

**ŠKOLENÍ A VZDĚLÁVÁNÍ
PRACOVNÍKŮ V CESTOVNÍM RUCHU**

**PRŮVODCE V CESTOVNÍM RUCHU
– PROFESNÍ ZNALOSTI A DOVEDNOSTI**

**METODIKA
PRŮVODCOVSKÉ ČINNOSTI**

www.vzdelavanivcr.cz



Metodika průvodcovské činnosti

RNDr. PaedDr. Jaromír Rux, Csc.

Vysoká škola polytechnická Jihlava



Praha 2007

Metodika průvodcovské činnosti

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

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

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

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

©: Jaromír Rux, únor 2007



Obsah:

Obsah:	3
Úvod	5
1 Historie průvodcovské činnosti	6
1.1 Doba antická	6
1.2 Středověk	6
1.3 Doba velkých objevů	6
1.4 Novověk	7
1.5 Devatenácté století	7
1.6 Současnost	7
2 Vymezení pojmu průvodce	8
2.1 Vymezení pojmu průvodce u nás	8
2.2 Vymezení pojmu průvodce v EU	9
3 Vztah průvodce a CK	12
3.1 Interní pracovník	12
3.2 Externí pracovník	12
3.2.1 Samostatný podnikatel	12
3.2.2 Průvodce nemá živnostenský list	12
4 Vlastnosti průvodce cestovního ruchu	14
4.1 Základní vlastnosti, které by měl mít každý průvodce	14
4.1.1 Morální:	14
4.1.2 Rozumové:	14
4.1.3 Tělesné:	14
4.1.4 Ostatní:	14
4.2 Vlastnosti, které by průvodce mít neměl	14
4.3 Na závěr kapitoly několik rad začínajícím průvodcům:	14
5 Styl práce průvodce CR	16
5.1 Autokratický styl práce	16
5.2 Liberální styl práce	16
5.3 Demokratický styl práce	16
6 Příprava průvodce na zájezd	17
6.1 Dohoda s CK o provedení průvodcovských služeb (přidělení zájezdu)	17
6.2 Zpracování informačního minima	17
6.3 Topografická příprava	18
6.4 Chronologická příprava	20
6.5 Seznámení s druhem a podmínkami pojištění	21
6.6 Psychologická příprava	21
6.6.1 Typy účastníků podle temperamentu:	21
6.6.2 Typy účastníků podle důvodu cesty	22
6.6.3 Typy účastníků podle individuálních rysů charakteru	22
6.7 Slovní projev průvodce	23
6.8 Převzetí zájezdu v CK	24
7 Pracovní agenda průvodce	25
7.1 Osobní vybava průvodce	25



7.2	Manipulace s doklady, peněžními prostředky a pomůckami	25
8	Provedení zájezdu	27
8.1	Průvodce jako organizátor	27
8.2	Průvodce jako informátor	28
8.2.1	Informace o zemi a lidech	28
8.2.2	Praktické cestovní informace	29
8.3	Průvodce jako tlumočnick	29
8.4	Průvodce jako zprostředkovatel	30
8.4.1	Zprostředkovatel mezi cestovní kanceláří a účastníky zájezdu	30
8.4.2	Zprostředkovatel mezi cestovní kanceláří a dodavateli služeb	30
8.4.3	Zprostředkovatel mezi účastníky zájezdu a dodavateli služeb.....	31
8.4.4	Zprostředkovatel mezi kulturami	31
8.5	Základní povinnosti, které průvodce plní v průběhu zájezdu	32
8.6	Základní povinnosti průvodce během pobytu	33
8.7	Specifické povinnosti průvodce podle druhu dopravního prostředku:.....	34
8.7.1	Autokarový zájezd.....	34
8.7.2	Vlakový zájezd.....	35
8.7.3	Letecký zájezd.....	35
8.7.4	Lodní zájezd	35
8.7.5	Pěší turistika	35
8.8	Předpisy při cestě do zahraničí.....	36
8.8.1	Pasové předpisy.....	36
8.8.2	Celní a devizové předpisy	38
9	Vyhodnocení zájezdu a vyúčtování průvodcovské odměny	40
	Literatura :	41
	Otázky ke zkoušce.....	42



Úvod

Předložený text vychází především z vlastních mnohaletých zkušeností z práce průvodce cestovního ruchu a dále z literatury uvedené v jeho závěru. Obsahuje pouze základní problémy, které budou dále rozvedeny v přednáškách.

Povolání průvodce cestovního ruchu se na první pohled zdá být jedním z nejkrásnějších a nejzajímavějších povolání. Průvodce nejen zdarma poznává nejhezčí místa světa, ale ještě je za to placen, v autobuse sedí na místě, ze kterého je nejlépe vidět, a má řadu dalších výhod.

Realita je však zcela jiná.

Zájemce o práci průvodce si musí uvědomit, že jde o práci psychicky i fyzicky velice náročnou. Průvodce dává konečnou podobu zájezdu. Špatný průvodce zkazí i cestovní kanceláři výborně připravený zájezd a naopak dobrý průvodce i při nedostatečném organizačním zajištění zájezdu dokáže mnohé zachránit. Z vlastní, více než čtyřicetileté zkušenosti, mohu srovnat dvě povolání, a sice povolání učitele a průvodce. Obě jsou namáhavá, ale domnívám se, že povolání průvodce zájezdů je náročnější po stránce psychické i fyzické. Průvodce je prakticky 24 hodin denně vystaven nejrůznějším požadavkům turistů, má značnou odpovědnost za životy a zdraví turistů, za úspěch zájezdu a za svěřené finanční prostředky. Je nucen řešit nejrůznější problémové situace, jako je onemocnění účastníka, ztráta dokladů, krádež, různé stížnosti, konflikty atd. Zatímco učitel se celý školní rok setkává se stejnými žáky, pro průvodce je každý zájezd jiný. Jiní lidé a jiné požadavky vyžadují jinou individuální přípravu. Kvalitní přípravu na náročný poznávací zájezd je možno srovnat s přípravou na náročnou zkoušku na vysoké škole. Rovněž je třeba si uvědomit, že za posledních 15 let se samostatnost, zcestovalost a jazyková vybavenost lidí podstatně zvýšila a zvýšily se i nároky na práci průvodce. Přesto doporučuji každému pracovníkovi v cestovním ruchu, aby se tomuto povolání alespoň na určitou dobu věnoval. Průvodce má nejbližší k turistům a jako první slyší jejich názory. Setkává se s dodavateli různých služeb a získává velmi cenné zkušenosti, které může později uplatnit při výkonu nejrůznějších povolání v průmyslu turismu. Slova turismus a cestovní ruch jsou synonyma. Slovu turismus doporučuji dávat přednost, protože se používá ve všech světových jazycích.

Část turistů preferuje pobytový zájezd bez potřeby cokoli vidět nebo slyšet cestou. Na důležitosti nabývá místní delegát, který podává informace o ubytování a stravování, poradí, kde je místní nejhezčí pláž, první pomoc, nejbližší bankomat nebo vyreklamuje v letadle ztracené kufry, nabídne fakultativní výlety, pomůže jazykově nevybaveným lidem atd. Úroveň práce průvodců je jedním z měřítek vyspělosti státu v oblasti cestovního ruchu. Tuto práci není možno vykonávat jen z finančních důvodů. Nutným předpokladem je láska k lidem a zájem o jejich problémy. Průvodce musí nejen rád cestovat a poznávat cizí kraje, ale musí se také celoživotně vzdělávat, sledovat odbornou literaturu a informace na internetu. Staré baťovské heslo "Náš zákazník - náš pán" v cestovním ruchu stále platí. Spokojený zákazník, který se na konci zájezdu ptá na možnosti dalších zájezdů, je nejlepším vysvědčením pro průvodce i pro cestovní kancelář. Pro nové průvodce je nejlepší školou účast na co největším počtu zájezdů, pozorování práce zkušených průvodců a co nejdříve vlastní průvodcovská činnost. Proto jsou ve skriptech uvedeny i některé údaje (adresy apod.), které jsou využitelné v každodenní práci průvodce.

[na obsah](#)



1 Historie průvodcovské činnosti

S trochou nadsázky je možno říci, že práce průvodce cestovního ruchu je stejně stará jako vlastní cestování.

1.1 Doba antická

Již staří Egyptané měli svého boha cestování. Řekové konali objevné plavby ve stopách svých předchůdců – Féničanů a za prvou organizovanou akci turismu jsou považovány první olympijské hry v roce 776 před naším letopočtem. Na hry cestovali lidé z různých zemí jako účastníci nebo diváci. Herodotos již v 5. stol. př. n. 1. popisuje země v oblasti Středozemního moře, například Egypt, Mezopotámii a Libyi. Významné byly výpravy Alexandra Velikého. Na jeho rozkaz se jich zúčastnil celý vědecký sbor průvodců.

Staří Římané z vojenských důvodů věnovali velkou pozornost výstavbě cest a tím přispěli k rozvoji cestování. Rádi jezdili do termálních lázní severně od Alp a i tyto cesty všestranně zajišťoval štáb průvodců, často z řad vzdělaných otroků. Rovněž již existovaly první psané cestovní příručky. Další významné rozšíření cestování znamenaly Caesarovy výpravy po Evropě. Byly zpracovány itineráře římských provincií, jež udávaly vzdálenost milníků a stanic. Značná pozornost byla věnována tvorbě map. V 6. stol. n. 1. sv. Šimon z Triéru působil jako průvodce turistů ve Svaté zemi.

[na obsah](#)

1.2 Středověk

Nositelům vzdělanosti ve středověku byla církev, jež zprostředkovávala vymoženosti antické kultury. Významná byla činnost misionářů, kteří podnikali cesty do neprozkoumaných zemí. Cestopisná literatura je však nepatrná. Dědici řecké geografie byli Arabové, kteří vynikli nejen jako cestovatelé, ale i jako autoři vědecky správných popisů cest. Znamé křižácké výpravy spolu s vynálezem kompasu znamenaly rozvoj kartografie. Existoval intenzivní cestovní ruch s náboženskou tematikou – cesty na posvátná místa. Slovo holiday má původ ve slovech holy day. Pro ukrácení dlouhé chvíle si poutníci vyprávěli historky, které ztvárnil např. Geoffrey Chaucer v knize Canterbury Tales.

Hlavními organizátory a průvodci byli kněží. Součástí vzdělání šlechty a bohatých měšťanů byly poznávací cesty. Průvodci byli vzdělanci nebo studenti. O jejich služby byl značný zájem a také byli dobře placeni.

[na obsah](#)

1.3 Doba velkých objevů

Již od 13. stol. evropští obchodníci s nelibostí platili vysoká cla na zboží dovážené z Indie přes arabské země. Hledání cesty do Indie se tedy dostalo všemožné podpory. A tak cesta Kryštofa Kolumba do Indie znamenala v roce 1492 objev nového světadílu – Ameriky (i když dnes víme, že dávno před ním tam dopluli Vikingové).

[na obsah](#)



1.4 Novověk

V letech 1519 -- 1522 se uskutečnila první plavba kolem světa. Velitelem byl Portugalec ve španělských službách Fernando Magalhaes (1480 - 1521). Důsledkem úspěšné plavby byl (mimo jiné) rozvoj kartografie a spolu s vynálezem knihtisku i značné rozšíření map a tištěných popisů cest.

[na obsah](#)

1.5 Devatenácté století

S rozvojem dopravy přestává být cestování výsadou příslušníků bohatších společenských vrstev, odvážných cestovatelů nebo potulných vandrovníků a stává se masovou záležitostí a dostupným zpestřením stereotypu všedního dne. Angličané objevují Švýcarsko a vzniká cestovní ruch v dnešním slova smyslu. Alpy se stávají sportovištěm Evropy. Vznikají alpské spolky, jejichž řadu zahájil v r. 1857 anglický Alpine Club. V roce 1841 zorganizoval Thomas Cook první hromadný zájezd z Leicesteru do města Loughborough, kterého se zúčastnilo 570 lidí. Výlet se vydařil a Cook začal organizovat další. Při všech používal nedávný vynález – železniční dopravu. V roce 1855 zorganizoval první zájezd na pevninu. Zájezd však skončil finanční ztrátou. V roce 1862 se mu podařilo vyjednat slevy na dopravu přes kanál pro skupiny a začal organizovat pravidelné zájezdy do Švýcarska a do Francie, které si rychle získaly velkou oblibu. Ve Švýcarsku začali s výstavbou hotelů, aby uspokojili požadavky turistů. Po otevření Suezského průplavu v roce 1869 organizoval Cook úspěšné zájezdy do Egypta. V roce 1870 podnikl první skupinovou turistickou cestu kolem světa, která trvala 222 dní. S jeho jménem je spojen objev cestovního šeku a voucheru.

