

Obsah

O autorech	8
1 Historie průvodcovské činnosti a současná právní úprava	11
1.1 Od starověku po novověk	11
1.2 Průvodcovská činnost v českých zemích za Rakouska-Uherska a první československé republiky	17
1.3 Vývoj českého cestovního ruchu a činnosti průvodců od znárodnění do roku 1990	20
1.3.1 První etapa vývoje	20
1.3.2 Druhá etapa vývoje	21
1.4 Uvolnění podnikatelské činnosti s přihlédnutím k průvodcovské činnosti po roce 1990 a do současnosti	22
1.4.1 Obecná charakteristika období	22
1.4.2 První etapa vývoje	24
1.4.3 Druhá etapa vývoje	25
1.5 Současné právní úpravy průvodcovské činnosti	25
2 Průvodci, udržitelný rozvoj cestovního ruchu a ochrana přírodního a kulturního dědictví UNESCO	27
2.1 Památky UNESCO v České republice	31
2.2 Nehmotné památky UNESCO v České republice	46
3 Současné podmínky průvodcovské činnosti	54
3.1 Vzdělávání průvodců	54
3.1.1 Kompetence	54
3.1.2 Rámec pro vzdělávací programy	55
3.1.3 Všeobecně vzdělávací předměty	56
3.1.4 Odborné předměty	57
3.1.5 Praktická výuka	59
3.1.6 Hodnocení způsobilosti	59
3.1.7 Poskytovatelé vzdělávání (školení)	59
3.2 Podnikání v oblasti průvodcovské činnosti v ČR	61
3.2.1 Všeobecné předpoklady k výkonu profese průvodce	62
3.2.2 Odborná způsobilost	62
3.2.3 Poskytování služeb turistických průvodců v členských státech Evropské unie	64
Orgány Evropské unie a jejich působnost v oblasti služeb cestovního ruchu	64
Zásadní kauzy projednávané Evropským soudním dvorem vtahující se k problematice turistických průvodců	65

3.2.4	Odstraňování překážek pro svobodné poskytování služeb turistických průvodců 68 Význam Směrnice o službách na vnitřním trhu pro fungování jednotného trhu EU	69
3.2.5	Daňové aspekty, sociální a zdravotní pojištění	70
3.2.6	Řešení pojistných událostí	72
3.2.7	Systém uznávání odborných kvalifikací	75
3.2.8	Svoboda usazení a přeshraniční poskytování služeb	76
3.2.9	Uznávání odborné kvalifikace státních příslušníků členských států Evropské unie pro oblast podnikání v režimu živnostenského zákona v České republice	78
3.2.10	Řešení sporů při uznávání odborné způsobilosti průvodců	82
4	Charakteristika průvodcovské činnosti	85
4.1	Základní kategorie průvodcovské činnosti	86
4.2	Další členění průvodců v cestovním ruchu dle jejich specifického zaměření	87
4.3	Eko-turistika jako fenomén cestovního ruchu v současném období	92
4.4	Dobrodružný cestovní ruch	94
4.4.1	Informace před započatím cesty	94
4.4.2	Minimum informací poskytovaných v rámci činnosti dobrodružného cestovního ruchu	97
4.4.3	Minimum informací poskytovaných po ukončení činnosti dobrodružného cestovního ruchu	97
4.4.4	Úloha průvodce	97
4.4.5	Požadované kompetence (schopnosti) průvodce	100
4.4.6	Udržování a zlepšování způsobilosti průvodce	102
4.5	Teoretické vymezení a význam kvality v cestovním ruchu	103
4.5.1	Význam kvality poskytovaných služeb pro rozvoj cestovního ruchu	103
4.5.2	Přístupy zajišťující, symbolizující a určující kvalitu v cestovním ruchu	104
	Klasifikace (kategorie, třída, zařazení, ohodnocení)	104
	Značky kvality (quality labels)	104
	Certifikace	107
4.5.3	Kvalita průvodcovských služeb a řešení stížností	108
	Systémy hodnocení kvality služeb průvodců v zahraničí	111
4.5.4	Mezinárodní normalizace a průvodcovské služby	111
4.5.5	Turistické informační značky a symboly	114
	Mezinárodní spolupráce v oblasti veřejného a turistického značení	114
	Veřejné a turistické značení v České republice	116
5	Obchodní dovednosti průvodce	121
5.1	Obchodní aktivity a dovednosti	122
5.2	Praxe obchodních aktivit průvodce v České republice	125
5.3	Základní obchodní agenda průvodce	128

6	Marketingové znalosti průvodce	131
6.1	Změny na trhu cestovního ruchu a aplikace marketingu	131
6.2	Základní faktory ovlivňující trávení volného času a kvalitu poskytovaných průvodcovských služeb v cestovním ruchu	133
6.3	Segmentace trhu cestovního ruchu	137
6.4	Marketingový mix	138
6.5	Komunikace průvodce	140
6.6	Obchodní značky (brands)	144
7	Průvodcovská činnost v praxi – technika průvodcovské činnosti	149
7.1	Osobnost průvodce cestovního ruchu	149
7.2	Role průvodce	151
7.3	Průvodcovská činnost v praxi dle WFTGA	153
7.3.1	Co je vlastně itinerář	156
7.3.2	Co má obsahovat odborný výklad	159
8	Informační a komunikační technologie v činnosti průvodce	172
8.1	Využití informačních technologií v práci průvodce	172
8.2	Význam a tvorba vlastních webových stránek průvodce	184
9	Mezinárodní i tuzemské organizace a profesní sdružení mající vztah k průvodcovské činnosti	192
9.1	Na tuzemské úrovni	192
9.2	Na mezinárodní úrovni	193
	Seznam literatury	202
	Internetové zdroje	204
	Seznam organizací se vztahem k cestovnímu ruchu	205
	Summary	207