

Informačný list predmetu

Akademický rok 2024/2025

Vysoká škola	Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave
Fakulta	FF UCM
Kód predmetu	KEAMS/meCKCA-J/24
Názov predmetu	Cestovné kancelárie a cestovné agentúry
Rozsah	2P
Počet kreditov	2
Vyučujúci	prof. PhDr. Ladislav Lenovský, PhD. (prednášajúci), PhDr. Martin Halmo, PhD. (prednášajúci)

Podmienky na absolvovanie predmetu

Podmienkou pripustenia ku skúške je účasť na prednáškach a vypracovanie zadani počas semestra, podľa zadania vyučujúceho. V prípade individuálneho študijného plánu je podmienkou prístúpenia k písomnej skúške nutná minimálne 50 % účasť na prednáškach a vypracovanie zadani podľa zadania vyučujúceho. 100% záverečné hodnotenie: 80% písomná skúška, 20% spracovanie zadani.

Klasifikačný stupeň bude určený na základe stupnice (v %):

A 1,0 výborne – vynikajúce výsledky len s minimálnymi chybami < 92-100 % >

B 1,5 veľmi dobre – nadpriemerné výsledky s menšími chybami < 83-91 % >

C 2,0 dobre – vcelku dobré, priemerné výsledky < 74-82 % >

D 2,5 uspokojivo – dobré výsledky, ale vyskytujú sa významné chyby < 65-73 % >

E 3,0 dostatočne – výsledky vyhovujú minimálnym kritériám < 56-64 % >

FX 4,0 nedostatočne – absolvovanie predmetu si vyžaduje vynaložiť ešte značné úsilie a množstvo práce zo strany študenta < 0-55 % >

Záverečné hodnotenie

Podmienkou pripustenia ku skúške je účasť na prednáškach a vypracovanie zadani počas semestra, podľa zadania vyučujúceho. V prípade individuálneho študijného plánu je podmienkou prístúpenia k písomnej skúške nutná minimálne 50 % účasť na prednáškach a vypracovanie zadani podľa zadania vyučujúceho. 100% záverečné hodnotenie: 80% písomná skúška, 20% spracovanie zadani.

Klasifikačný stupeň bude určený na základe stupnice (v %):

A 1,0 výborne – vynikajúce výsledky len s minimálnymi chybami < 92-100 % >

B 1,5 veľmi dobre – nadpriemerné výsledky s menšími chybami < 83-91 % >

C 2,0 dobre – vcelku dobré, priemerné výsledky < 74-82 % >

D 2,5 uspokojivo – dobré výsledky, ale vyskytujú sa významné chyby < 65-73 % >

E 3,0 dostatočne – výsledky vyhovujú minimálnym kritériám < 56-64 % >

FX 4,0 nedostatočne – absolvovanie predmetu si vyžaduje vynaložiť ešte značné úsilie a množstvo práce zo strany študenta < 0-55 % >

Výsledky vzdelávania

Študent po absolvovaní predmetu získa tieto vedomosti, zručnosti, kompetencie: Vedomosti: Študent v rámci predmetu sa zorientuje v činnosti cestovných kancelárií a agentúr od ich vzniku až po prípadný krach, oboznámi sa s typmi zájazdov a zájazdovou činnosťou, spozná produkt cestovnej kancelárie,

možnosti jeho odbytu, typy zmlúv cestovnej kancelárie s perspektívnymi dodávateľmi služieb, agendu vedenú v cestovnej kancelárii, vzťah delegáta a sprievodcu s cestovnou kanceláriou, ich práva a povinnosti a podstatu povinného zmluvného poistenia zájazdu. Zručnosti: Študent po absolvovaní predmetu dokáže vytvoriť produkt pre cestovnú kanceláriu, navrhnuť itinerár zájazdu, urobiť jeho kalkuláciu, navrhnuť spôsob jeho odbytu a zabezpečenia služieb dodávateľmi (rezervácia služieb, úhradu za rezervované služby), vybaviť prípadnú sťažnosť, ponúknuť klientom komplexné cestovné poistenie, uzatvoriť s klientom zmluvu o zájazde. Profesionálne kompetencie: Študent je odborne spôsobilý vykonávať základné pracovné úkony v cestovnej kancelárii alebo agentúre, komunikovať s klientom a riešiť jeho požiadavky alebo sťažnosti, zabezpečiť pre svojich klientov služby u dodávateľov a vybaviť finančné náležitosti s tým spojené. Prenositelne kompetencie: Študent si na predmete osvojí prácu s agendou v cestovnej kancelárii, komunikáciu s klientom i dodávateľmi služieb, zásady platobného styku cestovnej kancelárie, spôsoby tvorby a distribúcie produktu, získa orientáciu vo vzťahoch v rámci cestovnej kancelárie.

