

Okruhy ke SZZ pro obor management cestovního ruchu MNGR (Management cestovního ruchu)

- 1. Plánování a strategické řízení organizace a další základní funkce managementu.** Poslání a vize organizace. Strategické situační analýzy (SWOT, STEP, BSC, Porterův model 5ti konkurenčních sil, BSG matice). Konkurenceschopnost. Řízení změny a krizový management. Strategické plánování v cestovním ruchu – regionální, v organizacích.
- 2. Organizování** – organizační struktury, rozpětí řízení. Centralizace a decentralizace. Delegování pravomocí. Organizace v cestovním ruchu – mezinárodní (UN WTO, UNESCO, IATA, ICAO, aliance leteckých společností, ...), národní (národní centrály CR, asociace), regionální (destinační management, mikroregiony, MAS).
- 3. Rozhodování** – typy manažerských rozhodnutí (složitá x rutinní; strukturovaná x nestrukturovaná). Rozhodovací prostředí (jistota, riziko, nejistota). Rozhodovací proces a jeho fáze. Skupinové x individuální rozhodování. Specifika rozhodování v participativním, destinačním a návštěvnickém managementu v cestovním ruchu.
- 4. Řízení lidských zdrojů** – analýza potřeb lidských zdrojů. Získávání a výběr pracovníků (proces a metody). Adaptační proces. Rozvoj zaměstnanců (vzdělávání, kariéra, hodnocení výkonnosti). Odměňování. Specifika lidských zdrojů v cestovním ruchu podle druhů poskytovaných služeb, souvislost s marketingovým nástrojem pro cestovní ruch lidí.
- 5. Motivace zaměstnanců** – vůdčí osobnost manažera x leadera. Stimulace a motivace, členění. Praktické využití Maslowovy teorie potřeb v aplikaci na řízení pracovníků, další motivační teorie. Motivace zaměstnanců a firemní kultura, perspektiva firmy a její pozice na trhu. Zvolený modelový příklad motivace zaměstnanců v cestovním ruchu.
- 6. Kontrola** – význam, druhy a formy. Předpoklady efektivní kontroly a prevence. Podrobná diskuse – kontrola se stanovením cílů, její výhody a nevýhody. Specifika a role kontroly v systémech řízení jakosti a integrovaném managementu, s aplikací v destinacích a službách cestovního ruchu.
- 7. Firemní kultura a komunikace** – firemní kultura a její význam. Úrovně firemní kultury (zvyky a rituály, příběhy, hrdinové, symboly a klíčové hodnoty). Identita a image organizace. Komunikační proces a komunikační kompetence. Verbální a neverbální komunikace – obecně a v rámci firemní kultury a ve vztahu k zákazníkům. Specifika verbální a neverbální komunikace v cestovním ruchu. Specifika firemní kultury v cestovním ruchu – hotely a hotelové řetězce, letecké společnosti, řetězce rychlého občerstvení, cestovní kanceláře.
- 8. Cestovní ruch – úvod do problematiky** (různá vymezení CR a problém jeho vymezení; historie CR s důrazem na podmíněnost technickými prostředky a společenským vývojem, na vývoj motivace a způsobu účasti v CR; podmínky rozvoje cestovního ruchu; úloha a funkce CR ve společnosti; trendy vývoje cestovního ruchu ve světě; etika v CR - etické aspekty cestování, respekt ke kultuře místní komunity; aplikace různých vědních oborů v CR - ekonomika CR, sociologie CR, environmentalistika CR, geografie CR, psychologie CR, ...).
- 9. Destinační management** (funkce a formy DM, modelový příklad stát/y/regiony podle volby studenta, resp. podle bakalářské práce - např. Rakousko, ČR, Velká Británie, Český Krumlov; návštěvnický management; neziskové organizace v destinačním managementu; participativní management; horizontální a vertikální spolupráce v DM, ilustrovat na vybrané destinaci; přístup DM k primárním zdrojům CR - kulturní a přírodní dědictví, místní obyvatelé a jejich sídla s veškerou infrastrukturou)
- 10. Kulturní dědictví jako atraktivita cestovního ruchu** (jedno z následujících témat podle jednotlivých kultur/slohů s důrazem na charakter doby, její projevy v umění, jejich významné prvky, ve spojení

