

ŠKOLENÍ A VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V CESTOVNÍM RUCHU

PRŮVODCE V CESTOVNÍM RUCHU
– PROFESNÍ ZNALOSTI A DOVEDNOSTI

ŘEŠENÍ PROBLÉMOVÝCH SITUACÍ

www.vzdelavanivcr.cz



Problémové situace v cestovním ruchu

RNDr. PaedDr. Jaromír Rux, Csc.

Vysoká škola polytechnická Jihlava



Praha 2007

Problémové situace v cestovním ruchu

Vydalo: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha, 2006.
Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1, www.mmr.cz

Za jazykovou a věcnou správnost obsahu díla odpovídá autor, text neprošel jazykovou ani redakční úpravou.

Tato skripta byla vytvořena pro projekt „**Školení a vzdělávání pracovníků v ČR**“
CZ.04.1.03/4.2.00.1/0001 Operační program Rozvoj lidských zdrojů (OP RLZ), Opatření
4.2., Specifické vzdělávání.

<p>Tento vzdělávací program je spolufinancován Evropským sociálním fondem (ESF) a státním rozpočtem ČR.</p>

©: Jaromír Rux, listopad 2007



Obsah:

Obsah:.....	3
Předmluva.....	4
1) Úvod do problematiky	5
2) Problémy s dopravou	8
Odpovědnost dopravce.....	8
Konkrétní problémy:	8
3) Zdravotní problémy	10
Účastník má uzavřeno cestovní pojištění	10
Účastník nemá uzavřeno zdravotní pojištění	11
Úmrtí účastníka zájezdu	12
Rady pro průvodce	12
4) Problémy s ubytováním	14
5) Krádeže a ztráty peněz	15
6) Ztráty nebo poškození zavazadel	15
7) Škoda způsobená účastníkem zájezdu	16
8) Spory mezi účastníky, ztráta účastníka	18
Stížnosti z neznalosti, z nepochopení.....	18
Oprávněné stížnosti	18
Ztráta účastníka při zahraničním zájezdu.....	20
Účastník zájezdu poruší zákony	20
9) Pomoc zastupitelských orgánů.....	21
V případě havárie	21
V případě hospitalizace	21
V případě úmrtí	21
V případě omezení osobní svobody	22
V případě ztráty nebo odcizení cestovních dokladů.....	22
V případě ztráty nebo odcizení finančních prostředků.....	22
Ztráta cestovních dokladů	23
10) Problémy s uznáváním kvalifikace průvodce	24
Literatura k dalšímu studiu:.....	25
Otázky k opakování.....	26



Předmluva

Tato stručná skripta mají budoucí průvodce připravit na řešení některých problémových situací, do kterých se v praxi dostanou. Jsou psána především pro průvodce, kteří vyjíždějí s turisty do zahraničí. Mají tuto strukturu: Po stručném úvodu, který napsala zkušená psycholožka PhDr. Eva Půlkrábková se přechází k řešení konkrétních situací v podstatě podle jednotlivých služeb cestovního ruchu. V úvodu každé kapitoly je uvedeno právní minimum, které by mělo průvodci pomoci při řešení konkrétní situace. Je samozřejmé, že existuje mnoho dalších problémů, se kterými se může průvodce setkat.

[obsah](#)



1) Úvod do problematiky

(zpracovala PhDr. Eva Půlkrábková)

Náročné životní situace můžeme charakterizovat jako určitou konstelaci problémových vztahů provázenou psychickým napětím vyvolaným značnými nároky na jejich řešení.

Mezi náročné životní situace patří konflikt, frustrace a stres.

Konflikt (z latinského *conflictio*, tj. srážka, hádka) definujeme jako rozpor, který vzniká při současném střetávání protichůdných tendencí.

Frustrace (z latinského *frustra*, tj. marně) je psychický stav vyvolaný zmařením nebo oddálením či ohrožením cíle vlivem nějaké překážky.

Stres (z latinského *strigere*, tj. utahovati, stahovati) je vnitřní stav člověka vyvolaný nadměrnou zátěží.

Způsobů, jak se vymanit z náročné životní situace je celá řada - od společensky přijatelných a považovaných za morální až po okolím vesměs zamítané a negativně hodnocené úniky či agresivní výpady.

Adaptabilní, duševně zdravý a profesně zdatný jedinec se vyrovnává s náročnými životními situacemi volbou technik přiměřených dané situaci.

V běžném životě jsme všichni vystaveni problémovým situacím. Jejich frekvence je zvýšena v profesích, kde pracujeme v přímém kontaktu s lidmi, obzvláště pak s uživateli služeb, tedy klienty.

Jeden čínský učenec kdysi pravil: „Člověk je struna napjatá mezi zemí a nebem. Země je skutečnost, nebe je ideál. Kdyby struna nebyla natažená, vůbec by nezněla. Když je natažena příliš, může prasknout“.

Aby se tak nestalo, je třeba umět se podívat na sebe i okolní svět s odstupem a nadhledem, který nám pomáhá situaci objektivněji hodnotit a vybírat optimální možnosti jejího řešení.

Prvním krokem k tomuto „umění“ je přestat se vyhýbat nepříjemným pocitům. Namísto úniku před nepříjemným pocitem volit alternativu – „být s ním“.

Psycholog Kopřiva (1997) v této souvislosti upozorňuje na velký rozdíl mezi pocity a činy.

Za činy jsme odpovědní, za pocity však odpovědní být nemůžeme. Pocity se objevují nezávisle na naší vůli. Pocity jsou přírodní jevy. I nepříjemné a rušivé pocity jsou projevem života. Není proto účelné zlobit se na vlastní zlost a strach za to, že obtěžují a narušují možnost vymalovat si hezký obrázek o sobě samém.

V dlouhodobé perspektivě se však špatné pocity změnit dají – k tomu vede právě cesta přes ono „být s nimi.“

Otevřít se nepříjemnému pocitu často brání odůvodněný strach s posunu od nepříjemného pocitu k emocím, které nebudeme schopni zvládnout.

Už Aristoteles ve svém díle *Etika Nikomachova* pravil: „Každý se může rozzlobit – to je snadné. Avšak rozzlobit se na toho správného člověka, tou pravou mírou, v ten pravý čas, z toho pravého důvodu a tím pravým způsobem – to už tak snadné není“.

Slovo *emoce* pochází z latinského *motere*, tj. pohybovat se. Předpona „e“ značí pohyb směrem pryč. Už z významu slova vyplývá, že tendence jednat je obsažena v každé emoci.



Emoce jsou jedním z vývojově nejstarších produktů našeho mozku. Z nejprimitivnějšího základu – mozkového kmene se postupně vydělila emoční centra. Z emočních center se za několik miliónů let vyvinul myslící mozek. Emoční centra tedy existovala dlouho před vznikem center racionálních.

Emoce nám umožňují rychle reagovat v nejasně strukturovaných situacích.

Naši pravěcí předkové museli reagovat bleskově, byla to pro ně otázka přežití.

Problémem je, že i dnes přetrvávají tendence řešit problémy emočním repertoárem, který vznikl a byl efektivní pro řešení krizových situací v době prehistorické.