Stručná osnova predmetu

Podmienky podnikania cestovných kancelárií a agentúr. Zájazdová činnosť, typy zájazdov. Typy cestovných kancelárií a agentúr. 2. Trasovanie zájazdov, itinerár, program zájazdu, zabezpečenie služieb u dodávateľov, rezervácia a platenie služieb, storno podmienky. 3. Kalkulácia zájazdu. 4. Zabezpečenie služieb v doprave. 5. Pasová a vízová technika. 6. Devízové predpisy a zmenárenské operácie. 7. Sprievodca a delegát cestovnej kancelárie. Spolupráca sprievodcu a cestovnej kancelárie. Príprava sprievodcu na zájazd (pobyt), pracovná agenda sprievodcu. Manuál činnosti delegáta a sprievodcu v cestovnom ruchu. 8. Spolupráca cestovných kancelárií s dodávateľmi, typy zmlúv. 9. Produkt cestovnej kancelárie a jeho inovácia. 10. Zabezpečenie odbytu produktu cestovnej kancelárie. 11. Povinné zmluvné poistenie cestovnej kancelárie (proti úpadku). 12. Zmluvné vzťahy cestovnej kancelárie, resp. agentúry s klientom, storno podmienky, katalóg zájazdov a pobytov, reklamačné konanie v cestovnej kancelárii/agentúre.

Sylabus predmetu

Podmienky podnikania cestovných kancelárií a agentúr. Zájazdová činnosť, typy zájazdov. Typy cestovných kancelárií a agentúr. 2. Trasovanie zájazdov, itinerár, program zájazdu, zabezpečenie služieb u dodávateľov, rezervácia a platenie služieb, storno podmienky. 3. Kalkulácia zájazdu. 4. Zabezpečenie služieb v doprave. 5. Pasová a vízová technika. 6. Devízové predpisy a zmenárenské operácie. 7. Sprievodca a delegát cestovnej kancelárie. Spolupráca sprievodcu a cestovnej kancelárie. Príprava sprievodcu na zájazd (pobyt), pracovná agenda sprievodcu. Manuál činnosti delegáta a sprievodcu v cestovnom ruchu. 8. Spolupráca cestovných kancelárií s dodávateľmi, typy zmlúv. 9. Produkt cestovnej kancelárie a jeho inovácia. 10. Zabezpečenie odbytu produktu cestovnej kancelárie. 11. Povinné zmluvné poistenie cestovnej kancelárie (proti úpadku). 12. Zmluvné vzťahy cestovnej kancelárie, resp. agentúry s klientom, storno podmienky, katalóg zájazdov a pobytov, reklamačné konanie v cestovnej kancelárii/agentúre.

Odporúčaná literatúra

BHATIA, A. K. 2012. The Business of Travel Agency & Tour Operations Management. Sterling Publishers; UK ed. Edition. 320 s. ISBN 978-8120769212. 2. ČAPLOVÁ, P. 2007. Technika cestovného ruchu. Slovenské pedagogické nakladateľstvo - Mladé letá. 126 s. ISBN 9788010011476. 3. DHIMAN, M. CH. - CHAUHAN, V. 2019. Handbook of Research on International Travel Agency and Tour Operation Management. University of Jammu, India. 393s. ISBN 9781522584346. 4. CHAND, M. 2007. Travel Agency Management. Anmol Publications Pvt Ltd; 2nd edition. 289 s. ISBN 978-8126123674. 5. KUNEŠOVÁ, E. - FARKOVÁ, B. 2004. Technika zahraničných zájazdů. Idea servis. Praha. 137 s. ISBN 80- 85970-44-9. 6. NEGI, J. 2020. Travel Agency and Tour Operation; Concepts and Principles. Raj Publication. ISBN 978- 8173911712. 7. NOVACKÁ, L. 2004. Technika v cestovnom ruchu. Ekonóm. Bratislava. 250 s. ISBN 80-225-1853-0. 8. ORIEŠKA, J. 1992. Manažment cestovných kancelárií. EU Bratislava. 109 s. ISBN 80-225-0422-X. 9. ORIEŠKA, J. 1998. Technológia služieb cestovného ruchu III. EFUMB. Banská Bystrica. 208 s. ISBN 80- 8055-124-3. 10.

PALATKOVÁ, M. 2012. Management cestovních kanceláří a agentur. Grada. 224 s. ISBN 9788024737515. 11.
SYSEL, J. - ZURYNEK, J. 2009. Management cestovní kanceláře a cestovní agentury. Univerzita J.A.
Komenského Praha. 120 s. ISBN 9788086723785.

Jazyk, ktorého znalosť je potrebná na absolvovanie predmetu

slovenský