

ŠKOLENÍ A VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ V CESTOVNÍM RUCHU

PRŮVODCE V CESTOVNÍM RUCHU
– PROFESNÍ ZNALOSTI A DOVEDNOSTI

SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU SPOLEČENSKÝ PROTOKOL PRO PRŮVODCE V CESTOVNÍM RUCHU

www.vzdelavanivcr.cz



Služby cestovního ruchu

RNDr. PaedDr. Jaromír Rux, Csc.

Vysoká škola polytechnická Jihlava



Praha 2007

Služby cestovního ruchu

Vydalo: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha, 2007.
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, březen 2007



Obsah:

Obsah:.....	3
1 Služby v cestovním ruchu	4
2 Dopravní služby	4
2.1 Silniční doprava.....	4
2.1.1 Charakteristika silniční dopravy.....	4
2.1.2 Členění silniční dopravy.....	4
2.1.3 Materiálně technická základna silniční dopravy	5
2.1.4 Kalkulace nákladů v silniční dopravě	6
2.1.5 Evropská dohoda o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR)	7
2.1.6 Odpovědnost dopravce	8
2.2 Letecká doprava	9
2.2.1 Charakteristika letecké dopravy	9
2.2.2 Členění letecké dopravy	9
2.2.3 Letecké společnosti v ČR.....	10
2.2.4 Materiálně-technická základna.....	10
2.2.5 Odbavení cestujících na letišti.....	11
2.2.6 Dopravní ceniny v letecké dopravě.....	12
2.2.7 Letové řády.....	12
2.2.8 Práva a povinnosti cestujících.....	13
2.2.9 Mezinárodní smlouvy upravující leteckou dopravu.....	14
2.2.10 Mezinárodní organizace v letecké dopravě.....	14
2.2.11 Časová pásma.....	14
2.3 Železniční doprava	14
2.3.1 Charakteristika železniční dopravy	14
2.3.2 Typy vlaků:	15
2.4 Lodní doprava	16
2.4.1 Rozdělení lodní dopravy	16
2.4.2 Lodní doprava v České republice.....	17
3 Služby cestovních kanceláří a cestovních agentur	18
3.1 Cestovní kancelář	18
3.2 Cestovní agentura.....	18
4 Směnárenské služby	20
4.1 Vymezení základních pojmů.....	20
4.1.1 Směnitelnost koruny (konvertibilita)	20
Literatura	22



1 Služby v cestovním ruchu

V samostatné přednášce byly probrány ubytovací a stravovací služby, průvodcovské služby, cestovní pojištění a na webu i v tištěné podobě jsou k dispozici příslušná skripta. V této části se budeme zabývat dalšími službami v cestovním ruchu, kterými jsou:

- 1) Dopravní služby
- 2) Služby cestovních kanceláří a cestovních agentur
- 3) Směnárenské služby

2 Dopravní služby

Dopravu můžeme dělit podle nejrůznějších hledisek. V turismu se nejčastěji doprava dělí podle prostředí, ve kterém se odehrává na silniční, leteckou, vodní a železniční. Při zajišťování pobytových zájezdů u moře se používá především doprava letecká, pro pobytové lyžařské zájezdy na horách doprava autobusová, pro poznávací zájezdy rovněž doprava autobusová a stále častěji letecká. Doprava vodní je využívána především jako trajektová nebo pro okružní plavby. Při některých zájezdech využíváme dopravu místní např. metro ve velkých městech.

Přepravou se rozumí úkony, jejichž účelem je přemístit osoby nebo věci pomocí dopravního prostředku a s tím související další úkony. Podle předmětu přemísťování rozdělujeme přepravu na osobní a nákladní.

Informace k jednotlivým druhům dopravy v České republice najdeme na webových stránkách Ministerstva dopravy České republiky: <http://www.mdcz.cz>

Nehody v ČR podle druhů dopravy 2000 – 2004

Letecká civilní 0 nehod, 0 mrtvých
Železniční 1 391 nehod, 190 mrtvých
Vnitrozemská vodní 95 nehod, 5 mrtvých
Silniční 980 233 nehod, 6 403 mrtvých

2.1 Silniční doprava

2.1.1 Charakteristika silniční dopravy

Silniční doprava je nejpoužívanějším druhem dopravy v cestovním ruchu. Je používána u tuzemských zájezdů, u zimních lyžařských zájezdů u nás i do zahraničí a u většiny poznávacích zahraničních zájezdů. Dopravci nabízejí velký výběr autokarů od mikrobuseů pro 10 lidí až po patrové autobusy s kapacitou 92 cestujících.

Výhody silniční dopravy:

- vysoká mobilita, která umožňuje dosáhnout téměř jakékoliv turisticky zajímavé místo
- vysoká pohotovost k přepravě
- většinou nižší cena než v letecké dopravě

Nevýhody silniční dopravy

- silná zátěž pro životní prostředí
- vysoká nehodovost a nebezpečnost
- vliv vnějších podmínek (např. počasí) na plynulost přepravy

2.1.2 Členění silniční dopravy

Silniční doprava se realizuje dvěma základními formami – hromadnou autobusovou dopravou a individuální autoturistikou.



Individuální autoturistika osobními automobily umožňuje cestujícímu volbu trati, zastávek, vlastního časového rozvrhu. Je-li motorista na určitém území více dní, umožňuje i velkou pohyblivost, možnost výletů do vzdálenějšího okolí. Dále je využívána u leteckých zájezdů, kde se turista dopraví do destinace letecky a v místě pobytu si pronajme auto v půjčovně. Na internetu snadno najdeme webové stránky stovek společností zabývajících se pronájemem aut. Cestování autem v průmyslových zemích představuje více než 70 % všech turistických cest. Předpokládá se, že dominantní postavení si udrží i nadále

Hromadná doprava se dále člení na pravidelnou a nepravidelnou dopravu.

Pravidelná

Pravidelnou dopravu zajišťují v ČR desítky dopravců, malých i velkých podniků. Realizuje se na pravidelných vnitrostátních a zahraničních linkách. Omezeně se využívá i pro přepravu v rámci cestovního ruchu. Pravidelná doprava se řídí jízdním řádem, který najdeme např. na www.jizdnirady.cz

Nepravidelná

Doprava nepravidelná je zpravidla dopravou na objednávku, se uskutečňuje na základě dohod uzavíraných mezi dopravci a cestovními kanceláři nebo jinými objednateli dopravních služeb. Častým problémem jsou parkovací možnosti a přístup do center měst. Negativně mohou autobusovou dopravu ovlivnit také levní letečtí přepravci.

2.1.3 Materiálně technická základna silniční dopravy

Materiálně technickou základnu silniční dopravy představují především dopravní prostředky, pozemní komunikační síť a obslužná a technická zařízení.

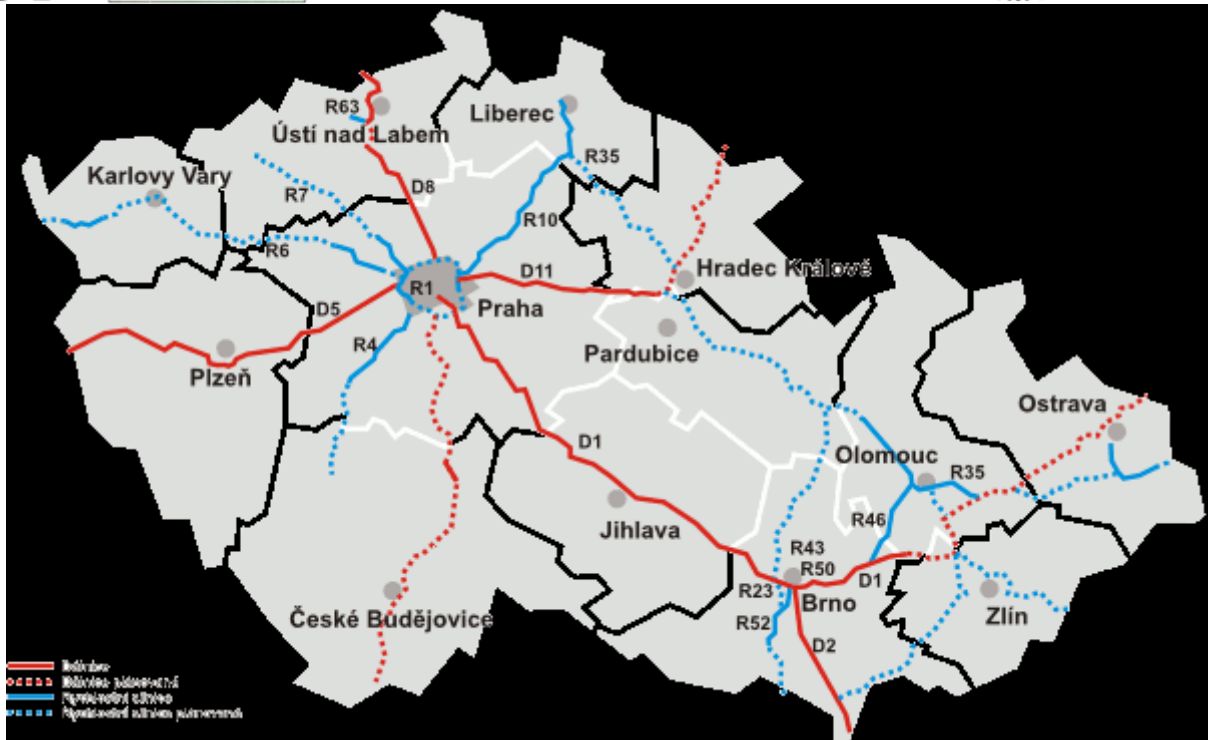
Členění vozidel

- osobní automobily
- obytné vozy
- přívěsy
- mikrobusey
- minibusy
- autobusy – vozidla s kapacitou okolo 40 míst k sezení, u městských i k stání
- autokary – vozidla pro přepravu většího počtu cestujících s lepším vybavením (klimatizace, WC s umývadlem, kuchyňka, TV s videem)
- rotel – obytný autobus upravený v jedné své části pro potřeby spaní

Silniční síť

Pozemní komunikace v silniční dopravě se člení na:

- **Dálnice a rychlostní silnice** – jsou zpoplatněny. Uživatelé osobních automobilů platí dálniční známku, autobusy a kamiony platí pomocí mýtného systému.
- **Silnice I. třídy** – jsou označeny numericky jedno nebo dvoumístným kódem a spojují nejdůležitější místa v České republice, propojují naše území s evropskou silniční sítí.
- **Silnice II. třídy** – jsou označeny trojmístným číselným kódem. Jedná se o silnice místního významu.
- **Silnice III. třídy** – jsou ostatní vozovky, které spojují jednotlivá místa se silnicemi vyšších tříd a mezi sebou navzájem.



Orientační mapa dálnic a rychlostních komunikací.

Převzato <http://www.rsd.cz/>

Hustota dopravy

Řada rozhlasových stanic na území naší republiky vysílá pro motoristy informace o vývoji dopravní situace a tyto údaje jsou rovněž na internetu. Zkráceně se užívá stupnice od jedné do pěti. Policejní prezidium ČR rozdělilo aktuální intenzitu dopravy následovně:

1. stupeň – na vozovkách se pohybují jednotlivá auta, plynulý provoz
2. stupeň – menší skupinky aut, nevznikají kolony, plynulý provoz, odbavení na světelně řízených křižovatkách úplné
3. stupeň – proudy vozidel, snížená rychlost, neúplné odbavení na světelně řízených křižovatkách
4. stupeň – kolony vozidel, provoz postrádá plynulosti, výrazně snížená průměrná rychlost, výjezd v jednotlivých směrech řízených křižovatek je narušen, vznikají proudy vozidel, které nelze beze zbytku odbavit
5. stupeň – dopravní kolaps, auta mají minimální rychlost, provoz se téměř zastavil, průměrná rychlost klesla na minimum, na křižovatkách je výjezd jen jednotlivých vozidel

Služby silniční dopravy

Jsou tvořeny širokým spektrem služeb. Kromě vlastních přepravních služeb sem patří prodejní a informační služby, obchodně-prodejní služby, služby čerpacích stanic, asistenční, servisní a odtahové služby, služby zajišťující bezpečnost přepravy, pojišťovací služby, autopůjčovny (rent a car, největší společnosti Hertz, Dollar, Avis, Budget, Alamo) apod.

2.1.4 Kalkulace nákladů v silniční dopravě



Neexistují žádné obecné závazné informace, jak vypočítat cenu dopravy na zájezdu. Cena je vždy otázkou dohody mezi dopravcem a objednatelem. Úkolem průvodce není vypočítávat cenu dopravy, a proto uvedeme pouze základní informace.

Kalkulace nákladů na dopravu se skládá z těchto částí

Náhrada za ujeté km

Počet ujetých (plánovaných) kilometrů násobíme sazbou za 1 kilometr. Sazby za 1 kilometr se liší podle typů autobusu a pohybují se v rozmezí od 17 do 36 korun. Výpočet ujetých kilometrů můžeme provést pomocí automapy, využitím různých počítačových programů (PJ Soft, Route 66, Kilometrovník Evropy, Kilometrovník ČR a SR) nebo plánovačů tras na internetu např.

- <http://www.skoda-auto.cz/routeplanner/index.aspx>
- <http://www.maporama.com>
- <http://www.viamichelin.com>

Získané údaje zvyšujeme o 5 až 10% (objížďky, hledání parkoviště apod.).

Náhrada za čekání

Čekací doba se stanovuje ve čtvrthodinách a započítává se každá započatá čtvrt hodina čekání. Při vícedenních zájezdech se nepočítá doba od 18 hodin do 6 hodin ráno, nebyl-li ovšem autobus v provozu.

Doprováci účtují za 1 čekací hodinu od 120 do 300 korun. Čekání se neplatí, je-li přestávka způsobena poruchou autobusu.

Náklady na druhého řidiče

Náhradu mzdy druhého řidiče stanovuje dopravce. První a poslední den se platí alikvotní část. Obvykle je to částka 1000 až 1 500 Kč.

Stravné řidičů

Stravné řidičů se vypočítává podle § 151 a násl. Zákoníku práce.

V pravidelném termínu od 1. ledna Ministerstvo práce a sociálních věcí (dříve Ministerstvo financí) vyhláškou mění stravné stanovené v § 163 odst. 1 a § 176 odst. 1, Orientačně se dá uvést, že sazby většiny zemí západní Evropy jsou asi 45 € na den.

Podrobněji viz <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/cestnahr/>.

Rozdíl v ceně nafty

Doprovce si do sazby za kilometr účtuje aktuální cenu nafty v ČR. V zahraničí jsou tyto ceny většinou vyšší, a proto musíme počítat s cenovým rozdílem. Je nutno vypočítat, kolik pohonných hmot je potřeba koupit v zahraničí a jaký je cenový rozdíl proti nákupu stejného množství v naší republice. Spotřeba nafty je průměrně 25 až 30 litrů na 100 km.

Ostatní náklady

Platí se, pokud je hradí dopravce.

Zvýšení o DPH: Sazba DPH činí v zahraničí 0 %, v tuzemsku 19%

2.1.5 Evropská dohoda o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR)

Pro provozovatele mezinárodní silniční dopravy a členy osádek jejich vozidel platí ustanovení Evropské dohody o práci osádek vozidel v mezinárodní silniční dopravě (AETR). Uvedeny jsou nejdůležitější body, které musí řidiči dodržovat.

Základní pojmy:

Osádka = řidič a jiná osoba, která jezdí s řidičem a je mu nápomocná



Řidič = osoba, která je oprávněna řídit vozidlo

Vozidlo = každé motorové vozidlo na vlastní pohonné hmoty, výjimku tvoří traktory

Mezinárodní silniční přeprava = doprava, při níž vozidlo překročí hranice

Odpočinek = doba delší než 60 minut, řidič může volně nakládat se svým časem, nemá žádné povinnosti

Přerušení řízení = doba delší než 15 minut, ve které se řidič nevěnuje řízení

Minimální věk řidiče: 21 let u řidičů autobusů a nákladních vozidel

Maximální nepřerušená doba řízení: 4,5 hodiny

Minimální doba přerušení řízení: 45 minut nebo nejméně po 15 minutách

Maximální doba řízení:

- denní: 9 hodin, 2 x týdně 10 hodin (max. 6 dnů v týdnu)
- týdenní: 56 hodin
- 14denní: 90 hodin

Minimální denní doba odpočinku:

- a) jeden řidič: 11 hodin, není-li čerpána v celku, musí být první část dlouhá nejméně 8 hodin a celková doba se prodlužuje na 12 hodin
- b) dva řidiči: 9 hodin v průběhu třicetihodinové přepravní doby (řidič musí mít k dispozici lůžko nebo lehátko, je-li denní odpočinek stráven ve vozidle)

Znalost předpisu AETR je nezbytná při plánování zájezdu. Zvláště při delších posunech musíme brát v úvahu podmínku devítihodinového nepřetržitého odpočinku v průběhu každých třiceti hodin u dvou řidičů. V praxi to znamená, že dáme-li dobu nepřetržitého odpočinku na konec třicetihodinového cyklu, mohou řidiči jet celkem 21 hodin a následně musí být autobus na nejméně 9 hodin odstaven. Pokud se nám v této době nepodaří dojet do cílového místa, musíme ve vhodném městě zařadit devítihodinovou bezpečnostní přestávku. Pokud v rámci přesunu použijeme trajektu, který trvá nejméně 9 hodin, můžeme tuto dobu počítat do odpočinku, pokud mají řidiči k dispozici kajutu. Za dodržování bezpečnostních předpisů odpovídají výhradně řidiči. Pracovníci CK a průvodci je však musí rovněž dobře znát, aby správně plánovali delší přesuny. Při časovém plánování prohlídky měst je nutno počítat i s časem potřebným k dojetí z dálnice do středu města a s časem potřebným na najetí parkoviště.