se současným využitím v cestovním ruchu a jejich interpretací: kultura, společnost a umění pravěku a přírodních národů; kultura, společnost a umění staré Indie; kultura, společnost a umění staré Číny; starověké řecké památky; starověké římské památky; byzantská kultura; arabské kulturní dědictví včetně území Evropy; renesance; baroko české, evropské a koloniální, vznik a charakter barokní krajiny; česká a evropská gotika; secese; architektura 20. a 21. století; sakrální památky – možnosti a limity jejich využití v CR; odkaz významných osobností a možnosti jejich využití v DM; typy kulturních památek světového dědictví lidstva (UNESCO) a jejich role v CR).

11. **Geografie CR** (koncentrace CR v prostoru – koncept destinační jádro a periferie, póly rozvoje CR; potenciál CR a jeho hodnocení; regionální nerovnosti (disparity) a role CR; typologizace destinací)
12. **Geografie CR ve světě a potenciál CR** podle uvedených makroregionů, vždy přehledově celý makroregion a poté podrobně modelový stát, nebo komparativní analýza dvou států (jižní Evropa; severní a západní (oceánická) Evropa; střední Evropa; Asie; střední a jižní Afrika s důrazem na národní a přírodní parky; severní Afrika; severní Amerika; střední a jižní Amerika s důrazem na ekoturismus, multikulturální společnost, komunitní CR a staré indiánské civilizace; unikátní celostátně/evropsky/světově významné součásti potenciálu vybrané země; geoturistický potenciál a geoparky vybrané země; využití místní a regionální kultury v CR – dvě zvolené oblasti; typologizace destinací vybrané země a jejich příklady; koncentrace CR v prostoru – příklad regionu vybrané země; regionální nerovnosti (disparity) CR vybrané země z hlediska potenciálu CR a možností jeho aktivace).
13. **Management udržitelnosti cestovního ruchu** (vymezení, principy, koncepce a filosofie UCR; trendy vývoje cestovního ruchu ve světě ve vztahu k UCR; nástroje UCR; monitorování UCR; koncept únosné kapacity a jeho kritická diskuse; přehled, diskuse a klasifikace dopadů CR; případové studie udržitelnosti i neudržitelnosti cestovního ruchu podle vlastní volby destinace a aplikace nástrojů pro optimalizaci dopadů CR a zvýšení jeho míry udržitelnosti; udržitelnost CR v chráněných územích - specifické problémy CR, metodika udržitelnosti CR, vytvoření strategie, návštěvnický a participativní management, zonace pro CR atd., role státní správy chráněných území, vhodné produkty CR pro chráněná území; návštěvnický management; přírodní dědictví jako atraktivita CR a optimální formy jeho aktivace; koncept ŽCD ilustrovat na příkladu vybrané destinace).
14. **Psychologie v cestovním ruchu** (charakter současné doby a kultury a vztah k cestování a poznávání světa, pluralita světa; kognitivní a mentální mapy, jejich chápání, vlastnosti a význam v CR; psychologie práce se skupinou a jednotlivcem, typologie jednotlivců a skupin, nejčastější psychologické problémy a jejich řešení; vybrané psychologické a psychologicko-fyziologické aspekty cestování, dva z uvedených dle vlastního výběru: fenomén domova, environmentální bublina, psychografie návštěvníků, genius loci, psychologicko-fyziologické dopady cestování - kulturní šok, jet-syndrom; psychologické nároky na průvodce, delegáta a ostatní pozice v turismu; psychologicky únosná kapacita, iritační index).
15. **Sociální aspekty cestovního ruchu** (teorie společenské směny a její využití v managementu; proměny sociální struktury moderní společnosti a její dopady na management cestovního ruchu; socio-kulturně únosná kapacita; dopady CR na místní obyvatele – individuálně i na celou komunitu).
16. **Metodika práce průvodce** (příprava na zájezd - psychologická příprava, itinerář, slovní projev; styl práce průvodce, metodika komunikace a společenský protokol, morální a právní odpovědnost, profesní etika; specifické prvky metodiky a techniky práce průvodce a vedoucího zájezdu, speciální znalosti a dovednosti).