Cestovatelé a turisté vyjíždějí do cizích krajů, do lázní a na letní byty. Vycházejí tištěné průvodce, vyniká Karl Baedeker, jehož tištěné průvodce prosluly pečlivým zpracováním a spolehlivostí údajů. Jsou uváděny různé praktické údaje (např. výše spropitného nosičům a kočím, doporučená výše almužny pro žebráky, seznam věcí, které nemá turista zapomenout doma – například láhev koňaku atd.). Průvodce tohoto nakladatelství vycházejí dodnes a pojem bedekr se stal synonymem pro tištěného průvodce. Pokud 19. století bylo dobou zrodu turismu, pak 20. století bylo dobou jeho dospělosti. Již po první světové válce se začaly prodávat zájezdy, protože lidé měli více volných peněz, které mohli vydat na turismus. Vznikají nejrůznější druhy ubytování od campingů po luxusní hotely a cestování se stává dostupné pro všechny. K rozvoji turismu přispívá televize, vynález proudového letadla, cestování je stále rychlejší a levnější. Turismus se stává nejvýznamnějším hospodářským odvětvím.

[na obsah](#)

1.6 Současnost

Začátek 21. století je charakterizován vlivem internetu, nahrazováním tištěných cestovních dokumentů jejich elektronickou verzí.

Moderní cestovní ruch si však bez práce průvodců cestovního ruchu nelze představit. Každá cestovní kancelář usiluje o co nejkvalitnější sbor průvodců. Bohužel právní podmínky pro výkon průvodcovské činnosti prodělávají neustálé (a ne vždy šťastné) změny.

[na obsah](#)



2 Vymezení pojmu průvodce

2.1 Vymezení pojmu průvodce u nás

Živnostenský zákon, v kategorii živnosti ohlašovací vázané rozeznává 3 typy průvodců:

- horský průvodce
- tělovýchovný průvodce
- průvodce cestovního ruchu

Kvalifikační podmínky jsou stanoveny novelou Zákona o živnostenském podnikání, která vstoupila v platnost k 1. 5. 2004. Znění zákona je na <http://www.mvcr.cz/sbirka/2004/sb007-04.pdf> (formát PDF, 1,8 MB)

V příloze tohoto zákona byly podmínky pro výkon práce průvodce nově stanoveny takto:

Průvodcovská činnost	platí v rozsahu osvědčení
a) horská	pro horskou průvodcovskou činnost: § 22 odst. 1 písm. e) zákona č.455/1991 Sb., ve znění zákona č. 286/1995 Sb. a zákona č. 356/1999 Sb.;
b) tělovýchovná a sportovní	pro tělovýchovnou a sportovní průvodcovskou činnost: a) vysokoškolské vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání v oblasti tělesné kultury, tělovýchovy a sportu a v příslušném studijním oboru, nebo b) osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné způsobilosti vydaný institucí akreditovanou Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy nebo jiným ministerstvem, do jehož působnosti patří odvětví, v němž je živnost provozována, nebo c) doklady podle § 19 odst. 1 písm. f) zákona č.18/2004 Sb., o uznávání odborné kvalifikace
c) v oblasti cestovního ruchu	pro průvodcovskou činnost v oblasti cestovního ruchu: a) vysokoškolské vzdělání v oblasti cestovního ruchu, nebo b) vyšší odborné vzdělání ve studijním oboru cestovního ruchu, nebo c) úplné střední vzdělání nebo úplné střední odborné vzdělání a 3 roky praxe v průvodcovské činnosti, nebo d) úplné střední odborné vzdělání v oblasti cestovního ruchu, nebo e) úplné střední vzdělání nebo úplné střední odborné vzdělání a doklad o vykonání zkoušky podle vyhlášky vydané ministerstvem, do jehož působnosti patří odvětví, v němž je živnost provozována (§ 73a odst. 3 zákona č. 455/1991 Sb., ve znění zákona č. 356/1999 Sb.), nebo



	<p>f) úplné střední vzdělání nebo úplné střední odborné vzdělání a osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné způsobilosti vydaný institucí akreditovanou Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, nebo příslušným ministerstvem, do jehož působnosti patří odvětví, v němž je živnost provozována, a doklad o vykonání nejméně dvouleté praxe v průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu, nebo</p> <p>g) úplné střední vzdělání nebo úplné střední odborné vzdělání a osvědčení vydané pro výkon průvodcovské činnosti Ministerstvem obchodu a cestovního ruchu, případně Ministerstvem hospodářství od 1. 1. 1992 do 31. 12. 1995</p>
--	---

Pro nové zájemce o práci průvodce je možno výše uvedené podmínky shrnout takto: Průvodce musí mít buď školu cestovního ruchu, nebo maturitu a zkoušky průvodců, složené na škole, která má příslušné oprávnění.

Zkouška má část odbornou (geografie cestovního ruchu, dějiny umění, metodika průvodcovské činnosti, řešení problémových situací, ekonomika cestovního ruchu, psychologie, zdravotní příprava, služby cestovního ruchu, zpracování itineráře trasy) a část jazykovou, která se skládá z jednoho cizího jazyka dle volby uchazeče. Pokud má uchazeč z cizího jazyka státní zkoušku, jazyková část je mu uznána.

Požadavky ke zkoušce pro průvodce cestovního ruchu obsahuje Vyhláška 295/2001 Sb.

Dále je třeba upřesnit, že přípravu ke zkouškám sice mohou provádět různé instituce (Akademie Komenského, některé školy cestovního ruchu atd.), ale zkoušky je možné skládat pouze na školách cestovního ruchu, jejichž seznam je uveden ve Věstníku Ministerstva obchodu.

V kategorii živností ohlašovacích volných je živnost služby osobního charakteru, což je i doprovod zájezdu bez podávání výkladu.

[na obsah](#)

2.2 Vymezení pojmu průvodce v EU

Pro usnadnění komunikace mezi odborníky vydala Evropská unie normu pro služby cestovního ruchu. Její českou verzi vydal Český normalizační institut v roce 2004 jako ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu.

Tato norma rozlišuje pojmy (v závorce je pro každý pojem uveden jeho anglický, francouzský a německý ekvivalent):

- **Vedoucí zájezdu** (tour manager, assistance pendant le voyage, Reiseleiter)
Fyzická osoba, která řídí a kontroluje itinerář v zastoupení cestovní kanceláře (touroperátora), zajišťuje, aby se plnil program, jak je popsán v katalogu cestovní



kanceláře (touroperátora) a prodáván cestujícím, a poskytuje praktické místní informace.

- **Doprovod zájezdu** (tour eskort, accompagnateur, Reisebegleiter)
Zástupce cestovní kanceláře (touroperátora), který poskytuje základní informace cestujícím.
- **Místní zástupce** (local representative, représentant local, Örtlicher Vertreter)
Fyzická osoba nebo agentura v místě destinace pověřená touroperátorem, aby poskytovala cestujícím praktickou pomoc a vyřizovala administrativní záležitosti.
- **Průvodce cestovního ruchu** (tourist guide, guide touristique; guide interprete, Gäste-/Fremdenführer).
Fyzická osoba, která provádí návštěvníky v jazyce podle jejich výběru a poskytuje výklad o kulturním a přírodním dědictví oblasti, přičemž tato osoba má obvykle specializaci na příslušnou oblast vydanou a /nebo uznávanou příslušným úřadem.
- **Animátor, koordinátor** (animateur/ activity; coordinator, animateur; Coordinateur, Animateur)
Fyzická osoba odpovídající za plánování volného času a dozor nad programy v rámci volného času a sportovními programy, která povzbuzuje cestující, aby se těchto programů zúčastnili a mluví jazykem, jemuž rozumí většina cestujících.
- **Hosteska** (host/ hostess, assistant/ hotesse, Gästebetreuer/in)
Fyzická osoba, která vítá a informuje návštěvníky na letištích, nádražních stanicích, v hotelích, na výstavách a veletrzích a při různých programech a/ nebo která obsluhuje pasažéry v dopravních prostředcích.
- **Horský průvodce** (mountain guide, guide de haute montagne, Bergführer)
Fyzická osoba, která provádí návštěvníky v horských oblastech, přičemž tato osoba musí mít příslušné znalosti a zkušenosti a vlastnit vhodnou kvalifikaci.
- **Sportovní instruktor** (sports instructor, moniteur de sport, Sportlehrer)
Fyzická osoba, která vyučuje konkrétní sport a která může mít příslušnou kvalifikaci.
Poznámka. Kvalifikace se získává na základě příslušného školení a prokazuje se zkouškou.
- **Vedoucí okružní plavby** (cruise director, animateur de croisiere, Kreuzfahrtdirektor)
Fyzická osoba na lodi pro okružní plavbu odpovídající za program a veškeré exkurze po vnitrozemí.

S přihlédnutím k výše uvedenému lze konstatovat, že

- Našemu označení **Průvodce** (zájezdů) odpovídá v terminologii EU **Vedoucí zájezdu** (tour manager, assistance pendant le voyage, Reiseleiter).
- Našemu označení **Technický průvodce** nebo **Doprovod zájezdů** (bez podávání výkladu-živnost volná) odpovídá **Doprovod zájezdu** (tour eskort, accompagnateur, Reisebegleiter).
- Náš **Delegát** je v EU **Místní zástupce** (local representative, représentant local, Örtlicher Vertreter).
- Náš **Místní průvodce** je podle EU **Průvodce cestovního ruchu** (tourist guide, guide touristique; guide interprete, Gaste-/Fremdenführer).



Další pojmy uvedené v normě EU nečiní potíže.

Českou terminologii je nutno sjednotit s terminologií EU, abychom byli schopni se domlouvat se zahraničními kolegy.

K právní problematice průvodcovské činnosti je třeba upozornit na tři skutečnosti:

1) Osvědčení pro výkon průvodcovské činnosti je platné pro celé území České republiky:

Snahy některých měst (např. Prahy, měst UNESCO a dalších) vydávat vlastní oprávnění nemají zatím zákonnou oporu a průvodce může bez obav vykonávat svou práci i v těchto městech.

2) Průvodcovské oprávnění bylo vydáno českými orgány, je tedy platné na našem území a v zemích EU. V řadě zemí EU (Rakousko, Itálie, Řecko) a v dalších zemích (Turecko, Egypt) existují místa, kde smějí průvodcovskou činnost vykonávat pouze místní průvodci Ti si hlídají svá práva a ostře vystupují proti cizím průvodcům. Zde tedy český průvodce musí podat hlavní výklad v autobusu a v daném městě v podstatě jen ukazovat, kde se jednotlivé památky nacházejí. Situaci však podstatně mění Směrnice EU o uznávání kvalifikace pro dočasné a příležitostné poskytování služeb, která byla přijata 7. 9. 2005 a musí být transponována do právních řádů členských zemí EU do 20.10.2007. Směrnice umožňuje poskytovateli služby, který je legálně usazen v jednom členském státě EU, kde vykonává svoji profesi, odebrat se do jiného členského státu EU za účelem vykonávání stejné profese v rámci dočasného a příležitostného poskytování služeb a to i na místech, kde je vyžadováno místní oprávnění.

3) V budoucnu by všechny CK měly v jednotlivých městech najímat místní průvodce (některé to již dělají).

[na obsah](#)



3 Vztah průvodce a CK

Mezi cestovní kanceláři a průvodcem mohou nastat tyto právní vztahy:

3.1 Interní pracovník

Průvodce je zaměstnancem cestovní kanceláře a na základě pracovní smlouvy vykonává i činnost průvodce. Odměna za průvodcovskou činnost je sjednána v pracovní smlouvě. Podle zákona o cestovních náhradách má nárok na cestovní náhrady při tuzemských i zahraničních zájezdech. Cestovní kancelář s ním pravděpodobně uzavře dohodu o hmotné zodpovědnosti. Průvodce pak odpovídá za způsobenou škodu v plné výši, bez smlouvy pouze do 4,5 násobku průměrného měsíčního platu. Cestovní kancelář smí pověřit prací průvodce pouze osoby s předepsanou kvalifikací.

[na obsah](#)

3.2 Externí pracovník

3.2.1 Samostatný podnikatel

Průvodce podniká na základě živnostenského listu a jedná se tedy o vztah mezi dvěma podnikateli, který se řídí Obchodním zákoníkem.