2.1.6 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 dvojnásobným způsobem: buď společně s cestujícími 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 Obč. z.

Poznámka: Dopravce neodpovídá za zavazadla, která si turista ponechal v autobusu v době jeho odstavení.

2.2 Letecká doprava

2.2.1 Charakteristika letecké dopravy

Letecká doprava posiluje své postavení v cestovním ruchu. Ceny letenek u nízkonákladových společností nebo u charterových letů jsou často nižší než ceny jízdného v autobusové nebo železniční dopravě. Letecká doprava je využívána především pro pobytové zájezdy k mořím a pro poznávací zájezdy do vzdálených destinací. Letecká doprava přestala být pro většinu turistů něčím mimořádným a stala se běžným druhem dopravy. Rychlost růstu letecké dopravy závisí na vývoji cen paliva, bezpečnostních a letištních poplatků. Probíhá výstavba a modernizace letišť a směry linek se mění i díky boomu nízkorozpočtových aerolinií. Podmínkou rozvoje kterékoliv destinace je její snadná dostupnost leteckou dopravou.

Výhody letecké dopravy

- rychlost, využitelná především na střední a delší přepravní vzdálenosti
- pohodlnost a kultura cestování (což je odstupňované ještě v závislosti na letové třídě)
- široké spektrum poskytovaných služeb a jejich vysoký standard (např. služby "free shops", nápojový a jídelní servis)
- velká kapacita přepravovaných osob, zvláště při velkých přepravních vzdálenostech
- bezpečnost přepravy (na 100 000 přepravených osob se udává pouhých 0,03 smrtelných nehod)

Nevýhody letecké dopravy

- strach z létání, který brání některým cestujícím využívat služby letecké dopravy častěji nebo dokonce vůbec
- vysoké provozní náklady
- relativně vyšší cena v porovnání s ostatními druhy dopravy (neplatí vždy)
- negativní vliv na životní prostředí, především velké množství zplodin a nadměrný hluk
- často velká vzdálenost letišť od center měst a od turistických center což prodlužuje čas cesty
- menší hustota dopravní sítě v porovnání s ostatními druhy dopravy, tj. snížená přístupnost pro část cestujících

2.2.2 Členění letecké dopravy

Z hlediska turismu rozeznáváme tyto druhy letecké dopravy:

Pravidelná (linková) doprava

Přeprava se uskutečňuje podle předem vyhlášených a publikovaných letových řádů

Charterová doprava



Podstatou této dopravy je objednávka celé přepravní kapacity letadla. Cestovní kanceláře objednají na jeden nebo více termínů celou kapacitu letadla pro organizaci svých zájezdů.

Partcharterová doprava

(Někdy též halfcharterová) Doprava, kdy si cestovní kancelář objednává určitou pevnou kapacitu na pravidelné lince celoročně nebo na vymezenou část sezóny.

Díky vyššímu využití kapacity lze dosáhnout v charterové dopravě nižších cen než v dopravě pravidelné. Zároveň je však využití této přepravy pro cestovní kanceláře mnohem náročnější v případě nedostatečného počtu účastníků.

2.2.3 Letecké společnosti v ČR

České aerolinie (ČSA) jsou hlavním leteckým dopravcem České republiky. Z Prahy nabízí ČSA spojení do většiny hlavních měst v Evropě a do tranzitních bodů v Severní Americe, na Blízký, a Dálný východ a do severní Afriky. Kromě pravidelné letecké dopravy provozují ČSA charterovou dopravu. Efektivitu přepravy podtrhuje také zcela obnovený letadlový park se třemi typy letadel – **Airbus, Boeing a ATR**.

Travel Service je největší českou soukromou leteckou společností. Provozuje charterovou dopravu a současně pod názvem Smart Wings působí jako nízkonákladová společnost. V barvách Travel Service dnes létá deset **Boeingů 737**.

2.2.4 Materiálně-technická základna

K materiálně technické základně letecké dopravy patří **letadla, letiště a letové cesty**.

Letadla

můžeme dělit podle několika hledisek:

1.) podle velikosti, resp. množství přepravovaných osob

- malá letadla s přepravní kapacitou do 10 osob (aerotaxi)
- střední letadla s přepravní kapacitou od 11 do 100 osob
- velká letadla s přepravní kapacitou od 101 do 250 osob
- velkokapacitní letadla s přepravní kapacitou nad 250 osob

2.) podle maximální délky doletu

- letadla s krátkým doletem od 150 do 1000 km
- letadla se středním doletem od 1001 do 3000 km
- letadla s dlouhým doletem nad 3001 km

Dnes používaná letadla mohou mít pro cestující tyto přepravní třídy, které se liší kvalitou a úrovní přepravních služeb a samozřejmě také cenou:

First class category (kategorie první třídy)	⇒	F
Business class category (kategorie obchodní třídy)	⇒	C
Economy class category (kategorie ekonomické třídy)	⇒	Y

ČSA (stejně jako většina leteckých společností) používají na palubách svých letadel letové třídy Business a Economy.

Letiště

V České republice máme celkem 4 mezinárodní letiště: Praha Ruzyně, Brno, Ostrava a Karlovy Vary.

Letiště Praha Ruzyně



Letiště je ve vlastnictví státu České republiky. Ještě letos (2007) by se mělo pražské ruzyňské letiště přeměnit na akciovou společnost a do dvou let by ho vláda chtěla prodat.

Informace najdeme na oficiálních stránkách

http://www.prg.aero/cs/site/klient/klient_index.htm

Letiště je vzdáleno 10 kilometrů od centra města, je jedním z nejmodernějších v Evropě a odbavilo v roce 2006 rekordních 11,5 milionu cestujících. Cestující jsou v Praze odbavováni ve třech terminálech Sever 1, Sever 2 a Jih.

V rámci služeb odbavení cestujících nabízí tyto služby:

- Odbavení cestujících a zavazadel
- Nadstandardní služby cestujícím
- Služby nedoprovázeným dítětem, i mobilním cestujícím
- Balení zavazadel, nosiči
- Úschovna zavazadel, ztracená a zpožděná zavazadla

Kapacita parkování je více než 3000 míst

Světová letiště:

<http://www.worldairportguide.com/airport/>

Letiště jsou **vybavena** dráhovými systémy, které představují vzletové a přistávací dráhy, pojezdové dráhy a odbavovací plochy, včetně technického zařízení zabezpečujícího bezpečnost provozu. K těmto zařízením patří:

- světelné zabezpečovací zařízení
- radiové zabezpečovací zařízení
- měřidla a čidla, která indikují teplotu, sílu větru, dohlednost, množství vody na vzletové a přistávací dráze apod.
- služby hasičů – záchranná požární služba
- služby tzv. biologické ochrany letiště (ochrana před srážkou letadla s volně žijícími ptáky)

Dále jsou letiště vybavena terminály pro odbavení cestujících a nákladů, vybavením pro řízení letového provozu a objekty pro technický servis letadel.

Letové cesty

Letové cesty (letecké linky) jsou tvořeny pomyslnou čarou, která protíná atmosféru v určených koridorech s výškovým a topografickým vymezením dráhy letu. Je tvořena vzletovými a přistávacími plochami, tzv. nácestnými body včetně kontrolních pozemních bodů, radiovým zařízením a světelnými majáky. Od přímé trasy se letové cesty v řadě případů odklánějí z důvodů politických, vojenských, orientačních apod. Běžné letové cesty kopírují zemský povrch ve výšce přibližně 10 000 metrů.

2.2.5 Odbavení cestujících na letišti

Každý cestující prochází v rámci odbavení následujícími úkony:

- u přepážky odbavující pracovník zkontroluje údaje v letence cestujícího s údaji v rezervačním systému, dále provede identifikaci podle dokladů cestujícího a vytrhne z letenky letový kupon
- dalším krokem je zvážení zavazadel, jejich označení zavazadlovými lístky a vlepění zavazadlového lístku do letenky cestujícího a vydání palubního lístku (místenky)
- se zavazadly cestující procházejí bezpečnostní kontrolou, zapsaná zavazadla putují odděleně do zavazadlového prostoru letadla, příruční zavazadla zůstávají cestujícímu



- cestující posléze projde pasovou a vízovou kontrolou, při které je mu zkontrolován pas, eventuálně jiný doklad totožnosti
- cestující projde do tranzitu, odkud se v určený čas dostaví do vyčkávací čekárny (gate), ze které je organizován nástup do letadla. Může se tak dít odvozem letištním autobusem nebo je nástup přímo z nástupního mostu (airbridge)

Povinností průvodce je dostavit se k odletu minimálně 15 minut před stanoveným srazem cestujících. Po jejich příchodu zkontroluje seznam cestujících a poskytne cestujícím informace o průběhu odbavení

V některých zemích patří dále k odbavení cestujících pohovory před vlastním odbavením, které mají zajistit bezpečnost letů (např. u letů izraelské letecké společnosti El Al)

2.2.6 Dopravní ceniny v letecké dopravě

Cestující je oprávněn k uskutečnění letu pouze s platnou letenkou. Letenka (+ zavazadlový lístek) jsou z právního hlediska smlouvou mezi cestujícím a leteckou společností. Letenky vystavují a prodávají letecké společnosti a jejich prodejní agentury (cestovní kanceláře). Letenky jsou vystaveny na jméno a jsou nepřenosné. Každý cestující, včetně dětí od 2 let, musí mít vlastní letenku. Platnost letenky je 1 rok od data nastoupení prvního úseku cesty, pokud není omezeno podmínkami tarifu. Letenka bez rezervace platí jeden rok od data vystavení.

Letenka se skládá z obalu a všitých kuponů. Na obale jsou zpravidla uvedeny informace o názvu letenky a označení dopravce, odpovědnost dopravce, předměty dopravované zdarma, nebezpečné látky vyloučené z přepravy, zvláštní jízdné, cestovní formality atd.

Kupony mají následující určení:

- zúčtovací kupon (audit coupon) – je určen pro zúčtování
- agentský kupon (agent coupon) – slouží k evidenci na pracovišti, které vystavilo letenku
- letový kupon 1, 2, 3, 4 (flight coupon) – počet letových kuponů závisí na typu letenky a počtu přestupů /odebírání je pracovník při odbavení cestujících na letišti
- kupon pro cestujícího (passanger coupon) – je určen pro cestujícího

Letecké společnosti stále více používají elektronických letenek, což je vlastně kód, kterým se cestující prokáže.

Cena letenky závisí na mnoha okolnostech. Kromě letové třídy (business, economy) lze obecně říci, že čím je platnost letenky vázána na více omezení, tím je její cena nižší. Dále se poskytují různé slevy pro juniory, seniory, dvojice apod. Letenku je možno zakoupit přímo u letecké společnosti nebo se na prodej letenek specializují některé cestovní kanceláře a internetové prodejci.

2.2.7 Letové řády

Pravidelná letecká doprava se uskutečňuje podle letových řádů. **Letový řád** je časový plán letů, který se sestavuje na určité období, obvykle na letní a zimní, pro vnitrostátní a mezinárodní přepravu. V mezinárodní přepravě se při jeho sestavování využívají výsledky spolupráce se zahraničními leteckými společnostmi. Rámec pro tuto spolupráci vytvářejí mezinárodní dohody a mezinárodní organizace, zejména Dohoda o mezinárodním civilním letectví, uzavřená v Chicagu v roce 1944, Mezinárodní organizace civilního letectví (ICAO) a Mezinárodní sdružení leteckých dopravců (IATA).



Letový řád zpravidla obsahuje:

- firemní označení leteckého dopravce včetně jeho adresy, telefonického a faxového spojení
- časové vymezení platnosti letového řádu /toto období je zpravidla půlroční/
- časový posun a časová pásma
- základní pokyny pro cestující (platnost letenky, slevy pro děti a jiné cestující, přeprava zavazadel, pojištění atd.) a návod k použití
- přehled leteckých linek a jejich směřování, tj. výchozí a cílové místo, případně mezipřistání, označení letecké linky, čas odletu a příletu, označení a typ letadla, dny v týdnu, během nichž se přeprava uskutečňuje, atd.)
- přehled a adresy cestovních kanceláří leteckého dopravce v tuzemsku, případně v zahraničí, v nichž je možné rezervovat místa v letadlech a koupit letenky
- přepravní tarify
- zastoupení letecké společnosti v zahraničí
- způsob stravování (0 = studené jídlo, H = teplé jídlo a R = občerstvení)

2.2.8 Práva a povinnosti cestujících

Práva a povinnosti cestujících jsou upraveny v leteckém přepravním řádu jak ve vnitrostátní, tak v mezinárodní dopravě.

Letecké dopravy se může zúčastnit cestující s platnou letenkou. Cestující je povinen se dostavit k odletu letadla včas dle pokynů letecké společnosti. V rámci přepravy je v ceně zahrnuta i **přeprava zavazadel** za těchto podmínek:

- ve vnitrostátní dopravě do hmotnosti 20 kg pro dospělého i dítě
- v mezinárodní dopravě do hmotnosti 30-40 kg v první třídě a 20-30 kg v business nebo travel třídě, u letů do Ameriky jsou ještě další omezení (max. 2 zavazadla a součet jejich délky, šířky a výšky – 1 kus 32 kg, dohromady max. 64 kg). Za nadváhu zavazadel se platí 1-1,5% z ceny letenky první třídy, nadváha do 5 kg může být dopravcem tolerována

Na zavazadla, která cestující odevzdal k přepravě leteckému dopravci (tzv. **zapsaná zavazadla**), se jako potvrzení o převzetí vydává útržek zavazadlového lístku (baggage check), který je ve formě samolepky připojen k passenger kuponu. Zavazadlo je potřeba vybavit též jmenovkou s udáním jména a adresy. Zavazadla se (kromě příručních zavazadel) přepravují ve zvláštním zavazadlovém prostoru letadla.

Nezapsaná zavazadla se též zpravidla váží, ale přepravují se spolu s cestujícím v kabině pro cestující (mají označení Cabin). Celková hmotnost palubních zavazadel nemá přesáhnout 5 kg a maximální rozměr je 45 x 35 x 15 cm.

Bezplatně je možno v kabině přepravovat: pláště, šál, přikrývku, dámskou kabelku, deštník nebo vycházkovou hůl, malý fotoaparát, knihu ke čtení, jídlo pro dítě během letu, vozík pro nemocného apod.

Podle platných předpisů **nesmí mít cestující** při sobě během letu zbraně, které musí odevzdat dopravci k oddělené přepravě, nůž nebo nůžky musí být uloženy odděleně od cestujícího v zavazadlech v zavazadlovém prostoru. Sportovní a lovecké zbraně lze přijmout k dopravě pouze jako zapsaná zavazadla. Musí být nenabitě, zajištěné a v odpovídajícím obalu.

Nová bezpečnostní opatření týkající se kabinových zavazadel platí od 6. listopadu 2006. Platnost mají pro všechny lety s odletem či příletem do letišť Evropské unie, Norska, Islandu a Švýcarska.



Všechny tekutiny musí být ve flakonu nebo tubě o obsahu maximálně 100 ml, umístěny v průhledném plastickém sáčku o objemu maximálně 1 l. Mimo tento sáček je akceptována strava pro dítě a léky nezbytné v průběhu cesty, ty musí být doloženy receptem nebo dokladem o nákupu. Nová bezpečnostní opatření se týkají tekutin, gelů, minerální vody, parfémů, nápojů, pleťových vod, krémů, sprechových gelů, šamponů, řasenek, polévek, sirupů, zubních past, tekutých mýdel, deodorantů a všech produktů podobné konzistence. Před nástupem do letadla musí být v odbavovací hale předloženy notebooky, digitální fotoaparáty a DVD přehrávače.

2.2.9 Mezinárodní smlouvy upravující leteckou dopravu

Schengenská úmluva – úmluva o společné vízové a imigrační politice

Varšavská smlouva – vymezena odpovědnost dopravce za usmrcení nebo zranění osob a za ztrátu nebo poškození zavazadel

Poolové dohody – dohody mezi dopravci, kteří létají na stejné lince

Proratové dohody – z hlediska finančního \Rightarrow kalkulační postup pro výpočet ceny letenky a výpočet podílu ceny

2.2.10 Mezinárodní organizace v letecké dopravě

IATA – International Air Transport Association – Mezinárodní organizace leteckých dopravců, která sjednocuje všechny předpisy týkající se přepravy osob a zboží

ICAO – Organizace států, kteří provozují leteckou dopravu – stará se o technickou stránku dopravy (např. předávání meteorologických zpráv)

2.2.11 Časová pásma

V souvislosti s leteckou dopravou, která překonává velké vzdálenosti je nutno ovládat problematiku časových pásem, neboť v letových řádech jsou časy odletů a příletů dány v místním čase (údaje pro řízení letového provozu se udávají ve světovém čase).