Naštěstí se můžeme spolehnout na dva ochranné mechanismy: na automatické ochranné působení našeho organismu (nadhraniční zážitky se nevyplaví) a na naši vlastní schopnost rozpoznat, kdy pobýváním nepříjemného pocitu překračuje únosnou mez.

To můžeme navíc při akutním přetížení „pojistit“ prostředky individuální obrany.

Mezi ně patří: – umět rozpoznat příznaky (signály) zvýšené hladiny emocí a naučit se přerušit řetězec rozbíhající se agrese myšlením

– výcvik dovedností řešit problémy tvořivě, nikoliv bouřlivě.

Citové napětí se uvolní tím, že se vhodně projeví – tedy nepotlačuje se za každou cenu.

Odreagovat se můžeme smíchem, zpěvem, fyzickou prací, sportem, sdělením druhé osobě.

Zvládání některých předvídatelných problémů lze také nacvičit, tj. promyslíme ho předem, takže potom není překvapující.

Redukovat zbrklé emoce s následky vyplývající z tzv. emočního přestřelení lze oddálením reakce úvahou, zda je situace naším přičiněním změnitelná, či nikoliv.

Pokud není, můžeme v praxi uplatnit výrok: „Když nemohu změnit situaci, mohu změnit postoj k ní“.

Pokud situace změnitelná je, využíváme možnosti změny na straně zátěže - vybíráme z alternativ: ubrat zátěž, časově zkrátit její působení, delegovat pracovní úkoly, kooperovat atd.

Náročná situace sycená emocionálním nábojem vznikají i v rovině komunikačních výměn.

K jejich zvládnutí mnohdy nestačí pouze práce s vlastními pocity. Konfliktní dialogy často způsobují chyby, kterých se dopouštíme již na samém vstupu do komunikačního procesu.

Do kontaktu vstupujeme zaujatě, k diskusi přistupujeme jako ke sporu v rámci soupeření „kdo s koho“. Vlastním tlakem proti druhému vytváříme komunikační bariéry. Jsme plni hodnotících soudů, které zkreslují naše vnímání a vedou k protiútokům komunikačního partnera.

Ke změně nepříznivé situace je zapotřebí změny vnitřního postoje, která umožní kontakt vnímavý. Na rozdíl od původního přístupu jsme při vnímavém kontaktu otevření, aktivně nasloucháme, vnímáme, jak na nás druhý člověk působí, zajímáme se o motivaci jeho jednání, proč zaujímá odlišné názory, co asi ovlivnilo jeho postoje – zkrátka snažíme se mu porozumět. Tato změna často stačí k tomu, aby se nepříznivá situace změnila.

Vnímavý postoj však někdy skutečně nemůžeme zaujmout. Bývá to v situacích, kdy narazíme na konfliktního člověka (klienta), který nás vlivem emočně negativního přenosu (uleví se mu, až když nás naštvě) dráždí, provokuje, vyvolává silné napětí nebo nahání strach.



V takové situaci někteří psychologové radí vyzkoušet představu, že to, co nám na něm vadí, vadí i jemu samotnému (Gendlin, 1978).

Zvládání obzvláště náročných konfliktních situací se neobejde bez dodržování pravidel konstruktivního řešení problémů. Při nutnosti druhého přesvědčit je výhodou umění argumentace. Nabízí se i využití rady profesně zkušenějšího kolegy nebo možnosti supervize.

Po zvládnutí náročné situace se nám vrací energie, kterou jsme investovali. Zažíváme pozitivní zhodnocení našeho chování, které může být i druhem emočně korektivní zkušenosti. Zdrojem kladného hodnotícího postoje by však měla zůstat naše vnitřní, byť učením zprostředkovaná zkušenost.

„Když dáme hladovému rybu, nasytíme ho na jeden den. Když ho naučíme ryby chytat, poskytneme mu pokrm na celý život“.

Dvě základní rady začínajícímu průvodci:

- Před odjezdem získejte co nejvíce informací o zemi, do které vedete zájezd, tamních zvláštnostech, rizicích. Využijte především webových stránek Ministerstva zahraničních věcí a oficiálních webových stránek dané země, případně webových stránek CIA. Zjistěte si u CK zda v ceně zájezdu je cestovní pojištění, pokud ano, tak u které pojišťovny bylo uzavřeno a důkladně si prostudujte pojistné podmínky. V zdravotní pojišťovně si opatřete příručku Zdravotní péče při pobytu ve státech EU, zemích Evropského hospodářského prostoru, ve Švýcarsku a smluvních státech. Tuto příručku je možno stáhnout z www.cmu.cz
- Poříd'te si fotokopie osobních dokladů a za žádných okolností neodevzdávejte v zahraničí Váš cestovní pas, ať jste k tomu jakkoliv vyzýváni (Turecko, Rusko).

[obsah](#)



2) Problémy s dopravou

Odpovědnost dopravce

Základní povinností dopravce je provést přepravu cestujícího z místa odjezdu do místa určení řádně a včas. Dále je povinností dopravce též zajistit bezpečnost a pohodlí cestujících. Má-li cestující zavazadlo, může je dopravce přepravovat dvojím způsobem: buď společně s cestujícím a pod jeho dohledem a péčí (zavazadla příruční), nebo odděleně ve zvláštním prostoru k tomu určeném. Povinnost dopravce přepravit cestujícího do místa určení řádně a včas se ve stejném rozsahu jako na cestujícího vztahuje i na jeho zavazadla.

Na odpovědnost dopravce za škodu na zdraví vzniklou cestujícímu během přepravy se vztahují ustanovení občanského zákoníku upravující odpovědnost za škodu způsobenou provozem dopravních prostředků dle §§ 427 až 431 ObčZ.

Z hlediska rozsahu odpovědnosti za škodu platí, že dopravce odpovídá za škodu způsobenou provozem dopravních prostředků jak na zdraví cestujícího, tak na jeho věcech, které měl u sebe. Dopravce též odpovídá za škodu vzniklou odcizením nebo ztrátou věci cestujícího, pokud tento pozbyl možnosti věc opatrovat, např. v důsledku svého zranění při dopravní nehodě. Naproti tomu pouhá krádež zavazadla v dopravním prostředku nenaplňuje znaky škody způsobené provozem dopravního prostředku a odpovědnost dopravce z tohoto titulu tedy nezakládá.

Za škodu na zavazadlech přepravovaných odděleně od cestujícího, tj. na zavazadlech, na něž cestující nemohl během přepravy dohlížet, odpovídá dopravce podle ustanovení §§ 769 až 771 ObčZ, Poznámka: Dopravce neodpovídá za zavazadla, která si turista ponechal v autobusu v době jeho odstavení.

Jako průvodce můžete požádat řidiče o uložení obálky s penězi do trezoru v autobusu (není povinen Vám vyhovět a nepřebírá zodpovědnost).

Konkrétní problémy:

V době odjezdu zájezdu není přistaven autobus

Jako součást přípravy na zájezd si průvodce zjistí čísla mobilů cestovní kanceláře, dopravce a řidiče.

