
OBSAH

ÚVOD	3
1 OSOBNOST PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU	4
1.1 Charakteristika průvodce cestovního ruchu	5
2 NÁČRT VÝVOJE PRŮVODCOVSKÉ ČINNOSTI	9
2.1 Průvodcovská činnost v kontextu vývoje cestování a cestovního ruchu	9
2.2 Vývoj průvodcovské činnosti v České republice	13
2.3 Současné možnosti výkonu průvodcovské činnosti v ČR	14
3 PŘÍPRAVA PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU NA ZÁJEZD (POBYT)	19
3.1 Přidělení zájezdu (pobytu) průvodci cestovního ruchu	19
3.2 Zpracování informačního minima	20
3.3 Topografická příprava	25
3.4 Psychologická příprava	30
3.5 Chronologická příprava	31
3.6 Příprava slovního projevu (výkladu)	36
4 PRACOVNÍ AGENDA PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU PŘI PŘEVZETÍ ZÁJEZDU (POBYTU) A V JEHO PRŮBĚHU	42
4.1 Spolupráce průvodce s cestovní kanceláří	42
4.2 Převzetí zájezdu (pobytu) v cestovní kanceláří	44
4.3 Osobní vybavení průvodce cestovního ruchu	49
4.4 Manipulace s doklady, peněžními prostředky a pomůckami během zájezdu (pobytu)	50
4.5 Základní povinnosti průvodce během zájezdu	76
4.6 Základní povinnosti průvodce během pobytu	78
4.7 Specifické povinnosti průvodce podle použití dopravních prostředků	79
4.8 Povinnosti průvodce při vzniku mimořádných událostí	81
5 VYHODNOCENÍ A VYÚČTOVÁNÍ ZÁJEZDU (POBYTU) PRŮVODCEM CESTOVNÍHO RUCHU	84
5.1 Vyhodnocení zájezdu (pobytu)	84
5.2 Vyúčtování průvodcovské odměny	89
5.3 Vyúčtování výdajů v Kč	94
5.4 Vyúčtování devizových prostředků	97
5.5 Odevzdání ostatních dokladů a pomůcek	101

6 PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY V ČINNOSTI PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU	102
6.1 Styl práce průvodce cestovního ruchu	102
6.2 Formální a neformální skupiny účastníků cestovního ruchu	104
6.3 Typologie účastníků cestovního ruchu	105
6.3.1 Typy účastníků podle temperamentu	106
6.3.2 Typy účastníků podle individuálních rysů charakteru	107
6.3.3 Typy účastníků podle provenience	112
6.3.4 Typy účastníků podle ostatních hledisek	114
7 SPOLEČENSKÝ PROTOKOL PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU	116
7.1 Všeobecné normy a zásady společenského chování	116
7.2 Všeobecné zásady stolování	120
7.2.1 Inventář používaný při stolování	120
7.2.2 Jednoduchá a složitá obsluha	121
7.2.3 Konzumace jídel a nápojů	124
7.3 Oblečení průvodce cestovního ruchu	126
8 PŘÍKLADY A KONTROLNÍ OTÁZKY	127