S cestovní kanceláři uzavře smlouvu, ve které jsou uvedeny konkrétní zájezdy a stanovena hmotná odpovědnost a výše odměny. *Ve smlouvě se obvykle průvodce zavazuje:*

- svědomitě vykonávat průvodcovskou činnost na zájezdech, kterými ho CK pověří, přebírat hmotnou odpovědnost za svěřené hodnoty
- nedělat nábor pro jinou CK

CK se zavazuje:

- vytvářet vhodné podmínky pro práci průvodce
- vyplatit sjednanou odměnu

Průvodce může mít současně uzavřenu smlouvu s několika cestovními kanceláři. Po skončení zájezdu vystaví cestovní kanceláři fakturu za své služby. Má nárok na cestovní náhrady, které si vyplácí ze svého účtu a zahrne do faktury pro cestovní kancelář. Smlouva se obvykle uzavírá před začátkem sezóny, aby si CK zajistila kvalitní průvodce a naopak, aby průvodce měl dostatek času se na jednotlivé zájezdy kvalitně připravit.

3.2.2 Průvodce nemá živnostenský list

V tomto případě ho cestovní kancelář může zaměstnat na základě jedné z následujících dohod:

3.2.2.1 Dohoda o provedení práce

- může být sjednána ústně nebo písemně
- účastníci si dohodnou odměnu a dobu provedení práce – **ROZSAH** práce nesmí přesáhnout 150 hodin ročně
- odměna je splatná po provedení práce
- od dohody mohou účastníci odstoupit
 - zaměstnavatel: není-li provedena práce ve sjednané době



- zaměstnanec: nevytvořil-li zaměstnavatel sjednané pracovní podmínky

- další podmínky odstoupení je možné sjednat ve smlouvě
- zaměstnanci pracující na základě této dohody nejsou plátcí nemocenského a zdravotního pojištění

3.2.2.2 Dohoda o pracovní činnosti

- musí být uzavřena písemně
- uvede se druh práce, odměna, rozsah pracovní doby a doba, na kterou se uzavírá (určitá nebo neurčitá)
- je možno uzavřít maximálně na polovinu týdenní pracovní doby, za určitých podmínek na dobu tří měsíců s plnou pracovní dobou
- z dohody neplyne nárok na dovolenou, není-li to v dohodě uvedeno

[na obsah](#)



4 Vlastnosti průvodce cestovního ruchu

Průvodce je nejdůležitější osobou při realizaci zájezdu. Na jeho práci záleží, jak budou účastníci se zájezdem spokojeni.

Tak, jako neexistuje dokonalý člověk, tak neexistuje dokonalý průvodce.

4.1 Základní vlastnosti, které by měl mít každý průvodce

4.1.1 Morální:

- bezúhonnost,
- zodpovědnost,
- svědomitost,
- vztah k lidem,
- pohotovost, rozhodnost, organizační schopnosti, poctivost v manipulaci se svěřenými hodnotami,
- autorita u účastníků a řidiče,
- dochvilnost, přesnost, optimismus

4.1.2 Rozumové:

- odborné znalosti (dějepis, zeměpis), jazykové znalosti,
- všeobecný kulturní rozhled, stálé vzdělávání, schopnost vnímat souvislosti,
- paměť, řečnické nadání

4.1.3 Tělesné:

- dobrý zdravotní stav

4.1.4 Ostatní:

- orientační schopnosti (ve městě i v terénu), záliba v cestování,
- schopnost předcházet konfliktům,
- znalost pravidel společenského chování (oblečení, hygiena)

[na obsah](#)

4.2 Vlastnosti, které by průvodce mít neměl

- rutinérství,
- nedbalost,
- nezájem o účastníky, arogance

[na obsah](#)

4.3 Na závěr kapitoly několik rad začínajícím průvodcům:

- Průvodce zodpovídá za splnění plánovaného programu. Věnujte velkou pozornost časovému rozvrhu dne, zjistěte si otevírací dobu památek a nenechte se účastníky



přinutit k úpravám, které nemusí vyjít. V případě nezdaru je vše na vás a uslyšíte: Vy jste průvodce, vy jste to měl vědět.

- Nezapomeňte, že v některých městech v zahraničí nesmíte provádět a že můžete vzbudit nežádoucí zájem místních průvodců. Někteří průvodci si libují v nápadných označeních (barevné deštníky apod.), což se někdy nemusí vyplatit.
- Buďte vždy přesní a vyžadujte také přesnost od všech účastníků i řidičů. Nesplníte-li program, bude to v očích účastníků opět jen vaše vina.
- Chovejte se ke všem účastníkům stejně, nikdy nikoho bezdůvodně nezvýhodňujte.
- Dobře si připravte výklad o památkách, ale nezahlcujte účastníky přemírou informací. Méně je často více.
- Nejpozději po třech hodinách jízdy zařazujte zdravotní přestávky.
- Snažte se zúčastnit co největšího počtu zájezdů vedených zkušenými průvodci a soustavně získávejte zkušenosti.
- I když je v současné době dostatek průvodců, o dobré a vynikající průvodce bude mít každá CK zájem.

[na obsah](#)



5 Styl práce průvodce CR

Rozlišujeme tři druhy stylu práce průvodce:

5.1 Autokratický styl práce

Průvodce je negativní typ, nespolupracuje s účastníky, o všem rozhoduje sám, vystupuje jako velitel nebo nadřízený, nepřijímá názory ostatních. Brzy vyvolá odpor účastníků zájezdu ke své osobě, lidé začínají posuzovat jeho jednání přehnaně kriticky a čekají na nějakou chybu. V případě jakýchkoli nedostatků si okamžitě stěžují cestovní kanceláři.

[na obsah](#)

5.2 Liberální styl práce

Průvodce ponechává skupině úplnou volnost, nestačí na výkon funkce, svou činností často způsobuje dezorganizaci a chaos. Závažným nedostatkem v jeho práci je hlasování o různých variantách programu. S programem byli účastníci seznámeni předem, podpisem cestovní smlouvy (dříve přihlášky na zájezd) vyslovili s ním souhlas, a proto není možno provádět dodatečné změny.

[na obsah](#)

5.3 Demokratický styl práce

Průvodce spolupracuje se skupinou, respektuje názory ostatních, ale je si vědom své odpovědnosti. Je u účastníků oblíben, má autoritu a cestovní kanceláře mají o jeho služby zájem.

[na obsah](#)



6 Příprava průvodce na zájezd

Na každý zájezd se musí průvodce pečlivě připravit. Způsob a délka přípravy je závislá na zkušenostech průvodce, na charakteru zájezdu a na mnoha dalších okolnostech. Jak již bylo dříve řečeno, časová náročnost přípravy na jeden zájezd je plně srovnatelná s přípravou na náročnou zkoušku na vysoké škole. Příprava průvodce na zájezd prakticky začíná již v okamžiku uzavření smlouvy s cestovní kanceláří o zajištění průvodcovských služeb na daném zájezdu a je ji možno rozdělit do několika částí:

- dohoda s CK o provedení průvodcovských služeb,
- zpracování informačního minima,
- topografická příprava,
- chronologická příprava,
- psychologická příprava,
- seznámení s druhem a podmínkami pojištění,
- příprava slovního projevu,
- převzetí zájezdu v CK

[na obsah](#)

6.1 Dohoda s CK o provedení průvodcovských služeb (přidělení zájezdu)

Průvodce oznámí cestovní kanceláři, že jí nabízí své služby a kancelář mu v případě zájmu nabídne provedení některých zájezdů. Smlouva o průvodcovských službách může být písemná (doporučeno) nebo ústní (v případě delší spolupráce a důvěry mezi cestovní kanceláří a průvodcem). V obou případech je závazná pro obě strany. Uzavírá se s co největším možným předstihem (závisí i na náročnosti zájezdu a zkušenostech průvodce). Včasným uzavřením smlouvy si cestovní kancelář zajistí nejkvalitnější průvodce a průvodci mají dostatek času se na zájezd kvalitně připravit. Vlastní převzetí dokumentace zájezdu se provede nejméně 3 dny před jeho uskutečněním. Průvodce může pracovat pro více cestovních kanceláří.

[na obsah](#)

6.2 Zpracování informačního minima

Informační minimum si průvodce zpracovává o každé zemi (včetně ČR), do které vede zájezd. Při zpracování informačního minima o kterékoli zemi stále používá srovnání s Českou republikou. Má na paměti, že údaje uváděné v různých příručkách a průvodcích mohou být:

konstantní (rozloha státu, nejvyšší hora)

variabilní (počet obyvatel, jméno nejvyššího představitele státu)

sporné (nejkrásnější město světa, nejkrásnější údolí v Alpách)

fiktivní (Lochnesská obluda, Trolové)

Úpravu informačního minima si průvodce zvolí sám, ale vždy by mělo obsahovat nejméně tyto údaje:

- oficiální název státu
- základní údaje – rozloha, počet obyvatel, srovnání s ČR



- hlavní město – státní symboly (vlajka, znak, hymna), hlava státu, adresa a telefonní číslo zastupitelského úřadu v Praze
- adresa a telefonní číslo našeho zastupitelského úřadu v dané zemi, telefonní čísla dalších institucí (informačních středisek, hotelů atd.)
- předvolbu do dané země a z dané země k nám
- základní údaje o přírodních podmínkách (horopis, vodopis, podnebí, nerostné bohatství, rostlinstvo, živočišstvo)
- základní údaje o hospodářství (průmysl, zemědělství, doprava, obchod, služby, školství, zdravotnictví, cestovní ruch)
- údaje o obyvatelstvu (jazyk, náboženství, národopis, velká města)
- politický systém, strany, orgány státní moci a správy, administrativní členění, významné kulturní památky, vztahy k České republice
- světová prvenství světoznámé osobnosti
- kalendář (státní a církevní svátky), stručný přehled dějin
- různé zajímavosti
- další praktické údaje (poštovné, výše vstupného do různých objektů, cena telefonu, ceny základních potravin, nebezpečí krádeží)

Informační minimum využívá průvodce při vhodných příležitostech k seznámení účastníků zájezdu s danou zemí. V žádném případě ho nepřednáší účastníkům celé, ale vždy vybírá vhodný rozsah podle složení účastníků zájezdu.

Dříve byly hlavní pomůckou při zpracování informačního minima různé tištěné průvodce. V současné době je hlavní pomůckou internet, kde lze najít dostatek informací o každé zemi. Hlavní výhodou proti tištěným průvodcům je aktuálnost údajů. Po absolvování každého zájezdu je nutno informační minimum doplnit o aktuální informace.

Některé vhodné internetové adresy

- Stránky Ministerstva zahraničních věcí <http://www.mzv.cz/wwwo/mzv/encyklop.asp>.
- Stránky americké služby CIA <https://www.cia.gov/cia/publications/factbook/index.html>, kde najdeme aktualizované údaje o každé zemi
- Internetová encyklopedie Wikipedia <http://cs.wikipedia.org/>
- Výborné jsou informace iDnes.cz na http://cestovani.idnes.cz/zeme_info.asp
- Celá řada internetových cestovních agentur poskytuje informace o zemích, do kterých prodává zájezdy

[na obsah](#)

6.3 Topografická příprava

Předpona topo je z řečtiny a znamená místo, grafein = psát, topografie = místopis, popis jednotlivých částí země.

Topografickou přípravu začínáme studiem programu zájezdu a zakreslením trasy zájezdu do mapy. Začínáme mapou geografickou a potom automapou malého měřítka a nakonec si trasu prostudujeme v podrobné automapě. Této části přípravy na zájezd je nutno věnovat maximální pozornost. Čím důkladněji se připraví průvodce doma, tím snáze zvládá své povinnosti na zájezdu. Součástí topografické přípravy je i studium plánů měst, ve kterých



je plánována prohlídka, a příprava trasy okružní jízdy a pěší prohlídky. V rámci přípravy si vypíšeme i čísla dálnic a silnic, které použijeme. Prostudujeme i trasy fakultativních výletů, případně výletů, které plánujeme jako náhradní program. Na kterýkoli úsek zájezdu musí být průvodce vybaven kvalitní automapou. Součástí přípravy je výpočet počtu kilometrů na jednotlivé dny. Výpočet můžeme provést pomocí automapy, s využitím různých počítačových programů, jako je např. Route 66 nebo pomocí různých plánovačů cest dostupných na internetu.