Při nepřistavení autobusu volá řidiče, pokud se mu to nezdaří tak dopravce a CK. Bude-li zpoždění autobusu větší, musí podle roční doby a počasí řešit otázku, kde budou turisté čekat (restaurace, nádraží apod.). Některé CK mají ve smlouvě s dopravcem uzavřenou slevu za pozdní přistavení autobusu.

Na zájezdu dojde k poruše autobusu

Průvodce spolupracuje s řidičem a postupuje podle konkrétní situace. V případě, že závadu je možno odstranit, zorganizuje náhradní program, při větší závadě zajišťuje náhradní autobus.



Každý autobusový dopravce je povinen mít zajištěn vlastní náhradní autobus nebo mít uzavřenou smlouvu s jiným dopravcem o případné pomoci. Průvodce se spojí s cestovní kanceláří a postupuje podle pokynů – v případě potřeby je najímán na účet dopravce místní autobus. Jeho úhradu provede řidič, který je vybaven potřebnou finanční částkou. Zatímco starostí řidičů je především technická stránka problému, stará se průvodce o "lidské" problémy (zajištění bezpečnosti, možnost použití WC, možnost občerstvení, zajištění přesunu do hotelu jiným autobusem apod.).

V případě potřeby zajišťuje ubytování (po předchozím projednání s vysílající CK).

Průvodce se snaží zajistit náhradní program. V případě nesplnění plánovaného programu mohou účastníci od CK požadovat vrácení části peněz.

Nehoda autobusu

Podle rozsahu nehody se průvodce snaží co nejrychleji přemístit turisty na bezpečné místo, volá záchranou službu, poskytuje první pomoc. V případě větší nehody informuje CK a dohodne se o zajištění náhradního ubytování a dopravy. Působí jako tlumočnick při jednání se zdravotníky a policií.

Letecká doprava

- při příletu dbejte, aby při převzetí od přepravce si všichni turisté důkladně zkontrolovali svá zavazadla a při vykradení či poškození okamžitě reklamujte škodu u přepážky "Baggage Claims" v areálu letiště
- dopravce neodpovídá za škody na nezapsaných zavazadlech (tj. zavazadlech, které si bere cestující do kabiny letadla) a jiných věcech, které jsou v osobním opatrování cestujícího, ledaže by škoda byla způsobena jeho zaviněním nebo cestující ztratil možnost o své zavazadlo pečovat.
- dopravce neodpovídá za škodu na křehkých předmětech nebo zboží podléhající zkáze, dále za ztrátu peněz, šperků, drahých kovů, léků, klíčů, videokamer, fotoaparátů a jiných elektronických přístrojů, obchodovatelných a cenných papírů nebo ostatních cenností, obchodních dokumentů, pasů nebo jiných identifikačních dokumentů, které jsou uloženy v zapsaných zavazadlech cestujícího, ať s vědomím nebo bez vědomí dopravce. Dopravce není odpovědný za poškození zavazadla cestujícího, které bylo způsobeno obsahem zavazadla

zpracováno podle <http://www.letuska.cz/vseobecne-prepravni-podminky.php>

[obsah](#)



3) Zdravotní problémy

(Při zpracování kapitoly využito

http://www.ceskenoviny.cz/cestovani/pojisteni/index_view.php?id=182568)

V méně vyspělých zemích se vyhněte požívání vody z vodovodu, kostek ledu, místních mléčných výrobků a jídel prodávaných pouličními prodejci. Zuby si čistěte vodou prodávanou v lahvích a totéž doporučte účastníkům zájezdu.

Pokud účastník onemocní, je třeba zajistit lékařskou pomoc. Otázka úhrady bude řešena podle toho, zda účastník má nebo nemá uzavřeno cestovní pojištění a zda se jedná o zemi EU nebo mimo EU.

Účastník má uzavřeno cestovní pojištění

(postup je stejný, bez ohledu zda se jedná o zemi EU nebo mimo EU).

Pokud se jedná o akutní případ, zajistíme nejbližšího lékaře.

Pokud to zdravotní stav dovoluje, spojíme se s asistenční službou a postupujeme podle jejich pokynů.

Z hlediska cestovní kanceláře i průvodce zájezdu je výhodné pokud účastníci mají uzavřeno cestovní pojištění protože:

- 1) není třeba vyzvedávat a nechat si potvrzovat jakékoli formuláře před cestou ani po příjezdu do zahraničí
- 2) cestovní pojištění vždy poskytuje asistenční služby, tedy pomoc v případě nouze
- 3) veškeré výlohy na léčení včetně místních zákonných spoluúčastí uhradí cestovní pojišťovna
- 4) úhrada léčebných výloh se vždy vztahuje na veřejná i soukromá zdravotní zařízení
- 5) výlohy na ošetření, které případně musel pojištěný v zahraničí uhradit v hotovosti, proplatí cestovní pojišťovna vždy v co možná nejkratším termínu (u většiny pojišťoven do dvou týdnů) po řádném předložení účtů
- 6) cestovní pojištění se vztahuje i na repatriaci nemocného či převoz tělesných ostatků ze zahraničí
- 7) cestovní pojištění poskytuje ochranu i v případě mnohých dalších rizik (odpovědnost za škody, zavazadla, zrušení cesty, přivolání blízké osoby apod.)
- 8) podmínky pojištění jsou jednotné pro všechny státy
- 9) cena cestovního pojištění je zpravidla mnohem nižší než výše zákonných spoluúčastí při lékařském ošetření v jednotlivých zemích

Které pojišťovny poskytují cestovní pojištění

- Allianz
- Evropská cestovní pojišťovna
- Generali
- Kooperativa



- o Česká podnikatelská pojišťovna
- o ČSOB
- o Uniqa

Přehled formulářů jednotlivých pojišťoven na internetu

- o Allianz – Oznámení škodné události - Úraz
- o Allianz – Oznámení škodné události – Léčebné výlohy v zahraničí
- o Allianz – Oznámení škodné události – Zavazadla, odpovědnost za škodu
- o ČPP – Oznámení škodné události ze sdruženého cestovního pojištění
- o ČPP – Oznámení škodné události z pojištění léčebných výloh
- o ECP – Škodní protokol – Léčebné výlohy
- o ECP – Škodní protokol – Odpovědnost za škody
- o ECP – Škodní protokol – Zavazadla
- o ECP – Škodní protokol – Zrušení cesty
- o Generali – Oznámení škodné události (str. 31)
- o Kooperativa – Oznámení o pojistné události z pojištění léčebných výloh v zahraničí
- o Kooperativa – Hlášení pojistné události – Pojištění zavazadel a odpovědnosti za škodu
- o Kooperativa – Prohlášení ošetřujícího lékaře – Atestatio medici – Doctor statement
- o ČSOB – Oznámení škodní události
- o Uniqa – Oznámení o škodě

Účastník nemá uzavřeno zdravotní pojištění

Podle rozsahu onemocnění zajistíme lékaře. Je-li to možné snažíme se zajistit lékaře napojeného na veřejnou zdravotní síť.

