

Obsah

ÚVOD	7
1 VÝZNAM PRŮVODCOVSKÉ ČINNOSTI V CESTOVNÍM RUCHU	9
1.1 Průvodcovská činnost jako součást produktu cestovního ruchu	9
1.2 Klasifikace průvodcovské činnosti v cestovním ruchu	10
1.2.1 Průvodce cestovního ruchu	12
1.2.2 Místní (regionální) průvodce	15
1.2.3 Průvodce po kulturně-historické památce	15
1.2.4 Horský průvodce (vůdce)	18
1.2.5 Průvodce přírodou	18
1.3 Osobnost průvodce cestovního ruchu	21
1.4 Vývoj průvodcovské činnosti v cestovním ruchu	24
1.5 Kontrolní otázky a úkoly	29
2 PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST V CESTOVNÍM RUCHU V MEZINÁRODNÍM KONTEXTU	31
2.1 Spolupráce průvodců ve Světové federaci asociací průvodců cestovního ruchu (WFTGA)	31
2.2 Spolupráce průvodců v Evropské federaci asociací průvodců cestovního ruchu (FEG)	35
2.3 Průvodce cestovního ruchu v evropském prostoru	37
2.4 Mezinárodní standardizace přípravy průvodců cestovního ruchu	39
2.5 Kontrolní otázky a úkoly	42
3 PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST V CESTOVNÍM RUCHU ČESKÉ REPUBLIKY	43
3.1 Historický exkurz do přípravy průvodců cestovního ruchu	43
3.2 Příprava průvodců cestovního ruchu v současnosti	48
3.3 Činnost Asociace průvodců ČR a její význam	56
3.4 Spolupráce průvodce cestovního ruchu s cestovní kanceláří	59

3.4.1	Právní vztah průvodce cestovního ruchu s cestovní kanceláří	60
3.4.2	Odměňování průvodců cestovního ruchu	62
3.4.3	Cestovní náhrady průvodců cestovního ruchu	66
3.5	Kontrolní otázky a úkoly	71
4	PŘÍPRAVA PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU NA PROVÁDĚNÍ NÁVŠTĚVNÍKŮ	73
4.1	Přidělení zájezdu průvodci cestovního ruchu	73
4.2	Informační zdroje pro přípravu průvodců cestovního ruchu	74
4.2.1	Informační a komunikační technologie	74
4.2.2	Kartografická díla	80
4.2.3	Knižní průvodce	84
4.2.4	Ostatní informační zdroje	86
4.3	Zpracování informačního a komparativního informačního minima	86
4.4	Topografická příprava	92
4.5	Psychologická příprava	100
4.6	Chronologická příprava	103
4.7	Příprava na komunikaci s návštěvníky cestovního ruchu	109
4.7.1	Verbální komunikace průvodce cestovního ruchu včetně výkladu	109
4.7.2	Neverbální komunikace průvodce cestovního ruchu	116
4.8	Osobní výbava průvodce cestovního ruchu	121
4.9	Kontrolní otázky a úkoly	123
5	PRACOVNÍ AGENDA PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU	128
5.1	Převzetí pracovní agendy průvodcem cestovního ruchu	128
5.2	Manipulace s doklady, peněžními prostředky a pomůckami	130
5.3	Povinnosti průvodce cestovního ruchu	138
5.3.1	Povinnosti během poznávacího zájezdu	138
5.3.2	Povinnosti během pobytového zájezdu	141
5.3.3	Povinnosti během přepravy	146
5.3.4	Povinnosti při ubytování	148
5.3.5	Povinnosti při stravování	148
5.3.6	Povinnosti při poskytování ostatních služeb	149
5.3.7	Povinnosti při vzniku mimořádných událostí	149

5.4	Vyhodnocení a vyúčtování pracovní agendy	151
5.5	Kontrolní otázky a úkoly	155
6	SPOLUPRÁCE PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU SE SKUPINAMI NÁVŠTĚVNÍKŮ	160
6.1	Styl práce průvodce cestovního ruchu	160
6.2	Formální a neformální skupiny návštěvníků cestovního ruchu	161
6.3	Pozorování a hodnocení návštěvníků cestovního ruchu	163
6.4	Typologie návštěvníků cestovního ruchu	164
6.4.1	Typologie návštěvníků cestovního ruchu podle temperamentu	166
6.4.2	Typologie návštěvníků cestovního ruchu podle individuálních charakterových rysů	169
6.4.3	Typologie návštěvníků cestovního ruchu podle provenience	174
6.4.4	Typologie návštěvníků cestovního ruchu podle dalších hledisek	176
6.5	Psychické poruchy a poruchy osobnosti	178
6.6	Kontrolní otázky a úkoly	182
7	SPOLEČENSKÝ PROTOKOL PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU	184
7.1	Všeobecné normy a zásady společenského chování	184
7.2	Všeobecné zásady stolování	188
7.2.1	Inventář používaný při stolování	189
7.2.2	Jednoduchá a složitá obsluha	190
7.2.3	Obsluha skupin hostů při společném stolování	191
7.2.4	Nabídka snídaně skupinám hostů	192
7.2.5	Konzumace jídel a nápojů	193
7.3	Úprava zevnějšku průvodce cestovního ruchu	195
7.4	Kontrolní otázky a úkoly	197
8	KONTROLNÍ OTÁZKY A ÚKOLY	199
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	217
	PŘÍLOHY	223