Pro plánování cest po ČR

- <http://www.mapy.cz/>
- <http://supermapy.centrum.cz/>
- www.amap.cz

Pro plánování zahraničních cest

- <http://www.worldlive.cz/>
- <http://www.skoda-auto.cz/routeplanner/index.aspx>
- <http://www.maporama.com>
- <http://www.viamichelin.com>
- <http://www.cz.map24.com/>
- <http://www.mapquest.com/> (západní Evropa)
- <http://www.web.de/de/themen/motor/routenplaner/index.wjsp>
- <http://www.tiscover.at> (Rakousko)
- <http://www.uk.map24.com/> (UK)

Výbornou pomůckou pro topografickou přípravu po naší republice jsou "Průvodce", které vydává Besip a Topograf a jsou zdarma k dostání u benzinových čerpadel. Obsahují aktuální automapu ČR, popis dálnic a důležitých silnic, plánky měst, údaje o možnostech tankování, ubytování a další důležité informace pro turisty. Údaje získané z mapy nebo pomocí počítače zvyšujeme o 5 až 10 procent (objížďky, hledání parkoviště atd.). Neocenitelné služby nám poskytuje internet, kde můžeme najít podrobnou mapu kterékoli části země a podrobný plán většiny velkoměst.

Při topografické přípravě si dále připravíme tak zvané excerpční lístky. V praxi se osvědčily lístky menšího formátu z tvrdšího papíru, které si připravíme pro jednotlivé zeměpisné objekty, které na zájezdě uvidíme (města, pohoří, hory, řeky, mosty, významné stavby atd.).

Na tyto lístky si potom při přípravě slovního projevu zapíšeme potřebné údaje.

Postup:

- z mapy vypíšeme toponyma (města, řeky, pohoří, jezera atd.) a zpracujeme pro ně excerpční
- lístky
- excerpční lístek obsahuje základní údaje o daném místě (obdobu informačního minima)



- pod čáru si píšeme soukromé údaje - možnost stravování, místa toalet, možnost tankování, parkoviště, ceny, výši vstupného do objektů apod.
- rozsah údajů na lístku je dán tím, zda se jedná o místo průjezdové, prohlídkové nebo pobytové.

Úprava excerpčních lístků je věcí průvodce, může být nahrazena údaji v notebooku.

Výborné jsou <http://www.cityguide.travel-guides.com/city/>

<http://www.worldtravelguide.net/country/>

[na obsah](#)

6.4 Chronologická příprava

Chronologickou přípravou rozumíme zpracování časového rozvrhu na každý den. Při delších přesunech (obvykle první a poslední den) používáme pro výpočet následujících průměrných hodinových kilometrových rychlostí:

Dálnice 85, silnice 1. třídy 65, silnice 2. třídy 55, silnice 3. třídy a místní komunikace 45.

Při plánování jakékoliv trasy si musíme být vědomi, že řidiči musí při své práci dodržovat Mezinárodní úmluvu o práci osádek motorových vozidel (AETR), ze které pro potřeby průvodců vyjímáme:

- Minimální věk řidiče: 21 let
- Maximální nepřetržitá doba řízení: 4,5 hodiny, pak 45 minut přestávka, která může být čerpána po částech (nejméně o délce 15 minut)
- Maximální celková denní doba řízení: 9 hodin, 2x týdně možno 10 hodin
- Minimální doba odpočinku:
 - jeden řidič: 11 hodin, není-li čerpána vcelku, musí být jedna část dlouhá nejméně 8 hodin
 - a celková doba se prodlužuje na 12 hodin
 - dva řidiči: minimálně 9 hodin nepřerušené doby odpočinku v průběhu 30 hodinového cyklu

Poznámky:

Přerušení řízení: doba delší než 15 minut, ve které se řidič nevěnuje řízení (např. sedí v autobusu a je připraven převzít řízení)

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

Zvláště podmínku **devítihodinového nepřetržitého odpočinku v průběhu každých 30 hodin** u dvou řidičů musíme brát v úvahu při plánování delších přesunů. V praxi to znamená, že dáme-li dobu nepřetržitého odpočinku na konec 30 hodinového cyklu, mohou řidiči jet celkem 21 hodin a potom 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 devět hodin, je možno tuto dobu počítat za odpočinek řidičů. Lodní společnost jim poskytne dvoulůžkovou kajutu a občerstvení. 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 nalezení parkoviště. Výhodné je, pokud nás řidič doveze do centra, odjede na parkoviště a v dohodnutou dobu pro nás opět přijede. Samozřejmě, že tento postup vyžaduje dochvilnost všech účastníků.

Parkování v některých městech je velmi drahé (např. v Monaku, Versailles). Před prohlídkou města je vhodné zastavit na 30 minut na parkovišti, aby účastníci mohli využít hygienických zařízení a nakoupit si občerstvení u řidičů.

Součástí chronologické přípravy je kalendář zájezdu. Rozumíme jím, že si průvodce na každý den zájezdu zjistí, zda na tento den nepřipadá v dané zemi státní svátek nebo jiná významná událost. V případě potřeby upraví program. Rovněž je vhodné si ze seznamu účastníků zjistit, zda v průběhu zájezdu neslaví některý účastník narozeniny nebo svátek. V kladném případě je vhodné daný den ráno mu blahopřát, případně předat malý dárek

Velikou cenu mají pro průvodce vlastní záznamy z minulých zájezdů. Proto si na každém zájezdu soustavně zaznamenává doby odjezdu, překročení hranic, příjezd a odjezd z jednotlivých míst, časový rozvrh prohlídky měst nebo jednotlivých památek a všechny další údaje, které se mu mohou hodit při přípravě na příští zájezd.

[na obsah](#)

6.5 Seznámení s druhem a podmínkami pojištění

Otázky cestovního pojištění budou podrobně rozebrány v přednáškách o právu Průvodce si musí před zájezdem zjistit zda cestovní pojištění je v ceně zájezdu, u které pojišťovny a v jakém bylo uzavřeno a jaké jsou jeho podmínky.

Základní informace o pojištění nalezneme na

<http://www.koop.cz>

<http://www.cpp.cz>

[na obsah](#)

6.6 Psychologická příprava

Probíhá před zájezdem a dokončuje se v jeho průběhu. Čím víc informací má průvodce o účastnících, tím lépe se mu s nimi pracuje. Informace získává z cestovních smluv a zapisuje si je do abecedního seznamu účastníků. Musí znát složení skupiny z hlediska manželských párů, rodin s dětmi a stáří účastníků. Individuální zájmy účastníků není možno podceňovat, ale průvodce se jimi nemůže řídit. Musí mít základní znalosti psychologie a schopnost tyto teoretické poznatky aplikovat v praxi. Jeho hlavním úkolem je pečovat o životy a zdraví účastníků.

Účastníky zájezdů je možno klasifikovat podle nejrůznějších hledisek (např. podle temperamentu, pohlaví, stáří, země původu).

6.6.1 Typy účastníků podle temperamentu:

- *silný, vyrovnaný, rychlý-sangvinik*
- *silný, vyrovnaný pomalý-flegmatik*
- *silný, nevyrovnaný, rychlý-cholerik*
- *slabý-melancholik*



6.6.1.1 Sangvinik

Je živý, reaktivní, rozvážný, ovládající se. Jako účastník je rozhodný výřečný. Nezpůsobuje žádné problémy, v komunikaci se může navázat na jeho aktivitu, rychlé tempo, družnost, pohotovost. Je vítaným účastníkem zájezdu, nejsou s ním problémy. Dobře se s ním spolupracuje.

6.6.1.2 Cholerik

Je rychlý, prudký, výbušný, netrpělivý, těžko ovládá své chování, ve kterém dochází k náhlým změnám. Ve společenském styku je velmi aktivní. Většinou je dobrý organizátor a této vlastnosti se snažíme využít. Někdy dokáže negativně ovlivnit až rozvrátit zájezd bezdůvodnými nekontrolovatelnými výbuchy nespokojenosti. Vyžaduje individuální přátelský přístup, většinou se dá dobře zvládnout. Maličkosti ho vyvádějí z míry.

6.6.1.3 Flegmatik

Je pomalý, klidný, rozvážný, trpělivý, vytrvalý, méně společenský. Změněným podmínkám se přizpůsobuje pomalu, nerad, těžko mění své návyky, nerad mnoho mluví, dlouho se rozhoduje. Průběh zájezdu dokáže narušit nedochvilností, je třeba ho taktně usměrňovat.

6.6.1.4 Melancholik

Je slabý typ, velmi citlivý na podněty okolí, dotýkající se hlavně jeho samého nebo jeho blízkých. Je vážný, často plachý, roztržitý, pesimistický, nedůvěřivý a bez důvěry ve vlastní síly a schopnosti. Společensky je víc uzavřený, málo iniciativní, až bojácný, s nevýrazným hlasovým projevem. Je třeba, aby mu průvodce věnoval zvýšenou pozornost.

Prakticky se nevyskytují "čisté" typy, nýbrž jejich kombinace.

6.6.2 Typy účastníků podle důvodu cesty

Podle důvodu cesty rozeznáváme tyto základní typy účastníků:

- zájemci o cizí země, památky
- lidé, kteří si jedou odpočinout, pobavit se

6.6.3 Typy účastníků podle individuálních rysů charakteru

Podle individuálních rysů charakteru v podstatě rozeznáváme účastníky bezrizikové a rizikové účastníky.

6.6.3.1 Bezriziková účastníci

- Rozhodný a náročný účastník – často má značné zkušenosti s cestováním, je náročný, ví, co chce, vyžaduje plnění programu, má vysoké požadavky na průvodce, ale většinou je objektivní, dovede práci průvodce ocenit.
- Přátelský účastník – zpravidla se rychle spřátelí se všemi účastníky zájezdu, má stále dobrou náladu, je oblíben.
- Klidný až pohodlný účastník – má rozvážné klidné vystupování, nerad spěchá, vyžaduje dostatek času na odpočinek, často obveseluje zájezd humornými poznámkami, je oblíben.
- Plachý, stydlivý a nesmělý účastník – je nenáročný, dochvilný, průvodce ho vhodným způsobem zapojuje do skupiny.



6.6.3.2 Rizikovní účastníci

U rizikových účastníků dochází ke kombinaci celé řady typů a mohou mít nejrůznější podobu. Průvodce se vždy snaží na základě svých zkušeností a poznatků psychologie předcházet konfliktům. Musí vždy zachovat klid, nedat se strhnout k nevhodným výrazům, případné konflikty řešit bez účasti skupiny.

K rizikovým účastníkům patří:

- Neukázněný účastník – vyrušuje během výkladu průvodce, nedbá jeho pokynů, na místa srazů přichází pozdě a narušuje tak průběh programu. Průvodce ho důrazně, ale taktně napomene nejprve v soukromí, pak před skupinou. Snaží se mu vysvětlit, jaké škody působí ostatním účastníkům zájezdu.
- Egoistický účastník – vyžaduje různé výhody na úkor ostatních.
- Pronásledovaný, pesimistický účastník – neustále má pocit, že je mu křivděno.
- Hádavý až agresivní účastník-neustále vše kritizuje, se vším je nespokojený.
- Vzorný účastník – úzkostlivě dodržuje všechny pokyny, je přehnaně kritický k ostatním účastníkům, a proto je většinou neoblíbený.

[na obsah](#)

6.7 Slovní projev průvodce

Příprava slovního projevu průvodce je vyvrcholením jeho přípravy na zájezd.

Při prvním setkání se skupinou se představí, představí řidiče a seznámí účastníky s programem. Je třeba naučit se správnému mluvení do mikrofону a správnému dýchání, aby průvodce během výkladu nelapal po dechu. Během celého zájezdu podává potřebné informace. Samozřejmě nejnáročnější částí je příprava slovního projevu při prohlídce jednotlivých měst. Pokud průvodce podává výklad v autobusu, může použít písemné přípravy. V žádném případě není možno předčítat text přímo z tištěného průvodce. Při přípravě slovního projevu využívá průvodce všech dostupných tištěných průvodců. V současné době poskytuje neocenitelné služby internet, na kterém je o každém místě země dostatek informací. Praktické je, pokud má průvodce podklady pro svůj výklad v počítači a průběžně si je doplňuje a aktualizuje. Při přípravě slovního projevu je rovněž možno využít, některé počítačové programy, např. Autoroute, World Atlas a další. Přehled o tištěných průvodcích pro danou zemi, které jsou dostupné na knižním trhu, lze rychle získat na internetu v různých virtuálních knihkupectvích, využíváme rovněž internetových katalogů knihoven. Velký význam má pro průvodce návštěva veletrhů cestovního ruchu jako je Madi (Praha), 00 + Regiontour (Brno), Holiday World (Praha), Ferien (Vídeň), kde je možno bezplatně získat automapy jednotlivých států, různé průvodce, aktuální informace o jednotlivých zemích, letecké, vlakové, autobusové a lodní jízdní řády a celou řadu dalších, velmi užitečných informací. S rozvojem internetu se usnadnil přístup k informacím, průvodce musí pečlivě vybírat z velkého množství a zpracovat si je pro vlastní potřebu a s přihlédnutím k složení účastníků zájezdu.

