

OBSAH

1 OSOBNOST 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 Československu	13
2.3 Současné možnosti výkonu funkce průvodcovské činnosti v ČSFR	15
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	26
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 Dohoda o externí spolupráci průvodce s cestovní kanceláří	42

4.2	Převzetí zájezdu /pobytu/ v cestovní kanceláři	44
4.3	Osobní vybavení průvodce cestovního ruchu	46
4.4	Manipulace s doklady, peněžními prostředky a pomůckami během zájezdu /pobytu/	51
4.5	Základní povinnosti průvodce během zájezdu	77
4.6	Základní povinnosti průvodce během pobytu	80
4.7	Specifické povinnosti průvodce podle použití dopravních prostředků	81
4.8	Povinnosti průvodce při vzniku mimořádných událostí	83
5	VYHODNOCENÍ A VYÚČTOVÁNÍ ZÁJEZDU /POBYTU/ PRŮVODCEM CESTOVNÍHO RUCHU	86
5.1	Vyhodnocení zájezdu /pobytu/	86
5.2	Vyúčtování průvodcovské odměny	91
5.3	Vyúčtování v čs. měně	98
5.4	Vyúčtování devizových prostředků	102
5.5	Odevzdání ostatních dokladů a pomůcek	109
6	PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY V ČINNOSTI PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU	110
6.1	Styl práce průvodce cestovního ruchu	110
6.2	Formální a neformální skupiny účastníků cestovního ruchu	112

6.3	Typologie účastníků cestovního ruchu	113
6.3.1	Typy účastníků podle temperamentu	114
6.3.2	Typy účastníků podle individuálních rysů charakteru	116
6.3.3	Typy účastníků podle provenience	122
6.3.4	Typy účastníků podle ostatních hledisek	124
7	SPOLEČENSKÝ PROTOKOL PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU	127
7.1	Všeobecné normy a zásady společenského chování	127
7.2	Všeobecné zásady stolování	132
7.2.1	Inventář používaný při stolování	133
7.2.2	Jednoduchá a složitá obsluha	124
7.2.3	Konzumace jídel a nápojů	138
7.3	Oblečení průvodce cestovního ruchu	139
8	PŘÍKLADY A KONTROLNÍ OTÁZKY	141
	SEZNAM VZORŮ POUŽITÝCH V TEXTU	165
	POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA	167