17. **Technika a kvalita služeb cestovního ruchu** (klasifikace a standardizace služeb CR s důrazem na Českou republiku; technika, management a kvalita služeb: letecká doprava – klasické a nízkonákladové letecké společnosti, letiště; lodi okružních plaveb; autokarová doprava a vyhlídkové jízdy; cestovní kanceláře a cestovní agentury; ubytovací služby; železniční doprava).

Povinná literatura a další zdroje:

1. GOMBRICH, E.H. (2006): Příběh umění. Praha: Argo, 2. čes. vyd. 683 s. ISBN 80-7203-143-0
2. HORNER, S., SWARBROOKE, J. (2003): Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Aplikovaný marketing služeb. Grada Publishing, ISBN 80-247-0202-9
3. HRALA, V. (2001): Geografie cestovního ruchu. Praha: IDEA SERVIS, 4. vyd., 173 s. ISBN 80-85970-36-8
4. ORIEŠKA, J.: Služby v cestovním ruchu. Praha: Idea Servis 2010, ISBN 80-85970-27-9
5. PÁSKOVÁ, M. (2008): Udržitelnost rozvoje cestovního ruchu. Gaudeamus Hradec Králové, ISBN 978-80-7041-658-7
6. PITRA Z.: Základy managementu, Professional Publishing, Praha 2007
7. ŠTĚPÁNEK, V.; KOPAČKA, L.; ŠÍP, J. (2001): Geografie cestovního ruchu. Praha: Karolinum, 228 s., ISBN 80-246-0172-9
8. ZELENKA, J. a kol. (2007): Průvodce cestovního ruchu. Gaudeamus Hradec Králové, 115 stran, 3.vydání, ISBN 978-80-7041-189-6
9. ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. (2012): Cestovní ruch. Výkladový slovník. Leda Praha, 2., přepracované vydání, 768 stran, ISBN 978-80-7201-880-2

Doporučená literatura a další zdroje:

- [1] BAAR, V. (2002): Národy na prahu 21. století. Ostrava: Ostravská univerzita, Tilia, 415 s., ISBN 80-86101-66-5
- [2] DONNELLY J., GIBBON J. L., IVANCEVICH J.: Management, Grada, Praha 1997
- [3] FREEDMAN, P. (ed.) (2008) Jídlo. Dějiny chuti. Praha: Mladá Fronta, 368 s. ISBN 978-80-204-1847-0
- [4] HEŘMANOVÁ, E., CHROMÝ, P. a kol. (2009): Kulturní regiony a geografie kultury. Praha: ASPI. 348 s., ISBN 978-80-7357-339-3
- [5] KELLER, J. (2010): Tři sociální světy. Praha: Sociologické nakladatelství, 214 s. ISBN: 978-80-7419-044-5
- [6] KOONTZ H., WEINRICH H.: Management, Victoria Publishing 1993
- [7] NOVÝ, I. (1996): Interkulturální management: lidé, kultura a management. Praha: Grada, 143 s. ISBN 80-7169-260-3.
- [8] PATOČKA, J., HEŘMANOVÁ, E. (2008): Lokální a regionální kultura v České republice. Praha: ASPI. 1999 s., ISBN 978-80-7357-347-8
- [9] PIJOAN, J. (2000): Dějiny umění I.-X. Praha: Knižní klub.
- [10] RITZER, G. (2003): McDonaldizace společnosti. Praha: Academia, 176 s. ISBN 80-200-1075-0
- [11] ROBINS, S.P., Coulter, M.: Management, Grada, Praha 2004
- [12] ROGERS, A. (1994) Lidé a kultury. Praha: Orbis Pictus, ISBN 80-85841-13-4.

- [13]ŠRONĚK, I. (2000) Kultura v mezinárodním podnikání. Praha: Grada, 167 s., ISBN 80-247-0012-3.
- [14]VEBER J.: Management, 2.vydání, Management Press, Praha 2009