Velikost úhrady za poskytnutou péči se bude lišit podle dvou skupin.

1. skupina

Země EU (Belgie, Bulharsko, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie, Kypr, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Velká Británie) a státy Evropského hospodářského prostoru (Norsko, Island, Švýcarsko, Lichtenštejnsko).

V těchto zemích má občan ČR nárok na poskytnutí nezbytné péče za stejných podmínek jako občan příslušného státu. Nezbytná zdravotní péče je definována jako péče nezbytně nutná z lékařského hlediska s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu a předpokládané době pobytu na území jiného státu. Není tedy nárok na plnou zdravotní péči, která je poskytována pouze místním pojištěncům. Je třeba zdůraznit, že jde o nezbytnou péči, tedy péči v rozsahu, který, pokud je to možné, umožní, aby turista mohl dokončit zájezd. Stejně podmínky znamenají, že za péči platíme tolik, co občan příslušného státu. Podmínky jsou v jednotlivých státech různé (někde se platí za návštěvu lékaře, za položku na receptu, za den pobytu v nemocnici, hradí se zubní ošetření atd.)

Vzhledem k rozdílným příjmům může částka, která je pro Němce, Rakušana, Francouze atd. zanedbatelná, být pro občana ČR značně nepřijemná.



Přesné podmínky jsou uvedeny v brožůře Průvodce pojištěnce, kterou je možno získat ve zdravotních pojišťovnách nebo na www.cmu.cz. Je třeba, aby účastník předložil průkaz své zdravotní pojišťovny. Pokud nemá, musí zaplatit ošetření v plné výši, vyžádat si od lékaře lékařskou zprávu o rozsahu péče a potvrzení o zaplacení. Částku mu dodatečně proplatí pojišťovna po odečtení částky, kterou by zaplatil, i kdyby měl u sebe průkazku. Pokud by výjimečně lékař požadoval plnou úhradu i po předložení průkazky je třeba zaplatit a po návratu se s potvrzením o platbě a lékařskou zprávou obrátit na svou zdravotní pojišťovnu.

Podobné podmínky platí v některých dalších zemích, se kterými má naše republika uzavřeny smlouvy o vzájemném poskytování zdravotní péče v případech bezprostředního ohrožení života a zdraví. Jedná se o země bývalé Jugoslávie (Chorvatsko, Srbsko, Černá Hora, Makedonie) a Turecko. V těchto zemích je nárok pouze na nutnou a neodkladnou péči, což jsou úkony směřující k bezprostřednímu ohrožení života nebo zdraví. V Chorvatsku se můžeme prokazovat Evropským průkazem zdravotního pojištění, před cestami do dalších z těchto zemí je třeba si ve své zdravotní pojišťovně vyzvednout formulář, který potvrzuje, že jsme zdravotně pojištěni a závazek pojišťovny, že za nás péči v této zemi uhradí. Další komplikací je, že v příslušné zemi je před návštěvou lékaře nutná návštěva zdravotní pojišťovny, která nás zaeviduje a potom za nás péči uhradí.

2. skupinu tvoří všechny ostatní státy světa.

V těchto zemích, pokud nemáme uzavřeno zdravotní pojištění, musíme uhradit zdravotní péči v plné výši, zajistit si lékařskou zprávu a doklad o zaplacené částce. Po návratu nám naše zdravotní pojišťovna uhradí částku, kterou by stála příslušná péče u nás. Je jasné, že vzhledem k cenám zdravotní péče v některých zemích (např. USA), budou rozdíly velké.

[obsah](#)

Úmrtí účastníka zájezdu

Průvodce zajistí lékařskou prohlídku a vystavení lékařského záznamu. Okamžitě se spojí s vysílající cestovní kanceláří a naším zastupitelským úřadem a postupuje podle jejich pokynů. Adresy zastupitelských úřadů České republiky jsou na www.mzv.cz

Zajistí osobní věci zemřelého a sepíše o nich protokol, který nechá podepsat dvěma účastníky. Věci uloží v autobusu a po návratu předá v cestovní kanceláři. Jednání s příbuznými zemřelého je věcí cestovní kanceláře. Zájezd pokračuje podle programu, zajištění převozu ostatků zemřelého je věcí příbuzných za pomoci cestovní kanceláře. Pokud by se všichni účastníci rozhodli pro ukončení zájezdu, nemají nárok na vrácení peněz.

[obsah](#)

Rady pro průvodce

Onemocnění účastníka je problém, kterému vždy věnujeme značnou pozornost. Nikdy neposkytujeme účastníkovi léky, ale vždy se snažíme zajistit odbornou pomoc. Většina turistů má uzavřeno cestovní pojištění, takže nevznikají problémy s úhradou nákladů. Pokud musí za ošetření platit a nemá dostatek prostředků, snažíme se, aby si vypůjčil mezi známými. Pokud mu půjčí peníze průvodce, vystavuje se nebezpečí, že své peníze nikdy neuvidí. Samozřejmě záleží na posouzení konkrétního případu.

Pokud účastník musí zůstat v nemocnici, zajistíme jeho zavazadla.



[obsah](#)



4) Problémy s ubytováním

Pro potřeby průvodce uvádíme výpis z Občanského zákoníku – odpovědnost za věci vnesené a odložené:(4011 964Sb., 159/1999Sb.):

- (1) Provozovatel poskytující ubytovací služby odpovídá za škodu na věcech, které byly ubytovanými fyzickými osobami nebo pro ně vneseny, ledaže by ke škodě došlo i jinak. Vnesené jsou věci, které byly přineseny do prostor, které byly vyhrazeny k ubytování nebo k uložení věcí, anebo které byly za tím účelem odevzdány provozovateli nebo některému z pracovníků provozovatele.
- (2) Je-li s provozováním nějaké činnosti zpravidla spojeno odkládání věcí, odpovídá ten, kdo ji provozuje, fyzické osobě za škodu na věcech odložených na místě k tomu určeném nebo na místě, kam se obvykle odkládají, ledaže by ke škodě došlo i jinak.
- (3) Odpovědnosti podle odstavců 1 a 2 se nelze zprostit jednostranným prohlášením ani dohodou.

§ 434

- (1) Za klenoty, peníze a jiné cennosti se takto odpovídá jen do výše stanovené prováděcím předpisem (5.000,- Kč). Byla-li však škoda na těchto věcech způsobena těmi, kteří v provozu pracují, hradí se bez omezení.
- (2) Bez omezení se hradí škoda i tehdy, jestliže byly věci převzaty do úschovy.

§ 435

Stejně jako provozovatel poskytující ubytovací služby odpovídají i provozovatelé garáží a jiných podniků podobného druhu, pokud jde o dopravní prostředky v nich umístěné a jejich příslušenství.

§ 436

Právo na náhradu škody musí být uplatněno u provozovatele bez zbytečného odkladu. Právo zanikne, nebylo-li uplatněno nejpozději patnáctého dne po dni, kdy se poškozený o škodě dozvěděl.

§ 437

Za škodu způsobenou na věcech odložených v dopravních prostředcích hromadné dopravy se odpovídá jen podle ustanovení o náhradě škody způsobené jejich provozem.

