

Obsah

Úvod	5
1. Vývoj průvodcovské činnosti, druhy průvodcovské služby	6
2. Osobnost průvodce, jeho vlastnosti a schopnosti	8
3. Znalosti průvodce cestovního ruchu	14
3.1 Rozsah a úroveň potřebných znalostí	15
3.2 Technika cestovního ruchu	16
3.3 Zásadní faktografické znalosti a informační minimum	17
4. Technika získávání a zpracování informací, informační zdroje	21
5. Etické a psychologické aspekty činnosti průvodce. Etiketa	23
5.1 Formální a neformální skupiny	23
5.2 Typologie účastníků zájezdů, pobytů	24
5.3 Styl práce průvodce	25
5.4 Společenský takt	26
5.5 Zdvořilost, elementární lidská slušnost	28
5.6 Předpoklady úspěšného jednání s lidmi	29
5.7 Společenský protokol	29
5.7.1 Základní formy společenských podniků	30
5.7.2 Stolování	31
5.7.3 Návštěvy kulturních podniků	32
5.7.4 Vnější vzhled (oblečení a doplňky)	33
5.7.5 "Trapasy"	34
5.8 Zvyky různých národů	35
5.9 Poznámka na závěr kapitoly	35
6. Základní povinnosti průvodce	36
6.1 Výklad	37
6.2 Povinnosti průvodce při převzetí zájezdu	38
6.2.1 Převzetí zájezdu na pobočce cestovní kanceláře	38
6.2.2 Doklady, tiskopisy, formuláře a další tištěné materiály, se kterými pracuje průvodce	40
6.3 Povinnosti průvodce v pobytovém místě	44
6.4 Povinnosti průvodce během zájezdu	46
6.4.1 Povinnosti v autokaru	46
6.4.2 Povinnosti při vlakovém zájezdu	47
6.4.3 Zahraniční zájezd	48
6.4.4 Povinnosti při leteckém zájezdu	48
6.4.5 Povinnosti po příjezdu do ubytovacího zařízení	49
6.4.6 Povinnosti při prohlídce města	49

6.4.7 Povinnosti při turistickém výletu	50
6.4.8 Povinnosti při celním a pasovém odbavení	51
6.5 Vyhodnocení zájezdu	51
7. Příprava průvodce na konkrétní zájezd (pobyt)	52
7.1 Všeobecná příprava	52
7.2 Informační minimum	53
7.3 Převzetí zájezdu, kontakt s dodavateli služeb, faktografická příprava	53
7.4 Topografická příprava, zpracování trasy zájezdu	54
7.5 Chronologická příprava	55
7.6 Konkrétní psychologická příprava	55
7.7 Speciální příprava	56
7.8 Osobní vybavení průvodce	56
8. Mimořádné situace v cestovním ruchu	58
8.1 Obtížné životní situace	59
8.2 Náročné a mimořádné situace při individuální i skupinové turistice v tuzemsku a zahraničí	60
8.3 "Obecný" postup při řešení mimořádných situací	60
8.4 Stručný přehled řešení vzorových mimořádných situací	62
8.5 Konkrétní mimořádné situace a postup jejich řešení	65
9. Získávání kvalifikace průvodců-odborné a jazykové zkoušky	67
Závěr	71
Kontrolní otázky, úkoly, témata seminárních prací	72
Anotace vybrané literatury	74
Seznam literatury	76
Grafické přílohy	79