

---

# Obsah

|  |           |
|--|-----------|
| ÚVOD   | 3         |
| <b>1 VÝZNAM PRŮVODCOVSKÉ ČINNOSTI V CESTOVNÍM RUCHU</b>                                | <b>5</b>  |
| 1.1 Průvodcovská činnost jako součást produktu cestovního ruchu                        | 5         |
| 1.2 Klasifikace průvodcovské činnosti v cestovním ruchu                                | 6         |
| 1.2.1 Průvodce cestovního ruchu  | 8         |
| 1.2.2 Místní (vlastivědný) průvodce  | 9         |
| 1.2.3 Horský průvodce (vůdce)  | 10        |
| 1.2.4 Průvodce po kulturně-historické památce  | 11        |
| 1.2.5 Průvodce po zpřístupněné jeskyni   | 13        |
| 1.3 Osobnost průvodce cestovního ruchu   | 14        |
| 1.4 Vývoj průvodcovské činnosti v cestovním ruchu                                      | 18        |
| 1.5 Kontrolní otázky a úkoly   | 23        |
| <b>2 PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST V CESTOVNÍM RUCHU V MEZINÁRODNÍM KONTEXTU</b>                | <b>25</b> |
| 2.1 Spolupráce průvodců ve Světové federaci asociací průvodců cestovního ruchu (WFTGA) | 25        |
| 2.2 Spolupráce průvodců v Evropské federaci asociací průvodců cestovního ruchu (FEG)   | 29        |
| 2.3 Průvodce cestovního ruchu v evropském prostoru                                     | 31        |
| 2.4 Mezinárodní standardizace přípravy průvodců cestovního ruchu                       | 37        |
| 2.5 Kontrolní otázky a úkoly   | 39        |
| <b>3 PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST V CESTOVNÍM RUCHU ČESKÉ REPUBLIKY</b>                        | <b>40</b> |
| 3.1 Historický exkurz do přípravy průvodců cestovního ruchu                            | 40        |
| 3.2 Příprava průvodců cestovního ruchu v současnosti                                   | 43        |
| 3.3 Činnost Asociace průvodců ČR a její význam   | 48        |
| 3.4 Spolupráce průvodce cestovního ruchu s cestovní kanceláří                          | 51        |

|  |            |
|--|------------|
| 3.4.1 Právní vztah průvodce cestovního ruchu s cestovní kanceláři    | 52         |
| 3.4.2 Odměňování průvodců cestovního ruchu                           | 53         |
| 3.4.3 Cestovní náhrady průvodců cestovního ruchu                     | 57         |
| 3.5 Kontrolní otázky a úkoly   | 60         |
| <b>4 PŘÍPRAVA PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU NA PROVÁDĚNÍ NÁVŠTĚVNÍKŮ</b> | <b>62</b>  |
| 4.1 Přidělení zájezdu průvodci cestovního ruchu                      | 62         |
| 4.2 Informační zdroje pro přípravu průvodců cestovního ruchu         | 63         |
| 4.2.1 Kartografická díla   | 63         |
| 4.2.2 Knižní průvodce  | 67         |
| 4.2.3 Internet   | 69         |
| 4.2.4 Ostatní informační zdroje                                      | 70         |
| 4.3 Zpracování informačního a komparativního informačního minima     | 70         |
| 4.4 Topografická příprava  | 76         |
| 4.5 Psychologická příprava   | 84         |
| 4.6 Chronologická příprava   | 87         |
| 4.7 Příprava na komunikaci s návštěvníky cestovního ruchu            | 93         |
| 4.7.1 Verbální komunikace průvodce cestovního ruchu včetně výkladu   | 93         |
| 4.7.2 Neverbální komunikace průvodce cestovního ruchu                | 100        |
| 4.8 Osobní výbava průvodce cestovního ruchu                          | 105        |
| 4.9 Kontrolní otázky a úkoly   | 107        |
| <b>5 PRACOVNÍ AGENDA PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU</b>                   | <b>112</b> |
| 5.1 Převzetí pracovní agendy průvodcem cestovního ruchu              | 112        |
| 5.2 Manipulace s doklady, peněžními prostředky a pomůckami           | 114        |
| 5.3 Povinnosti průvodce cestovního ruchu                             | 122        |
| 5.3.1 Povinnosti během poznávacího zájezdu                           | 122        |
| 5.3.2 Povinnosti během pobytového zájezdu                            | 125        |
| 5.3.3 Povinnosti během přepravy                                      | 129        |
| 5.3.4 Povinnosti při ubytování                                       | 131        |
| 5.3.5 Povinnosti při stravování                                      | 132        |
| 5.3.6 Povinnosti při poskytování ostatních služeb                    | 133        |
| 5.3.7 Povinnosti při vzniku mimořádných událostí                     | 133        |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| 5.4   | Vyhodnocení a vyúčtování pracovní agendy .....   | 135        |
| 5.5   | Kontrolní otázky a úkoly .....   | 139        |
| <b>6 SPOLUPRÁCE PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU</b>                     |  |            |
| <b>SE SKUPINAMI NÁVŠTĚVNÍKŮ .....</b>                             |  | <b>144</b> |
| 6.1   | Styl práce průvodce cestovního ruchu .....   | 144        |
| 6.2   | Formální a neformální skupiny návštěvníků cestovního<br>ruchu .....                      | 145        |
| 6.3   | Pozorování a hodnocení návštěvníků cestovního ruchu .....                                | 147        |
| 6.4   | Typologie návštěvníků cestovního ruchu .....   | 148        |
| 6.4.1   | Typologie návštěvníků cestovního ruchu podle<br>temperamentu .....                       | 150        |
| 6.4.2   | Typologie návštěvníků cestovního ruchu podle<br>individuálních charakterových rysů ..... | 153        |
| 6.4.3   | Typologie návštěvníků cestovního ruchu podle provenience .....                           | 158        |
| 6.4.4   | Typologie návštěvníků cestovního ruchu podle dalších<br>hledisek .....                   | 160        |
| 6.5   | Psychické poruchy a poruchy osobnosti .....  | 162        |
| 6.6   | Kontrolní otázky a úkoly .....   | 166        |
| <b>7 SPOLEČENSKÝ PROTOKOL PRŮVODCE CESTOVNÍHO<br/>RUCHU .....</b> |  |            |
| <b>7.1 Všeobecné normy a zásady společenského chování .....</b>   |  | <b>168</b> |
| 7.2   | Všeobecné zásady stolování .....   | 172        |
| 7.2.1   | Inventář používaný při stolování .....   | 173        |
| 7.2.2   | Jednoduchá a složitá obsluha .....   | 174        |
| 7.2.3   | Obsluha skupin hostů při společném stolování .....                                       | 175        |
| 7.2.4   | Nabídka snídaně skupinám hostů .....   | 176        |
| 7.2.5   | Konzumace jídel a nápojů .....   | 177        |
| 7.3   | Úprava zevnějšku průvodce cestovního ruchu .....   | 179        |
| 7.4   | Kontrolní otázky a úkoly .....   | 181        |
| <b>8 KONTROLNÍ OTÁZKY A ÚKOLY .....</b>                           |  | <b>183</b> |
| <b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>                            |  | <b>201</b> |