Poznámky k zákonu:

- 1) Do jaké výše odpovídá provozovatel za škodu na vnesených a odložených věcech se stanovuje vyhláška Ministerstva financí. V současné době je to částka 5000 Kč
- 2) Nápis "Za odložené věci se neručí" nemá žádný právní význam.
- 3) V praxi jsou nejčastěji problémy s kamerami, neboť stále více turistů je používá a některé hotely se brání je brát do úschovy.
- 4) Při lyžařských zájezdech odpovídá provozovatel za lyže uložené v lyžárně
- 5) O nedostacích, které se nepodaří odstranit, sepíše záznam s odpovědným pracovníkem a uvede je rovněž ve zprávě o zájezdu.

V případě nedostatků v pasivním CR, které se nepodařilo odstranit, sepíše průvodce protokol s reklamujícím účastníkem zájezdu a zároveň provede zápis o reklamaci do vouchery, který potvrdí zahraniční dodavatel služeb. Průvodce s kompetentním pracovníkem dodavatele kontroluje jejich kvalitu a cenu a realizaci potvrdí podle skutečnosti. [obsah](#)



5) Krádeže a ztráty peněz

Na ztrátu nebo krádež peněz se prakticky nevztahuje žádné pojištění.

Jeich zajištění je proto třeba věnovat velkou pozornost, nenosit je v snadno přístupných kapsách (pro muže se osvědčila pouzdra na krk), nenosit doklady a všechny peníze na jednom místě, nenechávat je v autobuse a v hotelu využívat hotelového trezoru.

Ztrátu nebo krádež peněz lze řešit několika způsoby:

- a) Je možno se obrátit na zastupitelský úřad České republiky v místě vašeho pobytu. Český konzulát vám však ve valné většině případů půjčí jen peníze, které pokryjí návrat do České republiky. Většinou bude požadovat, aby doma odpovídající částku nejprve někdo vložil na jeho účet.
- b) Můžete se obrátit s prosbou o pomoc na svou banku, která vám může vydat náhradní hotovost nebo náhradní platební kartu. Toto řešení je dosti drahé a zdlouhavé. Pro případ ztráty karty mají banky zřízené zvláštní telefonní linky, kam můžete volat 24 hodin denně 365 dní v roce.
- c) Další možností je nechat si peníze poslat od rodiny či známých z České republiky, a to prostřednictvím specializovaných organizací (Western Union či Chequepoint).

[obsah](#)



6) Ztráty nebo poškození zavazadel

- krádež zavazadel neprodleně ohlaste na policii
- vyžádejte si policejní protokol obsahující seznam odcizených věcí, přibližnou dobu odcizení, kde byly odcizené věci uloženy, zda bylo vozidlo řádně zabezpečeno a jaké části vozidla byly poškozeny
- dojde-li ke škodě na zavazadlech v ubytovacím zařízení, požádejte písemně provozovatele o náhradu škody, převzetí žádosti si nechte potvrdit
- poškodí-li se zavazadla při přepravě, vyžádejte si od dopravce protokol PIR či jiné věrohodné potvrzení
- zdokumentujte okolnosti škody (fotografie atd.)
- při uplatnění škody přiložte originály účtů na věci, za něž požadujete náhradu

[obsah](#)



7) Škoda způsobená účastníkem zájezdu

Někdy se stane, že účastník zájezdu způsobí neúmyslně škodu. Pokud má uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu je třeba, aby se spojil s pojišťovnou a postupoval podle jejích pokynů. Stručně se dají shrnout takto: Odpovědnost za škodu bez souhlasu pojišťovny neuznávejte, vzniklou škodu neuhrazujte ani částečně, nepodepisujte žádný dokument, jehož obsahu nebudete rozumět. Poškozeného informujte o svém pojištění a předejte mu kontakt na pojišťovnu, snažte se zajistit písemná prohlášení poškozeného a případných svědků zdokumentujte okolnosti škody (poříd'te např. fotografie)

V některých hotelích před odjezdem skupiny provádí provozovatel ubytovacího zařízení kontrolu pokojů. Pokud zjistí na pokoji škodu způsobenou turistou, je tento povinen škodu uhradit

[obsah](#)



8) Spory mezi účastníky, ztráta účastníka

Řešení této problematiky se nevyhne žádný průvodce. Samozřejmě je ideální pokud vede zájezd tak, že k žádným stížnostem nedochází.

Rozeznáváme několik druhů stížností

Stížnosti z neznalosti, z nepochopení

Jsou poměrně časté a dají se snadno vyřešit vysvětlením problémů.

Příklady: Při poznávacím zájezdu byla zařazena osmihodinová přestávka věnovaná prohlídce města. Účastníci se vzhledem ke špatnému počasí dožadovali jejího zkrácení, což nebylo možné vzhledem k předpisům, které musí dodržovat řidiči (AETR). K odstranění stížností stačilo vysvětlení zásad předpisu AETR.

Oprávněné stížnosti

Cestovní kancelář je zodpovědná nejen za vlastní služby, ale i za služby subdodavatelů. Podle zákona 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele musí být na zájezdu pracovník oprávněný přijímat stížnosti a tím je průvodce zájezdu. Je proto nutno každé stížnosti věnovat pozornost. O tom jak jednat s nespokojeným zákazníkem se můžeme dočíst v řadě odborných publikací. Především je nutno každou stížnost správně vyslechnout, nepřerušovat turistu, dát mu najevo, že jeho problém je pro nás důležitý a že ho budeme řešit. Snažíme se vysvětlit, proč problém vznikl, zbytečně nepoužíváme odborných termínů a nesvalujeme vinu na subdodavatele. Pokusíme se zjistit očekávání a přání turisty. Předem nic neslibujeme, stížnost si prověříme, a pokud je oprávněná, usilujeme o co nejrychlejší nápravu a zajištění, aby se závada neopakovala. Pokud to není možné, sepíšeme o stížnosti záznam, který předáme k vyřízení cestovní kanceláři.

Jistě se setkáte i s neoprávněnými stížnostmi, jejichž jediným důvodem je snaha o získání slevy z ceny zájezdu.

Pokud dojde ke sporu mezi účastníky, pečlivě vyslechneme obě strany sporu, ověříme si pravdivost údajů a snažíme se najít řešení, které je oboustranně přijatelné

Řešení konfliktů podle primáře MUDr. Karla Nešpora

<http://navzdori.pise.cz/16682-reseni-konfliktu-podle-primare-mudrkarla-nespora.html>

25. květen 2007 | 22.49 | rubrika: [krizová intervence](#)

V konfliktních situacích nezvyšujte hlas. Od rozčilených lidí bývá lépe se držet ve větší vzdálenosti. Zachovejte klid, dýchejte zhluboka, případně počítejte do deseti, řekněte si např. "mám ze sebe dobrý pocit, když se dokáži ovládat.

Snažte se porozumět druhému. Oč mu asi jde, z čeho má strach, co ho tak rozčílilo? Naslouchejte druhému. Můžete např., říci "chápu, co tím myslíš" a ubezpečit se, že jste správně porozuměli.

