

## OBSAH

1. Úvod .....	5
2. Terminologie .....	6
3. Vývoj průvodcovské činnosti a druhy průvodcovské služby .....	10
4. Osobnost průvodce, jeho vlastnosti a schopnosti .....	12
5. Znalosti průvodce cestovního ruchu .....	17
5.1. Rozsah a úroveň potřebných znalostí .....	18
5.2. Technika cestovního ruchu .....	20
5.3. Zásadní faktografické znalosti a informační minimum .....	20
6. Technika získávání a zpracování informací, informační zdroje .....	25
7. Etické a psychologické aspekty činnosti průvodce. Etiketa .....	27
7.1.1. Formální a neformální skupiny .....	27
7.1.2. Typologie účastníků zájezdů, pobytů .....	28
7.2. Styl práce průvodce .....	29
7.3. Společenský takt .....	30
7.3.1. Zdvornost, elementární lidská slušnost .....	32
7.3.2. Předpoklady úspěšného jednání s lidmi .....	33
7.4. Společenský protokol .....	33
7.4.1. Základní formy společenských podniků .....	33
7.4.2. Stolování .....	35
7.4.3. Návštěvy kulturních podniků .....	36
7.4.4. Vnější vzhled (oblečení a doplňky) .....	37
7.4.5. „Trapasy“ .....	37
7.4.6. Zvyky různých národů .....	38
8. Základní povinnosti průvodce .....	39
8.1. Výklad .....	40
8.2. Povinnosti průvodce při převzetí zájezdu (pobytu) .....	42
8.2.1. Převzetí zájezdu na pobočce cestovní kanceláře .....	42
8.2.2. Doklady, tiskopisy, formuláře a další tištěné materiály, se kterými pracuje průvodce .....	43
8.3. Povinnosti průvodce v bytovém místě .....	47
8.4. Povinnosti průvodce během zájezdu .....	48
8.4.1. Povinnosti v autokaru .....	49
8.4.2. Povinnosti při vlakovém zájezdu .....	50
8.4.3. Zahraniční zájezd .....	50
8.4.4. Povinnosti při leteckém zájezdu .....	51
8.4.5. Povinnosti po příjezdu do ubytovacího zařízení .....	51
8.4.6. Povinnosti při prohlídce města .....	51
8.4.7. Povinnosti při turistickém výletu .....	52

8.4.8. Povinnosti při celním a pasovém odbavení.....	53
8.5. Vyhodnocení zájezdu .....	53
8.6. Příprava průvodce na konkrétní zájezd (pobyt) .....	54
8.6.1. Všeobecná příprava .....	54
8.6.2. Informační minimum .....	55
8.6.3. Převzetí zájezdu, kontakt s dodavatelem služeb, faktografická příprava .....	55
8.6.4. Topografická příprava, zpracování trasy zájezdu.....	56
8.6.5. Chronologická příprava .....	56
8.6.6. Konkrétní psychologická příprava .....	57
8.6.7. Speciální příprava .....	57
8.6.8. Osobní vybavení průvodce .....	57
9. Mimořádné a náročné situace v cestovním ruchu .....	59
9.1. Obtížné životní situace .....	59
9.2. Náročné a mimořádné situace při individuální i skupinové turistice v tuzemsku a zahraničí .....	61
9.3. „Obecný“ postup při řešení mimořádných situací.....	61
9.4. Stručný přehled řešení vzorových mimořádných situací .....	62
9.4.1. Onemocnění účastníka.....	63
9.4.2. Úraz účastníka .....	64
9.4.3. Úmrtí účastníka.....	64
9.4.4. Opuštění skupiny účastníkem.....	65
9.4.5. Ztráta nebo krádež dokladů .....	65
9.4.6. Poškození zavazadel při přepravě .....	65
9.4.7. Pojistná událost.....	66
9.5. Konkrétní mimořádné situace a postup jejich řešení .....	66
10. Závěr .....	68
11. Kontrolní otázky, úkoly, témata seminárních prací .....	69
12. Přílohy.....	71
12.1. Grafické přílohy.....	71
12.2. Textové přílohy .....	89
12.2.1. Formuláře.....	89
12.2.2. Příprava průvodce před akcí .....	91
13. Rejstřík.....	110
14. Literatura a další zdroje informací .....	112