[na obsah](#)



6.8 Převzetí zájezdu v CK

O převzetí zájezdu se obvykle sepíše protokol, který obsahuje seznam cenin, formulářů a pomůcek, které průvodce převzal. Při přebírání ho potvrdí průvodce, při odevzdávání pracovník CK.

Každá cestovní kancelář má vlastní systém používaných tiskopisů, dále jsou uvedeny jen některé, běžně používané tiskopisy:

- Předtištěný informační formulář – průvodce sem zapisuje základní informace o průběhu zájezdu
- Reklamační list – dokument, na kterém jsou podrobně popsány závady, které zákazník reklamuje. Vyplňuje se nejméně dvakrát. Jedenkrát pro CK, druhý pro účastníka. Slouží jako podklad pro reklamaci po skončení zájezdu.
- Ubytovací rozdělovník je zpracován CK před zahájením zájezdu a obsahuje rozpis pokojů.
- Voucher – úvěrový list, je to poukázka na služby při mezinárodních i tuzemských obchodech a používá se jako doklad o předem objednaných službách.
- Doklady o pojištění
- Attestatio medici – latinsky psaný formulář k zapsání základních lékařských nálezů pro pojišťovnu.
- Hlášení o škodě
- Seznam účastníků-průvodce ho dostane v několika kopiích a jeho povinností je aktualizovat ho podle skutečnosti. Průvodce ho využívá při ubytování osob, přejezdech hranic, získávání skupinových slev apod.
- Pokyny pro přidělený zájezd (pobyt) určené průvodci
- Pokyny pro zájezd (pobyt) určené účastníkům
- Dopravní ceniny a doklady související s přepravou účastníků, popř. jejich zavazadel
- Finanční hotovost
- Zasedací pořádek
- Telefonní čísla
- Propagační materiály

Při práci s doklady a tiskopisy dodržuje průvodce určité zásady:

- nesmí seznamovat účastníky zájezdu se záležitostmi, které patří ke služebnímu tajemství dané CK,
- veškeré tiskopisy, formuláře, další tištěné materiály (včetně těch, které vyplňují dodavatelé služeb) vyplňuje průběžně a včas
- aktuální seznam účastníků musí mít k dispozici před (!)přejezdem hranic
- vyplnění tiskopisů, které mají právní dopad, nechává potvrdit podpisem dalších osob, např. zástupci dodavatele, účastníků zájezdu, svědků, policie apod.

[na obsah](#)



7 Pracovní agenda průvodce

7.1 Osobní výbava průvodce

závisí na druhu a náročnosti zájezdu (délka, prostředí, roční období). Podobně jako řidič by i průvodce měl být vždy vhodně oblečen. K základnímu vybavení patří:

- osobní doklady (pas, občanský průkaz))
- pro případ ztráty pasu jeho fotokopie a 2 fotografie (v některých učebnicích se doporučuje)
- ověřená kopie, ale pas patří mezi dokumenty, které nelze ověřit)
- průkaz průvodce, odznak, visačka se jménem
- písemná příprava (topografická, psychologická a chronologická, informační minimum)
- příruční taška na doklady, bezpečné uložení peněz – mapové a textové pomůcky
- technické pomůcky (psací potřeby, baterka) – telefonní čísla, karta, důležité adresy
- osobní lékárníčka
- hygienické potřeby
- osobní peněžní hotovost
- budík nebo hodinky s budíkem
- nůž, otvírák na konzervy, šicí potřeby
- propagační materiál, popř. dárek pro zahraničního partnera
- zavazadlo označené jmenovkou s adresou (vlastní i CK) a cílem pobytu

Poznámky:

- Průkaz průvodce vydává pro své členy Asociace průvodců ČR, která má pobočky v jednotlivých krajích. Blíže na <http://www.asociacepruvodcu.cz>
- I když se stále více uplatňuje bezhotovostní platební styk, průvodce často musí vozit s sebou značné finanční částky. Je nutno je nosit stále u sebe (nikdy nenecháváme v autobusu), po příchodu do hotelu nebo kempinku uložíme ihned v recepci.
- I když má průvodce pro svou potřebu nejnnutnější léky, onemocnělému účastníkovi zajistí lékařské ošetření.
- Samozřejmostí je, že průvodce i řidič jsou vybaveni mobilním telefonem.
- Věci je vhodné rozdělit do více zavazadel.

Hlavní zavazadlo (zásoba prádla, případně jídla a další potřeby)-je uloženo v autobusovém kufru a vydává se až při příjezdu na ubytování.

Příruční zavazadlo (hygienické potřeby, deštník, jídlo na cestu, mapy, průvodce atd.).

Menší zavazadlo (nejlépe batoh na záda), který si bereme na prohlídky města

Po celou dobu zájezdu by měl být průvodce vhodně oblečen. Je soustavně ve službě, ve které je stále pozorován účastníky.

[na obsah](#)

7.2 Manipulace s doklady, peněžními prostředky a pomůckami

V této kapitole je možno dát pouze několik obecných rad, neboť jednotlivé cestovní kanceláře mají vlastní zavedenou praxi. Průvodce je povinen ihned po převzetí (ještě před



zahájením zájezdu) se důkladně seznámit se všemi dokumenty, které od cestovní kanceláře obdržel.

Dále je průvodce povinen:

- Pečlivě opatrovat svěřené doklady, dopravní ceniny a hotovost (nesděluje účastníkům ceny) ve valutách a korunách. Za případné škody je zodpovědný v plné výši (má-li uzavřenou smlouvu o externí spolupráci, ve které je to uvedeno – jinak do výše 4,5 násobku minimální měsíční mzdy).
- Shromažďovat a třídit všechny informace nezbytné pro závěrečné vyhodnocení a vyúčtování zájezdu (vlak na našem území, hotel).
- U nevyužitých dopravních cenin si dát tuto skutečnost potvrdit.
- Zajistit dodržování zasedacího a ubytovacího pořádku.
- Při autobusovém zájezdu spolupracovat s řidičem a dbát na dodržování bezpečnostních přestávek (zodpovídá řidič, viz *AETR*). Po ukončení autobusového zájezdu překontrolovat správnost údajů uváděných řidičem na společné jízdence a podepsat ji. Rovněž řidiči potvrdit, v jakém rozsahu měl zajištěno stravování.
- Dbát, aby všechny doklady o provedených platbách měly potřebné náležitosti. **Žádný doklad nepodepisovat bianco!**
- V případě vzniku pojistné události postupovat podle pokynů pojišťovny, které obdržel před zájezdem od CK.
- Nejpozději do 3 dnů od skončení zájezdu navštívit CK, podat zprávu o průběhu zájezdu, provést vyúčtování a vrátit půjčené pomůcky.

[na obsah](#)



8 Provedení zájezdu

Zamysleme se nad typy zájezdů a vymezme úkoly, které průvodce čekají. Z toho v závěru každé části odvodíme, jaké bude potřebovat znalosti k jejich úspěšnému plnění.

Typy zájezdů

- studijní cesty – zájezdy zaměřené především na poznávání dané země nebo města spojené s jejich důkladnou prohlídkou
- zájezdy spojené s pěší turistikou
- zájezdy spojené s cykloturistikou
- zájezdy spojené s dalšími sportovními aktivitami
- zájezdy na kulturní události
- zájezdy na sportovní události
- specializované zájezdy (obvykle forfaity) pro odborníky z jednotlivých profesí (strojaři, zemědělci, učitelé ...) nebo pro zájemce s odborným zaměřením (dějiny umění, geologie, přírodní parky a rezervace atd.)

Každý z nich vyžaduje speciální přípravu, případně specializovaného průvodce. Na něm nejvíce záleží úspěch zájezdu. Po celou dobu zájezdu je prakticky nepřetržitě se svými klienty. Pracuje s celou skupinou na rozdíl od delegáta, který se s celou skupinou setkává pouze na začátku a konci zájezdu a většinu doby pracuje pouze s částí, případně s jednotlivci. Doporučuje se alespoň večer si občas zajistit nerušené soukromí. Zajištění samostatného pokoje cestovní kanceláři považují za samozřejmost. Průvodce potřebuje čas a klid k přípravě na další den, domluvu s řidiči, upřesnění časového rozvrhu a domluvu se zástupci účastníků. Investice do dobrého průvodce se CK vyplatí. Dobrý průvodce dovede zachránit i špatně připravený zájezd, špatný průvodce zkaží i zájezd s dobrým a dokonale připraveným programem.

Na práci průvodce se můžeme dívat z nejrůznějších hledisek, **průvodce vystupuje v mnoha rolích**. Uveďme alespoň některé:

[na obsah](#)

8.1 Průvodce jako organizátor

Práce průvodce začíná v místě odjezdu autobusu, na letišti, případně na nádraží. Má trvalé bydliště ve vlasti a do něho se po skončení zájezdu vrací. U některých velkých CK je používána i taková praxe, že průvodce zůstává delší dobu v zahraničí, kde postupně provází jednotlivé zájezdy. V průběhu zájezdu je k dispozici pouze jedné skupině, kdežto delegát může mít na starosti skupin několik. Jeho hlavním úkolem je zajistit bezchybný průběh zájezdu. Musí být dobrý organizátor, schopný rychle řešit běžné situace (organizace pěší prohlídky města, ubytování, stravování) a občas i problémové situace (ztráta nebo onemocnění účastníka, ztráta dokladů, porucha autobusu, krádež v hotelu atd.). Když po namáhavém dni večer dorazí skupina do hotelu, účastníci jistě ocení, pokud je průvodce dokáže rychle ubytovat a teprve pak řeší s recepčním otázku placení a různé formality.

K dalším úkolům průvodce patří vytváření skupiny a formování jejích zájmů.



Skupinu můžeme definovat jako dočasné společenství lidí, kteří po určitou dobu společně cestují, se společným počátkem a koncem cesty. Během cesty vzniká u členů pocit náležitosti ke skupině. V menších skupinách jsou lepší komunikační možnosti. Za ideální počet je považováno 20 – 40 členů, při některých speciálních cestách méně, při autobusových zájezdech nejsou výjimkou skupiny o 50 členech. Členové jsou od začátku cesty do konce spolu, ve skupině probíhají procesy, uvnitř skupiny vzniká struktura, skupinová nálada, skupinové myšlení. Je třeba předcházet konfliktům, a pokud vzniknou, musí být řešeny.

Průvodce je prvý mezi rovnými a jeho role se během cesty mění. Na začátku je pouze informátor a koordinátor, postupně se dostává do popředí jeho sociální role. Činnost průvodce je službou turistům, průvodce však není sluha turistů. Je nutno se vyvarovat extrémů, na jedné straně přehlížení a nedbání potřeb turistů, na druhé straně přehnané podbízivosti.

Potřebné znalosti: právní předpisy v cestovním ruchu, psychologie.

[na obsah](#)

8.2 Průvodce jako informátor

V roli informátora průvodce podává dva druhy informací

8.2.1 Informace o zemi a lidech

Jedná se o údaje z geologie, geomorfologie, geografie, dějin, dějin kultury, politické situace, národopisu, náboženství, informace o zvycích, slavnostech, kuchyni, hudbě, slavných osobnostech atd.

Turista, který se přihlásí na poznávací zájezd, není povinen se na tento zájezd připravovat studiem průvodců a jiné literatury. Za zájezd zaplatil a očekává, že všechny potřebné informace dostane od cestovní kanceláře, průvodce zájezdu nebo místního průvodce.

Informace musí mít přiměřený rozsah, musí být jasné a všem srozumitelné a musí je obdržet všichni účastníci zájezdu.

Většina turistů přistupuje k průvodci se značnou důvěrou a očekáváním. Dívá se na něho jako na člověka, který má velmi zajímavé povolání, procestoval svět, zná jazyky a jistě zažil mnoho zajímavých příhod. Je na průvodci, jak tuto devizu zúročí. Velkým nebezpečím je, bude-li průvodce vystupovat příliš sebevědomě, což může být u některých turistů chápáno jako arogance. Velmi důležité je věnovat všem účastníkům stejnou pozornost. Průvodce musí dobře zvažovat své jednání, vystupování a prakticky každé slovo. Někdy dobře míněný žert může být chápán jako nevhodná drzost.