Uklidněte svůj protějšek. Můžete např. konstatovat: "To nestojí za to, abychom se kvůli tomu prali nebo hádali." Pokud vás někdo urazí, můžete na to reagovat např. "Co tím chceš říci?"



Konfliktu může předejít i vhodně použitý humor. Projevte vůči druhému respekt. Zbytečně ho nekritizujte, dejte najevo, že jeho stanovisko chápete (i když ne nutně sdílíte), když můžete, projevte souhlas, pokud jste udělali chybu, omluvte se.

Porozumět situaci. Jednou začínající lékař dostal vynadáno od svého nadřízeného. Později se ukázalo, že se nadřízenému porouchal jeho oblíbený přístroj, kterým se díval pacientům do žaludku a že tedy hněv nadřízeného týkal něčeho jiného.

Často se dá najít přijatelný kompromis. Navrhněte kompromis nebo o návrh kompromisu požádejte druhého, uvažujte o dalších řešeních, ptejte se např. proč? Proč ne? Co kdyby? Domýšlejte následky různých řešení.

Učte se rozumět sobě? Co vás na určitém člověku rozčiluje? Souvisí to s ním, nebo s někým úplně jiným, kdo se mu podobá?

Vyhnete se stupňujícím se konfliktům. Stupňující se konflikt často začíná maličkostí, na kterou druhý reaguje nadměrně, první reaguje ještě víc na reakci druhého atd. Z komára se tak snadno stává velbloud.

Vyhnete se nebezpečným situacím. Jsou místa, kam není radno v noci chodit a lidé, s nimiž není bezpečné zůstat o samotě. Nejen dívky udělají dobře, když zapomenou na autostop.

Vyhnete se lidem, kteří jsou pod vlivem alkoholu nebo drog. Mohou jednat nepředvídatelně a nebezpečně. Pokud to není možné, udržujte alespoň bezpečnou vzdálenost, která vám umožní se vyhnout případnému útoku. Pamatujte, že opilí a intoxikovaní lidé reagují více na mimoslovní (neverbální) složku komunikace. Proto na ně mluvte klidně, tišeji a vyvarujte se prudkých pohybů, které by si mohli vyložit jako útok.

Naučte se číst neverbální (mimoslovní) komunikaci (o ní jsme už hovořili v předchozí části). Jestliže někdo zbělá vzteky, má ruku zahnutou v pěst nebo udělá nebezpečný pohyb, je třeba pokud možno rychle zvýšit vzdálenost mezi ním a vámi.

Někdo v rozčilení dokáže zaujmout vůči vlastním myšlenkám a pocitům postoj diváka, svědka, uvolněného pozorovatele. Jestliže se objeví myšlenky násilné povahy, pozorujte je a nechávejte je odejít. Tím, že na ně nereagujete, získáváte sebekontrolu. Tento postup připomíná cvičení "klidný pozorovatel", které už jsme popsali. Zkuste si ho.

Jestliže máte sklon k násilnému chování a hůře se ovládáte, je to o důvod víc, abyste se naučili některou další relaxační techniku). Zlepší vaši schopnost sebeovládání a sebeuvědomění a prospěje vám i jinak.

To že se nechcete prát nebo se hádat, ještě neznamená, že se vším souhlasíte. Řekněte, jak na věc pohlížíte vy a co cítíte, zdůvodněte to, stůjte a hovořte přitom klidně a sebevědomě.

Jak už víme, kdo se vyhne bezduchému násilí v kultuře, sportu, v televizi atd. prospějete nejen sobě. Podle tržních zákonů i ve sdělovacích prostředcích nabídka a poptávka spolu úzce souvisejí.

Nenásilí a hledání smírného řešení neznamená ustupovat. Může být naopak projevem pevného charakteru a zásadovosti.

Vyhnete se konfrontačnímu řešení konfliktu (kritizování, skákání do řeči, křik, urážky, sarkasmus, hrozby, odsuzování). Nutným konfliktům se ale ani zbytečně nevyhýbejte. Konflikty řešte tvořivě, naslouchejte druhému, ptejte se, zkuste vyjádřit svými slovy jako postoj, projevujte vlastní pocity a požadavky.

[obsah](#)



Ztráta účastníka při zahraničním zájezdu

Před rozchodem je nutno informovat účastníky o místě srazu. Sraz dáváme, pokud je to možné, v blízkosti významné budovy (nádraží, radnice apod.). Rovněž upozorníme účastníky, aby pas a peníze nosili vždy při sobě. Pokud se někdo ztratí, je vhodné, aby na nejbližší policejní stanici předložil pas a požádalo pomoc. Průvodce se rovněž obrátí na policii. Další možnost je za pomoci dobrovolníků organizovat pátrání po zmizelém.

Postupujeme podle konkrétní situace (vzdálenost od domova, stáří účastníka atd.).

Bez účastníka odjíždíme až po vyčerpání všech možností. Důležité je, aby ještě před odjezdem dostali všichni účastníci adresy a telefonní čísla všech ubytovacích míst a číslo mobilního telefonu průvodce a řidiče. Pak je nejjednodušší, aby se "ztracený" účastník spojil s průvodcem (pokud nemá vlastní mobil tak z telefonní budky).

Zvláště důležitá je dochvilnost všech účastníků v případě, že pokračujeme v cestě lodí, na které jsou zaplacený služby. V tomto případě musíme dodržet včasný příjezd do přístavu.

[obsah](#)

Účastník zájezdu poruší zákony

Spolupracujeme (tlumočíme) při sepisování protokolu, dále postupujeme podle závažnosti (pokuta, zadržení). Pokud účastník nesmí pokračovat v cestě, informujeme telefonicky cestovní kancelář a podrobnosti sdělíme ihned po návratu.

[obsah](#)



9) Pomoc zastupitelských orgánů

Podrobnosti k této problematice jsou uvedeny na stránkách Ministerstva zahraničních věcí www.mzv.cz

Zde jsou uvedeny základní informace k cestám do zahraničí jako pomoc v nouzi, přehled států bez víz, typické situace v zahraničí, legalizace dokumentů, aktuální doporučení a varování, vstup a pobyt v cizích zemích, ochrana Čechů státy EU, české zastupitelské úřady v zahraničí a zastupitelské úřady jednotlivých států a další informace.

V praxi průvodce se nejčastěji řeší případy uvedené jako pomoc v nouzi.

Na webových stránkách MZV se uvádí: Poskytování pomoci občanům ČR, kteří se v zahraničí ocitli v nouzi, je jednou z důležitých činností, kterou zajišťují konzulární pracoviště zastupitelských úřadů ČR v zahraničí (dále jen „ZÚ“). Poskytováním pomoci se rozumí způsoby řešení situace občana ČR (dále jen „občan“), který se ocitl v nouzi v zahraničí v důsledku mimořádné události hodné zvláštního zřetele, např. při autohavárii, hospitalizaci, v souvislosti s náhlým úmrtím, při omezení osobní svobody, při odcizení nebo ztrátě cestovních dokladů nebo finančních prostředků, a jestliže není schopen řešit tuto situaci bez pomoci ZÚ.