Až do roku 1884 se jednotlivá města řídila časem, který udávaly sluneční hodiny na místním poledníku. V souvislosti s rozvojem železniční dopravy byl nejprve zaveden tzv. železniční čas a v roce 1884 pásmový čas. Jeho základní myšlenky jsou tyto:

Zeměkoule je rozdělena na 24 časových pásem o šířce 15 stupňů, středy pásem jsou poledníky 0, 15, 30 atd. a příslušné časové pásmo sahá 7,5° na východ a 7,5° na západ od tohoto středového poledníku, jehož místní čas platí pro celé pásmo. Čas v pásmu, jehož středem je nultý poledník, je západoevropský čas, kolem 15. poledníku je středoevropský čas, kolem 30. poledníku východoevropský čas, dále moskevský čas apod. Časová pásma většinou neodpovídají teoretickému vymezení, ale sledují hranice států. Překračujeme-li hranice časového pásma směrem na východ posunujeme hodinky o hodinu dopředu, při přechodu směrem na západ o hodinu dozadu.

Západoevropský čas používají Velká Británie, Irsko, Portugalsko, východoevropský Rumunsko, Bulharsko, Řecko, Turecko, ostatní státy mají čas středoevropský

Na území USA jsou čtyři časová pásma (Eastern time – 75° západní délky, Central time – 90° z. d., Mountain time – 105° z. d. a Pacific time 120° z. d.).

Datová hranice:

Za datovou hranici byl zvolen 180. poledník, neboť většinou prochází oceánem. Pokud někde prochází obydleným územím, datová hranice se od něho odchyluje.

2.3 Železniční doprava

2.3.1 Charakteristika železniční dopravy



V oblasti železniční přepravy investují vlády do nových vysokorychlostních spojů, což by mohlo vést ke snížení cen, zlepšení služeb a zvýšené rychlosti. V budoucnu se železnice stanou silnou konkurencí letecké dopravě na krátké vzdálenosti. Železniční doprava je v organizovaném cestovním ruchu používána pro zájezdy CK pouze výjimečně. Prakticky jediná cestovní kancelář, která ji využívá, je Cestovní kancelář Českých drah. Ostatní kanceláře spíše využívají speciální nabídky jako je např. jízda historických parních vlaků, jízda na úzkokolejných železnicích apod. Omezíme se proto na stručný přehled

Další údaje jsou na webových stránkách ministerstva dopravy a webových stránkách Českých drah

Výhody železniční dopravy

- hromadnost
- ekonomická výhodnost
- při použití vlaků tzv. vyšší kvality: rychlost, úplný komfort, pohodlí služeb
- významný faktor bezpečnosti
- nezávislost na přírodních vlivech
- ekologický provoz tratí elektrifikovaných

Nevýhody železniční dopravy

- Menší dostupnost turistických cílů
- Delší doba přepravy

2.3.2 Typy vlaků:

SC – Super City

Řazeny jsou pouze moderní vozy 1. třídy, restaurační vůz, přípojky na PC, vlakový telefon. Nutná je rezervace na tzv. ARES (automatická rezervace jízdného). V ceníku jízdného speciální cena jízdenky.

EC – Euro City

Vlaky evropských železnic se zaručenou mezinárodní kvalitou. Řazeny jsou vybrané vozy 1. a 2. třídy a restaurační vůz. Příplatek na vlaky vyšší kvality + ARES.

IC – Inter City

Vlaky se zaručenou kvalitou, řazeny jsou moderní vozy 1. a 2. třídy. Možnost rezervace míst.

Ex – Expres

Vlaky určené k rychlému spojení vybraných míst a měst v ČR. Vozy 1. a 2. třídy jsou konstruovány pro rychlost 120 km/hod. Příplatek se neplatí.

R – rychlík

Je v JŘ (jízdním řádu) uveden tučným R v hlavičce nad číslem vlaku. Možnost rezervace míst vyznačena zn. R. Je-li v záhlaví vlaku uvedena číslice 2, jsou řazeny pouze vozy 2. třídy. Příplatek se neplatí.

Sp – spěšný

Spěšný vlak je vyznačen v hlavičce Sp. Možnost rezervace míst pouze tehdy, je-li uvedena značka R v záhlaví. Pouze vozy 2. třídy. Příplatek se neplatí.

Os – osobní



Osobní vlaky jsou všechny vlaky ostatní. Jsou-li řazeny vozy jiné než 2. třídy, je v záhlaví zn. 1., 2. Cestující v 1. třídě vozové musí zaplatit jízdné v příslušné výši.

Poznámky:

Při cestách do Velké Británie využívají cestovní kanceláře železniční přepravy pod průlivem La Manche z Calais do Folkeston

2.4 Lodní doprava

Výhody – pohodlí, laciná, bezpečná

Nevýhody – pomalost, závislost na přírodních podmínkách, nebezpečí mořské nemoci

Ekologické vlivy – nebezpečí znečištění ropnými produkty při havárii

2.4.1 Rozdělení lodní dopravy

Námořní

- linková – trajektová
- okružní plavby

Trajektová doprava

Trajektová doprava je v současné době hojně využívána jak při **autobusových zájezdech** tak při **dopravě vlastními auty**.

Nejdůležitější přístavy využívané pro trajektovou přepravu:

Švédsko: Göteborg, Helsingborg, Malmö, Limhamn, Trelleborg, Ystad, Öxelsund, Stockholm,

Norsko: Bergen, Kristiansand, Sandefjord, Oslo, Stavanger

Finsko: Turku, Helsinky

Dánsko: Hirtshals, Skagen, Rødby, Gedser, Dragor, Kopenhagen, Helsingor, Esbjerg

Rusko: St. Petersburg, Kaliningrad

Estonsko: Tallin

Lotyšsko: Riga

Litva: Klaipeda

Polsko: Gdynia, Gdansk, Swinoujscie

Německo: Cuxhaven, Hamburg, Kiel, Puttgarden, Travemünde, Lübeck, Rostock, Warnemünde, Saßnitz

Nizozemí: Ijmuiden, Hoek van Holland, Rotterdam, Vlissingen

Belgie: Zeebrugge, Oostende,

Francie: Calais, Boulogne, Le Havre, St. Malo, Marseille

Velká Británie: Aberdeen, Newcastle, Hull, Harwich, Sheerness, Ramsgate, Dover, Folkestone, Portsmouth, Plymouth

Španělsko: Cadiz, Malaga, Almeria, Barcelona, Baleáry, Kanárské ostrovy, Korsika, Sardinie, Sicílie

Itálie: Janov, Neapol, Terst, Benátky (Venezia), Ancona, Bari, Brindisi,

Maroko: Melilla

Alžírsko: Algier

Tunisko: Tunis

Chorvatsko: Rijeka, Zadar, Sibenik, Split, Bar, Dubrovnik,

Albánie: Durres, Valona (Vlore)

Řecko: Igoumenitsa, Thessaloniki, Patras, Piräus

Kréta: Heraklion

Turecko: Izmir (Smirna), Antalya



Kypr: Limassol

Izrael: Haifa

Okružní plavby

Okružní plavby na výletních luxusních lodích jsou v současnosti nejrychleji rostoucím segmentem cestovního ruchu. Důvodem je kouzlo kombinace pobytového a poznávacího zájezdu, které může nabídnout pouze plavba na lodi. Tyto plavby jsou pořádány především ve Středozemním moři, v Karibském moři, ve Skandinávii a v řadě dalších oblastí. Jedná se o plavby na velkých luxusních lodích, které turistům nabízejí komfortní ubytování, skvělé stravování, výlety během zastávek v přístavech, kulturní program, sportovní aktivity, lázeňské a wellness služby s vysokou kvalitou. V jednotlivých přístavech jsou organizovány fakultativní výlety a prohlídky. Jejich ceny jsou poměrně vysoké, ale jsou již nabízeny i českými cestovními kancelářemi. Účastníci se většinou musí sami dopravit do přístavu, odkud vyplouvají. Před zahájením plavby dostanou podrobné pokyny, ve kterých je uvedeno kdy se musí nejpozději dostavit na loď, jaká se používá na lodi měna, podrobnosti k ubytování a stravování (většinou začíná večeří 1. den a končí snídaní poslední den plavby), možnosti fakultativních výletů, vhodné oblečení, výše spropitného, zdravotní zabezpečení atd. Na internetu je možno nalézt řadu programů i dalších podrobností.

Vnitrozemská

- říční
- jezerní
- další druhy

Říční doprava

Je organizována na všech velkých řekách.

Velmi hustá je na Rýnu a Dunaji a řadě průplavů. Největším říčním přístavem světa je německý Duisburg na Rýnu.

Jezerní doprava

Je organizována prakticky na všech velkých jezerech

Ostatní doprava.

K **dalším druhům dopravy** patří např. plavby po kanálech jako např., v Benátkách po Kanálu Grande nebo po kanálech (grachtech) v Amsterdamu.

2.4.2 Lodní doprava v České republice

Doprava je provozována především po Labi a Vltavě a po některých přehradách (např. Lipno, Orlík, Slapy).



Služby cestovních kanceláří a cestovních agentur

3.1 Cestovní kancelář

Právní podmínky:

Cestovní kancelář je živnost koncesovaná.

Pro její provozování stanoví Živnostenský zákon tyto podmínky:

- a) vysokoškolské vzdělání a 1 rok praxe v oboru, nebo
- b) minimálně vyšší odborné vzdělání a 3 roky praxe v oboru, nebo
- c) úplné střední odborné vzdělání a 6 roků praxe v oboru

Další povinnost je stanovena zákonem 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

Cestovní kancelář musí mít uzavřeno pojištění proti úpadku.

Náplň práce:

Nabízení a prodej zájezdů, nabízení, prodej a zprostředkování prodeje jednotlivých služeb CR a organizování, nabízení, prodej a zprostředkování prodeje kombinací jednotlivých služeb CR. V rámci živnosti lze prodávat věci související s CR, zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty.

3.2 Cestovní agentura

Cestovní agentura je živnost ohlašovací vázaná.

Pro její provozování stanoví živnostenský zákon tyto podmínky

- a) vysokoškolské vzdělání a 1 rok praxe v oboru, nebo
- b) úplné střední vzdělání a 3 roky praxe v oboru

Náplň práce:

Nabízení, prodej a zprostředkování prodeje jednotlivých služeb CR a organizování, nabízení, prodej a zprostředkování prodeje kombinací jednotlivých služeb CR, vyjma prodeje zájezdů. V rámci živnosti lze prodávat věci související s CR, zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty.

Poznámky:

1) Rozdíl mezi cestovní kanceláří (CK) a cestovní agenturou je prakticky pouze v jedné (ale velmi podstatné) činnosti. CK vytváří a prodává vlastní zájezdy a zájezdy dalších CK. CA nesmí vytvářet a prodávat vlastní zájezdy, ale pouze zprostředkovávat prodej zájezdů CK. Za zájezd vždy odpovídá CK bez ohledu na to, kde zájezd koupil, zda přímo v CK nebo v některé CA. Cestovní smlouva je vždy uzavírána mezi zákazníkem a pořadajícím CK, i když je podepsána v některé CA.

2) Zájezd je definován v zákoně 159/1999 takto:

(1) Zájezdem se rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin, nebo když zahrnuje ubytování přes noc,

- a) doprava,
- b) ubytování,
- c) jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu.

Oddělené účtování za jednotlivé položky téhož zájezdu nezprošťuje subjekt, který je oprávněn nabízet a prodávat zájezdy, závazků podle tohoto zákona.



- (2) Zájezdem podle tohoto zákona není kombinace služeb cestovního ruchu
- a) prodávaná jinému podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání, nebo
 - b) jejíž nabídka a prodej nesplňuje znaky živnostenského podnikání

Průvodce nabízí své služby cestovním kancelářím. Měl by si vždy ověřit, zda CK pro kterou pracuje, splňuje všechny zákonné požadavky, především zda je pojištěna proti úpadku. Může pracovat i pro cestovní agentury neboť tyto smějí pořádat jednodenní výlety

4



Směnárenské služby

Právní podmínky jsou dány devizovým zákonem č. 219/1995 Sb. a opatřením ČNB ze dne 28. 9. 1995.

4.1 Vymezení základních pojmů

valuta – cizozemské platidlo (bankovky, mince)

deviza – platební prostředek a pohledávka v cizí měně (směnky, šeky), slouží zejména k úhradě zahraničních závazků

směnárenská činnost – nákup devizových prostředků (ne prodej)

směnárna – místo, kde se provádějí směnárenské operace. Může se jednat o pracoviště banky nebo peněžního ústavu, anebo o samostatnou, obvykle soukromou instituci specializovanou přímo na směnárenské operace

směnárenské služby – nákup a prodej devizových prostředků za české koruny

devizový kurz – cena zahraniční měny vyjádřená v jednotkách domácí měny. Používá se při bezhotovostním platebním styku se zahraničím

valutový kurz – používá se při hotovostním styku

devizové místo – banka či osoba, které byla vydána **koncesní listina** pro směnárenskou činnost. Koncesní listina je vydána na základě vyjádření ČNB, která posoudí vhodnost provozovny a zajištění výkonu směnárenské činnosti na potřebné odborné úrovni (SŠ ukončená maturitní zkouškou + kladné vyjádření ČNB).

Směnárenské služby je možno provádět pouze v prostorách uvedených v koncesní listině. Každé směnárenské pracoviště musí být označeno tak, aby bylo patrné, že provádí směnárenské služby, ale zároveň nesmí být v názvu použito **banka ani spořitelna** (ani cizojazyčné překlady).

4.1.1 Směnitelnost koruny (konvertibilita)

Představuje závazek ČNB odkoupit koruny kdekoliv na světě. Neznamená tedy, že český turista může měnit české koruny kdekoliv v zahraničí, vždy je to pravomoc místní banky nebo směnární, zda má o české koruny zájem.

Měnový kurz vyjadřuje kvantitativní poměr, podle kterého se v mezinárodním platebním styku navzájem směňují peněžní jednotky jedné země za měny jiných zemí. Měnový kurz je cena peněžní jednotky jedné země vyjádřená v peněžní jednotce jiné země.

U měnových kurzů rozlišujeme:

- kurz valut
- kurz deviz
- kurz středu

podle charakteru operace rozlišujeme **kurz nákupní a prodejní**.

Kurz valut je kurzem cizozemských hotovostních platidel (bankovek, státovek, mincí). Používá se při nákupu a prodeji hotovostních platebních prostředků.

Kurz deviz vyjadřuje vnější (zahraniční) kupní sílu měnové jednotky a používá se při nákupu a prodeji bezhotovostních platebních prostředků používaných v mezinárodním obchodě a cestovním ruchu. Používá se např. při výměně pomocí platební karty.

Kurz středu je většinou aritmetickým průměrem kurzu deviz a valut a je používán při účtování obchodních plateb a při zjišťování kurzových rozdílů při sestavování účetní uzávěrky.



Nákupní kurz se rozlišuje z hlediska devizového místa při nákupu deviz nebo valut za tuzemské měnové jednotky, je vždy nižší než **kurz prodejní**, za který banka prodává devizy a valuty.

Při prodeji valut směnárna vystaví zákazníkovi prodejní odpočet, při nákupu od zákazníka nákupní odpočet. Za poskytnutí služby může být účtována cena pouze v českých korunách a ceny účtované za službu musí být uveřejněny spolu s kurzy. ČNB vyhláší každodenně kurzy, které jsou orientační (nejsou ale závazné!). Např.: 1 € = 28,20 Kč a směnárna si stanoví dva kurzy: 27,90 Kč (při nákupu) a 28,50 Kč (při prodeji). Rozdíl je příjmem pro směnárnu. Dále si stanoví poplatek za výměnu v % z částky (min. a maximum). Někdy se můžeme setkat s tím, že směnárenské služby jsou bez poplatků (ale mají pak horší kurzy).

Informace pro praxi

V ČR jsou většinou lacinější směnárny než banky. Většinou je výhodnější směna u nás než v zahraničí. V zahraničí mívají nejhorší kurzy hotely, dále letiště a hraniční přechody.



Literatura

ORIEŠKA, J. *Technika služeb CR*. Idea Servis Praha. ISBN -80- 85970-27-9

PÁSKOVÁ, M-ZELENKA, J. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Ministerstvo pro místní rozvoj Praha, 2002

RUX, J. *Vybrané kapitoly z techniky CR*. Skripta VOŠ Jihlava, 2002

RUX, J. *Vybrané kapitoly z techniky CR II*. Skripta VOŠ Jihlava, 2004

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

RNDr. PaedDr. Jaromír Rux, Csc.

SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

Vysoká škola polytechnická Jihlava, Jihlava, Tolstého 16
Institut celoživotního vzdělávání
březen 2007

Grafická úprava: Mgr. Hana Vojáčková
Náklad: 120 výtisků

Počet stran: 22

Tisk: Vysoká škola polytechnická Jihlava

Společenský protokol pro průvodce v cestovním ruchu

Mgr. Miroslav Marada

Vysoká škola polytechnická Jihlava



Praha 2007

Společenský protokol pro průvodce v cestovním ruchu

Vydalo: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha, 2007.
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>

©: Miroslav Marada, duben 2007



Obsah:

Obsah:.....	3
1. Zásady společenského chování pro průvodce cestovního ruchu.....	4
1.1 Význam správného společenského chování v práci průvodce cestov. ruchu....	4
1.2 Základní pojmy	4
1.3 Pravidla chování ve společnosti	5
1.3.1 Zákon společenské významnosti.....	5
1.4 Hlavní aspekty společenského styku a způsoby správného chování v jednotlivých situacích.....	5
1.4.1 První dojem	5
1.4.2 Mluvený projev	7
1.4.3 Další formy komunikace	8
1.5 První kontakty	8
1.5.1 Zdravení	8
1.5.2 Oslovení	9
1.5.3 Představování	9
1.5.4 Vizitky.....	11
1.5.5 Logo	11
1.5.6 Tykání, vykání.....	11
1.6 Další formy běžného společenského styku	12
1.6.1 Chování na ulici	12
1.6.2 Prostředky hromadné dopravy	13
1.6.3 Chování v kostele a na hřbitově	14
1.6.4 Chování v divadle, kině nebo na koncertě	14
1.6.5 Návštěvy, dárky, pozornosti.....	14
1.7 Společenské akce a příležitosti.....	15
1.7.1 Pravidla stolování.....	15
1.7.2 Zasedací pořádek.....	16
1.8 Etiketa oblékání.....	16
2 Náboženství.....	18
2.1 Křesťanství.....	18
2.2 Křesťanský život a církevní obřady	18
2.3 Judaismus (Židovství)	19
2.3.1 Základy víry	20
2.3.2 Obřady a pústy	21
2.4 Islám.....	22
2.4.1 Články víry a její praktikování.....	22
2.5 Hinduismus.....	23
2.6 Buddhismus.....	24
3 Sociální percepce osob z hlediska národních skupin	26
Literatura	30



1. Zásady společenského chování pro průvodce cestovního ruchu

1.1 Význam správného společenského chování v práci průvodce cestovního ruchu

Jedním ze základních znaků práce průvodce je neustálý kontakt s lidmi. Proto také vytváření dobrých vztahů, správné společenské chování a uplatňování společenského taktu při jednání s účastníky zájezdů, pracovníky cestovních kanceláří i ubytovacích a stravovacích zařízení a samozřejmě i všech ostatních služeb, je jedním z důležitých aspektů práce průvodce, umožňující mu plnit úkoly na něj kladené. Základní zásadou při práci průvodce ve vztahu k lidem by tedy mělo být chovat se vždy a ke každému slušně a zdvořile, být vstřícný a ochotný a v neposlední řadě dokázat zachovat klid i v obtížných situacích.

1.2 Základní pojmy

Při vymezení základních pojmů společenského chování, společenského protokolu, společenského taktu a s nimi souvisejících vztahů, je nezbytné seznámit se s jejich základními definicemi.

Etika zahrnuje v podstatě teorii morálky. Shrnuje filozofické názory na mravnost, podstatu morálního vědomí a morální jednání. Zdroj mravnosti byl spatřován v bohu, v přírodě a přirozenosti člověka, v apriorním principu či v autoritě.

Etiketa – nebereme-li v úvahu použití tohoto pojmu ve smyslu viněta, nálepka na láhvi, značka – v oblasti společenského chování znamená tento termín souhrn pravidel, zásad, norem a zvyklostí společenského styku, přijatých určitým společenstvím jako správné a potřebné formy uspořádání vzájemných vztahů lidí. Protože se společenství vytvářející společnost během vývoje mění, mohou se měnit i pravidla etikety. Jde o výsledek vztahů a zvyklostí, které se vytvářely po řadu generací. Navíc se tyto zvyky liší i podle světadílů, kulturních oblastí a ekonomických, náboženských a dalších podmínek a okolností. Pojem etiketa doznal tak v průběhu staletí značného vývoje a jeho současné pojetí se liší od dřívějších názorů. Hlavní rozdíl oproti minulosti spočívá v tom, že dnes nejde pouze o vybranou společnost, panovnické dvory a diplomatický styk, ale o pravidla platná pro nejširší okruh osob. Takže od projevů oddanosti a podřízenosti vůči kmenovým náčelníkům, přes hlubokou podřízenost vůči panovníkovi a jeho lenním pánům i úředníkům, ke společenské rovnosti demokratické společnosti se měnily i aspekty požadované etikety a jí popřípadě odpovídajících společenských ceremonií. Normy platné po určité období přestávají být aktuální v období následujícím a jejich místo nahrazují normy nové. Hlavním faktorem postupujícím všemi vývojovými obdobími bylo však vždy poskytování jistých společenských předností určitým osobám. Pro práci průvodce cestovního ruchu je nezbytné seznamovat se s jednotlivými společenskými zvyklostmi navštěvovaných zemí. Podle světadílů a oblastí se často jedná o podobné zásady, v řadě zemí však najdeme různá specifika zásadní důležitosti pro dodržování etikety příslušné oblasti. K povinnostem průvodce patří seznámit se s nimi a při návštěvě příslušné země dodržovat její zvyklosti, tamní zvyky, nekritizovat je a zejména se k nim posměšně nevyjadřovat.

Společenský takt je schopnost jednat tak, abychom se nedotkli citů, důstojnosti ani jiných aspektů úcty k člověku. Jeho podstatou je každodenní slušné, ohleduplné a zdvořilé chování a vystupování, které nikoho neurazí. Taktní průvodce dokáže např. upozornit



na různé závady nebo nesrovnalosti v chování účastníků zájezdu tak, aniž by se jich dotkl a upozorňoval na ně ostatní. Diskrétnost a úroveň taktního jednání je odlišná od člověka k člověku a je závislá na výchově i osobních dispozicích. Ohleduplnost, tolerantnost, upřímnost a úcta k lidem a jejich práci by měly patřit k základním vlastnostem každého člověka. Průvodce během své činnosti je nucen jednat s lidmi s nejrůznější úrovní společenského chování, osobní vnímavosti, temperamentu a citového založení. Závisí často na jeho společenském taktu, jak danou situaci zvládne, zda dokáže zachovat klid, volit správné a zdvořilé výrazy a také jednat pohotově, ale se společenským taktem a citem pro danou situaci.

1.3 Pravidla chování ve společnosti

K výčtu pravidel společenského chování lze přistupovat dvěma způsoby: buďto uvést podrobný výčet různých variací a situací společenského styku s uplatněním příslušného pravidla chování, nebo přijmout sjednocující hledisko, z jehož principu je možno vycházet.

Protože způsobů kontaktu s ostatními lidmi je nepřeborné množství, stalo se takovým sjednocujícím hlediskem k posuzování správného jednání poskytování společenských předností, které se historicky vyvíjely a jsou mimo jiné projevem úcty k věku, pohlaví a společenskému postavení osob. Od tohoto zákona společenské významnosti se vyvíjejí zásady a řešení v rámci společenského styku. Principy tohoto zákona určují např. jak se zachovat při zdravení, seznamování, představování a mnoha dalších situacích běžného života. Tyto principy se v různých zemích a kulturních oblastech projevují jinak, i když v evropském regionu se řídí v podstatě stejnými kritérii.

1.3.1 Zákon společenské významnosti

Tento zákon v podstatě určuje, že více pozornosti, úcty a výhod ve srovnání s ostatními lidmi poskytujeme osobám společensky významnějším. Stupeň společenské významnosti určují v podstatě čtyři následující kritéria:

- společensky významnější je starší než mladší
- společensky významnější je žena než muž
- společensky významnější je nadřízený než podřízený
- společensky významnější je známá, populární či zasloužilá osobnost

Hlediska společenské významnosti se mohou měnit. Je to zejména v hierarchii nadřízenosti a podřízenosti, kdy muž staršího věku může být podřízen mnohem mladšímu nebo nadřízený je muž a podřízená žena. Rozhodnutí o rázu a charakteru vzájemných vztahů spočívá v těchto případech vždy na společensky významnější osobě a vyžaduje obvykle mnoho oboustranného taktu a zdvořilosti.

1.4 Hlavní aspekty společenského styku a způsoby správného chování v jednotlivých situacích

1.4.1 První dojem

První poznatky o lidech, s nimiž se seznamujeme, získáváme již v okamžiku setkání. Tento první dojem je velice důležitý a další jednání se často odvíjí na jeho základě. Toto pravidlo platí i pro průvodce, kteří předstupují před svěřenou skupinu. Vznik dojmů, které se vytvářejí u skupiny, lze částečně ovlivnit projevy, jež si často sami ani neuvědomujeme – mimika, pohyby rukou, zevnějšek, příjemné a dobré vystupování jsou jevy, které patří do neverbální komunikace. Vlastnosti hlasu a řeči patří do sféry verbální komunikace.



1.4.1.1 Neverbální komunikace

Je to historicky starší způsob komunikace mezi lidmi – beze slov. K verbální komunikaci dochází zpravidla až po určité výměně informací mimoslovním způsobem. Výrazem tváře a dalšími signály dáváme najevo v jakém emočním stavu se nacházíme a podle toho také jsme vstřícní nebo naopak neochotní ke komunikaci.

K signálům neverbální komunikace patří:

Vzájemná blízkost či oddálení – odráží vzájemný vztah dvou lidí. Při komunikaci vždy udržujeme určitou vzdálenost od ostatních a vytváříme si kolem sebe své intimní teritorium.

Po překročení této zóny nastává reakce odrážející vzájemný vztah dvou lidí, tj. zda je nám odpovídající osoba sympatická, milá anebo se jedná o osobu neznámou, nesympatickou, popř. neutrální.

Tělesný kontakt – zde již dochází k překročení osobní zóny a k blízkému kontaktu. Jako podání ruky nebo polibek je např. součástí pozdravů, jako obejmutí slouží k vyjádření postojů nebo citů. S tímto kontaktem úzce souvisí pochopitelně osobní hygiena.

Vzájemný postoj dvou lidí – vypovídá o vzájemném vztahu a emotivním postoji komunikujících. Z pouhého pozorování poznáme, zda je rozhovor veden uvolněně, zda se jedná o vztah nadřazenosti a podřazenosti, zda jde o obdiv nebo úctu k druhé osobě nebo zda je popř. někomu něco vytýkáno.

Pohyb rukou, gestikulace – jsou neodmyslitelnou součástí mluvního projevu. Jejich dynamika vypovídá o temperamentu mluvícího, o jeho otevřenosti či uzavřenosti, jakož i o charakteru a rázu vedeného hovoru.

Pohyb hlavy – vyjadřuje často souhlas nebo nesouhlas v průběhu komunikace. Přispívá tak k vyjádření vnitřních postojů i k jejich rozpoznání u ostatních.

Obličej a mimika – jsou nejzjevnějšími prostředky neverbálních sdělení. Radost, smutek, strach, naděje, pohrdání, přátelství, nenávisť, ironie, porozumění, nelibost, údiv - to vše se dá vyčíst z výrazu tváře a jejích mimických nuancí.

Vzhled a upravenost – náležejí rovněž k prostředkům neverbální komunikace a podílejí se zejména na vytváření prvního dojmu. Styl oblečení se volí podle příležitostí a účelu.

1.4.1.2 Verbální komunikace

Řeč – slovní vyjadřování – podmiňuje sdělnost a úspěch (nebo také neúspěch) naší komunikace. Dosažení pozitivních cílů našeho slovního vyjadřování ovlivňuje zejména:

- rychlost slovního projevu
- rychlost reakce na otázky
- délka mluvního projevu a délka pomlky
- srozumitelnost a hlasitost
- tón hlasu a jeho zabarvení
- prohršky proti správné výslovnosti a jiné chyby ve slovním projevu

Řeč je způsobem sociální komunikace každé osoby, jejíž náplň je tvořena jak verbálním, tak i neverbálním obsahem, kontextem situace i emotivním akcentem. Odráží tedy plně její osobnost.



Řeč zařazujeme k projevům tzv. symbolické komunikace. Toto zařazení vychází z toho, že v některých kulturách jsou vyjadřovacími symboly také květiny, oděv, způsob úpravy vlasů a pod.

Fyziologicky souvisí řeč velmi úzce se správným způsobem dýchání. Dech je základem správně předneseného projevu, spočívá na něm i mluvnicky správný způsob rozdělení vět a správné dýchání a účelné hospodaření s dechem ovlivňuje i postoj těla při projevu.

1.4.2 Mluvený projev

Sociální komunikací rozumíme sdělování a výměnu zpráv v mezilidském styku. Sem patří tedy jakýkoli účelný mluvený projev včetně přednesení výkladu v práci průvodce. Správný přednes a vhodná forma přenesení poznatků jsou nezbytným předpokladem k zaujetí posluchačů a úspěchu celého zájezdu, popř. i místního provádění ve městech a v objektech.

Zásady sdělování informací:

Příjem informací je provázen různými fázemi pozornosti posluchačů. Nejvyšší pozornost bývá na začátku projevu. Postupně následuje pokles pozornosti, která se opětovně zvýší před koncem výkladu.

Na základě těchto rozdílných fází v intenzitě vnímání je vhodné rozvrhnout si i vlastní projev následujícím způsobem:

- vzhledem k tomu, že nejvíce působí první informace, vkládáme na začátek výkladu to, co si přejeme, aby si posluchači nejdůkladněji zapamatovali
- do oblasti nejmenší pozornosti, uprostřed projevu, vkládáme oživující pasáže, zajímavosti, historiky, dotazy na posluchače a navozujeme takto nový kontakt
- efekt poslední informace využíváme k zařazení údajů, které si mají posluchači zapamatovat nejdéle. Sem patří např. i informace o tom, co mají ihned vykonat anebo dáváme-li jim možnost výběru z více variant. Nejvíce žádanou variantu klademe nakonec.

K verbálnímu vyjadřování patří neoddělitelně i kultura mluveného projevu s širokým rejstříkem výrazů a bohatou slovní zásobou.

K vlastnímu mluvnímu projevu průvodce náleží i správná volba obsahu projevu, vycházející z reálné skutečnosti jaké je složení posluchačů, ke komu bude průvodce mluvit. Z toho vyplývá i výběr fakt, rozsah informací a v neposlední řadě také forma a styl, odvíjející se od věku, zájmu a zaměření posluchačů.

Ve výkladu rozlišujeme vědecké informace a informace obecné, mezi něž patří i přenesené příběhy a pověsti.

Mezi mluvené projevy patří i **rozhovor**. Častý je rovněž v práci průvodce, který je zpravidla osobou, na níž se obracejí účastníci zájezdu s nejrůznějšími žádostmi, dotazy a problémy. Základní zásadou je zdvořile naslouchat, věnovat pozornost účastníkovi rozhovoru, nevyptávat se příliš (zejména na nepříjemné věci) a nemluvit nadměrně o sobě. Negativně vyznívající rozhovor vzbuzuje u jeho účastníků negativní emoce. Průvodce přijímá pozitivně i případná vysvětlení od účastníků, která mohou být mnohdy zdrojem poučení. Dotyčný bývá často v dané věci odborníkem. Pokud je volba námětu rozhovoru na nás, vyhýbáme se tématům nepříjemným, trapným nebo konfliktním. Nejen téma, ale i hlasitost rozhovoru se přizpůsobuje prostředí. Rovněž tak tempo řeči, v závislosti na vnímavosti účastníků rozhovoru.



Důležitá je vždy i formulace sdělovaných skutečností. Dbáme, aby projev byl vždy taktní a vyjadřoval respekt a úctu k osloveným.

1.4.3 Další formy komunikace

Mezi další formy komunikace patří dopisy, faxy, e-maily a telefonování. Zde se řídíme běžně platnými pravidly pro vedení korespondence ať již soukromé, osobní nebo obchodní, včetně elektronické pošty.

Při telefonování volíme společensky správně již dobu volání a dodržujeme základní pravidla jako je pozdrav, představení, volba délky hovoru (přání ukončit hovor dává najevo osoba společensky významnější). V případě přerušení hovoru je na volajícím, aby opětovně zavolal. Hovor končíme obvykle ustálenými frázemi.

Nepostradatelným prostředkem komunikace je dnes pro průvodce mobilní telefon. Vypínáme jej však v situacích, které to společensky nebo někdy přímo formou příkazu vyžadují.

1.5 První kontakty

1.5.1 Zdravení

Pozdrav patří mezi nejčastější formy společenského styku. Jeho způsoby a formy jsou však různé v závislosti na místě a osobě zdravícího.

Neverbální formou lze zdravit úklonem těla nebo hlavy, smeknutím klobouku, podáním ruky, polibkem, políbením ruky, úsměvem, jiným gestem či pohybem (zamáváním apod.).

Verbální (slovní) pozdrav má obvykle ustálené podoby : dobré ráno, dobrý den, dobré odpoledne, dobrý večer – při loučení potom na shledanou, sbohem, dobrou noc apod. V neformální podobě se používá často nazdar, ahoj, zdařbůh, lovu zdar, buď zdrav, čau aj.

Verbální a neverbální formy pozdravů se často kombinují.

Rovněž při zdravení platí zásada, že společensky méně významná osoba zdraví jako první, spočívá tedy na ní, aby zvolila odpovídající formu pozdravu. U společensky rovnocenných lidí neudělá nikdy chybu ten, kdo pozdraví jako první.

V zásadě tedy platí:

- muž zdraví vždy jako první staršího, ženu (i když je mu v zaměstnání podřízena) a všechny ostatní osoby společensky významnější (1.3.1).
- žena zdraví jako první jen starší ženu (v zaměstnání záleží na společensky významnější osobě, jaký charakter vzájemných vztahů zvolí).
- při zdravení dvou párů se nejdříve pozdraví ženy, pak ženy s cizím mužem a nakonec muži. Druhá možnost je, že se ženy i muži zdraví současně a potom teprve ženy s cizím mužem.