Mnozí turisté očekávají bezchybný průběh zájezdu a obsáhlé a pravdivé informace, ale současně chápou, že i průvodce je pouze člověk a i on se může dopustit chyb. Někteří turisté se na zájezd připravili studiem průvodců nebo mají zkušenosti z jiných zájezdů. Zjistí-li, že některé informace průvodce neodpovídají skutečnosti, přistupují pak s nedůvěrou ke všem informacím. Je dobré upozornit, že některé informace nejsou trvale platné a skutečnost se může od poslední návštěvy změnit: otevírací doby, úřední hodiny, výše vstupného, jízdní řády, hromadné slevy. Nelze se vždy spolehnout ani na internet, neboť údaje nejsou vždy aktualizovány.

Je třeba si uvědomit, že i po našem vstupu do EU není možno provádět výklad tam, kde je to místními předpisy zakázáno, především v Řecku a Itálii.

Potřebné znalosti: geografie, dějiny umění, obecné dějiny, národopis, světová náboženství.



Každý průvodce se před cestou do dané země musí připravit pomocí specializovaných tištěných průvodců a údajů na internetu. Jsou však určité geografické problémy, se kterými se může setkat na každém zájezdu a na které se nemůže předem připravit.

Z vlastní zkušenosti uvedu jen některé otázky, na které jsem mnohokrát odpovídal.

Proč vzniká příliv a odliv, je ráno příliv nebo odliv?

Proč vzniká zatmění Slunce a Měsíce?

K čemu jsou časová pásma?

Jaký je rozdíl mezi podnebním přímořským a středomořským?

Ve Švýcarsku se mluví 4 jazyky – jsou Švýcaři jeden národ nebo 4 národy?

Jsou Belgičané národ?

Jaké jsou základní poučky islámu?

Jak se máme chovat v mešitě?

Vidíme, že jsou nutné i základní znalosti z fyzické a socioekonomické geografie, tedy obecné vzdělání v geografii.

Obdobné příklady lze uvést z dějin kultury. I zde je široké vzdělání důležitější než rozbor a popis jednotlivých památek.

8.2.2 Praktické cestovní informace

Patří sem především údaje o času odjezdu a předpokládaném času příjezdu, informace o dopravním prostředku, vybavení autobusu, možnosti občerstvení od řidičů, používání WC, úprava sedadel atd.

Dále informace o ubytování, vybavení hotelu, rozdělení na pokoje, číslu pokojů průvodce, stravování, dosažitelnosti hotelu veřejnou dopravou. Již před odjezdem informuje CK o cenách vstupného, skupinových slevách a místních odlišnostech.

Velmi důležité je informovat o cestovním pojištění a možnostech ošetření bez cestovního pojištění.

Včasné upozornění na některá slabá místa v infrastruktuře navštívené země mohou předejít různým problémům (krádeže, nízká kvalita veřejné dopravy, žebráci..)

Od průvodce je očekávána opravdu důkladná znalost navštívené země. Kvalitní průvodci, specializovaní na jednotlivé země, jsou CK vyhledáváni a většinou i dobře odměňováni. Jsou ale i cestovní kanceláře, jejichž jediným zájmem je sehnat klienty a vyprodat zájezd a průvodce často shánějí až na poslední chvíli a nevědí nic o jejich kvalitě. Dá se předpokládat, že takovéto CK v konkurenci neobstojí.

Potřebné znalosti: právní předpisy, geografie

[na obsah](#)

8.3 Průvodce jako tlumočník

Průvodce je vedoucím zájezdu, ale především překládá z cizího jazyka (např. okružní zájezdy v Egyptě, Izraeli, USA atd.)

[na obsah](#)



8.4 Průvodce jako zprostředkovatel

V málokterých povoláních se setkáváme s tak rozdílnými skupinami lidí. Na zájezdech se setkávají lidé s různými zájmy, vzděláním, finančními možnostmi. Průvodce zde vystupuje jako zprostředkovatel mezi:

- CK a účastníky zájezdu,
- CK a dodavateli služeb,
- účastníky zájezdu a dodavateli služeb,
- různými kulturami, mezi kulturou turistů a rezidentů

8.4.1 Zprostředkovatel mezi cestovní kanceláří a účastníky zájezdu

Průvodce je buď zaměstnancem CK, nebo pro ni pracuje na základě smlouvy o provedení práce nebo smlouvy o pracovní činnosti. Další možností je, že se jedná o podnikatele, který s CK uzavřel smlouvu o zajištění průvodcovských služeb na daný zájezd. V každém případě CK od něho očekává loajalitu, hájení zájmů firmy, neprozrazování interních informací a čestné jednání. Průvodce vždy dodržuje program zájezdu, neboť ten je součástí cestovní smlouvy a jeho nedodržení by mohlo vést k oprávněným stížnostem některých účastníků.

S velkou pozorností je třeba přistupovat k řešení všech nedostatků, jinak turisté brzo nabudou dojmu, že průvodce se o zájezd nezajímá. Takovýto přístup někdy vidíme u průvodců, kteří pracují pro mnoho kanceláří, k žádné nemají bližší vztah, zájezd pro ně končí vyplacením průvodcovské odměny. Turista vždy musí mít dojem, že průvodce vyčerpá vskutku všechny možnosti k řešení jeho problému. Stížnosti na nedostatečný zájem průvodce o skupinu patří k nejčastějším stížnostem. Někdy vznikají zbytečně tím, že někteří lidé při návštěvě města i v době volna vyžadují doprovod průvodce, protože se sami bojí po městě pohybovat, mají strach, že zabloudí, nebo se domnívají, že průvodce je zavede na další zajímavá místa.

Opakem těchto turistů jsou turisté, kteří se nejradyji pohybují sami, mají promyšlen vlastní program a jsou jazykově i orientačně vybaveni. Těmto turistům dáme samozřejmě maximální volnost, pouze zodpovíme jejich případné dotazy, zdůrazníme místo srazu a čas odjezdu, případně si vyměníme čísla mobilních telefonů pro případ nenadálých komplikací.

Potřebné znalosti: právní předpisy (cestovní smlouva, reklamační podmínky atd.), psychologie

8.4.2 Zprostředkovatel mezi cestovní kanceláří a dodavateli služeb

Průvodce musí hájit zájmy CK ve vztahu k dopravci, aniž by narušil dobré vztahy s řidiči, které jsou nutnou podmínkou úspěšnosti zájezdu. Totéž platí ve vztahu k dalším dodavatelům služeb (ubytování, stravování, místní výlety, místní průvodci atd.).

Někdy se ho snaží různí subdodavatelé ovlivnit, aby preferoval u CK jejich služby.

Zpráva průvodce po skončení zájezdu je důležitým zdrojem informací pro cestovní kancelář.

Potřebné znalosti: právní předpisy, především Obchodní zákoník



8.4.3 Zprostředkovatel mezi účastníky zájezdu a dodavateli služeb

Před zahájením zájezdu se průvodce podrobně seznámí s rozsahem služeb zaplacených CK u jednotlivých dodavatelů (kategorie a třída ubytování, rozsah stravování, fakultativní výlety organizované místní CK, druh a vybavení autokaru atd.). Dbá, aby všechny služby byly poskytnuty v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Dojde – li k problémům, snaží se je ihned odstranit. Pokud to není možné, sepíše záznam o zjištěných nedostatcích. Někdy se na zájezdu setkáme s profesionálními stěžovateli, kteří již předem jedou s úmyslem získat slevu za údajné nedodržení kvality služeb.

Potřebné znalosti: právní předpisy, především Občanský zákoník (odpovědnost za věci vnesené a odložené, odpovědnost přepravce), technika CR (služby CR)

8.4.4 Zprostředkovatel mezi kulturami

Z neznalosti kultury navštívené země mohou při cestě vzniknout nedorozumění. Rovněž průvodce cizích turistů po ČR musí znát kultury a zvyky příjíždějících turistů a jejich očekávání od návštěvy republiky. Při návštěvě méně vyspělých zemí si musíme uvědomit, že cestování pro zábavu zde není běžnou součástí života jako ve většině zemí Evropy. Obyvatelé méně vyspělých zemí často nechápou, že je možno cestovat pouze z důvodu vidět danou zemi, chtějí, aby si turista koupil jejich výrobky a využil jejich služby. Nedorozumění jsou často zapříčiněna jazykovou bariérou. Mnoho turistů přijíždí do země s nejrůznějšími předsudky. Někteří se málo snaží o získání objektivních informací, spíše se snaží potvrdit si názor, s kterým přijeli.

Nedodržování místních zvyklostí nevede k otevřeným konfliktům, ale snižuje důvěryhodnost turistů. Např. v řadě islámských zemí si obyvatelé zvykli, že turistky nedodržují předpisy pro oblékání, které ženám předepisuje korán. Je to tolerováno, ale na tyto turistky se dívají s určitou nedůvěrou.

Průvodce, který zná myšlení domorodců i turistů, zde vystupuje jako prostředník. Turistům nevydává nějaké zákazy ani jim nehrozí, ale spíše dává rady, jak se chovat.

Záleží na CK, kolik dá do programu možností k přímým kontaktům s domorodci. Při jazykových bariérách často stačí přátelský úsměv ke zlepšení vzájemných vztahů.

Země, do kterých jako turisté přijíždíme, mají svou kulturu, životní styl obyvatel, názory na turisty atd.

Průvodce musí usilovat o to, aby zájezd proběhl v pohodě, ke spokojenosti turistů i místních obyvatel.

K tomu je zapotřebí

- Získat co nejvíce informací o dané zemi
- Informovat turisty o odlišnostech dané země a možných zdrojích nedorozumění
- Již v zárodku řešit případné konflikty
- Nebezpečí nedorozumění závisí na rozsahu služeb, programu atd.

Potřebné znalosti: geografie, dějiny kultury, národopis

[na obsah](#)



8.5 Základní povinnosti, které průvodce plní v průběhu zájezdu

- Dostaví se včas na místo odjezdu (nejméně půl hodiny předem) a označí, nebo zkontroluje označení dopravního prostředku.
- Podle seznamu překontroluje skutečný počet účastníků.
- Po nastoupení do dopravního prostředku přivítá účastníky jménem CK, představí se, při zájezdech s větším počtem průvodců představí i ostatní průvodce, u autokarového zájezdu představí i řidiče.
- Seznámí účastníky s, druhem a rozsahem pojištění, s trasou a programem, upozorní je na dodržování kázně a respektování programu (zejména dodržování časového plánu).
- Účastníky zahraničních zájezdů včas informuje o pasových a celních předpisech České republiky a o předpisech států, kam zájezd směřuje.
- Po příchodu do ubytovacích zařízení rozdělí účastníky do jednotlivých pokojů.
- Pokud se zájezdu účastní menší než objednaný počet účastníků, upozorní na to ihned po příchodu příslušného pracovníka ubytovacího nebo stravovacího zařízení.
- V případě nedostatků, které se nepodařilo odstranit, sepíše průvodce protokol s reklamujícím účastníkem zájezdu.
- Výdaje musí být přitom řádně zdůvodněny a podloženy výdajovým dokladem se všemi potřebnými náležitostmi.
- Pokud dojde k nepředvídatelným okolnostem (porucha autokaru), spojí se s CK a dále postupuje podle jejích pokynů (zajištění opravy autobusu nebo náhradního autobusu, náhradní ubytování účastníků, náhradní program).
- Dbá na dodržování bezpečnostních opatření a zamezuje všemu, co by mohlo ohrozit bezpečnost účastníků.
- V případě úrazu nebo onemocnění účastníka poskytne první pomoc, zabezpečí lékařské ošetření, příp. odvoz do nemocnice. Pokud nemůže účastník v cestě pokračovat, oznámí tuto skutečnost vysílající CK (v zahraničí zastupitelskému úřadu České republiky) a vyhotoví pro pojišťovnu lékařské potvrzení o úrazu nebo nemoci.
- Ztrátu zavazadla nebo jiné osobní věci oznámí příslušnému pracovníkovi zařízení, ve kterém ke ztrátě došlo, podle rozsahu škody též bezpečnostním orgánům, o této skutečnosti sepíše protokol potvrzený zainteresovanými osobami, včetně poškozeného účastníka zájezdu. Při jednání s ubytovacím nebo stravovacím zařízením u nás vychází z Občanského zákoníku – zodpovědnost za věci vnesené a odložené – viz dále.
- V případě, že se účastník nedostaví včas na místo odjezdu v zahraničí, průvodce se snaží účastníka (případně za pomoci dalších účastníků) najít. Obrátí se na místní policii a zdravotnická zařízení. Postupuje podle konkrétních podmínek (o jakého účastníka jde, jaký je další program, jaké má možnosti návratu do ČR). Pokračuje-li skupina bez účastníka, sepíše se dvěma svědky protokol o jeho zavazadlech a po návratu je předá v cestovní kanceláři.
- V případě nedostatků v pasivním CR, které se nepodařilo odstranit, sepíše průvodce protokol s reklamujícím účastníkem zájezdu a zároveň provede zápis o reklamaci.
- Všechny výdaje musí být řádně zdůvodněny a podloženy doklady se všemi potřebnými náležitostmi.
- Pokud dojde k nepředvídatelným okolnostem (porucha autokaru), provede průvodce ihned potřebná opatření a zamezí všemu, co by mohlo ohrozit bezpečnost účastníků.



- V případě úrazu nebo onemocnění účastníka poskytnete první pomoc, zabezpečíte lékařské ošetření, příp. odvoz do nemocnice. Pokud nemůže účastník v cestě pokračovat, oznámíte tuto skutečnost vysílající CK (v zahraničí zastupitelskému úřadu České republiky) a vyhotovíte pro pojišťovnu lékařské potvrzení o úrazu nebo nemoci.
- Ztrátu zavazadla nebo jiné osobní věci oznámíte příslušnému pracovníkovi zařízení, ve kterém ke ztrátě došlo, podle rozsahu škody též bezpečnostním orgánům, o této skutečnosti sepíšete protokol potvrzený zainteresovanými osobami, včetně poškozeného účastníka zájezdu.
- V případě, že se účastník nedostaví včas na místo odjezdu, snaží se účastníka (případně za pomoci dalších účastníků) najít. Obrátí se na místní policii a zdravotnická zařízení. Postupuje podle konkrétních podmínek (o jakého účastníka jde, jaký je další program, jaké má možnosti návratu do ČR). Pokračuje-li skupina bez účastníka, sepíše se dvěma svědky protokol o jeho zavazadlech a po návratu je předá v cestovní kanceláři.

[na obsah](#)

8.6 Základní povinnosti průvodce během pobytu

Většina CK má v místě pobytu delegáta, který má kvalifikaci průvodce a přebírá péči o klienty u leteckých zájezdů na letišti, u autobusových zájezdů v okamžiku jejich příjezdu do hotelu.

Povinnosti před odjezdem:

- pomocí internetu, map a průvodců se seznámit s místem pobytu a jeho okolím a možnostmi fakultativních výletů (ve spolupráci s místní CK)

Po příjezdu:

- ubytovat účastníky, podat jim všechny potřebné informace
- snažit se, aby ubytování proběhlo v klidu a co nejrychleji
- podat základní informace o hotelu (kdy a kde je vydávána strava, způsob ukládání klíčů, možnost pronájmu trezoru, fakultativní výlety apod.).
- sdělit dobu a místo pravidelných setkání, číslo mobilu
- denně kontrolovat kvalitu poskytovaných služeb, v případě nedostatků okamžitě zjednat nápravu
- zajistit plánované výlety
- v případě zájmu organizovat fakultativní výlety a další program
- v případě nepříznivého počasí zajistit náhradní program
- v závěru pobytu provést jeho vyhodnocení s účastníky zapsat připomínky účastníků

Po návratu:

- zpracovat hodnocení pobytu
- provést vyúčtování

Pro potřeby průvodce uvádíme výpis z Občanského zákoníku – odpovědnost za věci vnesené a odložené



(4011 964Sb., 159/1999Sb.):

(1) Provozovatel poskytující ubytovací služby odpovídá za škodu na věcech, které byly ubytovanými fyzickými osobami nebo pro ně vneseny, ledaže by ke škodě došlo i jinak. Vnesené jsou věci, které byly přineseny do prostor, které byly vyhrazeny k ubytování nebo k uložení věcí, anebo které byly za tím účelem odevzdány provozovateli nebo některému z pracovníků provozovatele.

(2) Je-li s provozováním nějaké činnosti zpravidla spojeno odkládání věcí, odpovídá ten, kdo ji provozuje, fyzické osobě za škodu na věcech odložených na místě k tomu určeném nebo na místě, kam se obvykle odkládají, ledaže by ke škodě došlo i jinak.

(3) Odpovědnosti podle odstavců 1 a 2 se nelze zprostit jednostranným prohlášením ani dohodou.

§ 434

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

(2) Bez omezení se hradí škoda i tehdy, jestliže byly věci převzaty do úschovy.

§ 435

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

§ 436

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

§ 437

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

Poznámky k zákonu:

- 1) Do jaké výše odpovídá provozovatel za škodu na vnesených a odložených věcí, stanovuje vyhláška Ministerstva financí. V současné době je to částka 5000 Kč.
- 2) Nápis "Za odložené věci se neručí" nemá žádný právní význam.
- 3) V praxi jsou nejčastěji problémy s kamerami, neboť stále více turistů je používá a některé hotely se brání je brát do úschovy.
- 4) Při lyžařských zájezdech odpovídá provozovatel za lyže uložené v lyžárně.

[na obsah](#)

8.7 Specifické povinnosti průvodce podle druhu dopravního prostředku:

8.7.1 Autokarový zájezd

Průvodce usměrňuje nástup do dopravního prostředku podle zasedacího pořádku vypracovaného CK.

- na začátku přepravy průvodce zjistí na tachometru počáteční stav a po ukončení přepravy konečný počet kilometrů



- průvodce dbá na to, aby řidič doplňoval pohonné hmoty, pokud možno ve volném čase (při zahraničních zájezdech dotankování před opuštěním území republiky), vede evidenci o všech výdajích placených řidičem (parkování, tankování, poplatky), vede časový průběh zájezdu, přesně zaznamenává doby překročení hranic
- kontroluje čistotu autokaru, (v případě potřeby sjedná nápravu)
- po ukončení přepravy potvrdí řidiči společný cestovní lístek s číslem zájezdu,
- počtem ujetých kilometrů, počtem přepravovaných osob a čekacími dobami

8.7.2 Vlakový zájezd

Železniční doprava se používá při zájezdech CK zcela ojediněle (např. některé školní zájezdy). Průvodce převezme do CK potřebné dopravní ceniny (jízdenky, místenky, lůžkové lístky apod.), potvrzení železnice o rezervaci, včas účastníky upozorní na přestupy a na příjezd do cílové stanice.

8.7.3 Letecký zájezd

Průvodce se dostaví včas na místo srazu na letišti, označí místo srazu, překontroluje seznam účastníků a podá informace k letu. Pomáhá účastníkům při odbavení při odletu i při příletu na místo určení, zabezpečí odvoz účastníků a jejich zavazadel do ubytovacího zařízení. U pobytových zájezdů většinou průvodce necestuje s účastníky, ale v místě příletu očekává turisty místní delegát, který zajistí odvoz do hotelu.

8.7.4 Lodní zájezd

Průvodce zabezpečuje nástup účastníků na loď, informuje je o přidělení míst v kajutách, o tom jaké služby je možné na lodi využít (placené a neplacené), upozorní je na včasné vystupování z lodě a zajistí odvoz. Důležitý je včasný příjezd do přístavu na odbavení. Doba potřebná na odbavení se v jednotlivých přístavech značně liší. Rovněž závisí na termínu zájezdu a frekvenci dopravy v tomto období. Některé lodní společnosti v případě vynechání přípoje umožňují bez problému použít další loď, jiné toto nezaručují a záleží na dobré vůli příslušného úředníka. U některých trajektů je automaticky v ceně polohovací sedadlo (např. do Skandinávie, u jiných je třeba toto sedadlo zvlášť přikoupit – např. z Itálie do Řecka) U některých trajektů je souhrnná cena za přepravu autobusu včetně osob (Velká Británie, Skandinávie, u jiných se platí za každou osobu zvlášť a zvlášť za autobus-Řecko)

Pro řidiče je vždy zabezpečena kajuta a většinou i stravování na náklady lodní společnosti, průvodci lodní společnost neposkytuje nic a záleží na cestovní kanceláři, co průvodci zaplatí.

8.7.5 Pěší turistika

Průvodce vypracuje časový plán s určením míst zastávek na podání výkladu, na odpočinek a na občerstvení, účastníky předem informuje o cíli, době trvání a obtížnosti trasy. Zdůrazňujeme, že průvodce cestovního ruchu nemá oprávnění pro provádění v horách a v případě náročnější túry je třeba si objednat průvodce od Horské služby nebo průvodce s oprávněním vydaným Horskou službou.

[na obsah](#)



8.8 Předpisy při cestě do zahraničí

8.8.1 Pasové předpisy

K překročení hranic je třeba platný pas, do zemí EU a Švýcarska stačí občanský průkaz. Hranice je dovoleno překračovat pouze na hraničních přechodech. Jednou z povinností průvodce je upozornit účastníky zájezdu před příjezdem na hranice na pasové a celní předpisy. I když většinou probíhá odbavení hladce v případě potíží se účastníci brání, že je průvodce nedostatečně informoval.

Pasové odbavení

Před vjezdem na hraniční přechod požádá průvodce cestující, aby si připravili pasy a otevřeli je na stránce s fotografií. Odbavení našimi orgány probíhá většinou v autobuse, odbavení zahraničními orgány je různé: někdy je kontrola v autobusu, někdy je třeba vystoupit a projít kolem stanoviště policie, někdy se pasy sbírají a policie provádí jejich kontrolu pomocí počítače. Vždy se vyplatí vstřícné jednání k policii.

Podrobnosti k pasovým předpisům uvádí Zákon č. 216/1991 Sb. o cestovních dokladech a o cestování do zahraničí, ze kterého pro potřeby průvodců uvádíme:

§2 – občan může vycestovat do zahraničí jen s platným českým cestovním dokladem

§3 – státní hranice ČR lze překračovat jen na hraničních přechodech určených pro mezinárodní cestovní styk, nestanoví-li jinak mezinárodní smlouva, již je ČR vázána

§5 – cestovními doklady občanů jsou:

- a) cestovní pas
- b) diplomatický pas
- c) služební pas
- d) cestovní průkaz
- e) jiný cestovní doklad

cestovní, diplomatický a služební pas se vydávají s územní platností do všech států světa a s dobou platnosti na 10 let; dětem do 15 let věku s dobou platnosti na 2 roky

cestovní průkaz je cestovním dokladem k jednotlivé cestě s územní a časovou platností omezenou účelem cesty; vydává se občanovi, který nemá jiný cestovní doklad, zejména k návratu do ČR

§13 – cestovní doklad je neplatný, jestliže:

- a) uplynula doba platnosti v něm uvedená
- b) byl poškozen tak, že nápisy v něm uvedené jsou nečitelné nebo je porušena jeho celistvost
- c) obsahuje nesprávné údaje nebo neoprávně provedené změny
- d) fotografie v cestovním dokladu neodpovídá skutečné podobě držitele
- e) zanikne důvod, pro který byl držiteli vydán diplomatický nebo služební pas
- f) držitel cestovního dokladu zemřel nebo byl prohlášen za mrtvého

§21 – držitel cestovního dokladu je povinen:

- a) chránit doklad před ztrátou, odcizením, poškozením nebo zneužitím
- b) odevzdat neplatný cestovní doklad nebo cestovní doklad, který je zaplněn záznamy, orgánu příslušnému k jeho vydání



- držitel cestovního dokladu je povinen ohlásit neprodleně ztrátu nebo odcizení cestovního dokladu orgánu příslušnému k jeho vydání, popř. nejbližšímu útvaru Policie ČR
- držitel cestovního dokladu je povinen ohlásit ztrátu nebo odcizení cestovního dokladu v zahraničí nejbližší české diplomatické misi nebo konzulárnímu úřadu

§22 – kdo získá cizí cestovní doklad, je povinen jej neprodleně odevzdat orgánu příslušnému k jeho vydání popř. nejbližšímu útvaru Policie ČR. Tuto povinnost má i ten, kdo má nebo získá cestovní doklad osoby, která zemřela nebo byla prohlášena za mrtvého

§23 – přestupku podle tohoto zákona se dopustí ten, kdo:

- a) překročí státní hranice ČR bez platného cestovního dokladu
- b) překročí s platným cestovním dokladem státní hranice ČR mimo hraniční přechod určený pro mezinárodní cestovní styk, není-li tento způsob překračování hranic umožněn mezinárodní smlouvou, jíž je ČR vázána
- c) se neoprávněně zmocní nebo zneužije cizí cestovní doklad
- d) uvede nepravdivé nebo neúplné údaje v žádosti o vydání cestovního dokladu
- e) provede nebo si nechá provést neoprávněně změny v cestovním dokladu
- f) maří výkon rozhodnutí o odnětí cestovního dokladu
- g) poruší jinou povinnost uvedenou v tomto zákoně

- za přestupek písmeno a) a b) lze uložit pokutu do výše 10 000 Kč – za přestupek písmeno c) až f) lze uložit pokutu do výše 5 000 Kč – za přestupek písmeno g) lze uložit pokutu do výše 1 000 Kč

- pokuty jsou příjmem státního rozpočtu ČR

§24 – přestupky podle tohoto zákona projednávají orgány ministerstva vnitra vydávající cestovní doklady

Víza

Vízum je povolení cizího státu ke vstupu, průjezdu anebo pobytu na jeho území.

Vízum se nevyžaduje při cestách občanů ČR do států, s nimiž má ČR uzavřeny mezinárodní dohody o zrušení vzájemné vízové povinnosti. V současné době je to většina států (vízum je potřeba do USA, Kanady některých dalších států – přesné informace je možno získat na stránkách Ministerstva zahraničních věcí). Naše republika jednostranně zrušila vízovou povinnost pro občany USA, zrušení víz ze strany USA je podmíněno poklesem zamítnutých žádostí našich občanů.

Víza do zemí s vízovou povinností vydávají zastupitelské úřady těchto zemí na území ČR. Vízum se vydává na základě žádosti a má formu písemné doložky v cestovním pasu. Vízové předpisy jednotlivých zemí jsou rozdílné, hlavně pokud jde o lhůty pro udělení víza, počet formulářů žádosti, počet požadovaných fotografií žadatele, výši poplatku za udělení víza atd.

Vstupní vízum: opravňuje žadatele ke vstupu a pohybu na území státu po určený počet dnů v rámci platnosti víza.

Tranzitní vízum: opravňuje cestujícího projet v době platnosti víza územím příslušného státu za účelem dosažení cíle cesty v dalším státě (doprava autem, autobusem nebo vlakem).

Při přepravě letadlem se nevyžaduje, jestliže je v daném státě plánováno mezipřistání.



Vízum pro průvodce cestovního ruchu a pro účastníky organizovaného zájezdu zpravidla obstarává CK. Vízum však může CK na požádání obstarat i účastníkům neorganizovaného cestovního ruchu.

Pro cizince přijíždějící do ČR platí přihlašovací povinnost. Tuto povinnost musí cizinci přijíždějící s vízem splnit do 48 hodin po příjezdu, ostatní tj. bezvízoví cizinci se mají hlásit až po uplynutí 30 dnů pobytu na našem území.

Přesnému dodržování pasových a vízových předpisů je největší pozornost věnována v letecké dopravě. Základní pomůckou a hlavním zdrojem informací pro všechny letecké společnosti a další subjekty průmyslu turismu je Travel Information Manual (TIM). Obsahuje informace o požadavcích na pasy a víza, zdravotní informace, informace o clech, zvycích a měně a novinky pro 216 států světa. Vychází v angličtině každý měsíc a cena je 180 €. Někdy je možno získat vyřazenou příručku u leteckých společností.

8.8.2 Celní a devizové předpisy

Celní předpisy slouží pro ochranu ekonomických zájmů daného státu (ochrana domácích výrobců, daní státu z určitých výrobků). Podle různých dohod mezi státy o volné obchodu jsou celní bariéry postupně odstraňovány. Pro cestovní ruch jsou významná omezení dovozu potravin, tabákových výrobků, alkoholu, starožitností. Zakázán je samozřejmě vývoz a dovoz drog, vývoz zbraní a zvířat se řídí zvláštními předpisy. Kromě celních předpisů platí v některých státech i zákaz dovozu potravin.

Celní kontrola je souhrn úkonů a opatření, kterými se zabezpečuje dodržování zákonů a dalších obecně závazných právních předpisů, jejichž výkon přísluší orgánům celní správy. Uskutečňuje se celní prohlídkou, na jejíž rozsah nemá účastník CR vliv.

Účastníci cestovního ruchu jsou povinni předložit svá zavazadla k celní kontrole včas, či v čase pro prohlídku určeném.

Na vnitřních hranicích zemí EU byly celní kontroly zrušeny. Pracovníci celní správy mají právo provádět kontrolu na celém území státu.

8.8.2.1 Celní předpisy na vnitřních hranicích EU

Na webových stránkách Celní správy je uvedeno, že fyzická osoba může do České republiky ze států EU dovážet, nebo v České republice převážet vybrané výrobky zatížené spotřební daní, které jsou určeny k její spotřebě v následujícím množství:

- minerální oleje, množství dopravované v běžných nádržích zvýšené o 20 l,
- konzumní líh a lihoviny 10 l konečných výrobků,
- pivo 110 l,
- meziprodukty 20 l,
- vína 90 l, z toho u šumivých vín 60 l,
- cigarety 800 kusů,
- cigarillos a doutníky o váze menší než 3 g/kus 400kusů,
- ostatní doutníky 200 kusů,
- tabák ke kouření 1 kg.

Celní úřad může rozhodnout o tom, že za vybrané výrobky určené pro osobní potřebu je možné považovat i větší množství než výše uvedené.



8.8.2.2 Celní předpisy na hranicích se státy, které nejsou členy EU

Při cestách do států, které nejsou členy EU je třeba důkladně se seznámit s jejich celními předpisy, které jsou uvedeny na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí.

[na obsah](#)



9 Vyhodnocení zájezdu a vyúčtování průvodcovské odměny

Nejpozději do tří dnů po skončení zájezdu se dostaví průvodce do CK a provede vyhodnocení a vyúčtování zájezdu. Prvou orientační zprávu podává telefonicky ihned po příjezdu. Především ohlásí, zda se vrátili všichni účastníci a zda nedošlo k mimořádné události.

Pro vlastní vyhodnocení si připraví písemnou zprávu. Zpravidla vyplní tiskopis, který obdržel od CK. Zpráva obsahuje tyto údaje: počet ujetých kilometrů, dobu překročení hranic, platby placené řidiči, zhodnocení dopravních, ubytovacích a stravovacích služeb, aktualizovaný seznam účastníků, hodnocení programu, sdělení o mimořádných událostech nebo reklamacích, zhodnocení programu a doporučení pro CK.

Dále provede vyúčtování všech plateb, doloží je potřebnými doklady a vrátí půjčené věci. Průvodcovská odměna je vždy sjednána předem a je podmíněna řádným splněním všech úkolů. Její výše je věcí dohody a závisí na náročnosti zájezdu a na zkušenostech a kvalitě práce průvodce. Velice orientačně se dá říci, že denní odměna (včetně diet) se pohybuje od 600Kč do 2500 Kč.

[na obsah](#)



Literatura :

- 1) ORIEŠKA, J: *Metodika činnosti průvodce*. Idea Servis Praha 1994, ISBN 80 –85970 – 03 – 1
- 2) RUX, J. – RUXOVÁ, A. *Příručka průvodce cestovního ruchu*. Skripta VOŠ Jihlava, Jihlava 2000
- 3) DAMSON, A. *Tourismuskunde für Reiseleiter*. FernAkademie. Touristik, Münster 2002
- 4) OPPITZ, W. *Tourismuspolitik*. Begleitmaterialien. Fachhochschule .Wien, 2003
- 5) ŠTYRSKÝ, J. *Jak dál v práci průvodců cestovního ruchu*. COT, červen 2005 str. 16
- 6) RUX, J. *Jaké vzdělání potřebuje průvodce cestovního ruchu?* COT listopad 2005, příloha



Otázky ke zkoušce

- 1) Vysvětlete význam práce průvodce cestovního ruchu
- 2) Jaká byla role průvodce v dějinách cestovního ruchu?
- 3) Kdo může vykonávat práci průvodce cestovního ruchu?
- 4) Mezi jaké živnosti patří průvodce cestovního ruchu?
- 5) Jaký může být právní vztah mezi průvodcem a CK?
- 6) Porovnejte definici průvodce cestovního ruchu v EU a v ČR
- 7) Které základní vlastnosti by měl mít průvodce CR?
- 8) Které vlastnosti by neměl mít průvodce CR?
- 9) Které styly práce průvodce CR rozeznáváme?
- 10) Popište autokratický styl práce a zhodnoťte ho
- 11) Popište liberální styl práce a zhodnoťte ho
- 12) Popište demokratický styl práce a zhodnoťte ho
- 13) Z kterých částí se skládá příprava průvodce na zájezd?
- 14) Co víte o dohodě průvodce a CK o provedení průvodcovských služeb?
- 15) Co obsahuje informační minimum?
- 16) K čemu slouží informační minimum?
- 17) Které webové stránky využijete při zpracovávání informačního minima?
- 18) Co to je topografická příprava?
- 19) Které plánovače cest použijete pro plánování na území ČR?
- 20) Které plánovače cest použijete pro plánování zahraničních cest?
- 21) Co to je chronologická příprava?
- 22) Jaká je maximální nepřetržitá doba řízení?
- 23) Jaká je celková doba řízení?
- 24) Jaká je minimální doba odpočinku jednoho řidiče?
- 25) Jaká je minimální doba odpočinku dvou řidičů?
- 26) V čem spočívá psychologická příprava průvodce na zájezd?
- 27) Jak dělíme účastníky zájezdu podle temperamentu?
- 28) Popište chování sanquinika
- 29) Popište chování flegmatika
- 30) Popište chování cholera
- 31) Popište chování melancholika
- 32) Jak dělíme účastníky zájezdu podle rysů charakteru?
- 33) Které typy bezrizikových účastníků zájezdu znáte?
- 34) Které typy rizikových účastníků zájezdu znáte?
- 35) Z čeho se skládá slovní projev průvodce?
- 36) Jak probíhá převzetí zájezdu v CK?
- 37) Které formuláře dostane průvodce od CK?
- 38) Jaké zásady dodržuje průvodce při práci s doklady a tiskopisy?
- 39) Co obsahuje osobní výbava průvodce?
- 40) Kde lze získat průkaz a odznak průvodce CR?
- 41) Které věci ukládáme do hlavního zavazadla?
- 42) Které věci ukládáme do příručního zavazadla?



- 43) Které zásady dodržujeme při manipulaci s peněžními prostředky?
- 44) Které typy zájezdů znáte?
- 45) Popište roli průvodce jako organizátora.
- 46) Popište roli průvodce jako informátora o zemích a lidech.
- 47) Popište roli průvodce při podávání praktických cestovních informací.
- 48) Popište roli průvodce jako tlumočnicka.
- 49) Popište roli průvodce jako zprostředkovatele mezi účastníky zájezdu a CK.
- 50) Popište roli průvodce jako zprostředkovatele mezi CK a dodavateli služeb.
- 51) Popište roli průvodce jako zprostředkovatele mezi účastníky zájezdu a dodavateli služeb.
- 52) Popište roli průvodce jako zprostředkovatele mezi kulturami.
- 53) Která základní pravidla chování dodržujeme v kostele?
- 54) Která základní pravidla chování dodržujeme v synagoze?
- 55) Která základní pravidla chování dodržujeme v mešitě?
- 56) Které základní povinnosti plní průvodce v průběhu zájezdu?
- 57) Které základní povinnosti plní průvodce v průběhu pobytu?
- 58) Co víte o odpovědnosti za věci odložené a vnesené?
- 59) Jaké jsou povinnosti průvodce při autokarovém zájezdu?
- 60) Jaké jsou povinnosti průvodce při vlakovém zájezdu?
- 61) Jaké jsou povinnosti průvodce při leteckém zájezdu?
- 62) Jaké jsou povinnosti průvodce při lodním zájezdu?
- 63) Jaké jsou povinnosti průvodce při pěší turistice?
- 64) Co víte o pasových předpisech?
- 65) Které druhy cestovních dokladů rozeznáváme?
- 66) Jaká je doba platnosti pasů u dětí a u dospělých?
- 67) Kdy je cestovní doklad neplatný?
- 68) Kdo se dopustí přestupku podle Zákona o cestovních dokladech?
- 69) Co to je vízum a kdo ho vydává?
- 70) Jaké druhy víz znáte?
- 71) Co je clo a jaký je účel celních předpisů?
- 72) Jaké jsou limity pro bezcelní dovoz některých výrobků?
- 73) Jak se provádí vyhodnocení zájezdu?
- 74) Jak se provádí vyúčtování průvodcovské odměny?



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

Řada: výukové texty

RNDr. PaedDr. Jaromír Rux, Csc.

METODIKA PRŮVODCOVSKÉ ČINNOSTI

Vysoká škola polytechnická Jihlava, Jihlava, Tolstého 16

Institut celoživotního vzdělávání

únor 2007

Grafická úprava: Mgr. Hana Vojáčková

Náklad: 120 výtisků

Počet stran: 42

Tisk: Vysoká škola polytechnická Jihlava

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