Občan má možnost obrátit se na ZÚ a žádat o poskytnutí jeho pomoci či jiné součinnosti, přitom je však potřebné, aby občan v odpovídající míře kooperoval se ZÚ při řešení svého problému. ZÚ za tímto účelem zajišťují nepřetržitou službu.

Základní informace o poskytování pomoci v nouzi.

V případě havárie

Pomoc se poskytuje v závislosti na okolnostech každého konkrétního případu a spočívá zejména ve zprostředkování komunikace v případě jazykové bariéry, v poskytnutí informací, zprostředkování kontaktu na místního advokáta, v komunikaci s místní policií v případě potřeby, ve zprostředkování kontaktu na odtahovou nebo opravářskou firmu apod.

V případě hospitalizace

Pomoc se poskytuje v závislosti na okolnostech každého konkrétního případu a spočívá zejména ve zprostředkování komunikace v případě jazykové bariéry, v poskytnutí informací, zprostředkování kontaktu na zdravotní pojišťovnu, v některých případech ve zprostředkování repatriace, v komunikaci s ošetřujícím lékařem apod.

V případě úmrtí

Pomoc se poskytuje v závislosti na okolnostech každého konkrétního případu a spočívá zejména ve zprostředkování komunikace v případě jazykové bariéry, v poskytnutí informací, zprostředkování kontaktu na místní pohřební službu či na ústav soudního lékařství, zjištění otázky uvolnění lidských pozůstatků k repatriaci do ČR, v komunikaci s místní policií v případě potřeby apod.



V případě omezení osobní svobody

V případě zadržení nebo uvalení vazby je právem občana požádat o spojení s příslušným ZÚ ČR působícím ve státě či akreditovaném pro stát, jehož orgány o omezení osobní svobody občana rozhodly. Pomoc spočívá zejména v poskytnutí informací o právní situaci občana, zprostředkování kontaktu na místního advokáta, v komunikaci s orgány činnými v trestním řízení, v provedení konzulární návštěvy ve vězeňském zařízení na žádost občana či jeho příbuzných apod.

V případě ztráty nebo odcizení cestovních dokladů

Při okradení nebo ztrátě cestovních dokladů je třeba kontaktovat příslušný ZÚ a následně se dostavit na ZÚ osobně k dalšímu řízení podle povahy případu a po dohodě s příslušným pracovníkem ZÚ. Na základě protokolu policie (podle místních podmínek) vystaví ZÚ, po ověření totožnosti občana a jeho státního občanství ČR, náhradní cestovní doklad. Doba potřebná k vydání náhradního cestovního dokladu vychází z doby potřebné k ověření totožnosti a státního občanství. Občan může k rychlému vyřízení záležitosti přispět zejména poskytnutím správných a úplných údajů o své osobě a o svých rodinných příslušnících, které jsou pro ověření totožnosti nezbytné. Náhradní cestovní doklad je určen k jednotlivé cestě (zpravidla k návratu do ČR) a proto je doba jeho platnosti časově omezena.

V případě ztráty nebo odcizení finančních prostředků

Nejrychlejším způsobem pomoci je zaslání peněz prostřednictvím specializovaných organizací (např. Western Union, Chequepoint) příbuznými či přáteli. Vedle rychlosti je výhodou této formy i široká síť poboček organizací zprostředkovávajících zaslání finančních prostředků (takže občan nemusí cestovat k ZÚ) i neomezená výše zasílané částky. V závislosti na různých okolnostech je možno obdržet peníze touto formou v řádu desítek minut.

Další formou je provedení tzv. doplňkového prodeje valut občanovi ze strany ZÚ, v rámci něhož vyplacení ekvivalentu vyplácené částky v cizí měně předchází potvrzené zaslání odpovídající sumy v Kč na účet Ministerstva zahraničních věcí ČR příbuznými či přáteli občana, žádajícího o pomoc. V tomto případě je výše částky omezena pouze na sumu nutnou k zabezpečení dopravy občana do ČR a není možno ji použít např. na prodloužení pobytu v zahraničí.

Existují i další, výjimečně využívané, možnosti jako je např. poskytnutí půjčky ve zcela mimořádných případech, kdy nelze na základě konkrétních okolností postupovat jiným, standardním způsobem.

Pomoc může spočívat i v poskytnutí informací nebo rady, ve zprostředkování kontaktu s příbuznými či známými, zjištění nejlevnějšího a nejrychlejšího způsobu zajištění návratu občana do ČR apod.

Jako stav nouze nelze kvalifikovat situace, kdy do zahraničí odcestují občané na návštěvu známých, příbuzných či přátel nebo za účelem zjištění možnosti získání zaměstnání a kdy mají zajištěnu pouze cestu do zahraničí, nikoliv již návrat do ČR, resp. kdy cestují, aniž by byli vybaveni dostatečným množstvím finančních prostředků na cestu a pobyt, tedy i na návrat do ČR. Jedná se o případy, při nichž by bylo nutno označit situaci dotčených osob za stav nouze ještě před jejich vycestováním do zahraničí. Nelze cestovat do cizího státu a očekávat či žádat, aby návrat občana financoval stát z peněz daňových poplatníků.



Ztráta cestovních dokladů

Ztráta pasu je velmi nepříjemná a naruší průběh zájezdu. V každém případě je nutná osobní návštěva na našem zastupitelském úřadě.

Postup

Občan ČR nahlásí ztrátu nebo odcizení cestovních dokladů místní policii a požádá, aby mu o tom vydala potvrzení. Žádost o vydání nového cestovního dokladu může podat na zastupitelském úřadu ČR v místě svého pobytu (dále jen „ZÚ ČR“). V případě, že naléhavě potřebuje cestovní doklad, požádá ZÚ ČR o vystavení cestovního průkazu (náhradního cestovního dokladu). Ten vydá ZÚ ČR v co možná nejkratší době, jakmile jsou splněny podmínky stanovené pro jeho vydání. Cestovní průkaz je cestovním dokladem k jednotlivé cestě s územní a časovou platností omezenou účelem cesty, zejména k umožnění návratu do ČR.

Za účelem vydání cestovního průkazu (náhradního cestovního dokladu) musí občan ČR předložit 2 identické fotografie obdélníkového tvaru o rozměru 35x45 mm s hladkým povrchem (přesné požadavky na kvalitu fotografie sdělí ZÚ ČR) a čitelně a úplně vyplnit originální formulář žádosti o vydání cestovního průkazu, který obdrží na ZÚ ČR. Dále je povinen předložit doklad totožnosti (má-li jej), a není-li z něho zřejmé státní občanství ČR, pak i doklad o státním občanství ČR (má-li jej). Totožnost pro účely vystavení cestovního průkazu může být potvrzena i jiným občanem, který je držitelem platného cestovního dokladu ČR, popř. ověřena jiným způsobem.