Zdravíme když:

- potkáme známou osobu
- vcházíme do jakékoli malé místnosti (na úradě, v čekárně u lékaře, menší restaurace apod.), i když jsou tam neznámí lidé
- průvodce zdraví při prvním setkání se skupinou, pokaždé ráno, večer při rozchodu, při rozloučení a vždy když potká účastníky po ukončení zájezdu



Na ulici je nejvíce frekventovanou formou ústní pozdrav. Pozdravy, které jsou vyjádřením hlubšího citu nebo úcty patří k jiným příležitostem.

Podání ruky vyjadřuje náš vztah k druhému člověku. Ruku podává první osoba společensky významnější. Muž při podávání ruky vždy stojí a nepodává ruku v rukavici. Ženy si ponechávají lehké látkové rukavice. Až na výjimky (zranění apod.), podáváme vždy pravou ruku, i leváci.

Políbení ruky je projevem úcty, uznání a velké zdvořilosti. Nebývá zvykem při každodenním kontaktu a zachovalo se u různých národů v rozdílné míře. Ruka se přitom nelíbá doopravdy, polibek je pouze naznačen.

Jiných forem polibku se využívá jako společenského pozdravu v četných zemích světa:

Tvář na tvář je forma, v níž jde o naznačení polibku. Tvář se nepolíbí, ale zlehka přiloží k tváři druhé.

Polibek na tvář může použít v některých kulturách muž zdravící dobře známou ženu. Žena jej pouze naznačí. Tuto formu mohou použít i dvě ženy.

Polibek na čelo se obvykle uděluje dítěti.

Polibek na ústa je nejvíce intimní. Uplatňuje se jen mezi důvěrně známými dvojicemi a mezi blízkými příbuznými.

Objímání rovněž vyjadřuje silnou dávku citu nebo úcty a přátelství.

K dalším ustáleným formám společenského styku, uplatňujícím se při prvních kontaktech, patří zejména způsoby oslovení a představování.

1.5.2 Oslovení

Oslovení opět vyjadřuje náš vztah k oslovovanému. V běžném životě použijeme neutrálního pane, paní, slečno i bez připojení jména, není-li nám známo. Pamatujeme-li si však jméno, např. z dřívějšího setkání nebo představení, je vhodné je přidat. Pokud jde o užívání titulů, používáme tituly akademické, ne vědecké. Představí-li se nám někdo tedy jako doktor Nový, nebo nám dá vizitku, na níž je tento titul, budeme ho oslovovat pane doktore. V oslovení pak použijeme titulu, hodnosti nebo funkce nejvýznamnější, např. pane řediteli, i když je dotyčný inženýrem. Titul musíme znát a uvádět přesně. Důležité je rovněž oslovovat ve správném pádu: Pane Nováku, dovoluji abych... (ne pane Novák...) a ve správném rodu: Paní doktoro.... (ne paní doktor). Tato pravidla platí i pro používání hodností: Paní podpraporečnice.... (ne tedy podpraporečnick).

Někdy lze použít i nepřímé oslovení: „Dovolte prosím“, „Promiňte, ale“. Pokud známe jméno, titul nebo funkci, je vhodné je připojit.

Oslovování hlav států, vysokých státních úředníků a diplomatů se řídí zvláštním protokolem.

1.5.3 Představování

Představování není jen součástí společenských pravidel, ale je to jejich formální část vedoucí k seznámení. Jeho forma odpovídá okolnostem, za nichž se uskutečňuje. Např. při nástupu nového pracovníka jej obvykle představuje jeho vedoucí. Při kontaktu s dalšími



útvary podniku se již často musí představovat sám. V uzavřené společnosti je představování povinností hostitele. Neznámé společnosti můžeme být představeni i najednou. Nejčastější situace, při kterých se představujeme jsou : příchod do místnosti, kde máme jednání, při obchodním jednání, do telefonu, při soukromé návštěvě u osoby, již jsme dříve neznali, při veřejném vystoupení, při slavnostech a rodinných oslavách (představíme pozvané, kteří se dříve nesetkali), spolubydlící na dovolené apod.

Při představování platí opět pravidlo společenské významnosti. Představujeme tedy muže ženě a představuje se muž ženě, představujeme mladšího staršímu a představuje se mladší staršímu, představujeme služebně níže postaveného služebně výše postavenému, ve všech případech tedy osoba společensky mladší je představována nebo se představuje osobě společensky starší. V případě, že mezi osobami nejsou rozdíly z hlediska společenské významnosti, řídí se představování konkrétní situací. Obdobně i v některých dalších situacích záleží často na věkovém rozdílu mezi představovanými, ale zejména na taktu osob, které jsou považovány za společensky významnější.

Představování může být buď přímé, kdy se představujeme sami („Dovolte, abych se představil, jsem.....“) anebo zprostředkované (nepřímé), kde se aktu představování ujímá osoba, které to společensky přísluší (hostitel apod.), anebo která představované zná. Tento zprostředkovatel musí jednak sám znát pravidla pro představování, a jednak by měl znát dostatek údajů o představovaných.

Při představování vždy stojíme a jako jeden z příkladů forem představování lze uvést následující způsob: „ Pane řediteli, dovolte, abych vám představil pana Dr. XY, pracovníka výzkumného ústavu.....“. Představujeme-li dvě osoby zhruba stejného společenského významu, zní seznamovací formule např. takto: „Toto je pan Mgr. XY, ředitel gymnázia v....., toto je pan Mgr. AB, ředitel střední odborné školy v“. Slova „toto je“ a křestní jména lze vynechat. Pokud zprostředkovateli nejsou známy nezbytné údaje, může použít formuli: „Seznamte se“ . V případě, že se osoba představuje sama, používá obvykle formuli: „Dovolte, abych se představil, jsem.....“. U některých jmen (Kníže, Krásná apod.) je vhodnější použít namísto „Jsem“ nebo „Já jsem“ formulí „Moje jméno je.....“. Osoba přitom neuvádí akademický titul (výjimkou mohou být někdy lékaři) a svou funkci jen tehdy, když to je nezbytně nutné. Naopak akademický titul a při pracovním seznámení i zastávané funkce uvádí zprostředkovatel. Pokud představuje osobu společensky mladší osobě vysoce postavené nebo veřejné, uvádí podrobnosti jen o osobě mladší.

Druhá fáze představovacího aktu sestává z případného podání rukou, ze slovní reakce a někdy i ve výměně vizitek. Při slovní reakci se používají ustálené společenské formulace jako „Těší mě“, „Těší mě, že Vás poznávám...“, příp. „Dobrý den“. V pracovním styku si pak osoby obvykle vyměňují vizitky.

Nevhodná je snaha představení někomu vnucovat. Nepředstavujeme se ani při náhodných setkáních (ve vlaku apod.), pokud konverzace nepřesáhne běžný rozhovor.

Průvodce se představí ve chvíli, kdy poprvé předstoupí před skupinu. Jedná-li se o autobusový zájezd, představí rovněž řidiče. Účastníky zájezdu přivítá také jménem cestovní kanceláře, která zájezd pořádá.



1.5.4 Vizitky

Vizitky jsou významnou pomůckou v pracovním, společenském i osobním styku. Slouží při seznamování, představování i jako doprovod jiných sdělení. Při jejich výrobě se dnes dbá především na decentnost a stručnost.

Osobní (soukromé) vizitky obsahují pouze nejzákladnější údaje o osobě: jméno, příjmení, akademické tituly a případné vědecké hodnosti, soukromou adresu, případně telefon domů. Na českých vizitkách je vždy nejprve uvedeno křestní jméno a pak příjmení.

Pracovní (firemní, podnikové, obchodní) vizitky prezentují představovanou osobu jako pracovníka nebo představitele určité instituce. Obsahují proto vedle údajů o osobě také označení instituce, její adresu, telefonní číslo, číslo faxu a e-mail. U jména osoby bývá obvykle uvedena funkce. Neměly by zde však být uvedeny soukromé údaje, pouze soukromá adresa, v případě, že se jedná o prodejce s denním stykem se zákazníky nebo je to jinak v zájmu firmy.

Vizitky představitelů oficiálních institucí by měly být střídmé, pouze s nejnutnějšími údaji, bez údajů soukromých.

Pro zahraniční hospodářskou činnost a jiné kontakty je nutné mít k dispozici navštívenky v odpovídajících jazykových variantách. Jména se nikdy nepřekládají. Problém někdy způsobují akademické tituly nebo i vědecké hodnosti, popř. i firemní funkce.

Manželské vizitky nebývají časté. Obsahují stejné údaje jako osobní.

Používání vizitek je společensky ustáleno. Podávají se při prvním seznámení, a to buď rovnou při seznamování, nebo dojde-li k seznámení náhodou, před rozloučením (pokud si přejeme s druhou osobou setrvat v kontaktu). Vizitku, kterou obdržíme si prohlédneme a popř. si vysvětlíme nejasnosti. Nevhodné je nevěnovat jí pozornost.

V obchodním a úředním styku se vizitky předávají sekretářce.

Jestliže se vizitky zasílají, označí se na nich účel, který plní (v levém dolním rohu, popř. při stručném osobním vzkazu na zadní stranu, když jsme např. bez ohlášení navštívili osobu, která nebyla přítomna). Pro sdělení jsou ustáleny zkratky, vycházející převážně z francouzštiny. Na všechny písemné projevy je nutno odpovědět.

1.5.5 Logo

Logo je základem představy o firmě, charakterizuje podnik, společnost nebo instituci. Mělo by být nápadité a jednoduché a vzhledem k tomu, že se často používá i v menších rozměrech, nemělo by obsahovat mnoho detailů.

1.5.6 Tykání, vykání

Tykání je výrazem blízkých, přátelských nebo příbuzenských vztahů. V pracovních a služebních stycích však může být zavádějící a svádět k důvěrnostem. Proto se také uplatňuje i zde opět zásada, že společensky významnější osobnost určuje charakter vzájemných vztahů. Pravidla jsou tedy obdobná jako při představování. Na nabídnuté tykání není nutno ihned přistoupit, např. z důvodu úcty ke společensky významnější osobě, ale na druhé straně mohou mladší v tomto případě požádat starší, aby jim tykali, aniž by sami uplatňovali stejné nároky.



Problematické je někdy jak zvolit formu nabídky tykání mezi mužem a ženou. V případě, že není nejvhodnější, aby tykání nabídla žena, je možné, aby o povolení k tykání požádal muž (samozřejmě vždy jen při absolutní společenské přijatelnosti takovéto nabídky).

Vhodnou formou oslovování mezi lidmi různé společenské významnosti, kteří jsou pravidelně v kontaktu, ať již pracovně, nebo v zájmových činnostech, může být vykání s použitím křestního jména. Tímto způsobem oslovuje pochopitelně osoba společensky významnější.

Nabídnuté a přijaté tykání doprovází obvykle stisk ruky, mnohdy přípitek a případně i polibek.

Tykání tedy bývá formou uznání, důvěry nebo přátelství a jako takové má být vždy respektováno a ctěno.

1.6 Další formy běžného společenského styku

1.6.1 Chování na ulici

Na ulici dodržujeme běžná vžitá pravidla, někdy daná i předpisy, podobně jako za volantem automobilu, ať již při chůzi, předcházení, zastavení, stání, odbočování a vyhýbání. Srazíme-li se s kolemjdoucím, omluvíme se.

Také při chůzi v doprovodu existují společensky významnější místa. Jdou-li vedle sebe dva lidé, je čestnější místo napravo. Pokud je chůze po pravé straně méně výhodná, pohodlná či bezpečná (okraj chodníku), umístíme společensky významnějšího člověka vlevo.

Při chůzi ve třech osobách může dojít k více variantám:

1. Společensky nejvýznamnější jde uprostřed.
2. Abychom se mohli věnovat dvěma stejně významným osobám, jdeme uprostřed mezi nimi.
3. Častá varianta jsou tři osoby různé společenské významnosti. Potom jde uprostřed nejvýznamnější, napravo významnější a nalevo nejméně významná osoba.
4. Čtyři osoby vedle sebe chodí poměrně výjimečně tam, kde jim to prostor umožní. Jinak se vytvářejí dvojice sestávající ze společensky méně a více významných osob. Při skutečné chůzi ve čtveřici se ponechávají významnější osoby uprostřed a po obou stranách krácejí osoby méně významné.

Kráčíme-li s deštníkem, nenosíme jej pod paží. I na schodech lze chodit ve větším počtu vedle sebe, pokud jsou dostatečně široké. Pokud jsou úzké, kráčí napřed žena a muž jde na druhém místě. Sestupují-li, jde první muž.

Vyhýbáme se napravo, předcházíme nalevo. Podle situace muž vyhýbá také tak, aby ženě přenechal výhodnější a bezpečnější místo.

Při sedání na veřejné lavičky, pokud na nich již někdo sedí, použijeme zdvořilostního dotazu a při odchodu se opět stručně rozloučíme.

Při přesunu skupiny po chodníku dbáme na závazně platné předpisy i společenská pravidla, ale i bezpečnost skupiny. Je nebezpečné pohybovat se bezprostředně při okraji chodníku, popř. vyčkávat před přechodem těsně u okraje vozovky.



1.6.2 Prostředky hromadné dopravy

Dopravní prostředky jsou prostředím, kde se setkává obvykle větší množství lidí nejrůznějšího založení a momentálních osobních nálad. Mohou tedy snadno být zdrojem konfliktních situací. Základním předpokladem jak prožít i takovéto cesty příjemně a vyhnout se rizikovým situacím je dodržování některých všeobecně platných zásad:

1. Vystupující mají přednost před nastupujícími.
2. Po nastoupení nezůstáváme stát u vchodu, abychom nebránili v nástupu dalším lidem.
3. Čím dříve máme vystupovat, tím později budeme nastupovat.
4. Držíme se, abychom udrželi rovnováhu při prudším brždění a v zatáčkách
5. Strčíme-li nechtěně do někoho, omluvíme se.
6. Uvolníme místo k sezení starším, nemocným, těhotným, postiženým a rovněž ženám.
7. S případnými dotazy na řidiče se obracíme před jízdou nebo během přestávek.
8. Se zavazadly zacházíme opatrně, abychom neomezovali ostatní cestující.
9. Dodržujeme všechny pokyny dané dopravními předpisy a rovněž všechna pravidla společenského chování.

V autobuse a ve vlaku při nastupování i vystupování a ukládání zavazadel pomohou pánové starším, ženám a nemocným. Při vstupu samozřejmě vždy pozdravíme. Pokud jsme během delší cesty odkázáni na vlastní jídlo, volíme nearomatické, nedrobivé, trvanlivé potraviny, hygienicky zabalené a na cestu se vybavíme také ubrousky.

V nemístenkových odděleních se místa obsazují podle příchodu. Cestuje-li určitá společnost, podle společenské významnosti. Přitom za výhodnější místa jsou považována místa u oken a u dveří, méně výhodná uprostřed.

Pokud je v moderních dopravních prostředcích vůbec možno otevřít okno, otevíráme nebo zavíráme je teprve po dotazu a svolení ostatních cestujících. Ani jinak neomezujeme své spolucestující, zejména ne spolehnutím na ně při náhodném zdřímnutí.

Při vystupování se opět rozloučíme pozdravem, muži sestupují jako první, aby opět pomohli ženám a starším.

V autobusech sice odpadají některé aspekty jízdy vlakem, občas se ale vykytují případy nevolnosti. Na ty je nutno se připravit před cestou (vhodné léky, jídlo a nápoje) a vyskytnou-li se během cesty, řešit je pohotově pomocí hygienického sáčku (ve většině moderních zájezdových autobusů je k dispozici WC).

Běžnou součástí moderního způsobu cestování je letecká doprava. Způsoby zabezpečení cesty jsou zde dány převážně přesně stanovenými postupy.

Cesta lodí má sice svá vlastní specifika, ale pravidla chování odpovídají v podstatě již uvedeným pravidlům společenského chování. Zvýšenou pozornost je třeba věnovat bezpečnostním pokynům a orientaci na lodi. Na trajektech pak volbě správného schodiště k dopravnímu prostředku v podpalubí.

V osobním autě obsazujeme jednotlivá sedadla opět podle hlediska společenské významnosti. Nečestnější a nejbezpečnější je místo vzadu vpravo, za spolujezdcem. Následuje místo vzadu vlevo, za řidičem a ještě méně výhodné je místo uprostřed. Za nejméně výhodné a bezpečné je považováno místo vedle řidiče.



1.6.3 Chování v kostele a na hřbitově

Mnoho návštěv těchto míst bývá zařazeno jako významná součást programu poznávacích zájezdů. Při prohlídce procházíme tiše chrámem, muži vždy smekají a v četných významnějších chrámech bývá vyžadováno i odpovídající oblečení (zahalená ramena a delší sukně u žen, dlouhé kalhoty a ne pouze tričko k pokrytí vrchní části těla u mužů). Informace se podávají před vstupem do chrámu, pokud k tomuto účelu není ustanoven místní průvodce. Naše chování v chrámu nesmí nikdy rušit modlící se věřící a jeho součástí musí být i odpovídající úcta k náboženským symbolům a projevům víry přítomných.

