

Úvodem .....	5
Otsah .....	5
<b>1 Cestovní ruch jako fenomén naší společnosti</b> .....	<b>5</b>
1.1 Očekávání a potřeby lidí .....	10
1.1.1 Uspokojování potřeb v cestovním ruchu .....	11
1.1.2 Specifické aspekty nefyziologických potřeb v cestovním ruchu .....	12
1.2 Realizace uspokojování potřeb v rámci ubytovacích a stravovacích zařízení .....	12
<b>2 Psychologické aspekty péče o hosty</b> .....	<b>16</b>
2.1 Typologie hostů .....	16
2.1.1 Typy hostů podle temperamentu.....	17
2.1.2 Typologie podle charakteru .....	19
2.1.3 Typologie podle věku.....	24
2.1.4 Typologie podle zeměpisného původu .....	26
2.1.5 Dělení hostů podle oblastí zájmu .....	28
2.1.6 Rozdíly mezi ženami a muži – role pohlaví.....	29
2.2 Úloha animátora v péči o hosty.....	29
2.2.1 Autokratický pracovní styl.....	30
2.2.2 Liberální pracovní styl .....	30
2.2.3 Demokratický pracovní styl .....	30
2.3 Všeobecné požadavky na animátora .....	30
<b>3 Zacházení s cizími jazyky, kulturami a jiným životním stylem</b> .....	<b>32</b>
<b>4 Analýza prostředí</b> .....	<b>34</b>
4.1 Analýza struktury hostů .....	34
4.2 Analýza přání hostů .....	34
4.3 Analýza podmínek v podniku .....	34
4.3.1 Analýza materiálních podmínek .....	35
4.3.2 Analýza personálních podmínek .....	35
4.4 Analýza konkurence .....	35
<b>5 Programy a plánování akcí pro specifické cílové skupiny</b> .....	<b>37</b>
5.1 Podmínky pro aktivní péči o hosty .....	37
5.2 Informační nástroje .....	37
5.2.1 Hotelové noviny .....	38
5.2.2 Nástěnka .....	38
5.2.3 Plakát.....	38
5.2.4 Leták.....	38
5.2.5 Štítky a informační tabule .....	39
5.2.6 Hotelové vysílání .....	39
5.3 Osobní péče.....	39
5.3.1 Praktické zacházení s hostem.....	39
5.3.2 Zvyšování vnímání zážitků .....	42
5.4 Využívání vnitřních prostor podniku.....	44
5.5 Využívání volného prostranství kolem hotelu .....	48
5.6 Nabídky, které nevyžadují zvláštní prostory, ale ke kterým je nutné mít k dispozici vhodné osoby .....	51
5.7 Nabídky, které spojují hosty navzájem.....	52
5.8 Nabídky, které spojují hosta s hotelem a místem dovolené.....	56
5.9 Nabídky pro cyklisty, lyžaře a jiné specifické skupiny.....	57

5.10 Nabídky pro semináře, konference, školení, kurzy atd.....	58
6 Zpětná vazba od hostů.....	60
7 Dokumentace a kalkulace akcí .....	63
8 Případové studie plánování akcí.....	68
8.1 Společenské akce .....	70
8.2 Sportovní akce.....	70
8.3. Zájmová rukodělná činnost .....	70
8.4 Pěší výlety.....	72
8.5 Autokarové výlety .....	73
8.6 Řešení prakticky orientovaných problémů .....	73
9 Shrnutí zásad pro péči o hosty a plánování akcí .....	75
Seznam literatury .....	77

# Inhalt

	Seite
1. Fremdenverkehr als Phänomen unserer Gesellschaft	5
1.1. Erwartungen und Bedürfnisse der Menschen	10
1.1.1. Bedürfnisbefriedigung im Fremdenverkehr	11
1.1.2. Spezifische Aspekte der nichtphysiologischen Bedürfnisse im Fremdenverkehr	12
1.2. Realisierung der Bedürfnisbefriedigung im Rahmen Verpflegungs- und Beherbergungsbetriebe	12
2. Psychologische Aspekte in der Gästebetreuung	17
2.1. Gästetypologie	17
2.1.1. Typologie nach Temperament	18
2.1.2. Typologie nach Charakter	21
2.1.3. Typologie nach Alter	26
2.1.4. Typologie nach geographischer Abstammung	28
2.1.5. Gliederung der Gäste nach Interessengebieten	30
2.1.6. Unterschiede zwischen Frauen und Männern (Geschlechterrollen)	32
2.2. Rolle des Animateurs in der Gästebetreuung	32
2.2.1. Autokratischer Arbeitsstil	33
2.2.2. Laisser-faire-Arbeitsstil	33
2.2.3. Demokratischer Arbeitsstil	33
2.3. Allgemeine Anforderungen an einen Animateur	34
3. Umgang mit anderen Sprachen, Kulturen und Lebensgewohnheiten	35
4. Umfeldanalyse	37
4.1. Analyse der Gästestruktur	37
4.2. Analyse der Gästewünsche	37
4.3. Analyse der Bedingungen in dem Betrieb	38
4.3.1. Analyse der materiellen Bedingungen	38
4.3.2. Analyse der personellen Bedingungen	38
4.4. Analyse der Konkurrenz	39
5. Zielgruppenspezifische Programme, Eventplanung	40
5.1. Bedingungen für aktive Gästebetreuung	40
5.2. Informationsinstrumente	40
5.2.1. Hauszeitung	41
5.2.2. Anschlagtafel	41

5.2.3. Plakat	41
5.2.4. Flugblatt	42
5.2.5. Schilder und Hinweistafeln	42
5.2.6. Haussendung	42
5.3. Persönliche Betreuung	43
5.3.1. Praktischer Umgang mit dem Gast	43
5.3.2 Sensibilisierung auf Erlebnis	46
5.4.Nutzung von Innenräumen	48
5.5.Nutzung des Freiraumes um das Haus	53
5.6.Angebote, die keine besonderen Räume bedürfen, für die aber geeignete Personen zur Verfügung stehen müssen	56
5.7.Angebote, die Gäste zusammenführen	57
5.8.Angebote, die Urlaubsgäste mit dem Ferienort samt seiner Umgebung verbinden	61
5.9.Angebote für Radfahrer, Schifahrer und andere spezifische Gästegruppen	62
5.10. Angebote für Tagungen, Konferenzen, Schulungen, Kurse usw. samt Begleitprogramm	64
6. Feedback von Gästen	66
7. Dokumentation und Kalkulation der Veranstaltungen	70
8. Fallbeispiele der Eventplanung	75
8.1.Gesellige Veranstaltungen	77
8.2.Sportveranstaltungen	77
8.3.Basteln	78
8.4.Wanderungen	80
8.5.Busrundreisen	80
8.6.Praxisnahe Problemstellungen	81
9. Zusammenfassung der Grundsätze für Gästebetreuung und Eventplanung	82
Literaturverzeichnis	84