Za vydání cestovního průkazu platí občané (bez ohledu na věk) 400 Kč. Poplatek se vybírá v měně státu, v němž má ZÚ ČR své sídlo, příp. v náhradní, volně směnitelné měně, a to po provedení přepočtu české měny na cizí měnu podle směnných kursů devizového trhu vyhlášených ČNB k prvnímu dni měsíce. V případě, že o to poplatník požádá, přijme ZÚ ČR úhradu poplatků v české měně.

Jaké jsou lhůty pro vyřízení

Cestovní průkaz vydává ZÚ ČR v co možná nejkratší době, jakmile jsou splněny podmínky stanovené pro jeho vydání.

Tuto situaci není možné řešit zasláním žádosti elektronickou poštou.

V případě, že v zemi, v níž se občan ČR nachází, nesídlí zastupitelský úřad ČR, může se občan ČR obrátit na zastupitelský úřad některého z členských států EU, který v dotyčné zemi sídlí, a požádat o vydání náhradního cestovního dokladu EU. Ten může být vydán pro jedinou cestu do ČR či do státu, v němž má občan ČR trvalé bydliště, nebo ve výjimečných případech do jiného místa určení.

[obsah](#)



10) Problémy s uznáváním kvalifikace průvodce

Všichni starší průvodci si dobře pamatují situaci, kdy čeští průvodci směli provádět jen na území Č a vznikaly jim problémy pokud prováděli v cizích státech. Zvláště v některých turisticky významných městech jako jsou Benátky, Řím, Athény a dalších si místní průvodci svá teritoria pečlivě hlídali a velmi tvrdě vystupovali proto cizím průvodcům. Je znám případ německého průvodce, který za provádění Benátkách, byl odsouzen k pokutě 10 000 €. Tuto situaci řeší směrnice o službách na vnitřním trhu číslo 123/2006 přijatá Evropským parlamentem dne 12. 12.2006. Tato směrnice Zastavuje pronásledování průvodců z jiné země a umožňuje volné a nediskriminační poskytování služeb a dokonce volné usazování v dané zemi za účelem poskytování služeb

[obsah](#)



Literatura k dalšímu studiu:

- 1) MELICHÁREK, M. *Řešení problémových situací v cestovním ruchu*. Praha, Ideaservis 1996, ISBN 80- 85970-09-0
- 2) ORIEŠKA, J. *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*. Praha, Ideaservis 1994 ISBN 80- 901462-6-0.
- 3) ORIEŠKA, J. *Metodika činnosti sprievodcu cestovného ruchu*. B. Bystrica: Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela 1999. ISBN 80–8055-232–0.
- 4) ORIEŠKA, J. *Technika služeb cestovního ruchu*, Idea servis, Praha, 1999.
- 5) RUX, J.- RUXOVÁ, A. *Příručka průvodce cestovního ruchu*. Skripta VOŠ Jihlava 2000
- 6) EGGERT, M- FALZON, W. *Řešení konfliktů*. Portál Praha 2005. ISBN 80–7367-011–9



Otázky k opakování

- 1) Které typy náročných životních situací znáte
- 2) Vysvětlete pojmy konflikt, frustrace, stres
- 3) Vysvětlete odpovědnost dopravce za škodu způsobenou provozem dopravního prostředku
- 4) Jaká je odpovědnost dopravce za zavazadla?
- 5) Jak budete řešit problém nepřistavení autobusu?
- 6) Jak budete řešit problém poruchy autobusu?
- 7) Jak budete řešit problém nehody autobusu?
- 8) Jak budete řešit problémy se zavazadly v letecké dopravě?
- 9) Jak budete postupovat při onemocnění účastníka, který má uzavřeno cestovní pojištění
- 10) Které pojišťovny poskytují cestovní pojištění
- 11) Které dokumenty jsou používány v cestovním pojištění
- 12) Jak budete postupovat při onemocnění účastníka, který nemá uzavřeno cestovní pojištění?
- 13) Vysvětlete pojmy plná zdravotní péče, nezbytná zdravotní péče a nutná a neodkladná zdravotní péče
- 14) Ve které zemi máme nárok na plnou zdravotní péči?
- 15) Ve kterých zemích máme nárok na nezbytnou zdravotní péči
- 16) Za jakých podmínek máme nárok na nezbytnou péči?
- 17) Ve kterých zemích máme nárok na nutnou a neodkladnou péči?
- 18) Jak budete postupovat při úmrtí účastníka?
- 19) Uveďte hlavní důvody, proč je vhodné mít uzavřeno cestovní pojištění
- 20) Vyjmenujte jednotlivé části cestovního pojištění
- 21) Který právní předpis upravuje odpovědnost provozovatele ubytovacího zařízení?
- 22) Vysvětlete pojmy věci vnesené a věci odložené
- 23) Jaký právní význam má nápis „Za odložené věci se neručí“?
- 24) Do jaké výše ručí provozovatel za klenoty, peníze a jiné cennosti?
- 25) Kdy hradí provozovatel škodu bez omezení?
- 26) Kdy zanikne právo na náhradu škody?
- 27) Kdo odpovídá za škodu na věcech odložených v dopravních prostředcích?
- 28) Jak budete řešit krádež v ubytovacím zařízení?
- 29) Jak budete řešit krádež na veřejném prostranství?
- 30) Jakým způsobem se dá v zahraničí získat náhradní hotovost?
- 31) Co poradíte turistovi, kterému byla ukradena kreditní karta?
- 32) Na webových stránkách firem zajišťujících zaslání peněz zjistěte bližší podmínky.
- 33) Jak budete postupovat při krádeži zavazadla v ubytovacím zařízení?
- 34) Jak budete postupovat při krádeži zavazadla mimo ubytovací zařízení?
- 35) Jak budete postupovat při poškození zavazadla v letecké dopravě?
- 36) Jak budete postupovat při poškození zavazadla v autobusu?
- 37) Jak budete řešit škodu způsobenou účastníkem zájezdu?
- 38) Jak budete postupovat při řešení stížností účastníků?
- 39) Vysvětlete, co budete dělat, dojde-li ke ztrátě účastníka zájezdu
- 40) Jak budete postupovat poruší-li účastník zájezdu zákony?
- 41) Vyjmenujte problémy, při jejichž řešení se budete obracet na zastupitelský úřad
- 42) Na koho se obrátíte, nemá-li ČR v dané zemi zastoupení



- 43) Jak budete řešit ztrátu cestovních dokladů?
- 44) Co je třeba k vystavení náhradního cestovního dokladu?
- 45) Pro která území platí Vaše průvodcovské oprávnění?
- 46) Je třeba k provádění po Praze osvědčení od Pražské informační služby?



Texty k vzdělávacímu programu „Průvodce v cestovním ruchu – profesní znalosti a dovednosti“
Řada: výukové texty

RNDr. PaedDr. Jaromír Rux, Csc.

PROBLÉMOVÉ SITUACE V CESTOVNÍM RUCHU

Vysoká škola polytechnická Jihlava, Jihlava, Tolstého 16

Institut celoživotního vzdělávání

listopad 2007

Grafická úprava: Mgr. Hana Vojáčková

Náklad: 120 výtisků

Počet stran: 26

Tisk: Vysoká škola polytechnická Jihlava

Tato skripta jsou spolufinancována
Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky