

Management cestovního ruchu

Služby průvodce cestovního ruchu

7. Přednáška

Ing. Ida Vajčnerová, Ph.D.

idava@mendelu.cz



Služby průvodce ČR

***Kvalita průvodce je jedním z měřítek
hodnocení standardu služeb ČR***

- Odborná připravenost
- Fyzické dispozice
- Osobnost

Živnostenské oprávnění

- dle novely Zákona o živnostenském podnikání z 1.7.2008

- Živnost volná

Provozování cestovní agentury a průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu

Původně vázané živnosti: Provozování CA,
Průvodcovská činnost v oblasti CR, Poskytování
tělovýchovných a sportovních služeb

Průvodcovská zkouška

- **Není povinná, lze ji vykonat u vybrané organizace** (2001-2008 stanovena vyhláškou 259/2001 Sb.)
 - Kvalifikační zkouška
 - Jazyková zkouška
- Kurz průvodce CR
- Kurz průvodce pro region



Norma EU pro služby cestovního ruchu

- Vedoucí zájezdu(tour manager)
- Doprovod zájezdu(tour escort)
- Místní zástupce(local representativ)
- Průvodce cestovního ruchu(tourist guide)
- Animátor, koordinátor(animateur/activity)
- Hosteska(host)
- Horský vůdce(mountain guide)
- Sportovní instruktor(sports instructor)
- Vedoucí okružní plavby(cruise director)

Předmět činnosti průvodce CR

- Opakovaný doprovod skupin účastníků CR, případně i jednotlivců,
- zajištění dodržování dohodnutého programu a sjednaného standardu služeb,
- poskytování informací.



Funkce průvodce

- Organizátor
- Informátor
- Tlumočník
- Zprostředkovatel

Příprava průvodce CR na zájezd

- Přidělení zájezdu (pobytu) průvodci
- Zpracování informačního minima
- Topografická příprava
- Psychologická příprava
- Chronologická příprava
- Příprava slovního projevu (výkladu)

Pracovní agenda průvodce při převzetí zájezdu

- Spolupráce průvodce s CK
- Převzetí zájezdu v CK
 - Seznamy účastníků (zasedací pořádek, struktura ubytování)
 - Vouchery
 - Finanční prostředky, jízdenky, vstupenky,...
 - Formuláře
 - Informace o dohodách s partnery
 - Kontakty
 - Materiály pro klienty
- Osobní vybavení průvodce- mapy, léky,...

Pracovní agenda průvodce v průběhu zájezdu

- Manipulace s doklady, peněžními prostředky a pomůckami během zájezdu
- Plnění programu
- Organizace účastníků (příjezd, odjezd, výlety,..)
- Zajišťování realizace služeb
- Kontrola rozsahu a kvality služeb
- Řešení mimořádných událostí (ztráta dokladů, pojistná událost, stávka, havárie,..)
- Poskytování informací

Vyhodnocení a vyúčtování zájezdu

- Písemně
- Nejpozději do tří pracovních dnů po ukončení akce
- Závazné poznatky ihned
- Vyhodnocení zájezdu
- Vyúčtování výdajů
- Odevzdání ostatních dokladů a pomůcek
- Odměna průvodce

Psychologické aspekty v činnosti průvodce CR

- Styl práce průvodce
- Skupiny účastníků
 - Formální, smíšená, neformální
- Typologie účastníků
 - Podle temperamentu
 - Podle individuálních rysů
 - Podle provenience
- Společenský protokol průvodce

Asociace průvodců ČR

- Vznik roku 2001 jako občanské sdružení průvodců v oblasti cestovního ruchu.
- Členy asociace jsou kvalifikovaní průvodci:
 - doprovázející zájezdy cizích i domácích turistů u nás,
 - doprovázející zahraniční zájezdy,
 - místní odborní průvodci,
 - průvodci v památkových objektech naší země.

Kalkulace nákladů na průvodce

- Odměna - denní smluvená částka
- Stravné(diety)- zákon č.119/1992 Sb., o cestovních náhradách (novela z roku 2004 stravné v ČR při cestě delší než 5 hodin 58-165 Kč)
- Vyhláška MF ČR č.435/2003 Sb. o poskytování stravného v cizí měně při služebních cestách do zahraničí
 - EU 40-45 EUR
 - Ostatní země 35-60 EUR
 - Částečné stravování
 - Snídaně-20%
 - Oběd nebo večeře-40%

Kalkulace nákladů na průvodce

- Ubytování průvodce-obvykle každá 21 osoba zdarma
- Vstupné do objektů-obvykle zdarma
- Akce za pevné ceny-divadlo,...
- Mimořádné jízdné-lanovka, loď,...
- Odměna pro průvodce s licenci