Obdobně se chováme i během mše nebo jiné pobožnosti, které se účastníme. I nevěřící se zde chováním přizpůsobí ostatním, pokud se tím vyjadřuje úcta a ne příslušnost k víře (v takovém případě by naše chování mohlo vyznívat jako pokrytectví, a v některých případech dokonce zneuctění víry).

Oproti katolickému nebo protestantskému kostelu je v židovské synagoze nutná pokrývka hlavy, v mešitě pak je nutno předem odložit obuv a ženy musí být zahaleny. V buddhistických a hinduistických svatyních se vyžadují bosé nohy.

Na hřbitovech se chováme tiše a s odpovídající pietou. Je přípustný tichý pláč. Procházíme-li kolem hrobu, u kterého stojí nebo klečí truchlící, přerušíme hovor. Zúčastníme-li se pohřbu, vyjádříme svou účast před obřadem i po obřadu na rozloučenou se zesnulým, a to před rozchodem pozůstalých. Kondolence nevyžaduje zbytečných slov, postačí stisk ruky a vyjádření nejupřímnější soustrasti.

1.6.4 Chování v divadle, kině nebo na koncertě

Především nechodit pozdě a neodcházet před koncem představení. K místu uprostřed řady procházíme čelem k divákům se zdvořilostním: “Dovolíte, prosím?” Každému jednotlivě poděkujeme. Naopak, sedíme-li sami v řadě, ochotně vstaneme a uvolníme průchod.

Nerušíme poznámkami, projevy souhlasu či nesouhlasu, program otevíráme tiše a ani jiným způsobem neobtěžujeme okolí.

1.6.5 Návštěvy, dárky, pozornosti

Pozvání provádíme osobně, telefonicky, dopisem, pozvánkou, popř. navštívenkou. Pozvání uskutečňujeme především včas, a sami na pozvání odpovídáme co nejdříve. Nemůžeme-li se dostavit, vždy se omluvíme. Na návštěvy přicházíme přesně a ve vhodném oděvu dle zaměření návštěvy, někdy bývá připsán na pozvánce.

Na návštěvu bychom měli přijít s malým dárkem. Vhodná je např. kytice pro paní domu, pro pána je možná i láhev. Zdravíme nejprve hostitelku, pak hostitele. Při návštěvách je třeba se vyhýbat času oběda nebo večeře, pokud nejsme přímo pozváni. V takovém případě neodcházíme přímo po jídle, setrváme alespoň 1 hodinu. Jinak běžná doba návštěvy bývá 2 – 3 hodiny. Při odchodu poděkujeme za příjemně strávený čas.

Při pozvání k různým slavnostním příležitostem se tato pravidla přizpůsobují konkrétní akci.

Je to např. zasílání květin předem a předávání dárků.

Předávání a příjem dárků se rovněž řídí vžitými pravidly. Dárky se předávají pěkně zabalené a je možno do nich vložit navštívenku. Je vždy lepší osobní předání dárků. Před



jejich zakoupením je lepší zjistit si vhodnost dárku pro příjemce. Předání se doplňuje slovem (blahopřání apod.).

Povinností obdarovaného je dárek co nejdříve vybalit, nečekat až návštěva odejde. Vždy přijmout dárek příjemně a náležitě za něj poděkovat. Rovněž na oslavě raději dárek ihned rozbalit. Pokud to nelze z nějakého důvodu provést, poděkovat telefonicky každému dárci další den.

Je třeba si uvědomit, že u některých národů nejsou některé dárky považovány za vhodné (např. v Japonsku nedáváme dárek jako první, v Německu se nepovažují za vhodné bílé a žluté květy atd.).

1.7 Společenské akce a příležitosti

Při řadě příležitostí se pořádají různé společenské akce. Příležitostí může být návštěva významné osobnosti, důležité obchodní jednání, oslava významné události apod. Forma společenské akce a počet přítomných se liší podle příležitosti. Může například i navázat bezprostředně na ukončené jednání. Každá taková akce však vyžaduje důslednou organizační přípravu se zajištěním místnosti, šaten, dnes i parkování, pozvánek, pohoštění, dopravy významných osob a popřípadě i péči o bezpečnost.

Mezi oficiální formy společenských akcí se řadí pracovní snídaně, pracovní oběd, buffet-lunch nebo buffet dinner, oběd, večeře, raut, koktejl, číše vína, banket a recepcie v různých provedeních podle příležitostí, k nimž se pořádají.

Pro jednotlivé druhy uvedených společenských akcí bývá ustálený výběr jídel a nápojů. Sestavení oběda nebo večeře se ovšem liší podle zemí, včetně krajových rozdílů. Při výběru jídel je nutno brát ohled na zdravotní problémy zúčastněných nebo náboženská a morální pravidla jež dodržují.

1.7.1 Pravidla stolování

Stolování zahrnuje jak úpravu stolů či slavnostních tabulí, tak i chování při jídle. Svá pravidla má stolování nejen v restauracích, ale i v rodinném kruhu, v soukromí, s přáteli. Již při úpravě stolů je třeba dbát na jejich správné umístění, na čistotu a dokonalost stolního prostírání i jídelních souprav a vybavení. Při prostírání se má dodržet osobní zóna alespoň 60 x 60 cm. Dbát je nutno i na správné a úhledné složení ubrousků (při zatáhnutí za jeden růžek se musí lehce rozpadnout). Papírové ubrusky se nepokládají na kolena.

Používání příborů a objednávání jídel má rovněž svá vžitá pravidla. Je-li založena větší sada příborů, odebírají se vždy z vnějšku, směrem k talíři. Příbory mohou být ovšem i přinášeny zvlášť. Příbor po ukončení chodu se odkládá rovnoběžně vedle sebe. Placení v restauracích přináleží pánům. Při manažerských obědech, když hostitelem bývá žena, může zaplatit sama.

Prostírání stolu je dáno etiketou stolování a vedle správného rozmístění talířů, příborů a sklenic se dbá i na estetickou úpravu tabule s případným živým ohněm, květinami i drobnými ozdobnými předměty (bibeloty).

Pravidla existují i pro servírování – zprava se podávají pokrmy, které jsou připraveny na talíři. Pokrmy k výběru z mísy nebo tácu jsou nabízeny zleva. Víno a ostatní nápoje jsou nabízeny rovněž zprava. Pokud si nejsme jisti, jak se určitý druh jídla jí, buď požádáme o radu známou osobu, nebo sledujeme ostatní přítomné.



K dalším zásadám správného chování při stolování a společenských akcích patří: nepoužívat silné parfémy, rozhodně nekouřit u stolu, není-li kouření již jinak vymezeno, nezvedat věci, které upadly na zem a ruce zůstávají viditelně na stole, opřené zlehka o roh stolu.

Pronesení přípitku patří hostiteli nebo osobě, s níž se dohodne, později již mohou být i další.

Přítukává se pouze vínem, sektem nebo šampaňským. Skleničku držíme za stopku, ostatní nápoje se pouze pozvednou. Slova přípitku musí být připravená a volená. Totéž platí pro proslov, ať už jde o projev na přivítanou, poděkování nebo k jinému účelu. Hovořit se nemá déle než tři minuty, se zajímavým začátkem, gradací projevu a vtipnou pointou. Proslov se nečte.

1.7.2 Zasedací pořádek

Rozsazení se určuje podle míst hostitelů, kteří sedí proti sobě. Přítom společensky významnější osoby sedí zády ke stěně, s výhledem do prostoru. Blíže k hostitelům jsou usazovány osoby společensky důležitější. Nejčestnější místo pro ženu je po pravici hostitele, pro muže po pravici hostitelky. Jinak se ženy a muži rozsazují střídavě, manželé se neusazují vedle sebe (což neplatí pro rodinné oslavy). Mezi společensky významné osoby počítáme vždy cizince.

Variant zasedacího pořádku může být více podle uspořádání stolů. U oficiálních akcí bývá v předsálí uvedeno schéma rozsazení hostů (placement).

Při příchodu se vyčkává s usednutím až usedne hostitel nebo přítomné dámy.

Základní pravidlo při vstupu do restaurace – jako první vstupuje muž.

1.8 Etiketa oblékání

Oblékání se řídí pravidly danými módou, věkem a celou řadou společenských aspektů včetně financí.

Každopádně je však oblečení vždy součástí prvního dojmu a značně se na něm spolupodílí. V běžném životě se řídí osobním vkusem, ale i účelem a u společenských a obchodních akcí cílem, místem a dobou těchto setkání. V obecné poloze by nemělo na prvním místě odrazovat druhou stranu nevhodným výběrem. I přes určitou volnost, která se pro některé příležitosti prosadila, platí stále jistá závazná pravidla. Jedno z nich spočívá v tom, že k serióznímu jednání v obchodním styku patří pro muže vždy košile a kravata. V některých zemích se uplatňuje národní kolorit.

Mimo pracovní styk může být oblečení takové, aby uživateli co nejlépe vyhovovalo. Mělo by však umožňovat vždy elegantní vzhled a součásti by měly být vhodně sladěny. Obecně se stále ještě rozlišuje oblečení pracovní, vycházkové, společenské a pro volný čas (domácí, sportovní). Kromě toho se v různých profesních skupinách ustálil určitý druh oblečení pro určité příležitosti.

Základním pravidlem je samozřejmě čistota. Oblečení je nutno střídat. Košile denně. Džíny sice dnes patří do běžného šatníku, stále ale nesou znamení sportovního oblečení.

V dámském oblečení nacházíme větší pestrost a větší rozdíly v oblečení pro pracovní a společenské příležitosti. Daleko významnější jsou zde rovněž doplňky (bižuterie je ale vyloučena z večerních toalet). Součástí společenského oblečení jsou zde také rukavice. Stejně



jako klobouk se odkládají jen při jídle. Do společnosti se také vždy oblékají punčochy. V pracovním styku by neměla žena používat nápadné nebo výstřední oblečení. Výběr nejrůznějších druhů oblečení je dnes velmi bohatý, a i když podléhá více módě než u mužů, záleží jen na vkusu s jakým bude volba provedena.

V případě, že pro pány je u významných společenských událostí předepsán smoking (black tie), bere si dáma dlouhé večerní šaty.

Stejně jako oděv, vybírají se i boty podle účelu. Součástí formálního oblečení nejsou např. mokašiny.

Samozřejmě je třeba se vystříhat různých prohřešků v oblečení a úpravě oděvu. K těm nejhorším patří rozepnuté knoflíčky u košile a povolená kravata.



2 Náboženství

Základní znalosti hlavních světových náboženství, jejich historie i kánónů víry patří nezbytně do všeobecných znalostí každého průvodce. Vždyť právě prohlídka chrámů a náboženských staveb je významnou součástí poznávacích zájezdů.

Proto je třeba seznámit se alespoň se čtyřmi základními směry světových náboženství: křesťanstvím, judaismem, islámem a hinduismem.

2.1 Křesťanství

Křesťanství je monoteistické náboženství všech lidí věřících v Ježíše Krista, bez ohledu na jejich církevní příslušnost. Kánonicky se opírá o posvátné knihy převzaté z judaismu –

Starý zákon – a o 27 spisů Nového zákona, které sestávají ze čtyř evangelií (Marek, Matouš, Lukáš, Jan), Skutků apoštolů, listů apoštolů (čtrnáct připsaných Pavlovi z Tarsu) a Apokalypsy. Starý zákon je často vykládán jako proroctví o příchodu Mesiáše Ježíše Krista, jehož život a působnost jsou popsány v evangeliích. Pro věřící v Ježíše Krista se ujal název křesťané.

Ježíš evangelií jedná jako syn Boží, jehož úkolem je přivést lidstvo zpět k Bohu a svou smrtí na kříži je vykupuje. Svými žáky byl nazýván mašiach (mesiáš), řecky christos.

Ukřižován byl pod nápisem Ježíš Nazaretský, král Židů (INRI), čímž mu bylo přisuzováno, že patří do královského davidovského rodokmenu.

Jeho žáci uvádějí, že po třech dnech vstal z mrtvých a pobýval mezi nimi po čtyřicet dní, než vystoupil na nebesa. Vzkříšení pak učinil středem křesťanské zvěsti zejména Pavel z Tarsu, který sám se obrátil na víru pod vlivem vidění vzkříšeného Krista.

Křesťanská ortodoxie je výsledkem dlouhodobého procesu a syntézou vývoje mnoha systémových proudů uvnitř křesťanství. Jako náboženství bylo křesťanství uznáno až Milánským ediktem císaře Konstantina Velikého v roce 313. Od roku 391 se pak stalo státním náboženstvím. Po pádu západořímské říše se stalo svou církevní organizací oporou nově vznikajících států. Formy církevního života, liturgie, řeholnictví a teologie, které zde vznikly, se označují jako západní křesťanství. Východním křesťanstvím se rozumějí církve, které se vyvíjely v duchovním klimatu východořímské říše. Pravoslaví se oddělilo formálně od západního křesťanství v roce 1054.

Nový věk se vyznačuje mimo jiné i zvláštní úctou k Panně Marii, matce Boží. Dramatickou náboženskou roztržkou se stalo dílo a učení augustiniánského mnicha Martina Luthera na počátku 16. století. Reformace a protireformace poznamenaly celý další vývoj křesťanského světa. Soudobé ekumenické hnutí, vzniklé již v 19. století, usiluje o spojení a sjednocení křesťanských církví. Ke křesťanství se dnes hlásí asi 1,8 miliardy lidí na celém světě.

2.2 Křesťanský život a církevní obřady

Křesťanský život má několik dimenzí. Pro některé konfese je velmi důležitý liturgický rok, jehož středem je narození Kristovo a velikonoce s následující oslavou Vzkříšení. Ke svátostem patří u katolíků křest, biřmování, eucharistie, manželství, svěcení, pokání a poslední pomazání. Pohřeb je na rozdíl od předešlých svátostí považován



za svátostinu. Je to rozloučení s neživým člověkem na jeho poslední cestě k Bohu Spasiteli. Eucharistie, sdílení konsekrovaného chleba a vína, je považována za jednu ze svátostí zavedených samotným Ježíšem Kristem.

Z církevních obřadů římskokatolické církve má pro svátost eucharistie největší význam jako bohoslužba mše. V podobě římské liturgie se mše užívala od 6. století a byla takto kodifikována papežem Piem V. v roce 1570. Některé úpravy provedl II. Vatikánský koncil, zejména zavedl užívání národního jazyka. Mše se staly také významnou vokálně instrumentální formou. Byly koncipovány od 14. století ve všech slozích evropské hudby.

Církevní obřady římskokatolické církve se vyznačují řadou úkonů. Křest je svátostí, která zařazuje křtěného mezi věřící církve. Součástí obřadu je přítomnost kmotra a kmotry, kteří zaručují výchovu ke křesťanství. Břímování se provádí většinou ve věku 12 – 13 let a stvrzuje plné pochopení katechismu a seznámení s náboženskou výchovou. Svatba je církevní obřad v současné době plně rovnoprávný se sňatkem civilním. V katolické církvi se uzavírá na celý život, pouze jedenkrát.

Jako svátostina se koná pohřeb zesnulého člověka. Poslední udělovanou svátostí za života člověka bývá poslední pomazání.

V katolické církvi platí hierarchie duchovních v souladu s církevním právem. Funkční tituly kněží jsou v ní následující: kaplan, farář, děkan (v čele církevního okrsku), biskup (je v čele církevního obvodu), arcibiskup (ve významných místech, má důležitější místo mezi ostatními biskupstvími), kardinál (člen poradního sboru papeže, od r. 1059 jediní oprávnění volit papeže, někteří vedou úřady papežské kurie, dnes jich asi 120, sídlí i mimo Řím), papež (hlava katolické církve. Je nejvyšší instancí církve).

Ostatní církve mají svou vlastní hierarchii. Církevní obřady římskokatolické církve mají velmi dávnou historii a při liturgických úkonech se používá liturgický úbor, který se vyvinul z antického oděvu. Jeho barva i barva štolý se řídí liturgickými pravidly. V protestantismu je liturgickým úborem černý talár.

2.3 Judaismus (Židovství)

Základem judaismu je víra v jediného Boha a přesvědčení, že Židé jsou jeho vyvoleným národem, spjatým s ním závazkem vzájemné smlouvy, uzavřené na Sinaji při předání Tóry. Závazná zákonná ustanovení *halacha*, zakotvená v talmudu a midraších stanoví formální pravidla jejich chování.

Organizačně se Židé sdružují v židovských náboženských obcích. Jako duchovní a právní správce komunity působí rabín, zplnomocněný učitel židovské tradice. Hlavou celé židovské obce v České republice je pražský rabín.

Centrem židovské komunity, kde se Židé shromažďují, uctívají Boha i studují je *synagoga*.

V jejím architektonickém rozvržení je nejdůležitějším stavebním prvkem vnitřního prostoru pódium pro čtení písma a úložiště pro Tóru a knihy proroků. Svatostánek, v němž jsou uloženy svitky Tóry, stojí vždy čelem k poloze starověkého jeruzalémského Chrámu.

Podle bible dal postavit jeruzalémský Chrám král Šalomoun (asi 961-922 př.n.l.), aby tam uložil archu úmluvy. Chrám byl zničen po dobytí Asyřany a znovu postaven po návratu z babylonského zajetí. Znesvěcen byl za vlády Seleukvců s následnou vzpourou Makabejských. Po očištění byl na památku ustaven osmidenní svátek Chanuka. Druhý Chrám



je zničen plameny v roce 70 n.l. Pád Chrámu posílil židovskou diasporu. Židé nacházeli útočiště všude, kde je panovníci přijímali, byli však často pronásledováni a vyháněni. Jejich tragédie vyvrcholila až v nejnovejší době v holocaustu.

Podle historického původu a pozdějšího směru diaspory se vztahují na kulturní komplex Židů žijících dnes v evropském a ruském prostředí pojmenování aškenázský a na vyhnance z Jeruzaléma, sídlící před vyhnáním v roce 1492 ve Španělsku a Portugalsku, a později i pro diasporu na Balkáně a na Středním východě, sefardský.

2.3.1 Základy víry

Posvátným spisem Židů je Tóra, která se skládá ze tří základních částí: vlastní Tóra neboli Pentateuch (řecký název pěti knih Mojžíšových ve Starém zákoně), části nazvané Proroci a posléze Spisy. Texty z 10. století př.n.l. používají název Jahve (JHVH) a z 8. stol. Elohim.

Bylo to právě studium a výklad Tóry s předepsanou zbožností, plněním přikázání a vnímavostí vůči lidskému chování na jedné straně a denní opakování liturgických formulí na straně druhé, které společně s vírou ve vyvolenost Izraele a nadějí na konečný a spravedlivý řád udrželo národní a náboženskou tradici i přes rozptýlení v celém světě.

Největší soubor židovské literatury je tvořen dvěma Talmudy, jeruzalémským a babylonským. Talmud obsahuje výklady Tóry a další tradici. Základem právních pojednání Talmudu je Mišna ze začátku 3. stol.n.l. Výklady ve formě závazných zákonných ustanovení jsou zachyceny v midraších. Hagada je písemně zachycená tradice výkladů Starého zákona v Talmudu a midraších ve formě příběhů. Tradiční Žid zachovává *halachu* a stává se tak tím, kdo plní přikázání. Posvátný cyklus u něj začíná ihned po probuzení, kdy muž si nasazuje čepičku kipa neboli jarmulku, umývá se a odrecituje modlitby. Všichni muži jsou povinni modlit se třikrát denně od 13 let. Při ranní modlitbě mají nařízeno oblékat si rituální modlitební řemínky zvané *tfilin*. Ženy tfilin až donedávna nosily, zapovězeno jim to ale není. Muži dále nosí modlitební plášť *talit* se zvláštními uzly a třásněmi.

Šabat, který začíná každý pátek po setmění a slaví se až do sobotního večera, je vrcholem a nejdůležitějším dnem každého týdne, s důrazem na halachické detaily posvátných úkonů. Připomíná dovršení stvoření, a proto během něj není dovolena žádná práce. K přípravě patří i napečení šabatových chlebů zvaných chala. V pátek pozdě odpoledne začíná tradiční šabatová bohoslužba.

K základním předpisům patří rovněž jíst pouze košer pokrmy, tj. v souladu s rituálními předpisy.

Zvláštností judaismu je rovněž lunisolární kalendář. Židovský rok začíná mezi polovinou září a počátkem října s prvním z pohyblivých svátků *Roš hašana* (výročí počátku světa). Právě nejsvětější dny židovského roku přicházejí před novoročními svátky, během nich a po nich, zejména mezi svátky *Roš hašana* a *Jom kipur*, známém coby „deset dní pokání“. Celý velký „Hrozný den“ je vrcholem dlouhého období kajícího a obnovy.

Pesach (Velikonoce) je svátek připomínající vysvobození Židů z egyptského otroctví. Hlavní jídlo je okamžikem rodinné radosti a vzájemnosti. Utrpení dávných Izraelitů připomíná *maca*, nekvašený chléb, který se jí během celých svátků.



2.3.2 Obřady a půsty

K významným obřadům patří svatba. Muž se při ní zavazuje, že bude ženu po celý život chránit, šatit a vůbec všestranně o ni pečovat. To je povinen zachovávat až do vlastní smrti.

Žena slibuje věrnost a péči o rodinu. Před obřadem musí být žena čistá a podrobuje se rituální koupeli ve speciální lázni nazývané *mikva*. Vlastní sňatek se odehrává v synagoze nebo v přírodě. Jeho součástí je požehnání nad vínem, kdy muž navlékne ženě zlatý prsten se slovy.

„Bud' mi tímto prstenem oddána podle zákonů naší židovské víry“. Potom je opět obřad nad vínem a muž stvrzuje celý akt rozšlápnutím sklenky. Při rozdílnosti víry u snoubenců musí jinověrec buď přestoupit, nebo naopak věřící vystoupit z víry.

Narozeniny probíhají tak, že narození dítěte se oznámí nejbližším příbuzným, přátelům a rabínovi. Dítě ženského pohlaví dostane při nejbližší bohoslužbě, při předčítání tóry hebrejské jméno. Chlapec je osmý den obřezán a rovněž dostane hebrejské jméno.

Bar micvah je slavnost dospívání. U dívek je tento obřad neoficiální a probíhá ve 12 letech. Chlapci ve 13 letech berou na sebe povinnosti náboženských předpisů a zúčastňují se pak již plnohodnotně náboženského života.

Pohřeb začíná rituálním omýváním zesnulého, oblékáním do bílého plátna, zavinováním do bílého prostěradla a do talisu, modlitebního roucha. Nebožtíci jsou pochováni v neohoblované rakvi.

Pokud jde o dodržování půstů, k nimž patří povinný půst na *jom kipur* (17. tamuzu), 9. avu (zničení Chrámu), 3. tišri (zavraždění židovského místodržícího Gedalji), 10. tevetu (počátek obléhání Jeruzaléma) a 13. adaru (půst Ester) existují ještě další půsty. Např. za toho, kdo upustil tfilin, nebo za celou obec, pokud v synagoze upadl na zem svitek tóry. Rovněž otec prvorozeného syna se až do dosažení třináctého roku jeho života postil vždy o erev pesach dopoledne. Potom se již dotýčný syn postil sám na znamení díků, že při odchodu z Egypta byli všichni prvorození synové ušetřeni.

Před začátkem pesachu se spousta nádobí „košerovala“ několik hodin ve vařící vodě. Odstranily se také všechny drobký chleba, neboť po následujících osm dnů se nesměl požívat chléb ani ostatní pokrmy a nápoje připravované s pomocí kvasnic.

Podle I. A V. knihy Mojžíšovy se rovněž Židům zakazuje požívání krve a masa teplokrevných živočichů, ve kterém zůstala krev. Až po dnešní dny je tedy musí před vařením hodinu nechat ležet ve slané vodě, aby případná zbývající krev vytekla.

Závěrem lze k tomuto náboženství dodat, že judaismus dal světu především ideu monoteismu, jedinečného Boha, který je jediným základem jistoty a pravdy. Souběžně s touto ideou se vytvořily v judaismu také základy naší etiky. V každodenním životě pak rytmus práce a pravidelného odpočinku. Židovskému národu pak umožnil, díky rozsáhlému systému židovského náboženského práva, soustavy příkazů a zákonů, zachovat si svou národní i náboženskou identitu .



2.4 Islám

Islám je monoteistické náboženství vyskytující se dnes ve všech světadílech. Převládá na Středním Východě, v Malé Asii, v kavkazské oblasti, na severu indického subkontinentu, v jižní Asii a Indonésii a v severní a východní Africe. Toto náboženství vzniklo na území, kde doposud se střetávaly vlivy místních kultů i judaismu a křesťanství.

V souladu s věroukou vyšlo toto náboženství od Boha (Alláh) a přes proroka Muhammada, posla Božího, se přeneslo k lidstvu. Islám tak spatřil světlo světa v pouštní Arábii na počátku 7. století. K Muhammadovu prorockému osvícení došlo v letech 610 – 632 n.l. nejprve v Mekce a od roku 622 v Medině. Boží zákon, zákon islámu (*šaría*), spočívá na třech zdrojích: na Koránu, slovu božím, které bylo diktováno Prorokovi v jazyce arabském (proto je arabština považována za jazyk posvátný, (na souboru tzv. tradic (*sunna*), historek o konání a výrocích Proroka, a na muslimském právu (*fikh*). Když se v roce 632 uzavřela pozemská pouť Muhammadova, bylo nové náboženství zasaženo dvěma roztržkami kvůli opozici vůči většinové sunně. Zatímco *sunnité* uznávají všechny první čtyři chálífy, následníky Muhammadovy, *šiiité* soudí, že právo nahradit Proroka v čele muslimských věřících náleží výhradně jen členům jeho rodiny. *Sunnité* získali na svou stranu většinu islámských věřících a dnes se k nim řadí na 90% všech islámských věřících. *Šiiité* jsou zastoupeni převážně v Iránu a Iráku. *Sunnité* ovládají rovněž téměř všechna posvátná místa islámu, včetně Mekky a Mediny.

Paralelně s oficiálním islámem se rozvíjel i islám mystický – *súfismus* a učení rozvíjená muslimskými bratrstvy (*ichwán*). V súfické praxi může být meditace doprovázena ovládním dýchání, hudbou a extatickými tanci. Pod vedením mistra absolvovali členové bratrstev cvičení, jako byly recitace opakujícího se textu (*zikr*), mystický tanec (*samá*), umrtvování těla různými způsoby (bičováním, ohněm aj.), aby prošli rozličnými etapami duchovní přípravy ke sjednocení s Bohem. Proslulé bylo např. centrum tančících *dervišů* v Konyi.

2.4.1 Články víry a její praktikování

Korán je pro muslimy řečí Boží předanou archandělem Gabrielem proroku Muhammadovi, jako poslednímu z řady biblických proroků. Skládá se ze 114 kapitol, zvaných *súry*, obsahujících různý počet veršů (*aját*). Bůh je jediný stvořitel vesmíru, lidí a duchů. Korán svým způsobem vykládá některá biblická vyprávění (Adam a Eva, Abrahám aj.) a uvádí mnohá morální napomenutí, která společně s tradicemi tvoří základ islámského práva *šari'a*. Korán není tedy jen duchovní knihou, ale dává i přesné návody, jak má muslim vést život v souladu s pěti články víry:

- vyznání víry – alespoň jednou v životě pronést: “Není Boha kromě Alláha a Muhammad je jeho prorok.”
- pětkrát denně se pomodlit s tváří obrácenou k Mekce
- almužna ve formě náboženské daně
- dodržení ramadánu
- alespoň jednou za život pouť do Mekky (*hadždž*) k posvátné *Kaabě*.

Korán tedy obsahuje také praktické, právní a kulturní příkazy. Každý muslim musí tak odříkat 5 každodenních modliteb ohlášených *muezzinem* z minaretu. Ať je kdekoli, musí se rituálně umýt, pak se obrátit k Mekce a odříkat věty z koránu a dvakrát nebo vícekrát se hluboce poklonit. Muslimové nesmějí jíst vepřové maso, pít alkohol, hrát hazardní hry, podvádět a zobrazovat lidi nebo zvířata. Toto ustanovení vedlo k rozvoji abstraktních



geometrických motivů s květinovými náměty a zářivými barvami. Důležitým pojmem je *džihád*, jako zdůraznění odpovědnosti za obranu před nepřáteli.

Důležitou roli v náboženském životě muslimů má i *ramadán*, devátý měsíc muslimského kalendáře (jako počátek muslimského letopočtu byla vzata *hidžra*, označující odchod Prorokův z Mekky do Mediny v roce 622). Je to měsíc půstu v denních hodinách. Půst znamená zdrženlivost ode všeho, co jej porušuje: jídlo, pití, pohlavní styk, a to od východu slunce do jeho západu. Během ramadánu se slaví dva významné náboženské svátky: „Noc osudu“ nebo „Noc božího rozhodnutí“, kdy muslimové vzpomínají na zjevení Koránu lidstvu, a „Slavnost porušení půstu“ koncem ramadánu.

Centrem společného uctívání je pro muslimy *mešita*. Ve vnitřním sloupovém prostoru (*livan*) se nachází výklenek (*mihrab*), vždy obrácený k Mekce, určený pro *immána*, jenž řídí modlitbu a sloužící rovněž k uložení koránu. Napravo od mihrabu se nachází kazatelna (*mimbar*). U mešity stává minaret a studna (*sán*) na nádvoří je určena k rituálnímu očišťování věřících. Do mešity se vstupuje bez obuvi a při modlitbě spočívají věřící na rohožích nebo koberecích uvnitř mešity.

Ženská otázka je islámem tradována ve třech rovinách: korán a výroky ve sbírkách tradic, islámská právní věda a společenské zvyklosti formované časem a prostředím.

2.5 Hinduismus

Původně byli slovem *hindu* označováni všichni Indové nehlásící se k žádnému z velkých světových náboženství, s předpokladem, že je všechny spojuje jedno náboženství, k němuž přináležejí. Dnes pojmem *hinduismus* označujeme široký náboženský proud, který zahrnuje soustavu příbuzných, ale vnitřně i rozdílných náboženských představ s odlišnými rity i různými svatými písmi. Vzniká asi od poloviny 2. tisíciletí př. n. l. syntézou brahmanismu s místními kultury a lidovým náboženstvím.

Vzhledem k vývoji ve společném prostoru, v příbuzných podmínkách a ze společných tradic vykazuje hinduismus, i přes vnitřní rozmanitost ritů, mnoho společných znaků, k nimž patří zejména: společná víra v cyklický zánik a znovuzrození světa, víra v *reinkarnaci* (znovuzrození), ve vyspělých hinduistických teologiích víra v účinnost zákonů *karmy* - transcendentální zákon, podle nějž souhrn skutků člověka určuje jeho další znovuzrození (nahrazuje pojem osobního boha), kastovní systém a uctívání obrazů bohů.

Hlavními proudy hinduismu jsou *Višnuismus* a *Šivaismus* navzájem se nevylučující. Nejpřístupnějším bohem hinduismu je bůh *Kršna* (Krišna), vtělení boha Višnu. Je uctíván po celé Indii. Vedle obou hlavních proudů vznikly i další směry, jako je zejména *tantrismus* a kult Bohyně (*dévi*). Bohyně *Durgá* a *Kálí*, doložené od 6. století, vykazují aspekt hrůzy a byly uctívány krajovými kultury.

Základem nauk hinduismu je védská tradice, která zahrnuje několik kategorií spisů z období let 1 400 až 400 př.n.l. Obsahují hymny pro kněze, příručky uctívání kultu i obětní formule.

K pečlivému provádění rituálu. Védská mytologie je značně složitá vlivem působení množství různých koncepcí autorů hymnů v průběhu staletí.

Výklady rituálních skladeb –*Bráhmany*- vznikly mezi lety 1000 až 800 př.n.l.



Proces zvnitřňování nauk pokračoval texty zvanými *upanišády*. K hinduistické syntéze došlo právě na konci období upanišád, včetně tradičního zákona *dharma* (postihujícího kosmický řád) a pojetí *kast*.

Od 2. stol. př.n.l. do 5. stol n.l. byl kodifikován soubor principů a technik *jógy*. Mnoho prvků *jógy* využívá tantrismus, který klade důraz na meditaci na základě *manter*, na polohy a symbolické obrazy mandaly, na složité obřady i sexuální praktiky.

Epická literatura se objevuje v době, kdy se začínají rýsovat směry višnuismu, šivaismu a kult Bohyně. Epopej Mahábharáta vzniká v 5. stol.př.n.l. a Rámájana ve 4. až 3. stol.př.n.l. Součástí

Epopeje Mahábharáta je Bhagavadgíta (Zpěv vznešeného), posvátná epická báseň hinduismu.

Zvláštní směr vytvořili v 15. stol.n.l. Sikhové. Hlásají monoteismus a z hinduismu přebírají učení o *máji* (iluzorní tvořivé moci), o reinkarnaci a o nirváně, jako ustání nepřijemného cyklu transmigrací.

Brahma, Višnu a Šiva jsou božskou trojicí tvořenou májou. K získání spásy je nutné mít *guru*. Kasty nejsou nutné, před Bohem jsou si všichni rovni. Zákony společenství Sikhů stanoví pěstování vojenských ctností.

Novohinduismus se snaží vstřebat západní hodnoty a indickou moudrost zpřístupnit Západu.

Lidový hinduismus má mnoho sezónních svátků i oslav událostí života. Nejdůležitější jsou zasvěceny Indrovi, Kršnovi, Ganešovi, Bohyni a Šivovi. Jsou spojeny s poutěmi na svatá místa, kterými jsou prameny svatých řek i svatá města. Zvláštní obřady doprovázejí narození, iniciaci chlapců, uzavření manželství a pohřební ritus.

Součástí mnoha indických náboženských systémů, včetně buddhismu, je víra v reinkarnaci. Konečným cílem je vysvobození duše z koloběhu životů a utrpení (*sansára*), a to splnutím duše s Brahmou v brahmánismu a hinduismu, a v buddhismu pak jako plné osvícení a zánik strastiplné existence.

2.6 Buddhismus

Buddhismus, v buddhistických zemích označovaný jako *dharma*, je neteistické náboženství, které podává praktický návod jak překonat utrpení a žízeň po životě a dosáhnout *nirvány*. Za svůj vznik vděčí kazatelské činnosti Siddhárthy Gantamy (asi 563 – 483př. n. l.), princí z rodu Šákjů v dnešním jižním Nepálu, známého jako Buddha (Probuzený). Jeho nauka a společenství jeho následovníků neuznává kasty, nemá kněze a přesvědčení následovníci žijí mnišským životem v kláštorech.

Filozofie buddhismu je odvozena, stejně jako hinduistické filozofické systémy, ze *Rgvédy*, jedné ze čtyř véd, a má s nimi tedy společná východiska.

Gantáma poznal tři neodvratná zla: stáří, utrpení a smrt a probuzením (osvícením), které je cílem všech buddhistů, se stává Buddhou, vlastníkem čtyř pravd.

- všechno je utrpení – narození, smrt, nemoc, všechno, co je pomíjivé
- původ utrpení je v žádosti
- odstraněním žádosti se ruší původ utrpení



- existuje osmidílná cesta k odstranění utrpení: názor, myšlení, řeč, jednání, prostředky k životu, usilování, pozornost a rozjímání (forma nejbližší Buddhově zvěsti).

Základními kameny buddhismu jsou zákon karmy, proces reinkarnace a mystické poznání a zkušenost jako cesty vedoucí k překonání zla.

Rozsáhlou literaturu buddhismu lze rozdělit podle tradičního dělení *tripitaka*, trojího koše *súter* (logia samého Buddha), *vinaja* (kázeň) a *abhidharma* (učení). K nim se řadí další systematická pojednání *šástry*, Buddhovy životy *džátaky* aj.

Kolem roku 100 asi do r. 250 n.l. se vyvíjí nový směr buddhismu nazvaný *mahájána* („Velký vůz“), proti starému *hinájána*, který znamená změnu ideálu dokonalosti.

Buddhismus postupně vytvořil řadu škol, zejména podle zemí, v nichž zakotvil, jako např. zen buddhismus. Buddhismus má dnes zhruba 3,5 miliardy vyznavačů, rozptýlených v asi 86 zemích na všech kontinentech.



3 Sociální percepce osob z hlediska národních skupin

Základním prvkem mezilidské interakce je vzájemné vnímání osob a vzájemná interpretace založená na tomto vnímání. V podstatě jde o získávání okamžitých nebo výsledných dojmů. I když východiskem je senzorická informace, promítají se v takovém dojmu přímé nebo zobecněné zkušenosti jiných. Takováto interpretace je produktem sociálních zkušeností a nekryje se někdy s objektivně posuzovaným stavem věcí.

Výrazným jevem v oblasti hodnocení osob nebo dokonce celých etnických skupin, národů a ras jsou tzv. *stereotypy*. Jsou to formy posuzování jedinců nebo celých skupin na základě zkušeností, ale v podstatě těchto posuzování se mohou vyskytovat historicky vleké předsudky a tradiční interpretace. Sociální psychologové rozlišují *autostereotypy*, představy a mínění, které mají skupiny o sobě samých a *heterostereotypy*, představy a mínění, které mají určité skupiny o jiných skupinách.

Autostereotypy i heterostereotypy se mění v závislosti na celé řadě podmínek.

Pro práci průvodce cestovního ruchu je důležité znát pokud možno co nejhloběji objektivně vzniklá hodnocení etnických skupin a národů, do jejichž sféry zasahuje jeho činnost a umět vytrdit případná nesprávná hodnocení starších stereotypů.

Při posuzování zvláštností a charakteristik jednotlivých národů je třeba si uvědomit, že i když významným znakem etnika je jazyk, neznamena to ještě, že existuje tolik národů, kolik se vyskytuje na zeměkouli jazyků. Německy např. hovoří nejen Němci, ale i Rakušané, německy hovořící Švýcaři a další evropská etnika. Obdobně má své různorodé etnické zastoupení angličtina, arabština, francouzština, hindština, italština, portugalština, španělština aj. Je tedy zřejmé, že na světě existuje mnoho jazyků, které nejsou mateřštinou jednoho národa, ale mnoha etnik. Tohoto názvu používali již staří Řekové, *démos* byl název pro lid, ale pro národ existoval termín *etnos*. Etnika jsou tedy velká společenství, pociťující svou sounáležitost s celkem a lišící se od obdobných společenství zejména kulturními zvláštnostmi a většinou, ale ne vždy, i jazykem. Je proto nutno vedle jazyka hledat i další rozlišující znaky jednotlivých etnik (národů). Velmi důležitým rozlišujícím znakem je zde *etiketa*. Etiketa ve vztahu k národu či etniku je souhrn pravidel chování, který považuje daný národ (etnikum) za správné. Zdrojem této etikety jsou reálie, jazyk, náboženství, vnímání času, míra formálnosti, stravovací zvyklosti aj.

Pro průvodce a jeho úspěšné počínání v cizině je proto důležitá znalost reálií, jazykové znalosti (i pár slov v mateřštině hostitelů dokáže zábraky) i znalost historie dané země apod. Naopak např. svou neznalostí náboženství dané oblasti se může velmi citelně dotknout místních obyvatel. Přes stravovací zvyklosti poznáme své partnery v zahraničí často nejlíže. Vznikaly totiž po tisíciletí pod vlivem tradic. Může to být způsob připíjení, zasedací pořádek, sestavení menu, chování při jídle aj.

Dalším rysem je vnímání času. Někde musí být čas využit do poslední vteřiny, jinde jím takřka opovrhují. Z toho vyplývá pochopitelně i etiketa setkávání se a dodržování termínů. Do etnické etikety patří i pravidla určující způsob oblékání, rozdílný důraz na vzdělání, tituly, pracovní funkce apod. I když každé zobecnění v této oblasti je problematické, např. mladá generace může dosavadní formy vzdělání úplně změnit a navíc uvnitř jedné země můžeme nalézt několik zcela odlišných etnik (a k tomu ještě hranice mezi státy nejsou vždy hranicemi kulturními), reálně podložené poznatky o jiných zemích a jejich obyvatelích jsou významnou součástí vzdělání průvodce.



Etiketu evropských zemí můžeme charakterizovat nejlépe podle jednotlivých zeměpisných a národnostních oblastí.

Ve střední Evropě bývají Němci charakterizováni jako precizní a tradicionalisté, pyšní na svou zemi. Mají rádi dochvilnost, plánování, ale i dobré jídlo. Nechtějí mají k nekonformním osobnostem.

Jsou nadšenými debatéry. Rakušané jsou solidní, uhlazení a mají rádi tituly a své kulturní tradice. Kvalitní a vhodné oblečení je součástí životního stylu. Švýcaři striktně dodržují zákony, nemají rádi nedochvilnost a mají rozvinuté demokratické rozhodování v referendu. Ženy však získaly volební právo až v roce 1971. V případě potřeby jsou schopni do 24 hodin postavit armádu v síle asi 630 000 lidí. Významným rysem země je rozvinuté bankovníctví.

Obyvatelé severských evropských zemí, k nimž počítáme Fíny, Švédy, Nory, Dány a Islandy, jsou uzavřenější, dávají méně najevo své city a potrpí si na přesnost a důkladnost. Mají silný vztah k přírodě a své tradici. Mají vyvinuté demokratické a sociální citění. Ženy jsou emancipované a účastní se v hojně míře veřejného života. V domácím životě mají rádi barevný inventář. Konzumují hodně mléka, mléčných výrobků a ryb.

Všichni Seveřané uvážlivě hospodaří s časem, což s sebou nese přesnost při sjednaných setkáních. Pracovní doba i osobní čas jsou dobře využity. Vládnoucí rody v severských monarchiích plní svědomitě svou roli symbolů a jsou u obyvatel oblíbeni. Z historických důvodů se nedoporučuje upřednostňovat v severských zemích nějakou jinou, všichni obyvatelé mají silné národní citění.

U Finů je pověstná jejich uzavřenost, u Švédů disciplinovanost, preciznost a důkladný sociální systém. Za jídlo v domácnosti se děkuje. Norové mají silný vztah k přírodě a vlastnímu přírodnímu bohatství, hovoří se zde dvěma jazyky: *riksmal (boksmal)* a *landsmal (nynorsk)*. V referendu r. 1994 odmítli vstup do EU (1972 do EHS). Pro Dány je typická spolehlivost, dochvilnost a solidnost. Na Islandě vznikl v r. 930 nejstarší parlament na světě: Althing. Islandané jsou hrdí na svůj národ, spoléhají se sami na sebe, jsou sebejistí, rezervovaní, udržují si odstup, ale jako přátelé jsou milí a pozorní.

V Beneluxu je u Belgičanů třeba rozlišovat oblast valonskou, s její podobností s francouzskou etiketou, direktivním stylem jednání a francouzským jazykem. Oblast vlámská je charakteristická poměrnou formálností, disciplinovaností a svědomitostí. Oceňuje se dobré jídlo a spokojený život. Nespěchají a zvykem je večeřet pozdě.

V Lucembursku se přičítá velký význam vzdělání. Lucemburčané jsou pracovití, houževnatí a ctí velkoknížecí rodinu. Ve školách se vyučuje v němčině a francouzštině.

Nizozemsko, se svými okny bez záclon a žaluzií, se vyznačuje i rozdíly mezi provinciemi (např. jižní Brabantsko a severní Frísko). Na severu se cení málomluvnost a věcnost, na jihu se projevuje větší citová vřelost. Nizozemsko je zemí s největší hustotou zalidnění v Evropě (465 obyvatel na kilometr čtvereční), s množstvím dialektů a obyvatel lišících se fyzicky, psychicky a rovněž náboženstvím. K Nizozemsku patří neodmyslitelně tulipány, sýry, větrné mlýny a kola. V pohostění převažuje střídmost.

Ostrovní Britové a Irové se liší temperamentem, vírou a tradicí. Britové, jako označení národnosti, se uplatňuje jako jméno pro obyvatele Spojeného království. Toto však spojuje v jeden celek Angličany, Skoty, Walesany a obyvatele Severního Irsku. Všechny země mají svůj regionální parlament. Celkově pro všechny Brity je posvátné soukromí, lpí na zvycích a tradicích, dodržují sportovní etiketu. Pravidlem je nebýt osobní, udržuje se zdvořilý odstup



a společenské kontakty jsou nemyslitelné bez rituálu představování. Dalšími národními rysy je sebeovládání a uměřenost. Respektována je úloha soukromých škol, s tradicí internátních škol, při formování společenské etikety. V minulosti byl důležitý klubový život. Typické jsou i stravovací návyky. Náboženství je převážně anglikánské. V Severním Irsku historicky katolické i protestantské. Velká Británie je konstituční monarchie, v jejímž čele stojí od roku 1952 královna Alžběta II.

Irové jsou neformální a praktičtí. Mají smysl pro humor a jsou hudbymilovní. V úctě je třeba mít irské národní tradice a nedotknout se silného národního cítění. K římskokatolické církvi se hlásí 93% obyvatelstva. Úředním jazykem je irština (ghaeilge) a angličtina. Jezdí se vlevo, stejně jako ve Velké Británii. Poměrně značná je stále emigrace. Svobodný irský stát, s 26 hrabstvími na jihu země, vznikl v roce 1921. V roce 1949 se stal plně nezávislou republikou.

Západní a jižní Evropa je charakterizována státy s bohatou historií a velkou kulturní tradicí.

Obyvatelé jihu Evropy jsou více ovlivněni klimatem, což vnáší více temperamentu do jejich jednání. Italové jsou hrdí na kulturní tradice svého národa, jsou věřící a mají smysl pro rodinu.

Mají rovněž silný cit pro pospolitost, dbají o svůj zevnějšek a věnují pozornost i nenápadným detailům. Ženy působí často v tradiční roli. Itálie je vinařskou velmocí a má i svou typickou kuchyni. Rovněž italské automobily mají své světoznámé značky. Itálie byla po dlouhá staletí uměleckou školou Evropy. 98% obyvatelstva jsou katolíci. Řecko je zemí poloostrovů a ostrovů.

Svou antickou minulostí patří k nejslavnějším civilizacím. Proslulá je řecká národní hrdost. Většina obyvatel se hlásí k řecké pravoslavné církvi. Vysoký je počet vystěhovalců řecké diaspory, asi 4 miliony. Odlišný je projev souhlasu a nesouhlasu v mimoslovní komunikaci (souhlas vrtěním hlavy zprava doleva a nesouhlas jedním kývnutím). Řekové se umějí radovat z maličkostí a jsou mistři improvizace. Charakteristickým rysem života je odpolední siesta. Řecká kuchyně je lehká a chutná. Důležitým zdrojem příjmů je právě cestovní ruch. Usměvaví, přátelští a milující požitky jsou rovněž Kypřané. Smysl pro řád a organizační strukturu mají naopak Maltané. Jsou to věřící katolíci. Turci jsou charakterizováni jako emotivní, temperamentní a pohostinní. Mají smysl pro rodinu a tradice. Jsou velmi dobří obchodníci, přitom obchodování je mužskou doménou. O ceně se smlouvá a obchod se nesmí uspěchat. Turci jsou věřící muslimové.

Pyrenejský poloostrov z větší části pokrývá státní útvar Španělska. Španělé jsou proslulí svou hrdostí, spontánností, emotivností, ale také silnými rodinnými vztahy a péčí o svůj zevnějšek. Stále ještě prosperují čistě mužská společenství pro trávení volného času. Pití a ochutnávání vína je společenskou záležitostí. Zvláštností je doposud korida. Významná je historie (s córdobským chalífátem pod vlivem islámu), i krajové rozdíly. Pro Basky je dodnes čest a důstojnost prvořadou záležitostí. Oblíbeným jídlem je tortilla a četné saláty. Velmi ctěna je královská rodina. Obyvatelé Portugalska jsou tolerantní a umějí si vychutnat chvíle klidu. Jako národ mají bohatou objevitelskou minulost. Typickou písní je *fado*, smutná píseň, zpívaná za doprovodu kytary. Býší zápasy se liší od španělských. Znamé je dezertní portské víno. Z dob maurské nadvlády pochází umění výroby kachlíků – azulejos.

Největší zemí evropského Západu je Francie. Francouzi jsou hrdí na svou bohatou historii i svůj kulturní přínos ostatní Evropě a celému světu. Mají pevná rodinná pouta a silné sociální vazby. V jednání jsou více temperamentní a rovněž jejich gestikulace je



živější. Většinou se vyznačují i silným náboženským cítěním. Pozvání do rodiny není běžné a je třeba si ho vážit. Pověstný francouzský vkus se projevuje i v zařízeních bytu. Francouzská móda v mnoha ohledech je nejlepší v Evropě. Francouzi mají smysl pro humor, i když na druhé straně mají v oblibě řády a vyznamenání. Velkou roli hraje vzdělání. U jídla se nespěchá a nezbytná je i estetická stránka jídla. Francouzská kuchyně patří k nejznámějším na světě. Proslulá jsou francouzská vína, šampaňské, koňak a calvados.

Mimoevropská etiketa je odlišná od evropské jinými zvyky, tradicemi i odlišným modelem současného životního stylu. Obsahuje i jiné stravovací návyky, náboženské zvyklosti, formální stránky setkání, výchovu i jiný úhel pohledu na život. Při rozvinutém cestovním ruchu současnosti je však nezbytné věnovat náležitou pozornost etiketě navštěvované země podrobným studiem všech dostupných materiálů a doplňovat je osobní zkušeností.



Literatura

1. Burian Vlado: *Dokonalý člověk*, Praha, Merkur 1969
2. Čeboksarov, N.N., Čeboksarovová, I.A.: *Národy - rasy – kultury*, Praha, MF 1978
3. Elliade, Mircea, Culianu, Ioan P.: *Slovník náboženství, Praha*, Český spisovatel 1993
4. Fishbane, Michael A.: *Judaismus, zjevení a tradice*, Praha, Prostor 1969
5. Kocourková, Jarmila: *Jiný kraj, jiný mrav.* Praha, Olympia 2003
6. Kolektiv autorů: *Malá ilustrovaná encyklopedie*, Praha, Encyklopedický dům 1999
7. Kropáček, Luboš: *Blízký východ na přelomu tisíciletí*, Praha,, Vyšehrad 1999
8. Lester, Robert C.: *Buddhismus, Cesta k osvícení*, Praha, Prostor 1997
9. Mathé, Ivo a Špaček, Ladislav: *Etiketa*, Praha, BB/art s.r.o. 2005
10. Müller, Zdeněk: *Islám*, Praha, Svoboda 1997
11. Nakonečný, Milan: *Sociální psychologie*, Praha, Svoboda 1970
12. Rux , Jaromír – Ruxová Alena: *Příručka průvodce cestovního ruchu*, Jihlava, VOŠ 2000
13. Smejkal, Vladimír: *Abeceda společenského chování*, Praha, Horizont 1987
14. Šroněk, Ivan: *Diplomatický protokol a vybrané otázky etikety*, Praha, VŠ hotelová 2000

**Texty k vzdělávacímu programu „Průvodce v cestovním ruchu –
profesní znalosti a dovednosti“**

Řada: výukové texty

Mgr. Miroslav Marada

SPOLEČENSKÝ PROTOKOL PRO PRŮVODCE V CESTOVNÍM RUCHU

Vysoká škola polytechnická Jihlava, Jihlava, Tolstého 16

Institut celoživotního vzdělávání

duben 2007

Grafická úprava: Mgr. Hana Vojáčková

Náklad: 120 výtisků

Počet stran: 30

Tisk: Vysoká škola polytechnická Jihlava

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