

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu



Studijní program: 6208 T Ekonomika a management

Studijní obor: obchodně podnikatelský obor

## **Průvodce cestovního ruchu v České Republice po vstupu do Evropské unie**

Vedoucí diplomové práce:

doc. JUDr. Ludmila Novacká, Csc.

Autor:

Pavla Křížová

## Diplomová práce v nezkrácené podobě

### **Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Průvodce cestovního ruchu v České Republice po vstupu do Evropské unie“ vypracovala samostatně na základě vlastních poznatků a za odborného vedení vedoucí diplomové práce doc. JUDr. Ludmily Novacké, Csc. Veškerá použitá literatura a jiné podkladové materiály jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č.111/1998 Sb. V platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě Ekonomickou fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Táboře, dne .....

.....  
Pavla Křížová

**Poděkování:**

Ráda bych touto cestou poděkovala paní doc. JUDr. Ludmile Novacké, Csc. za její odbornou spolupráci, cenné připomínky a ochotu při vedení mé diplomové práce.

# OBSAH

<b>1. ÚVOD.....</b>	<b>4</b>
1.1. CÍL A METODIKA PRÁCE.....	5
<b>2. PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU.....</b>	<b>7</b>
2.1. PRÁVNÍ ÚPRAVA PROFESÍ PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU V ČR.....	7
2.2. KLASIFIKACE PRŮVODCŮ CESTOVNÍHO RUCHU.....	8
<b>3. FEG – EVROPSKÁ FEDERACE ASOCIACÍ TURISTICKÝCH PRŮVODCŮ</b>	<b>12</b>
3.1. ČINNOST FEG.....	12
3.2. ČLENSTVÍ.....	13
3.2.1. Řádné členství .....	14
3.2.2. Přidružení členové.....	14
3.3. FEG – LISTINA KVALITY.....	14
3.4. EVROPSKÝ PROFIL PROFESÍ PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU.....	15
3.4.1. Evropská legislativa.....	16
3.4.1.1. Volný pohyb služeb.....	17
3.4.2. Charakteristika požadavků na profesi průvodce CR.....	18
3.5. FEG – VZDĚLÁVÁNÍ A VÝCVIK.....	21
3.5.1. Jazyky.....	21
3.5.2. Ústní jazykový znalostní test.....	21
3.5.2.1. Struktura testu.....	22
3.5.2.2. Postup při zkoušení z jazyka.....	23
<b>4. WFTGA – SVĚTOVÁ FEDERACE ASOCIACÍ TURISTICKÝCH PRŮVODCŮ</b>	<b>25</b>
4.1. CÍLE SVĚTOVÉ FEDERACE ASOCIACÍ TURISTICKÝCH PRŮVODCŮ.....	26
4.2. KODEX PRŮVODCŮ PODLE WFTGA.....	27
<b>5. ORGANIZACE SDRUŽUJÍCÍ PRŮVODCE CR.....</b>	<b>28</b>
5.1. ASOCIACE PRŮVODCŮ ČESKÉ REPUBLIKY.....	28
5.1.1. Členství.....	29
5.1.2. Prezentace služeb.....	29
5.2. SDRUŽENÍ PRŮVODCŮ.....	30

<b>6. VZDĚLÁVÁNÍ PRŮVODCŮ CESTOVNÍHO RUCHU.....</b>	<b>32</b>
6.1. PRŮVODCOVSKÉ KURZY.....	32
6.1.1. Odborná část zkoušky.....	33
6.1.2. Jazyková část zkoušky.....	34
6.1.3. Druhy kurzů.....	35
6.1.4. Tyrkys – škola kultury podnikání v cestovním ruchu.....	36
6.1.4.1. Kurz Průvodce cestovního ruchu.....	37
6.1.4.2. Kurz Průvodce pro region Praha.....	38
6.1.4.3. Další nabídka školy Tyrkys.....	39
6.1.5. Pražská informační služba.....	41
6.1.6. Univerzita Hradec Králové.....	42
6.1.7. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích.....	43
6.1.8. Vysoká škola polytechnická Jihlava.....	43
<b>7. VLASTNÍ DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....</b>	<b>45</b>
7.1. ÚVOD K DOTAZNÍKOVÉMU ŠETŘENÍ.....	45
7.2. VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	46
<b>8. ZÁVĚR.....</b>	<b>56</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>58</b>
<b>POUŽITÉ ZDROJE A LITERATURA.....</b>	<b>59</b>
<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>61</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ.....</b>	<b>61</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ.....</b>	<b>61</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>62</b>

# 1. Úvod

Cestovní ruch patří dnes na celém světě k odvětvím s mimořádnou dynamikou. V posledních desetiletích se stal významným celosvětovým fenoménem, jehož ekonomické, politické, ekologické, kulturní, sociální a mnohé další dopady jsou neoddiskutovatelnou součástí proměn dnešního světa.

Průvodce cestovního ruchu představuje v dnešní době jednu z důležitých součástí hromadného, zejména organizovaného cestovního ruchu. Významně doplňuje služby poskytované cestovní kanceláří, představuje neodmyslitelný lidský faktor, který se nedá nahradit žádnými mechanickými, technickými či jinými prostředky. Průvodce cestovního ruchu má několik funkcí, působí v rozličných pracovních pozicích, například jako organizátor, tlumočník, zprostředkovatel nebo informátor.

Za posledních 15 let se zcestovalost a jazyková vybavenost lidí podstatně zvýšila, z čehož vyplývá, že se zvýšily i nároky na práci průvodce. Setkání s průvodcem ovlivňuje velkou mírou dojem návštěvníka z daného regionu, průvodce je zprostředkovatelem kultury a historie místa a je často pro návštěvníka jediným místním zdrojem informací o dané zemi a jejích tradicích, praktických informací a dalších zajímavostí.

V uplynulých letech se legislativní úroveň upravující průvodcovskou činnost mnohokrát změnila. V současné době průvodci nejsou spokojeni s právní úpravou a zejména jejím prosazením v praxi. Neustále usilují o komplexní řešení dané problematiky přesným vymezením činnosti turistického průvodce, požadované kvalifikace, jednotným označením průvodců a jednotnou evidovanou celostátní licencí. Dále prosazují úpravu výkonu průvodcovské činnosti na místech mimořádného významu v České republice, stanovení přísnějšího kontrolního mechanismu a postihu za porušení zákona.

Tyto a další kroky by jistě pomohly řešit dlouhodobý problém s černými průvodci a ve svém důsledku prospět ke spokojenosti turistů, domácích i zahraničních.

## 1.1. Cíl a metodika práce

Cílem práce je analyzovat pozici průvodce cestovního ruchu v České republice po jejím vstupu do Evropské unie, zjistit jejich kompetence, práva a možnosti. Součástí tohoto cíle je i příprava modulu pro získání oprávnění k průvodcovské činnosti. Analýza je zaměřena zejména na české, evropské i světové organizace sdružující průvodce cestovního ruchu a možnosti vzdělávání průvodců v České republice.

Dalším úkolem je zmapovat využití služeb průvodců cestovního ruchu v rámci činnosti cestovní kanceláře.

Prvním krokem v této práci bylo hledání informačních zdrojů a studium dostupné odborné literatury, zákonů a vyhlášek týkajících se průvodcovské činnosti. Dále byly využívány internetové stránky související se zkoumanou problematikou. Poté byla práce rozdělena do několika částí, které byly postupně řešeny a zpracovány.

Prvotní informace týkající se stručně právní úpravy profese původce cestovního ruchu v České republice a klasifikace průvodců cestovního ruchu byly shromážděny z dostupné literatury, zákonů a internetových stránek. Hlavními informačními zdroji této kapitoly byly publikace *Novacká, L'. a kol. Technika v CR*, *Orieška, J. Metodika činnosti průvodce CR* a *Pásková, M. a Zelenka, J. Výkladový slovník CR*, internetové stránky Ministerstva pro místní rozvoj. Hlavní právní normou pro zpracování informací byl *zákon o živnostenském podnikání č.455/1991 Sb. ve znění zákona č.356/1999 Sb. a zákona č.167/2004 Sb* a *technická norma ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu* vydaná podle normy Evropské unie Českým normalizačním institutem v roce 2004.

Pro charakteristiku činnosti a historie organizací FEG (Evropská federace asociací turistických průvodců) a WFTGA (Světová federace asociací turistických průvodců) byly použity internetové stránky těchto organizací a praktické příručky, které jsou na těchto stránkách volně dostupné. Dále bylo čerpáno z dokumentů, které jsou rovněž dostupné na oficiálních stránkách Evropské federace asociací turistických průvodců a Světové federace asociací turistických průvodců.

Pro zpracování kapitoly o organizacích sdružujících průvodce cestovního ruchu v České republice byly použity internetové stránky dvou organizací, kterých se tato kapitola týká, a to Asociace průvodců České republiky a Sdružení průvodců.

K získání základních informací pro zpracování kapitoly o vzdělávání průvodců cestovního ruchu bylo čerpáno z *Vyhlášky 295/2001 Ministerstva pro místní rozvoj, o provádění a obsahové náplni zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu*. Pro informace byly vybrány dvě velké organizace, a to Tyrkys, škola kultury podnikání v cestovním ruchu, a Pražská informační služba, obě se sídlem v Praze. Průvodcovské kurzy tvoří přípravu na zkoušku odborné způsobilosti průvodce, kterou uchazeč skládá před odbornou komisí na školských zařízeních. Seznam vzdělávacích zařízení uveřejňuje v Obchodním věstníku pro příslušný školní a akademický rok Ministerstvo pro místní rozvoj po projednání s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy spolu s uvedením jazyků, v nichž je možné složit jazykovou část zkoušky. Z tohoto seznamu byla vybrána tři školská zařízení a v této kapitole je popsána také jejich nabídka kurzů.

V následující kapitole budou zpracovány výsledky provedeného dotazníkového šetření, které bude zaměřeno na cestovní kanceláře. V dotazníkovém šetření bude zjišťováno využití průvodců cestovního ruchu cestovními kanceláři (např. v jakém pracovním vztahu jsou průvodci vůči CK, jakým způsobem cestovní kancelář získává nové průvodce, jaká mají cestovní kanceláře kritéria výběru pro uchazeče o pozici průvodce, zda cestovní kanceláře hodnotí práci průvodců atd.). Šetření bude prováděno dotazníkovou metodou prostřednictvím emailu. Dotazníkové šetření se uskuteční v rámci mezinárodního veletrhu cestovního ruchu Holiday World 2007, který se bude konat v Praze.

Zpracované informace budou zaznamenány do grafů.



## 2. Průvodce cestovního ruchu

### 2.1. Právní úprava profese průvodce cestovního ruchu v ČR

Průvodce cestovního ruchu představuje v poskytování služeb cestovního ruchu významné postavení – reprezentuje produkt cestovního ruchu v osobním kontaktu s klientem. Právě proto může kvalita průvodcovských služeb vylepšit nebo naopak zhoršit či zničit snažení všech subjektů, které spolupracovali na tvorbě produktu cestovního ruchu.

Předmětem činnosti průvodce je opětovné provázení skupin účastníků cestovního ruchu nebo jednotlivých účastníků, péče o zabezpečování a dodržování dohodnutého programu a poskytování informací za úhradu.<sup>1</sup>

1.1.1996 nabyla účinnost novela zákona č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání, č. 286/1995 Sb. Průvodcovská činnost byla zařazena mezi živnosti ohlašovací volné, z čehož plyne, že průvodcovskou činnost tak mohl provádět každý občan České Republiky i bez odborné přípravy. Od roku 2001 je průvodcovská činnost zákonem č. 469/2000 Sb., kterým se stanoví obsahové náplně jednotlivých živností, opět řazena mezi živnosti vázané. To znamená, že osoba, která chce provozovat tuto činnost, musí splnit podmínky pro výkon práce průvodce podle Zákona o živnostenském podnikání:

- 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
- f) úplné střední vzdělání nebo úplné střední odborné vzdělání a osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné způsobilosti vydaný institucí akreditovanou Ministerstvem

---

<sup>1</sup> podle Oriěška, J.: Metodika činnosti průvodce, 1999

- g) 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
- h) 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.

Činnost průvodců v památkových objektech řídí Ministerstvo kultury ČR. Místní průvodci se musí při výkonu funkce průvodce řídit pokyny příslušného obecního či městského zastupitelství, avšak jejich činnost musí odpovídat zásadám, které jsou stanoveny pro průvodce ČR a regionální průvodce.

Způsob spolupráce průvodce cestovního ruchu s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou je určen právním postavením průvodce.

Postavení průvodce ve vztahu k cestovní kanceláři:<sup>2</sup>

- a) externí průvodce cestovního ruchu – živnostník – v souladu se živnostenským zákonem
- b) externí průvodce cestovního ruchu – v souladu se Zákoníkem práce
- c) interní průvodce cestovního ruchu – pracovník cestovní kanceláře v souladu se Zákoníkem práce

Z toho vyplývá, že cestovní kancelář a cestovní agentura mohou spolupracovat s více průvodci rozličným způsobem.

## 2.2. Klasifikace průvodců cestovního ruchu <sup>3</sup>

- a) **průvodce cestovního ruchu**, průvodce (tourist guide) – je osoba, která poskytuje odborný výklad o příslušné turistické destinaci, kulturní či historické památce s výjimkou jednotlivých uzavřených nebo místně ohraničených subjektů, kde je zajištění prohlídky v kompetenci správce nebo majitele objektu. Výklad poskytuje v jazyce podle výběru návštěvníků. Průvodce má pro tento výklad příslušnou kvalifikaci, kterou zpravidla v závislosti na právní úpravě dané země ověřuje a uděluje

---

<sup>2</sup> podle Novacká, L. a kol.: Technika v CR, 2004

<sup>3</sup> podle Pásková, M. a Zelenka, J.: Výkladový slovník CR, 2002

autorizovaná organizace. Průvodce dále zajišťuje dodržování itineráře zájezdu a řádné čerpání všech zaplacených a nasmlouvaných služeb.

#### **Průvodce CR podle FEG (The European Federation of Tourist Guide Associations)<sup>4</sup>**

Povinnosti průvodce cestovního ruchu:

Hlavní rolí průvodce cestovního ruchu je poskytovat návštěvníkům odborný výklad o příslušné destinaci a kulturních či historických památkách. Nejlépe inspirujícím a zábavným způsobem a v jazyce, který si návštěvníci zvolí.

Průvodce CR poskytuje nejen všeobecné informace, ale i specifické zmínky o historii, geografii, umění a architektuře, ekonomice, politice, náboženství podle oblasti jeho kvalifikace.

#### **Průvodce CR podle WFTGA (The World Federation of Tourist Guide Associations)**

Průvodce CR: Osoba, která provádí návštěvníky, vykládá v jazyce podle jejich výběru a interpretuje kulturní a přírodní dědictví oblasti. Na tento výklad musí mít kvalifikaci obvykle vydanou nebo uznanou příslušným úřadem.

- b) vedoucí zájezdu** (tour manager, courier) – je osoba, kterou touroperátor (organizátor cesty, zájezdu) pověřil vedením zájezdu. Vedoucí zájezdu dohlíží na dodržování sjednaného itineráře, který byl popsán touroperátorem a na jehož základě byl zájezd prodán. Dále podává základní informace na cestě – geografická, etnografická, historická a sociálně-ekonomická charakteristika navštívené země a místní praktické informace. Vedoucí zájezdu může působit jako průvodce cestovního ruchu.

#### **Tour manager podle IATM (The International Association of Tour Managers)<sup>5</sup>**

Cestovní kancelář vytváří a prodává zájezdy. Aby byl po celou dobu zájezdu přítomen zástupce CK, cestovní kancelář uzavře smlouvu s osobou, s tour managerem, který cestuje s účastníky zájezdu.

---

<sup>4</sup> [www.touristguides-europe.org](http://www.touristguides-europe.org)

<sup>5</sup> [www.touristguides-europe.org](http://www.touristguides-europe.org)

*Povinnosti tour managera:*

- 1) Řídí a dohlíží na stanovený cestovní plán, zajišťuje plnění programu, který byl popsán a prodán touroperátorem.
- 2) Zajišťuje, aby byla dodržena úroveň a kvalita všech poskytovaných služeb včetně ceny zájezdu.
- 3) Stará se o pohodlí a bezpečnost každého člena zájezdu. Má za povinnost pomoci účastníkovi zájezdu v nesnázích nebo ve stavu nouze.
- 4) Podává základní informace na cestě – všeobecné etnografické, geografické, socio-ekonomické a historické aspekty každé navštívené země.
- 5) Zná základní praktické informace – pasy, víza, bankovníctví, zdravotní péče, práva návštěvníků, ale také například různé zvyky a tradice.

Mezi povinnosti tour managera patří také administrativa a účetnictví, potvrzení a koordinace všech služeb v organizovaném zájezdu – doprava, ubytování, stravování, spolupráce s místními průvodci .

Mezi požadované dovednosti tour managera kromě znalostí výše uvedených, patří schopnost komunikace, jak s účastníky zájezdu, tak např. s dodavateli, schopnost rozpoznat potřeby účastníků v cizí zemi a odpovědný postoj k lidem i k okolí.

**Tour Manager podle WFTGA (The World Federation of Tourist Guide Associations)**

Tour manager: Osoba, která řídí a jménem tour operátora zabezpečuje plnění programu, který je popsán v literatuře tour operátora a je prodán klientovi a poskytuje místní praktické informace.

- c) **technický průvodce** (tour escort) – je zástupce touroperátora (organizátora zájezdu, cestovní kanceláře), který se stará o průběh zájezdu podle stanoveného programu, kontroluje množství a kvalitu sjednaných služeb a podporuje jejich poskytování účastníkům zájezdu. Technický průvodce neposkytuje odborný výklad. Může být přítomen u pobytového zájezdu pouze během přepravy skupiny do místa pobytu (případně provádí i ubytování skupiny v místě), poté přebírá vracející se skupinu – pak je označován jako pendlující průvodce.

**d) delegát cestovní kanceláře** (local representative, delegate of travel agency) – je zástupce touroperátora (cestovní kanceláře) v cílové destinaci, který je pověřen poskytováním praktické pomoci účastníkům cestovního ruchu ve vztahu k dodavatelům služeb a vyřizováním administrativních záležitostí. Stará se o dodržování smlouvy cestovní kanceláře se zahraničním partnerem nebo partnery – mimo jiné o splnění nasmlouvaného programu, o zajištění kvality základních služeb pro klienty, o plnění podmínek smluv, řeší případy reklamací, pomáhá klientům nebo průvodcům cestovního ruchu v náročných situacích a v mimořádných situacích. Jeho povinností zpravidla není (na rozdíl od průvodce cestovního ruchu) organizovat každodenní program pro klienty, bývá však klientům k dispozici po určitou dobu během týdne. Nesmí provozovat obchodní činnost a může pouze nabízet fakultativní výlety připravené cestovní kanceláří. Zpravidla je cestovní kancelář zastupována delegátem při zájezdech v zahraničí v pobytovém místě nebo místech (zahraniční delegát).

### 3. FEG – Evropská federace asociací turistických průvodců

Obrázek 1 Logo FEG



Zdroj: [www.touristguides-europe.org](http://www.touristguides-europe.org)

#### 3.1. Činnost FEG<sup>6</sup>

Od svého založení v roce 1986, Evropská federace asociací turistických průvodců úzce spolupracuje s Evropskou unií a národními vládními organizacemi na návrhu pro Evropskou unii, který by doporučoval minimální požadavky na výcvik a kvalifikaci průvodců cestovního ruchu. Společně s Radou Evropy vyvíjí tzv. Evropský kulturní cestovní plán.

Jejich definice profese průvodce cestovního ruchu je široce využívána jak Evropskou komisí, tak v celém průmyslu cestovního ruchu.

„ Průvodce cestovního ruchu je osoba, která má kvalifikaci průvodce CR pro určitou oblast. Tato kvalifikace byla vydána nebo je uznávána příslušným oprávněným úřadem v zemi, které se to týká. Úkolem průvodce cestovního ruchu je provádět skupiny nebo individuální návštěvníky jak ze zahraničí, tak ze země domácích, podávat odborný výklad o přírodním i kulturním dědictví dané oblasti, v jazyce podle jejich výběru.“

---

<sup>6</sup> podle [www.touristguides-europe.org](http://www.touristguides-europe.org)

Každé dva roky FEG organizuje shromáždění evropských průvodců cestovního ruchu: v roce 1994 ve Štrasburku, 1996 v Řecku, 1998 v Londýně, v roce 2000 v Santiagu de Compostela ve Španělsku, 2002 v Dublinu a v roce 2004 na Sicílii. Jsou to prestižní setkání, kde vystupují mluvčí z různých organizací cestovního ruchu. Tyto události umožňují členům individuálně se setkávat a vyměňovat si myšlenky se svými kolegy, ale také získávat nové informace z různých seminářů a přednášek.

Představitelé členských asociací se setkávají dvakrát ročně na generálních setkáních konaných obvykle v březnu a listopadu, proto, aby si vyměňovali informace a odsouhlasili politiku na dalších 6 měsíců.

Průvodci cestovního ruchu se po své kvalifikaci pravidelně účastní výcvikových programů a jejich znalosti jsou neustále aktualizovány. Touto cestou se seznamují s potřebami všech typů návštěvníků Evropy, zejména s rostoucími náročnými požadavky klientů. Průvodci CR podávají odborný výklad o přírodním a kulturním prostředí, které dohromady tvoří evropské dědictví, ve více než 30 jazycích.

„ Jsme šťastni při práci ve všech dopravních prostředcích, v autobusech, na lodích, ve vlacích, balónech, nesmíme zapomenout zmínit provádění pěšky. Nabízíme průvodce z různých zemí, ale také kombinované programy na speciální témata, například Vikingové, Keltské dědictví, Italští umělci apod., seznam je nekonečný.“

## **3.2. Členství<sup>7</sup>**

Evropská federace asociací turistických průvodců byla založena v roce 1986 v Paříži, aby byla posílena pozice profesionálních průvodců v celé Evropě a k reprezentování této profese na evropské úrovni, ale také k publikování a zlepšení kvality služeb nabízených účastníkům cestovního ruchu v Evropě.

V současnosti jsou členy FEG následující země:

Dánsko, Francie, Irsko, Island, Itálie, Kypr, Malta, Německo, Rakousko, Rusko, Řecko, Španělsko, Turecko a Velká Británie jako řádní členové.

Česká Republika, Litva, Slovensko a Švédsko jako přidružení členové.

---

<sup>7</sup> podle [www.touristguides-europe.org](http://www.touristguides-europe.org)

Některé země se o členství zajímají, například Estonsko a Polsko.

### **3.2.1. Řádné členství**

Při hlasování v soudním řízení dá každá členská země příspěvek 1,500 €. Příspěvek je určen na reprezentaci při setkáních Evropské komise a Evropského parlamentu souvisejících s cestovním ruchem. Členské země věří, že je to nezbytné pro budoucnost profese průvodce cestovního ruchu. Federace věří, že pouze touto cestou může pokračovat v udržení vysoké úrovně a podpoře budoucího rozvoje udržitelného cestovního ruchu a ekoturismu.

### **3.2.2. Přidružení členové**

Za poplatek 500 € mají členové právo účastnit se různých událostí a generálních setkání, ale nemají právo volit. Přidružení členové také obdrží tzv. EuroLetter s informacemi.

## **3.3. FEG: Listina kvality<sup>8</sup>**

Kvalita poskytovaných služeb je odvozena od víry ve dva základní principy: respektu k účastníkům cestovního ruchu jako představitelům jejich vlastních zvláštních kulturních tradic a respektu ke společnému evropskému kulturnímu dědictví.

Cílem Evropské federace asociací turistických průvodců je zábavně a s entuziasmem informovat o bohatém přírodním a kulturním dědictví.

Profesionalita Federace je zaručena základními standartami a doporučeními zahrnujícími následující otázky:

- Přivítání – vřelé přivítání je zaručeno průvodcem, který by měl být dochvilný, zdvořilý, vhodně oblečený, a který by si měl být vždy vědom nálady účastníků cestovního ruchu.
- Komunikace – úspěch v uspokojování zákazníků je založen na poskytování přesných, aktuálních informací. To vše musí být zkombinováno s osobními a komunikačními dovednostmi průvodce CR.

---

<sup>8</sup> podle [www.touristguides-europe.org](http://www.touristguides-europe.org)



- Znalosti – FEG zabezpečuje, že průvodci procházejí důsledným humanitním a odborným výcvikem. Federace připravuje každý úkol s ohledem na důležitá specifická kritéria, která dělají prezentaci odlišnou.
- Pokračující profesionální rozvoj – federace neustále vyžaduje zdokonalování profesionálních výkonů průvodců, dává jim možnost rozšiřovat jejich znalosti následnými kurzy, zvláště v oblasti jazyků a komunikace.
- Organizace – jedná se o dodržování času, plnění itineráře a schopnost vypořádat se s neočekávanými událostmi.
- Důvěřivost – zásady profesionální bezúhonnosti a diskrétnosti jsou používány bez chyb v každé úmluvě
- Etika – vždy jsou respektovány místní a národní předpisy a nařízení

### **3.4. Evropský profil profese průvodce cestovního ruchu<sup>9</sup>**

Obecně se dá říci, že individuální návštěvníci či malé skupiny lidí, jako skupiny či přátelé, mají při cestování tendenci objevovat města nebo celé oblasti sami. Naproti tomu větší skupiny většinou využívají služeb průvodce cestovního ruchu.

Z různých oficiálních a vysokoškolských studií trendů v cestovním ruchu vyplývá, že je v posledních dvaceti letech prokázán stále rostoucí zájem o kulturu a historii různých oblastí. Tyto a další formy cest za prohlídkami měst a oblastí v jejich okolí se rychle rozrůstají.

Od roku 1980 Rada Evropy zahájila různé iniciativy zacílené na pomoc občanům při objevování odlišných tradic a zvyků souvisejících s jejich kořeny. Kulturní instituce a vládní orgány také v této oblasti pracovaly a to vedlo k velkému růstu poptávky návštěvníků a cestujících po speciálních tematických cestách a nových itinerářích – např. kostely a náboženství, hudba, archeologie, muzea a galerie, zahrady, ornitologie, folklór, víno a gastronomie apod. Tato poptávka je stále specifitější a rafinovanější a v současné době stále více závislá na internetu. Evropané se chtějí navzájem lépe poznat prostřednictvím obrovského kulturního a přírodního dědictví tzv. „starého světa“.

---

<sup>9</sup> podle Eduarda D'Amico z roku 2002, [www.touristguides-europe.org](http://www.touristguides-europe.org)

V souvislosti s tímto velkým rozmachem cestování za kulturou a informacemi, je role průvodce cestovního ruchu viděna jako centrální vzhledem k růstu zájmu po poznávání dědictví ve všech zemích Evropy.

### **3.4.1. Evropská legislativa**

Evropská unie shledala, že je nutné uzákonit legislativu týkající se průvodců cestovního ruchu v letech 1975 až 1997.

V roce 1975 byla činnost průvodce CR vyloučena z opatření přijatých Radou ministrů, aby se usnadnilo zřizování a dodání služeb, vzhledem k podrobné legislativě řídící profesi průvodce v několika zemích.

V roce 1997, po značně rozsáhlém výzkumu, Evropská komise vypracovala dokument, který poskytoval detailní popis činnosti průvodce cestovního ruchu, s usnesením komplexních právních otázek, které vznikly v 80. letech.

Jak v roce 1975, tak v roce 1997 Rada Evropy a Evropská komise jednotlivě přesně popsaly rozdíly mezi činnostmi průvodce cestovního ruchu a tour managera, která je odlišná a specifická. Jsou to profese, jako například doktor a zdravotní sestra, které ačkoli pracují v té samé oblasti, jsou rozdílné a tedy vyžadují odlišný výcvik a odlišné předpisy.

Komise i Rada musely zakročit, když převážně jako výsledek ovlivňování od individuálních zájmových skupin, různé veřejné administrativní orgány a některé soukromé podniky věřily, že mezi profesemi průvodce CR a tour managera nejsou žádné podstatné rozdíly.

Důležité rozdíly mezi průvodcem CR a tour managerem musely být vyjasněny, jak pro osoby podnikající v cestovním ruchu, tak pro trh a spotřebitele samotné. Je nutné zmínit, že normy Evropské unie stojí ve stejné řadě s těmi v těch zemích, kde je profese průvodce CR regulována (Rakousko, Francie, Řecko, Itálie, Lucembursko, Portugalsko a Španělsko) a také s těmi zeměmi, kde regulována není.

K již zmíněným normám významně přispívají nebo je doplňují také rozsudky Evropského soudního dvoru nebo pokyny Rady Evropy.

V nedávné době se narazilo na zvláštní problém v zajištění toho, aby byly normy Evropské unie týkající se průvodců CR uznány od CEN (Evropského výboru pro normalizaci), respektive od pracovní skupiny TC 329/WG2, která je součástí CEN. Tato skupina vznikla v roce 1996 z iniciativy DIN (Německý standardizační ústav) proto, aby společně s různými evropskými organizacemi vypracovala definice pro tour operátora, cestovní kancelář a služby cestovního ruchu.

Předtím v roce 1995 po 11 setkáních na různých evropských místech definice průvodce cestovního ruchu stále ještě nebyla přijata. Členové TC 329/WG2 tuto definici konečně zavedli na setkání v říjnu 2002 ve Vídni.

Výsledkem byl vznik evropské normy, kterou podle vnitřních předpisů CEN/CENELEC měly za povinnost zavést národní normalizační organizace následujících zemí: Belgie, České Republiky, Dánska, Finska, Francie, Irsko, Island, Itálie, Lucemburska, Maďarsko, Malta, Německo, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Spojené království, Španělsko, Švédsko a Švýcarsko.

Této evropské normě musel být nejpozději do září 2003 udělen status národní normy, a to buď vydáním identického textu, nebo schválením k přímému používání, a národní normy, které jsou s ní v rozporu, musely být zrušeny nejpozději do září 2003.

V České Republice byla v roce 2003 Českým normalizačním institutem vydána česká verze této normy ČSN EN 13809: Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie.

#### **3.4.1.1. Volný pohyb služeb**

V zemích Evropské unie platí pro poskytování služeb zásada tzv. volného pohybu služeb. To znamená, že kvalifikace získaná v jedné členské zemi Evropské unie má být automaticky uznána i v dalších členských zemích, pokud ověření odborné způsobilosti nevyžaduje veřejný zájem. Tuto problematiku řeší rozsudky Evropského soudního dvora a dále blíže osvětluje pracovní dokument o turistických průvodcích Komise EU č. SEC (97) 837. Závěry rozsudků Evropského soudního dvora umožňují jednotlivým členským zemím z důvodu veřejného zájmu pro činnost průvodců na místech, která jsou kulturními a historickými památkami země, vyžadovat odbornou způsobilost. Porušení je trestáno vysokými pokutami i vyhoštěním ze země se zákazem vstupu do členských zemí Evropské unie na několik let.

Od prosince 2006 se profese průvodce cestovního ruchu zařadila do volného pohybu služeb.

### **3.4.2. Charakteristika požadavků na profesi průvodce CR**

#### **a) Kvalifikace**

Kvalifikace průvodce cestovního ruchu jsou udělovány ve všech členských státech bez ohledu na to, zda je v nich tato profese regulována. Ve většině členských států kvalifikace udělují veřejné nebo statutární orgány (státní, krajské, okresní), v některých státech je udělují také tzv. semistatutární orgány. V Evropské unii se kvalifikace může udělit formou diplomu, certifikátu nebo jiného rovnocenného udělení, které jsou výsledkem specifického výcviku v trvání 3 let, 2 let nebo méně než 2 let.

Ve skutečnosti dva příslušné pokyny , 1989/48/EEC a 1992/51/EEC, se používají pouze v těch zemích, kde je profese průvodce CR regulována. V takových zemích je kvalifikace zákonným požadavkem k vykonávání činnosti. Nicméně tento systém ukládá, že příslušné orgány v zemi, kde chce průvodce činnost vykonávat, jsou povinni diplom držený průvodcem uznat, když

- a) takový diplom udělený příslušným orgánem v zemi, odkud průvodce CR pochází, je plně akceptovatelný v zemi, kde chce průvodce činnost vykonávat
- b) průvodce CR žádá, aby byla jeho kvalifikace uznána, aby mohl ve vybrané zemi provádět svou profesi
- c) je profese průvodce CR v této zemi regulována.

Jestliže v zemi, odkud průvodce CR pochází, není profese průvodce CR regulována, orgány v zemi, kde chce průvodce CR činnost vykonávat, po něm mohou požadovat důkaz, že má minimálně 2 roky profesních zkušeností během posledních 10 let.

Jestliže profese není v zemi, kde chce průvodce CR činnost vykonávat regulována, pak na provádění profese nejsou žádné právní požadavky a průvodce CR nemusí žádat uznání své kvalifikace.

Tento obecný systém neradí kvalifikaci automaticky uznat, ale slouží k poznání účelu provádění profese průvodce cestovního ruchu. Každá žádost je brána v úvahu jednotlivě na základě odborné činnosti, za kterou je průvodce CR kvalifikován v zemi, ze které pochází, a kterou chce vykonávat ve vybrané zemi.

Nakonec, zvláštní případ citovaný Evropským soudním dvorem týkající se průvodců CR, kteří příležitostně doprovází skupiny turistů z jednoho členského státu do druhého a nemají v úmyslu se v zemi, kde chtějí vykonávat činnost ohlásit. V takových případech, které jsou

ve skutečnosti velmi vzácné, takový průvodce CR (ne tour manager) může provádět kdekoliv ve vybrané zemi kromě míst, kde mohou provádět pouze specializovaní průvodci. Seznamy míst (muzea, památníky...), kde mohou provádět pouze specializovaní průvodci, byly sestaveny několika zeměmi, ve kterých je profese průvodce CR regulována a tyto seznamy jsou k dispozici veřejnosti.

## **b) Výcvik**

Výcvik znamená základní výuku, jak se stát průvodcem cestovního ruchu. V celé Evropě se výcvikové kurzy liší, některé jsou národní (např. v Řecku, Nizozemí) a nejvíce z nich je regionálních (např. Španělsko). Takové kurzy jsou obecně vedeny a schvalovány příslušným místním kvalifikovaným orgánem. Konečné kvalifikační zkoušky k uznání úrovně jsou vedeny vhodným výběrem zkoušejících. Doba trvání výcvikových kurzů se velmi liší od jedné země k druhé a někdy dokonce i v různých oblastech jedné země. Znalosti kultury získané v jakémkoli výcvikovém kurzu jsou širší než ty znalosti, které se striktně týkají pouze určité oblasti průvodcovy kvalifikace. Hluboké znalosti určitého místa musí nutně stát proti znalostem pokrývajícím celý stát nebo celou Evropu.

Učitelé, univerzitní lektoři nebo specialisté v různých oblastech, např. archeologové, historici, botanici, ekonomové atd. zajišťují většinu humanitního a teoretického učení. Většinu praktického učení vykonávají zkušení průvodci, kteří vyučují např. komunikativní dovednosti (práci s mikrofonem, zacházení s hlasem, práci se skupinou...). Takové dovednosti jsou základem pro efektivní komunikaci s lidmi. Komunikace je základem této profese a je závislá na mnoha aspektech, což může být stresující. Průvodce by si měl zjistit některé vhodné osobní informace o návštěvnicích, zvolit vhodný časový plán, to společně s charakteristikou navštíveného místa ovlivňuje, jak je průvodcování úspěšné.

Z toho všeho vyplývá, že průvodce není učitel. Student, který si plně osvojí technické a praktické dovednosti může být popravdě nazýván mistrem „umění průvodcování“.

## **c) Výklad dědictví**

Výklad dědictví je komplexní souhrn znalostí průvodce, které získal po dobu počátečního učení, následně pokračujícího učení a jeho vlastních zkušeností.

Předpokladem jsou jisté znalosti vyplývající z osobního života a pracovních zkušeností společně s určitým vzděláním. Patří sem životní zkušenosti, výcvik a následné získávání znalostí, kde neexistují žádné limity. Důležitá je schopnost umět tyto znalosti interpretovat druhým.

Průvodce cestovního ruchu své „publikum“ nejen informuje, ale také jim odhaluje jisté kulturní a ekonomické skutečnosti. Ale úzký kontakt cestujících s těmito mimořádnými věcmi může také vytvářet problémy. Výcvik je první krok, který dává porozumění významům a strategiím, které mohou znamenat přípravu na vykonávání profese průvodce cestovního ruchu, která je založena na základní schopnosti výkladu dědictví stejně jako na práci s lidmi.

#### **d) Oblast kvalifikace**

Neexistují žádné limity v získávání znalostí. To znamená, že nikdo nemůže vědět všechno. Je tedy zcela pochopitelné, že vzhledem ke značně velké koncentraci dědictví ve všech oblastech Evropy s její rozmanitostí (lidé, zvyky, víra, umění, tradice...) si každý průvodce CR vytváří svou potenciální oblast kvalifikace. Správní dělení země je často založeno na zřejmých kulturních oblastech se souhrnem jazykových, krajinných, náboženských, etnických a jiných prvků. Je tedy pochopitelné, že výcvikové kurzy se týkají specifických oblastí, jako administrativa (region, venkov...) nebo geografie (Azurové pobřeží...), také mezinárodní, ale vždy zaměřeny na nějakou oblast.

#### **e) Odbornost**

Průvodcovská činnost má určitou pravidelnost, i přesto, že turismus je sezónní. Profesionální průvodci pracují nepřetržitě a průvodcování je jejich hlavní činností. To znamená, že tato činnost znamená zdanitelné příjmy, sociální jistotu, důchod, dávky v případě nemoci nebo nehody.

## **3.5. FEG – Vzdělávání a výcvik<sup>10</sup>**

V současné době se připravuje technická norma, která má snahu unifikovat rozsah i obsah vzdělávání. Tento proces ale zatím není úspěšný.

Všechny země mimo Itálii a Španělsko nabízejí výcvikové kurzy. Většina kurzů je nabízena formou večerních nebo víkendových přednášek, kromě Řecka, Kypru a Portugalska, kde jsou kurzy denní trvající 3 až 4 hodiny, v Řecku a Portugalsku se tyto kurzy navštěvují asi 2,5 až 3 roky. Ale většinou tyto kurzy trvají jeden akademický rok. V Irsku a Polsku kurzy trvají tři měsíce. Všechny necelodenní kurzy vyžadují mnoho hodin soukromého studia.

Téměř všechny kurzy vyučují vysokoškolští zaměstnanci s přispěním profesionálních průvodců.

### **3.5.1. Jazyky**

Ve všech zemích kromě Belgie a Anglie je základem nejméně jeden cizí jazyk. Např. v Portugalsku je ústní zkouška skládána v portugalštině a dalších dvou cizích jazycích. V několika zemích jsou cizí jazyky zkoušeny během finálních zkoušek, v Itálii během konverzace. V Anglii a Švédsku jsou nabídnuté jazyky individuálně zkoušeny zejména z hlediska plynulosti, ale účastníkům není nabídnuto žádné vyučování ani konzultace.

Školení a výcviky jsou v mnoha zemích znovu zhodnocovány, v mnoha případech z finančním přispěním Evropské Unie.

### **3.5.2. Ústní jazykový znalostní test**

Úroveň jazyka průvodce by měla být tak vysoká, aby byl schopen přesvědčivým způsobem po celý den podávat zajímavý a vyvážený komentář. Uvolněnost při konverzaci s návštěvníky pomáhá při podávání doplňujících informací a vysvětlení, důležitá je také schopnost shrnout všechny informace získané z letáků, brožur apod.

Členové zkušební komise se vžijí do role zahraničních návštěvníků, kteří nerozumí místnímu jazyku a zkouší kandidáta na průvodce cestovního ruchu z následujících bodů:

---

<sup>10</sup> Pro celou kapitolu bylo čerpáno z [www.feg-touristguides.org](http://www.feg-touristguides.org)

- *Přízvuk a srozumitelnost*: Průvodce musí mluvit s čistým přízvukem bez silných cizojazyčných či krajových deformací. Jeho intonace nesmí být nadměrně ovlivněna mateřským jazykem. Hovorový výrazům, které obecně nejsou při učení cizího jazyka akceptovány, se musí průvodce vyvarovat, aby nedošlo k pohoršení nebo nedorozumění klientů. Zkušební komise musí být plně přesvědčena, že kandidát na průvodce cestovního ruchu je schopen naslouchat ostatním po celý den bez viditelného napětí.
- *Plynulost*: Průvodci musí předat velké množství informací ve velmi krátkém čase a proto si musí věřit, že si v každém případě poradí i s velkou skupinou návštěvníků. Neměli by dlouho hledat výrazy k vyjádření toho, co chtějí říci. Jejich projev by měl být zajímavý a zřetelný a měli by se vyhýbat nepatřičnému opakování.
- *Gramatika a slovíčka*: Úroveň gramatiky musí být postačující k tomu, aby se průvodce vyhnul nedorozumění, ačkoli určité množství malých chyb by mělo být tolerováno. Slova musí být vhodně zvolena a přiměřeně obměňována, aby byl výklad zajímavý a přesný. Široká znalost technických výrazů (např. architektonické rysy) není požadována, ale důležité je právě obměňování slovních výrazů.
- *Pochopení*: Průvodci by měli být schopni rozumět standardně vyučované formě jazyka, když někdo mluví zřetelně v jeho rodné řeči.

### **3.5.2.1. Struktura testu**

Test trvá přibližně 30-40 minut a skládá se z následujících částí:

#### **ČÁST A: *Obecná konverzace* 10 minut**

Cílem této části testu je zjistit obecné ústní schopnosti průvodce. Zkušební komise se může ptát na jakékoli otázky týkající se práce, zájmů či prostředí kolem průvodce, ale také na otázky týkající se všeobecného zájmu. Touto konverzací je zamýšleno zobrazit druh konverzace, která může vzniknout mezi průvodcem a turistou.



### **ČÁST B: Připravená řeč** **5 minut**

Od kandidáta se očekává krátká připravená řeč na téma podle jeho volby (např. místo: kostel, muzeum, galerie, zámek...nebo popis kraje, ve kterém kandidát žije či má rád). Kandidát může během řeči používat písemné poznámky, které ale nesmí obsahovat detailní záznam celé řeči. Zkušební komise může kandidáta jednou nebo dvakrát přerušit a požadovat vysvětlení nebo se zeptat na otázku související s tématem.

### **ČÁST C: Překlad textu** **7 minut**

Kandidátovi je předložena pasáž o 100 slovech, vybraná z dokumentu psaném v místním jazyce a je požádán o přesný překlad do cizího jazyka. Vhodné zdroje textů jsou vybírány z knih pro průvodce, cestovních návodů a podobných materiálů. Kandidáti obdrží od zkušební komise text a před samotným překladem mají 2 minuty na prohlédnutí textu.

### **ČÁST D: Stručný přehled** **8 minut**

Kandidátovi je předložena pasáž okolo 250 slov v místním jazyce, z které on musí shrnout důležité informace a interpretovat je v cizím jazyce. Texty se většinou týkají informací o historických místech. Kandidát obdrží text a před shrnutím má 3 minuty na prostudování a napsání krátkých poznámek. Ústní shrnutí by mělo sdělovat informace obsažené v textu, ale musí být vyjádřeno vlastními slovy, raději formou plynulé parafráze než přesného překladu. Kandidátům mohou být podána některá vysvětlení, pokud by výrazy v textu nebyly ihned srozumitelné zahraničnímu posluchači.

## **3.5.2.2. Postup při zkoušení z jazyka**

Účastníci kurzu musí žádat o složení jazykového znalostního testu v jazyce, který chtějí později při provázení uplatnit. Systém jazykového zkoušení Evropské federace asociací turistických průvodců je přizpůsoben potřebám profesionálního provázení. Jazyková komise poskytuje regulérní přehledy testů, svolává porady zkoušejících a ověřuje standardy zkoušení. Testy se obvykle pořádají kdekoli, kde je významná poptávka.

Průvodce musí být schopen udržet pozornost skupiny na více než jeden den, přičemž nezáleží na situaci nebo prostředí, ve kterém se nalézají (např. dopravní prostředek, muzeum, kostel). Informace předkládané turistům musí být pro ně ihned pochopitelné. Někteří klienti nejsou s průvodcem dost dlouho na to, aby si zvykli na jeho různé jazykové osobitosti.

Základní kritéria vyvinutá pro zkoušení jazyka jsou také založena na zpětné odezvě klientů nebo tour operátorů, kterých se právě provázení v různých jazycích týká. Někteří turisté uvedli, že jejich prožitek a ocenění značně pokazí, když musí vynakládat velké úsilí k tomu, aby rozuměli obsahu např. kvůli silnému přízvuku, gramatickým chybám, nesprávnému používání slov a intonace.

Turismus a profese průvodce by všeobecně mohli být charakterizováni jako střetávání lidí různých národností a etnických prostředí. Politika zkoušení z jazyka není založena na žádné diskriminaci národnosti nebo rasy. To, co ovlivňuje kde, nebo v jakém jazyce průvodce provází je výhradně věcí kvalifikace.

Testy jsou vedeny dvěma oprávněnými zkoušejícími, z nichž nejméně jeden hovoří příslušným mateřským jazykem a jeden je kvalifikovaný průvodce cestovního ruchu. Test trvá kolem 30 minut. Kandidáti mohou být během zkoušení dodatečně tázáni, aby přednesli prezentaci v jejich mateřském jazyce. Testy jsou v zájmu kontrol standard pravidelně zaznamenávány.

## **4. WFTGA – Světová federace asociací turistických průvodců<sup>11</sup>**

Světová federace asociací turistických průvodců vznikla v únoru 1985 jako výsledek návrhů předložených prvním Mezinárodním shromážděním turistických průvodců, které bylo založeno díky iniciativě izraelské asociace průvodců a jejímu zakládajícímu prezidentovi Yossi Grauovi. Po druhém shromáždění konaném ve Vídni v roce 1987 byla federace oficiálně zapsána jako nezisková organizace pod vedením Rakouska. Na každém mezinárodním shromáždění se světová federace rozšiřuje, dnes má již více než 88 000 turistických průvodců ze všech kontinentů. Světová federace asociací turistických průvodců založila mezinárodní síť profesionálních turistických průvodců a dnes je jediným celosvětovým fórem pro turistické průvodce a pokračuje ve svém rozšiřování.

WFTGA je nezisková, nepolitická organizace, která po celém světě seskupuje asociace turistických průvodců; individuální průvodce pokud v zemi asociace neexistuje; partnery WFTGA a členských zemí; vzdělávací instituce pro průvodce; přidružené členy, kteří řídí či neřídí asociace turistických průvodců.

Hlavním účelem Světové federace asociací turistických průvodců je podporovat a zabezpečovat, aby turističtí průvodci byli uznáváni jako „velvyslanci“ kraje. Jsou první a někdy jediní reprezentanti populace, se kterou se návštěvníci seznámí. WFTGA nabízí svým členům různé služby, ale také s nimi komunikuje, co se týká hledání služeb profesionálních průvodců a jejich najímání. Také aktivně podporuje své členské asociace a průmyslové partnery po celém světě.

Za každodenní běh Světové federace je zodpovědný Výkonný výbor, jehož členi jsou voleni zástupci členských států na dva roky. Aby se někdo mohl stát členem Výkonného výboru, musí vědět, že taková pozice znamená kompletní zapojení a odevzdání se a mnoho hodin práce. Členi Výkonného výboru, kteří jsou voleni, musí být aktivní průvodci cestovního ruchu, ale ne tour operátoři nebo zaměstnanci průvodců cestovního ruchu.

---

<sup>11</sup> Pro celou kapitolu 4 bylo čerpáno z <http://www.wftga.org>

Oficiálním jazykem Světové federace asociací turistických průvodců je angličtina. Ale výkonný výbor pro roky 2005-2007 reprezentuje následující jazyky: angličtina, francouzština, arabština, španělština, italština, němčina, ruština, řečtina, arménština, čínština a turečtina.

Logo Světové federace asociací turistických průvodců je symbolem nabízených rukou pro přátelství a průvodcování pro celý svět.

Obrázek 2 Logo WFTGA



Zdroj: <http://www.wftga.org>

#### **4.1. Cíle Světové federace asociací turistických průvodců**

Světová federace asociací turistických průvodců se věnuje:

- navazování kontaktů s turistickými průvodci po celém světě a upevňování jejich profesních vztahů
- mezinárodně reprezentuje turistické průvodce a podporuje a chrání jejich zájmy
- snaží se o zvýšení image profese průvodce cestovního ruchu
- podporuje všeobecný etický kodex
- zvyšuje a podněcuje nejvyšší standardy profese průvodce cestovního ruchu
- snaží se o rozvíjení mezinárodního výcviku a zvyšování kvality průvodcování díky vzdělávání

- usnadňuje výměnu informací mezi členy.

## **4.2. Kodex průvodců podle WFTGA (Shromáždění v Dunblane, Skotsko, 2003)**

### „Kodex obvyklého postupu průvodcování“

Věrnost tomuto kodexu podle WFTGA poskytuje záruku vysoké úrovně profesionality průvodců cestovního ruchu k jejich klientům. Asociace turistických průvodců, které jsou členy WFTGA ve svém vlastním zájmu dodržují tyto zásady a cíle:

- poskytovat klientům profesionální služby, být profesionální v interpretování objektivních informací o navštívených místech, nebýt zaujatý a nepropagovat své názory
- zajistit, že vše co interpretuje je pravda a rozlišovat rozdíly mezi pravdou a příběhy, legendami, tradicemi a názory.
- jednat čestně a rozumně ve všech případech se všemi, kteří poskytují služby související s provázením a kolegy, kteří pracují v oblastech turismu
- ochraňovat pověst turismu ve své zemi tím, že se bude snažit zajistit, aby skupiny turistů respektovali životní prostředí, divokou přírodu, památky a také místní zvyky a tradice
- jako představitelé navštívené země přivítat turisty a jednat takovým stylem, aby dodali důvěru navštívené zemi a podpořili ji jako turistickou destinaci.

## 5. Organizace sdružující průvodce CR

Do konce minulého století fungovali v České Republice 2 organizace hájící české průvodce, a to současné Sdružení průvodců a Svaz pražských průvodců. Jelikož situace v České Republice vyžadovala, aby byli průvodci sjednoceni a mohli bojovat za své zájmy společně, pokusili se obě sdružení po roce 2000 sloučit v jednu silnou celostátní organizaci – Asociaci průvodců České Republiky. Sjednocení se však podařilo jen částečně. Část členů Sdružení průvodců se totiž rozhodla v činnosti své organizace pokračovat, a to z důvodu odlišnosti názorů na cíle, na postupy při prosazování cílů a smysl činnosti nové jednotné organizace. Vytvořili tím jistou překážku v prosazování zájmů a požadavků průvodců. Dnešní Asociace průvodců tedy sestává převážně z členů bývalého Svazu pražských průvodců, který v podstatě sloučením zanikl.

### 5.1. Asociace průvodců České Republiky<sup>12</sup>

Obrázek 3 Logo APČR



Zdroj: [www.asociacepruvodcu.cz](http://www.asociacepruvodcu.cz)

Asociace průvodců České Republiky vznikla na podzim roku 2001 jako občanské sdružení průvodců v oblasti cestovního ruchu. Členy asociace jsou kvalifikovaní průvodci doprovázející zájezdy cizích i domácích turistů u nás, zahraniční zájezdy, místní odborní průvodci, ale i průvodci v památkových objektech České Republiky. Dnes Asociace průvodců České republiky sdružuje přes 500 členů ve všech krajích ČR.

---

<sup>12</sup> Pro celou kapitolu bylo čerpáno z [www.asociacepruvodcu.cz](http://www.asociacepruvodcu.cz)

V prvním roce působení k části členů Svazu pražských průvodců a Sdružení průvodců postupně přibývali noví dosud neorganizovaní průvodci. Asociace již po prvním roce působení měla přes čtyři sta přispívajících členů v šesti regionálních sekcích. Asociace se během roku zapojila do práce příslušných komisí a orgánů cestovního ruchu.

Předmětem činnosti asociace je zejména hájit profesní zájmy členů, společensky sdružovat průvodce, podílet se na kvalifikačních zkouškách a dalším vzdělávání průvodců, všestranně propagovat a prezentovat služby svých členů. A také zastávat arbitrážní funkci mezi členy a zastupovat členy v dalších domácích a zahraničních organizacích.

### **5.1.1. Členství**

Asociace průvodců České republiky je členem Unie cestovního ruchu, od roku 2003 Světové federace průvodcovských asociací – WFTGA a od roku 2004 také Evropské federace průvodcovských asociací – FEG.

Z členství ve WFTGA plynou průvodcům různé výhody. Speciální karta *Cultour Card* umožňuje průvodci čerpat slevy na vstupném v řadě muzeí a galerií po celém světě. Podobně tzv. *Hospitality program* nabízí průvodcům systém slev na ubytování ve více než 4500 hotelích kategorie 3 až 5 hvězd či autopůjčovnách po celém světě.

### **5.1.2. Prezentace služeb**

Asociace prezentuje služby svých členů prostřednictvím vlastních webových stránek – [www.asociacepruvodcu.cz](http://www.asociacepruvodcu.cz). Je zde možno nalézt například databázi členů dle jejich jazykové a odborné specializace. Stránky mají interaktivní propojení s turistickým serverem ČR – [www.CZeCOT.com](http://www.CZeCOT.com), který tento katalog též nabízí. Mj. jsou zde informace o aktuálním dění v oboru. Ty asociace poskytuje svým členům též v tištěné podobě formou zpravodajů, které vydávají podle potřeby. Asociace využívá i jeden z nejúčinnějších propagačních – veletrhy. Každoročně se účastní českých veletrhů cestovního ruchu – MADI a HOLIDAY WORLD v Praze a GO a Region Tour v Brně.

## 5.2. Sdružení průvodců<sup>13</sup>

Obrázek 4 Logo Sdružení průvodců



Zdroj: [www.sdruzenipruvodcu.cz](http://www.sdruzenipruvodcu.cz)

Sdružení průvodců vzniklo v roce 1990 jako dobrovolná, stavovská, nezávislá, národnostně otevřená a nepolitická organizace, která hájí profesní a sociální zájmy svých členů. Sdružení průvodců zastupuje zejména průvodce, pro něž je tato činnost hlavním zdrojem příjmů.

Za svůj cíl a důvod existence pokládá Sdružení průvodců zavedení právní úpravy činnosti průvodců na území ČR, obvyklé v zemích EU i jiných zemích s vyspělou turistikou. Sdružení se aktivně podílí na vypracování legislativního návrhu, který komplexně řeší problematiku průvodců.

Sdružení působí ve vztahu ke státním orgánům s cílem zajistit průvodcům plnoprávné postavení zejména v pracovně-právních, sociálních a kvalifikačních otázkách.

Členové Sdružení průvodců se snaží kontaktovat zodpovědné orgány státní správy, městské samosprávy, radní, zastupitele i další vlivné osoby, informovat je a přesvědčovat o nutnosti nápravy. Sdružení průvodců vítá spolupráci s dalšími profesními organizacemi i jinými subjekty, jejichž cíle jsou shodné s cíli Sdružení. Za podstatnou část své činnosti považuje Sdružení prezentaci problémů průvodců v médiích.

V neposlední řadě se každoročně účastní veletrhů MADI a HOLIDAY WORLD v Praze a GO a Region TOUR v Brně, na kterých se aktivně účastní různých doprovodných akcí a seminářů. Svě členy informuje o momentální situaci formou tištěných zpravodajů, které vydává čtvrtletně.

---

<sup>13</sup> Pro celou kapitolu bylo čerpáno z [www.sdruzenipruvodcu.cz](http://www.sdruzenipruvodcu.cz)



Členem Sdružení se může stát každý držitel osvědčení odborné způsobilosti k provozování průvodcovské činnosti, případně průvodce v památkovém objektu.

V čele Sdružení stojí volený výbor, který má 5 – 8 členů. Členy tohoto výboru volí členové Sdružení na členské schůzi, a to na období jednoho roku. Výbor Sdružení si ze svého středu volí předsedu.

Základním finančním zdrojem Sdružení jsou členské příspěvky.

Propagaci svých členů nepovažuje Sdružení průvodců v současnosti za stěžejní. Sdružení není ani členem žádné světové organizace. Podle jejich názoru nemá takové členství za momentální situace velký význam. Sdružení vytvořilo vlastní webové stránky – [www.sdruzenipruvodcu.cz](http://www.sdruzenipruvodcu.cz), na kterých lze najít mj. kontakty na Sdružení, informace o jejich cílech, požadavky na členství nebo stanovy organizace.

## 6. Vzdělávání průvodců cestovního ruchu v České Republice

### 6.1. Průvodcovské kurzy<sup>14</sup>

Kompletní odbornou způsobilost pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu může získat zájemce o průvodcovskou činnost pouze na základě předepsané zkoušky. V případě řádného zakončení zkoušky disponuje daná osoba oprávněním provozovat průvodcovské služby pro všechny cestovní kanceláře v oblastech domácího cestovního ruchu či zahraničního cestovního ruchu. Zájemci se mohou na zkoušku připravovat v přípravných kurzech nebo individuálně.

Provádění a obsahovou náplň zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu upravuje vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 295/2001 Sb., o provádění a obsahové náplni zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu, v platném znění. Tato vyhláška předkládá přesná pravidla pro oprávnění institucí provádět zkoušku odborné způsobilosti, pravidla pro podání přihlášky ke zkoušce, průběh zkoušky, složení, jmenování a povinnosti zkušební komise či obsahovou náplň vykonávané zkoušky.

Příslušná zkouška se skládá na jedné z straně z části *odborné*, na straně druhé z *jazykové* a její vykonání může být rozloženo do dvou dnů. Pokud uchazeč nesplní jednu část zkoušky, zkouška je ukončena, přičemž uchazeč je hodnocen kvalifikačním stupněm *neprospěl*. Zkouška se koná v jazyce českém. Výjimku na základě žádosti cizince uděluje komise, pokud uchazeč prokáže základní znalosti českého jazyka. Celkový výsledek zkoušky se hodnotí klasifikačním stupněm „*prospěl*“ nebo „*neprospěl*“. Klasifikačním stupněm „*prospěl*“ se hodnotí uchazeč, který prokázal znalosti a dovednosti v rozsahu stanoveném vyhláškou. Uchazeč, který je ohodnocen klasifikačním stupněm „*neprospěl*“, může podat novou přihlášku.

---

<sup>14</sup> Pro celou kapitolu bylo čerpáno z vyhlášky č.295/2001 Sb.

### 6.1.1. Odborná část zkoušky

Odborná část zkoušky je ústní a trvá nejdéle 60 minut. Ověřuje se v ní úroveň znalostí a schopností nutných pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu. Pro úspěšné složení této části zkoušky uchazeč prokazuje:

- *znalost*

1. základní charakteristiky České Republiky z hlediska místopisného, politického, historického a kulturního, z hlediska udržitelného rozvoje cestovního ruchu a základů obecné, fyzické a ekonomické geografie

2. významných destinací cestovního ruchu, zejména v České Republice a v Evropě

3. základních údajů o historických sídlech a nemovitých kulturních památkách v České republice včetně přístupnosti pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace

4. podstaty jednotlivých uměleckých slohů a uměleckohistorické terminologie a nejvýznamnějších světových památek

5. právních předpisů souvisejících s poskytováním jednotlivých služeb cestovního ruchu (např. živnostenských, ochrany spotřebitele, základních celních, pasových a vízových a souvisejících s pojištěním účastníků cestovního ruchu)

6. služeb cestovního ruchu, včetně specifiky jejich poskytování, zejména stravovacích, ubytovacích, průvodcovských v oblasti cestovního ruchu

7. organizace a řízení cestovního ruchu v České republice, mezinárodních organizací cestovního ruchu, specifik trhu cestovního ruchu, základní odborné terminologie cestovního ruchu

8. specifiky a předností jednotlivých druhů dopravních služeb, včetně znalosti základních mezinárodních předpisů

9. psychologie reklamy v cestovním ruchu a psychologie práce se zákazníkem, včetně pravidel společenského chování a základů sociální psychologie a duševní hygieny

- *schopnost*

1. aplikovat geografické, historické a uměleckohistorické znalosti při průvodcovské činnosti

2. přiblížit turistům památky a zajímavosti příslušného regionu, jeho zvyky a tradice

3. připravit průvodcovský výklad a poskytnout ho v českém a cizím jazyce

4. převzít zájezd, vést skupinu turistů, zvládat běžné i mimořádné situace při zájezdu, rychle a správně se rozhodovat

5. samostatně se orientovat v terénu s pomocí mapy, plánu, literatury
6. vyúčtovat a zhodnotit zájezd z pohledu průvodce
7. hlásit pojistnou událost
8. pohotově reagovat na dotazy a připomínky doprovázené skupiny osob nebo jednotlivců
9. diskutovat, ovládnout základy rétoriky a komunikačních dovedností

Znalosti a schopnosti uchazeč prokazuje individuálním zpracováním itineráře zadané trasy s určením vytipovaných lokalit včetně vyřešení simulované problémové situace na této trase, zodpovězením doplňujících otázek z teorie a zodpovězením otázek na základě losování ze samostatného bloku otázek.

### **6.1.2. Jazyková část zkoušky**

Jazyková část zkoušky má formu ústní i písemnou a ověřuje se v ní úroveň znalostí ze zvoleného cizího jazyka nebo jazyků, kterou uchazeč prokazuje:

- a) písemným zpracováním tématu určeného komisí bez možnosti použití slovníku, s použitím odborných výrazů používaných v oblasti cestovního ruchu
- b) volným překladem dvouminutového projevu v cizím jazyce do jazyka českého
- c) patnáctiminutovým řízeným rozhovorem ve zvoleném cizím jazyce zaměřeným na řešení konkrétní situace spojené s výkonem průvodcovské činnosti.

Jazyková část zkoušky se nevyžaduje, pokud uchazeč prokáže, že složil jednu ze státních jazykových zkoušek z příslušného jazyka nebo jazyků.

**Tabulka 1 Komparace jazykové zkoušky u FEG a v ČR**

	<b>FEG</b>	<b>ČR</b>
<b>Doba trvání testu</b>	30 – 40 minut	?
<b>Forma</b>	ústní	ústní i písemná
	Obecná konverzace (10 minut)	Řízený rozhovor (15 minut)
	Přesný překlad testu (7 minut) 100 slov do cizího jazyka	Volný překlad (2 minuty) z cizího jazyka
	Shrnutí pasáže o 250 slovech + interpretace v cizím jazyce (8 minut)	Písemné zpracování tématu určeného komisí
	Připravená řeč na téma dle uchazečovi volby (5 minut)	

Zdroj: Vlastní výzkum

### **6.1.3. Druhy kurzů**

V České Republice existuje množství institucí, které formou průvodcovských kurzů připravují průvodce pro výkon této činnosti.

Existují dva typy kurzů. Kurz **Průvodce cestovního ruchu** tvoří přípravu na zkoušku odborné způsobilosti průvodce podle vyhlášky č. 295/2001 Sb., kterou uchazeč skládá před odbornou komisí na školských zařízeních. Seznam vzdělávacích zařízení uveřejňuje v Obchodním věstníku pro příslušný školní a akademický rok Ministerstvo pro místní rozvoj po projednání s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy spolu s uvedením jazyků, v nichž je možné složit jazykovou část zkoušky.

Druhý kurz **Průvodce pro region Praha** je určen těm průvodcům, kteří mají zájem rozšířit své znalosti o Praze a stát se tak průvodcem na jejím území. Kurz je ukončen zkouškou, kterou řada cestovních kanceláří vyžaduje jako podmínku pro spolupráci.

Pro ilustraci je zde nastíněna nabídka dvou významných organizací v České Republice, které oba tyto kurzy nabízejí – Tyrkys a PIS, a také tři školská zařízení – Univerzita Hradec Králové, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích a Vysoká škola polytechnická Jihlava.

#### **6.1.4. Tyrkys – škola kultury podnikání v cestovním ruchu<sup>15</sup>**

Obrázek 5 Logo Tyrkys



Zdroj: [www.tyrkys.cz](http://www.tyrkys.cz)

Tyrkys, škola cestovního ruchu vzdělává profesionály v cestovním ruchu již od roku 1991. V oblasti vzdělávání v cestovním ruchu patří dlouhodobě mezi nejvýznamnější vzdělávací společnosti. Kurzy a semináře, které Tyrkys pořádá, jsou určeny jak pro jednotlivce, tak pro firmy. Již několik let škola Tyrkys spolupracuje s Vysokou školou obchodní při realizaci zkoušek odborné způsobilosti pro průvodce dle vyhlášky 295/2001 Sb., která je nezbytnou podmínkou pro výkon průvodcovské činnosti. Škola Tyrkys sídlí v Praze.

Škola Tyrkys kromě kurzů a seminářů také nabízí další služby, a to pro školy a firmy, pro průvodce i cestovní kanceláře. Pro školy a firmy je to např. zajištění průvodců po celé České Republice a po Praze se všemi licencemi, zajištění dopravních služeb pro cestovní kanceláře a firmy a ubytovací služby pro firmy v hotelech v Praze.

Průvodcům nabízí získání kovového odznaku *Guide of Prague* a zápis do katalogu autorizovaných průvodců.

---

<sup>15</sup> Čerpáno z [www.tyrkys.cz](http://www.tyrkys.cz)

Pro získání kovového odznaku Guide of Prague je potřeba vysvědčení o složení zkoušky průvodce pro region Praha a doklad o složení jazykových zkoušek. Vystavení stojí 250,- Kč a trvá jeden týden.

Pro zápis do katalogu autorizovaných průvodců jsou podmínkou již složené zkoušky pro průvodce – zkoušky Průvodce cestovního ruchu a Průvodce pro region Praha a jazykové zkoušky. Doklad o zkouškách se předkládá při zápisu do katalogu.

Cestovním kancelářím škola nabízí bezplatnou inzerci při hledání průvodců a zajištění průvodců po celé České Republice a po Praze se všemi licencemi. Dále nabízí zajištění školení podle potřeb cestovní kanceláře přesně podle jejích požadavků.

#### **6.1.4.1. Kurz Průvodce cestovního ruchu**

Zkouška Průvodce cestovního ruchu České Republiky platí pro všechny cestovní kanceláře v oblastech domácího cestovního ruchu a zahraničního cestovního ruchu. Osvědčení o zkoušce vydává Vysoká škola obchodní o.p.s., s níž škola Tyrkys spolupracuje. Zkouška je prováděna dle vyhlášky č. 295/2001 Sb. a je nezbytnou podmínkou pro výkon průvodcovské činnosti a podkladem pro vydání živnostenského listu.

Přednášky navazují na středoškolské znalosti.

*Vyučovaná témata:* historie a dějiny umění

geografie cestovního ruchu

technika a ekonomika cestovního ruchu

psychologie a metodika práce průvodce

aktuální společenské dění

*Cena kurzu a zkoušek:*

Cena kurzu je 4500 Kč a obsahuje vlastní kurzovné a cenu studijních materiálů. Cena kurzu nezahrnuje cenu odborné a jazykové zkoušky, protože vykonání zkoušky záleží pouze na vůli posluchače. Samostatné osvědčení o absolvování kurzu bez vykonání zkoušek není možné vydat.

Cena odborné zkoušky konané před komisí jmenovanou Vysokou školou obchodní v Praze je 350 Kč do 6 měsíců od ukončení kurzu a 850 Kč pokud je konána více než 6 měsíců od ukončení kurzu.

Cena jazykové zkoušky je 500 Kč pro jazyky: němčina, angličtina a ruština, 600 Kč pro jazyky: francouzština, italština a španělština. U ostatních jazyků je cena stanovena individuálně.

Při samostudiu je cena odborné části zkoušky 2500 Kč a jazykové zkoušky 1000 Kč pro všech šest uvedených jazyků.

Po předložení dokladu o státní jazykové zkoušce, se jazyková znalost uznává.

Cena opravné zkoušky z odborné části je 850 Kč, cena jazykové části je 500 nebo 600 Kč podle rozdělení jazyků.

Každý měsíc se koná jeden termín zkoušky.

#### *Forma zkoušky:*

Odborná část je ústní, koná se před zkušební komisí, následuje jazyková ústní a stručná písemná část. Členem zkušební komise je zástupce Živnostenského úřadu a profesního sdružení průvodců.

Znalosti z každého předmětu jsou hodnoceny známkou 1 až 5. Zkouška je hodnocena stupnicí „prospěl“ a „neprospěl“. Jestliže je jeden předmět hodnocen známkou 5, je celá zkouška hodnocena „neprospěl“. V případě, že účastník sám odstoupí od zkoušky z důvodu neznalosti problematiky, je zkouška hodnocena „neprospěl“ a poplatek za zkoušku propadá, stejně tak i pokud se na zkoušku nedostaví bez řádné omluvy.

Přihlášku ke zkoušce lze podat nejpozději 10 pracovních dní před zkouškou. Ve stejné době se lze bez poplatku od zkoušky odhlásit. Při neúčasti u zkoušky se omlouvá pouze pracovní neschopnost vystavená lékařem delší než 4 dny.

Na vybraný termín je účastník zařazen až po dodání všech dokladů ke zkoušce – přihláška a doklad o zaplacení odborné a jazykové části zkoušky nebo přihláška a doklad o zaplacení odborné části a doklad o vykonání státní jazykové zkoušky.

#### **6.1.4.2. Kurz Průvodce pro region Praha**

Kurz Průvodce pro region Praha je odborným kurzem rozšiřujícím znalosti průvodce o možnost provádět na území hlavního města Prahy (okružní jízdy Prahou a prohlídky Prahy). Po úspěšném složení zkoušky dostává průvodce Osvědčení k průvodcovské činnosti Průvodce pro region Praha. Po úspěšně složené zkoušce může průvodce získat oficiální kovový odznak Průvodce Prahou se znakem hlavního města Prahy a evidenčním



číslem. Osvědčení o zkoušce Průvodce pro region Praha není podkladem pro vydání Živnostenského listu.

*Vyučovaná témata:* historie a dějiny umění  
kulturně historický místopis Prahy  
pražské objekty  
psychologie a metodika práce průvodce

V kurzech přednášejí vysoce odborně kvalifikovaní lektoři, kteří mají bohaté praktické zkušenosti z cestovního ruchu.

Přednášky navazují na středoškolské znalosti. Kurz je ukončen ústní kvalifikační zkouškou z výše uvedených předmětů v českém jazyce. Zkoušku může průvodce složit ve zkušební den dle jeho výběru do roka od zakončení kurzu.

*Cena kurzu a zkoušky:*

Cena kurzu je 6000 Kč a obsahuje vlastní kurzovné, studijní materiály a vstupné do památkových objektů, takže při praktické výuce již průvodce vstupné neplatí.

Cena zkoušky je 250 Kč do 6 měsíců od ukončení kurzu a 600 Kč více než 6 měsíců od ukončení kurzu. Cena opravné zkoušky je 600 Kč. Cena zkoušky při samostudiu je 2500 Kč.

Co se týká hodnocení zkoušky, osvědčení a podání přihlášky, vše je stejné jako u zkoušky Průvodce cestovního ruchu.

#### **6.1.4.3. Další nabídka školy Tyrkys**

Škola Tyrkys má akreditaci MŠ MTV České republiky na rekvalifikační kurzy. V současné době se jedná o kurz *Pracovník cestovní kanceláře a pracovník cestovní agentury*.

Jedná se o odborný kurz, který klienty připraví na práci v cestovní kanceláři či agentuře. Vzhledem k tomu, že se jedná o akreditovaný kurz, je možné, aby tento kurz klientovi proplatil Úřad práce.

*Vyučovaná témata:* Management cestovní kanceláře a cestovní agentury  
Ekonomika cestovního ruchu  
Agenda cestovní kanceláře  
Marketing v cestovním ruchu  
Reklama a propagace v cestovním ruchu  
Geografie cestovního ruchu  
Psychologie

Kurz je ukončen zkouškou a závěrečnou prací. Po úspěšném složení zkoušky účastník obdrží Osvědčení o rekvalifikaci – Pracovník cestovní kanceláře a cestovní agentury. Výuka je soustředěna do 3 týdenních bloků. Cena kurzu je 9900 Kč a cena zkoušky 500 Kč.

Tyrkys dále nabízí doškolovací seminář pro *delegáty cestovní kanceláře*. Seminář je vždy tématicky zaměřen na určitou destinaci. Vyučují se realie destinace, místa, která jsou turisticky atraktivní a místa, kam se jezdí na fakultativní výlety. Posluchači jsou také seznámeni s celními předpisy dané země a dalšími důležitými informacemi.

Jedná se o doškolovací semináře, takže nejsou zakončeny žádnou zkouškou. Průvodci, kteří mají složenou zkoušku odborné způsobilosti obdrží osvědčení o absolvování semináře.

## 6.1.5. Pražská informační služba<sup>16</sup>

Obrázek 6 Logo PIS



Zdroj: [www.pis.cz](http://www.pis.cz)

Pražská informační služba je příspěvková organizace zřízená hlavním městem Prahou v roce 1958. Mezi její hlavní úkoly patří propagovat město, seznamovat domácí i zahraniční zájemce s jeho památkami, s pražskou kulturou i historií, shromažďovat a poskytovat zájemcům kvalitní všeobecné informace a zajišťovat služby cestovního ruchu pro návštěvníky hlavního města i pražské obyvatele.

Jednou ze služeb, které Pražská informační služba nabízí jsou také kurzy pro průvodce v několika variantách.

První variantou je *spojený kurz pro Prahu a pro zkoušky cestovního ruchu*. Kurz obsahuje přednášky z historie, umělecké historie, ekonomiky cestovního ruchu, metodiky průvodcovské práce a geografie cestovního ruchu, instruktáže na pražských památkových objektech a na nejzajímavějších trasách. Kurz obsahuje 158 vyučovacích hodin a jeho cena je 8800 Kč bez poplatků za zkoušku.

Druhou variantou je *samostatný kurz cestovního ruchu*. Tento kurz obsahuje 92 vyučovacích hodin a jeho cena je 5200 Kč. Mezi přednášená témata patří historie, umělecká historie, ekonomika cestovního ruchu, geografie cestovního ruchu a metodika průvodcovské práce.

Třetí variantou je *samostatný kurz pro průvodce Prahou*. Kurz zahrnuje 124 vyučovacích hodin a jeho cena je 7000 Kč. Kurz obsahuje přednášky z historie, umělecké historie a instruktáže na pražských památkových objektech a na nejzajímavějších turistických trasách.

---

<sup>16</sup> Zpracováno podle [www.pis.cz](http://www.pis.cz)

Pražská informační služba při skládání zkoušek spolupracuje s Hotelovou školou a Vyšší odbornou školou hotelnictví a turismu Poděbrady.

Pražská informační služba dále pořádá *jazykové doškolovací kurzy pro průvodce*, které jsou určeny pro ty, kteří již cizím jazykem plynně hovoří, ale potřebují si doplnit terminologii. V kurzech se procvičuje výklad na trasách, nejčastější chyby, umělecko-historické termíny atd. Kurz obsahuje 20 vyučovacích hodin a jeho cena je 1500 Kč pro posluchače nebo absolventy kurzu a pro ostatní 2000 Kč.

Mezi další aktivity Pražské informační služby patří *další vzdělávání již vyškolených průvodců Prahou*, získání odznaku *Průvodce Prahou* a *Kurz Židovského muzea*. Pražská informační služba ve spolupráci se Vzdělávacím centrem Židovského muzea pořádá kurzy k získání licence „Průvodce Židovského muzea“. Cena za kurz je 850 Kč a tento kurz se zakončuje písemným testem.

#### **6.1.6. Univerzita Hradec Králové<sup>17</sup>**

Cílem licenčního kurzu *Průvodce v cestovním ruchu* je příprava podle požadavků na průvodcovské zkoušky, které budou vykonány na závěr kurzu. Úspěšní absolventi obdrží licenci průvodce. Rozsah kurzu je 60 hodin (30 hodin předměty cestovního ruchu a 30 hodin jazyk). Cena kurzu je 4600 Kč.

V rámci kurzu studenti absolvují *předměty cestovního ruchu* (dějiny kultury České Republiky, informatika a management v ČR, ekonomika ČR a práce cestovních kanceláří, teorie a technika cestovního ruchu, geografie ČR a metodika práce průvodce).

Jazyková část zahrnuje důkladné zopakování a procvičení gramatických a stylistických jevů, práci s neznámým textem a systematizaci slovní zásoby). Jazykovou část zkoušky je možno složit v těchto jazycích: anglickém, německém, francouzském a ruském.

---

<sup>17</sup> Zpracováno podle [www.uhk.cz](http://www.uhk.cz)

### **6.1.7. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích<sup>18</sup>**

Vzdělávací programy na dislokovaném pracovišti celoživotního vzdělávání Zemědělské fakulty v Táboře jsou nově připravovány od roku 2003/4. Jejich cílem je rozšířit možnosti celoživotního vzdělávání v regionálním rozměru.

Jedním z těchto programů je i kurz *Průvodce cestovního ruchu*. Rozsah kurzu je 36 hodin a jeho orientační cena je 4500 Kč + cena za zkoušky 600 Kč.

Kurz obsahuje tyto předměty: ekonomika a technika cestovního ruchu, marketing v cestovním ruchu, destinační management, služby v cestovním ruchu, mezinárodní cestovní ruch, metodika činnosti průvodce, základy cestovního ruchu a dějiny umění a historie.

Jazyková zkouška může být vykonána v jazyce anglickém, německém, francouzském, španělském, ruském, chorvatském nebo holandském.

### **6.1.8. Vysoká škola polytechnická Jihlava<sup>19</sup>**

Vysoká škola polytechnická Jihlava je dodavatelem vzdělávacího programu *Průvodce v cestovním ruchu – profesní znalosti a dovednosti* pro projekt „Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu“, jehož konečným příjemcem je Ministerstvo pro místní rozvoj České Republiky. Projekt „Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu“ je financován z Evropského sociálního fondu a z národních zdrojů prostřednictvím výše uvedeného konečného příjemce (MMR ČR) resp. řídicího orgánu Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů, kterým je Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky.

Cílem vzdělávacího programu je poskytnout jeho absolventům kvalifikaci pro výkon funkce průvodce cestovního ruchu. Vzdělávací program je zakončen zkouškou. Protože je kurz financován z Evropského sociálního fondu a z národních zdrojů, jsou kurzy pro průvodce cestovního ruchu bezplatné.

Vyučované předměty: dějiny kultury, geografie, psychologie (reklamy, práce se zákazníkem), interaktivní komunikace, společenský protokol, zdravotní příprava, marketing ČR (destinace, ubytování, stravování, kvalita), právo v ČR, metodika průvodcovské činnosti, řešení problémových situací, zpracování itineráře trasy, služby cestovního ruchu.

---

<sup>18</sup> Zpracováno podle [www.ta.jcu.cz](http://www.ta.jcu.cz)

<sup>19</sup> Zpracováno podle [www.vspji.cz](http://www.vspji.cz)

Jazykovou zkoušku je možno skládat v jazyce anglickém, německém, francouzském, španělském, ruském nebo italském.

**Tabulka 2 Komparace kurz Průvodce cestovního ruchu**

	<b>Počet hodin</b>	<b>Cena</b>	<b>Vyučovaná témata</b>
<b>Škola Tyrkys</b>	36 hodin	4500 Kč	Historie a dějiny umění, geografie CR, technika a ekonomika CR, psychologie a metodika práce průvodce, aktuální společenské dění
<b>PIS</b>	92 hodin	5200 Kč	Historie, umělecká historie, ekonomika CR, geografie CR, metodika průvodcovské práce
<b>JČU v Českých Budějovicích</b>	36 hodin	4500 Kč	Ekonomika a technika CR, marketing v CR, destinační management, služby v CR, mezinárodní CR, metodika činnosti průvodce, základy CR, dějiny umění a historie
<b>VŠP Jihlava</b>	10 dvoudenních soustředění	zdarma	Dějiny kultury, geografie, psychologie, interaktivní komunikace, společenský protokol, zdravotní příprava, marketing CR, právo v CR, metodika průvodcovské činnosti, řešení problémových situací, zpracování itineráře trasy, služby CR
<b>Univerzita Hradec Králové</b>	30 hodin	4600 Kč	Dějiny kultury ČR, informatika a management v ČR, ekonomika ČR a práce CK, teorie a technika CR, geografie ČR, metodika práce průvodce

Zdroj: Vlastní výzkum

## 7. Vlastní dotazníkové šetření

### 7.1. Úvod k dotazníkovému šetření

Dotazník byl sestaven autorkou diplomové práce (příloha č.11). Provedené dotazníkové šetření mělo za účel zmapovat využití služeb průvodců v rámci činnosti cestovní kanceláře. Průzkumu se zúčastnilo 50 cestovních kanceláří (malé, střední a velké cestovní kanceláře)<sup>20</sup>.

Šetření bylo prováděno dotazníkovou metodou prostřednictvím emailu. Tato metoda ale nebyla příliš úspěšná, z odeslaných dotazníků do 180 cestovních kanceláří byla návratnost 23 dotazníků. Proto proběhl další výzkum založený na přímém dotazování. Jako vhodné místo dotazování byl zvolen mezinárodní veletrh cestovního ruchu Holiday World 2007, který se konal v Praze.

Pro vyhodnocení informací získaných v dotazníkovém šetření byla zvolena metoda v rámci softwarového programu Word a výsledky byly uspořádány do grafů.

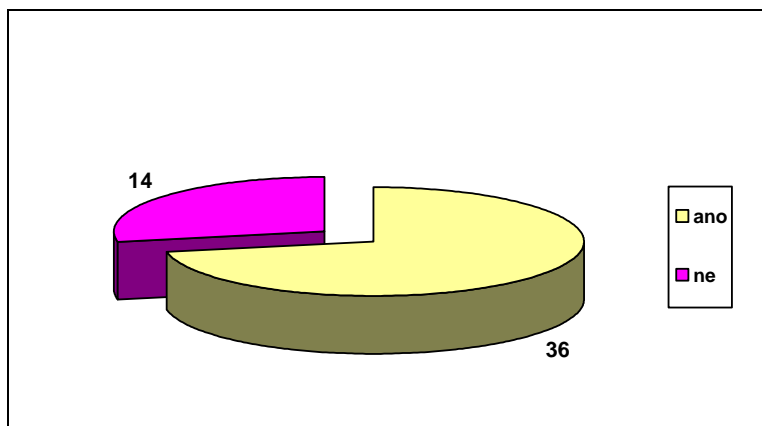
---

<sup>20</sup> Sídla dotazovaných CK: Benešov, Beroun, Brno, Bruntál, České Budějovice, Havlíčkův Brod, Hradec Králové, Chomutov, Jihlava, Karlovy Vary, Liberec, Most, Olomouc, Ostrava, Pardubice, Praha, Plzeň, Příbram, Tábor, Ústí nad Labem, Zlín

## 7.2. Výsledky dotazníkového šetření

### 1. Využívá Vaše cestovní kancelář služeb průvodců?

Graf 1



Zdroj: Vlastní výzkum

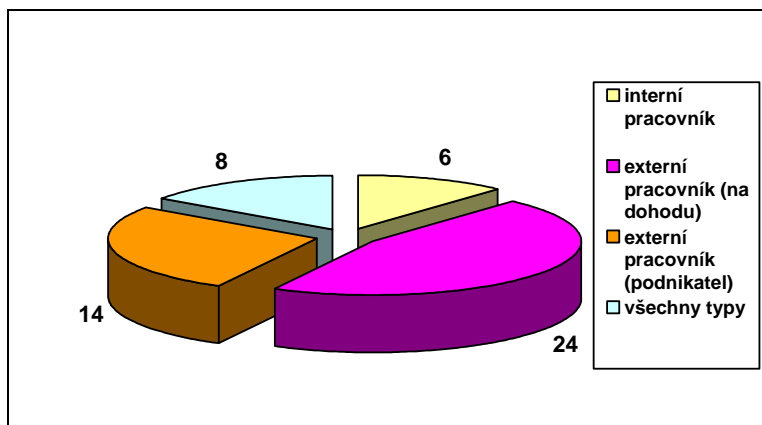
Z 50 dotázaných cestovních kanceláří 36 cestovních kanceláří využívá při své činnosti služeb průvodců. Zbývajících 14 jejich služeb nevyužívá.

### 2. Pokud jste v předešlé otázce odpověděli „NE“, jaký je důvod?

Důvodem záporné odpovědi byla především absence poznávacích zájezdů v jejich nabídce nebo absence nabídky zájezdů s průvodcem. V případě, že nabízejí pobytové zájezdy, poskytují služby delegáta.

### 3. V jakém pracovním vztahu jsou Vaši průvodci vůči Vaší cestovní kanceláři?

Graf 2



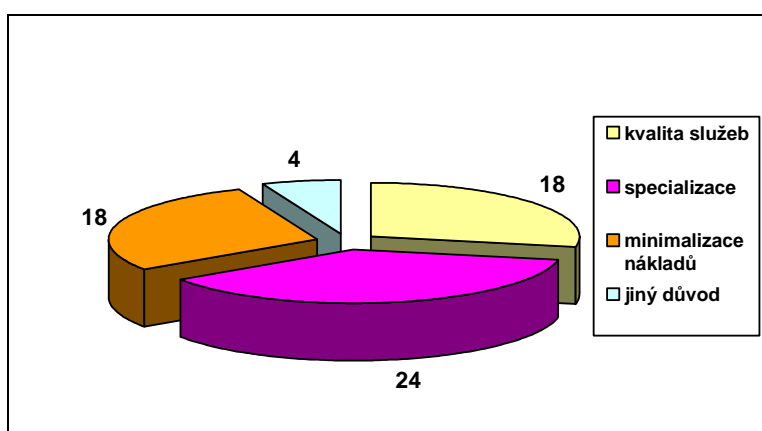
Zdroj: Vlastní výzkum



Počet cestovních kanceláří, které zodpověděly, že využívají služeb průvodců, se zúžil na 36. Z nich 6 cestovních kanceláří využívá služeb vlastních interních průvodců. Služeb průvodců podnikajících na základě živnostenského oprávnění využívá 14 cestovních kanceláří. 24 cestovních kanceláří čerpá služby průvodců prostřednictvím uzavření dohod o provedení práce nebo o pracovní činnosti. Služeb všech tří typů průvodců využívá 8 cestovních kanceláří.

#### 4. Jestliže využíváte služeb externích pracovníků, jaký je důvod?

Graf 3

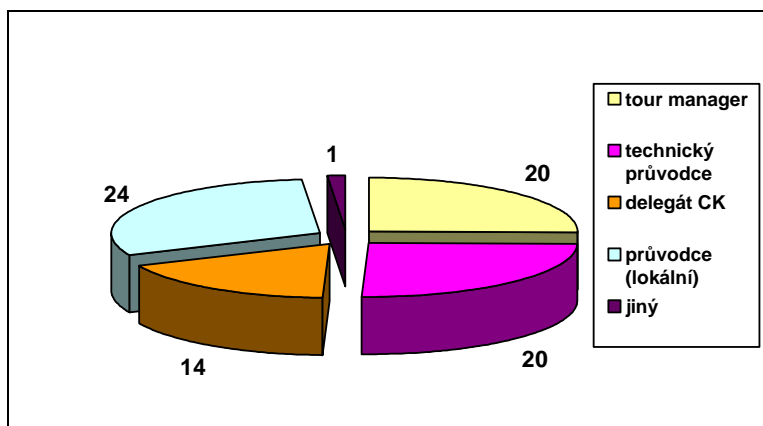


Zdroj: Vlastní výzkum

Z předchozí otázky vyplynulo, že všechny oslovené cestovní kanceláře využívají externí průvodce, ať už na základě živnostenského oprávnění nebo prostřednictvím dohody o provedení práce či o pracovní činnosti. Jako důvod využívání externích průvodců uváděly cestovní kanceláře specializaci průvodců ve 24 případech. Stejný počet odpovědí byl v možnostech kvalita služeb a minimalizace nákladů. Jako jiný důvod cestovní kanceláře uváděly zejména časové možnosti průvodců a potřebu velkého množství průvodců v sezónních obdobích.

## 5. Rozlišujete kompetence činnosti průvodce na:

Graf 4

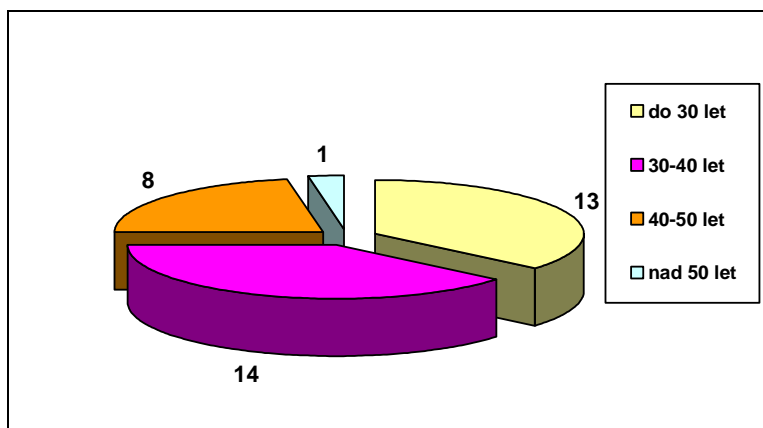


Zdroj: Vlastní výzkum

Do možnosti jiný jedna cestovní kancelář uvedla, že na poznávací letecký zájezd využívá jednoho hlavního průvodce a na poznávací autobusový zájezd má hlavního průvodce a průvodce pomocného.

## 6. Jaká věková kategorie Vašich průvodců převažuje?

Graf 5

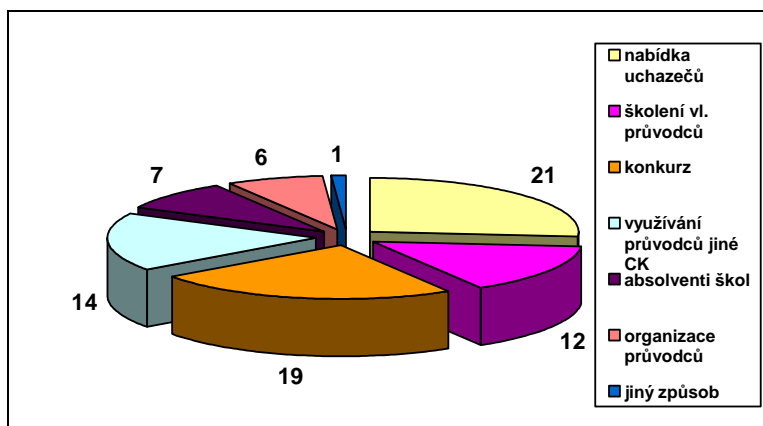


Zdroj: Vlastní výzkum

U šetřených cestovních kanceláří převažují průvodci ve věku 30-40 let (14 cestovních kanceláří). Následuje věková kategorie do 30 let (u 13 cestovních kanceláří). U 8 cestovních kanceláří převažují průvodci ve věku od 40 do 50 let a v jedné cestovní kanceláři průvodci nad 50 let.

## 7. Jakým způsobem získáváte nové průvodce?

Graf 6

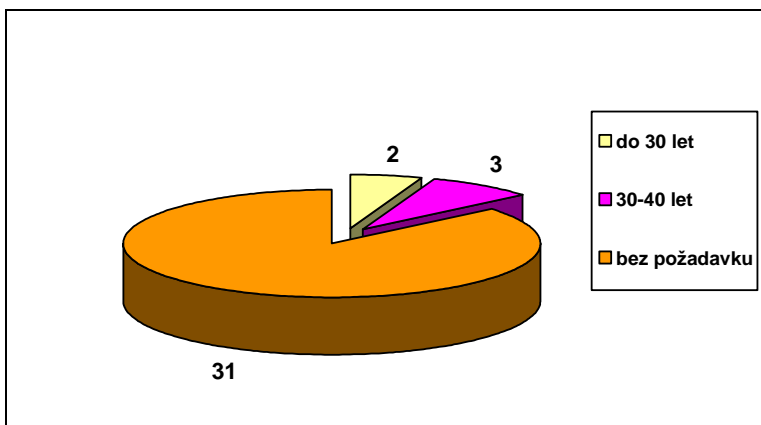


Zdroj: Vlastní výzkum

21 cestovních kanceláří získává nové průvodce na základě jimi zaslané nabídky. 12 cestovních kanceláří si školí vlastní průvodce. 19 cestovních kanceláří získává své nové průvodce také formou vypsání konkurzu. Průvodce jiné cestovní kanceláře využívá 14 cestovních kanceláří. 7 cestovních kanceláří uvedlo, že při získávání nových průvodců využívá též absolventy škol, a 6 cestovních kanceláří se obrací na organizace průvodců. Jako jiný způsob získávání nových průvodců jedna cestovní kancelář uvedla osobní kontakty a doporučení.

## 8. Kritéria výběru pro uchazeče o pozici průvodce:

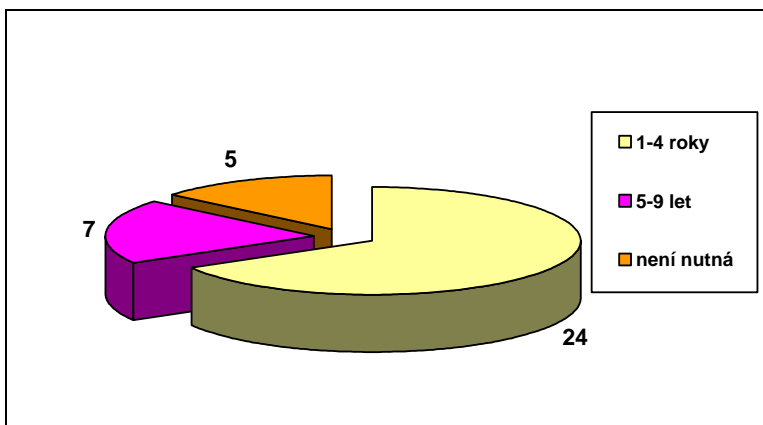
Graf 7



Zdroj: Vlastní výzkum

31 cestovních kancelářích nemá žádné požadavky, co se týká věku průvodců, 3 cestovní kanceláře preferují věk od 30 do 40 let a 2 cestovní kanceláře si vybírají průvodce do 30 let věku.

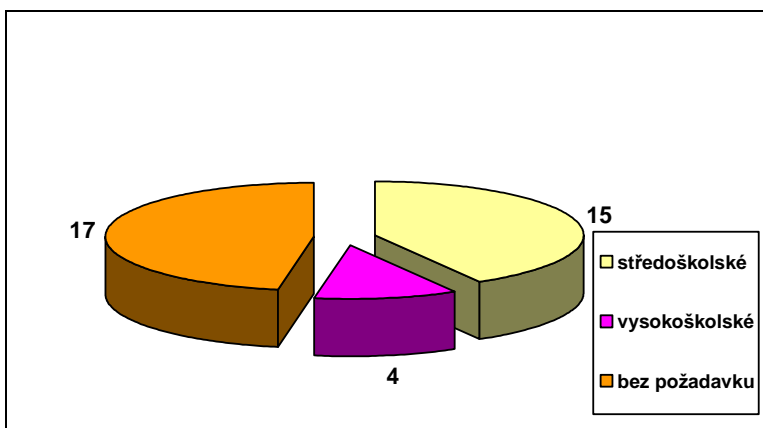
Graf 8



Zdroj: Vlastní výzkum

Z dotázaných cestovních kancelářích si jich 24 vybírá průvodce s praxí v rozmezí 1-4 let, 7 cestovních kancelářích požaduje praxi 5-9 let a u 5 cestovních kancelářích není nutná žádná praxe.

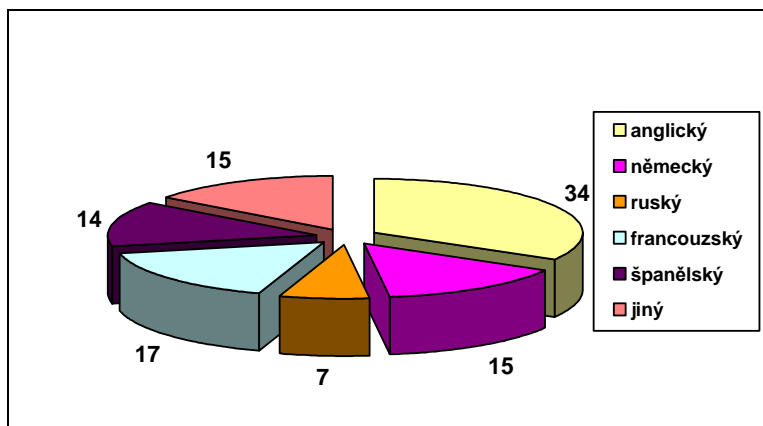
Graf 9



Zdroj: Vlastní výzkum

Co se týká dosaženého vzdělání průvodců, 17 cestovních kancelářích nemá žádné specifické požadavky, 15 cestovních kancelářím postačuje středoškolské vzdělání průvodce a 4 cestovní kanceláře preferují průvodce se vzděláním vysokoškolským.

Graf 10

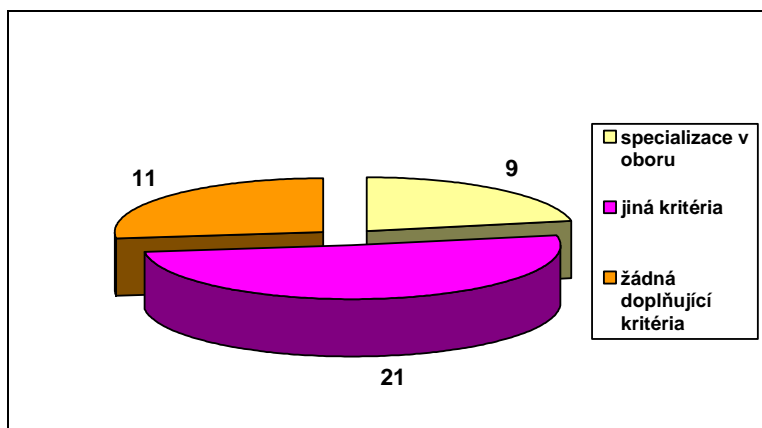


Zdroj: Vlastní výzkum

34 cestovních kanceláří uvedlo, že využívají průvodce, kteří ovládají anglický jazyk, v 15 cestovních kancelářích jazyk německý. Průvodce hovořící francouzsky využívá 17 cestovních kanceláří, španělsky 14 cestovních kanceláří a rusky 7 cestovních kanceláří. 15 cestovních kanceláří uvádělo jiné jazyky, a to nejčastěji italský a řecký, dále japonský, chorvatský, čínský a jedna cestovní kancelář uvedla jazyky rumunský a bulharský.

## 9. Doplnující kritéria pro výběr:

Graf 11



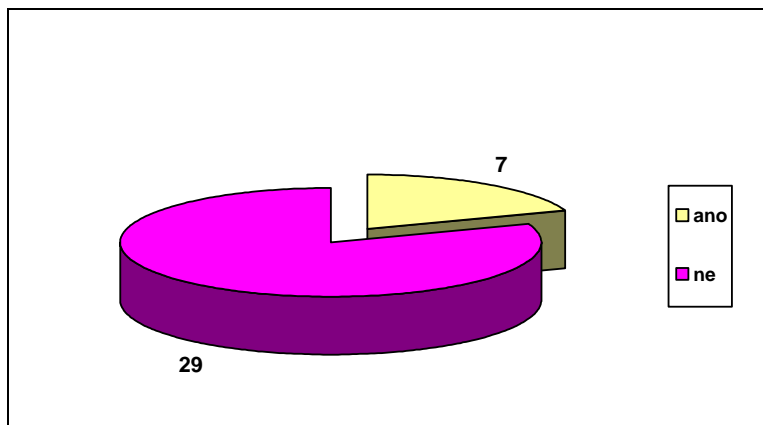
Zdroj: Vlastní výzkum

9 cestovních kanceláří požaduje jako doplňující kritérium při výběru průvodce specializaci v oboru, nejčastěji cestovní kanceláře uváděly znalost historie, přírodních věd a umění a znalost hlavních evropských měst. Mezi jiná kritéria při výběru uchazeče cestovní kanceláře uvedly zejména morální předpoklady, spolehlivost, umění improvizace, jednání s klienty, komunikativnost, organizační schopnosti, samostatnost, ale také zkušenosti

s destinací, znalost místních poměrů nebo vlastnění řidičského průkazu. 11 cestovních kancelářů nevedlo žádná doplňující kritéria pro výběr uchazeče o pozici průvodce.

### 10. Poskytujete průvodci další vzdělání? Jestliže ano, jaké?

Graf 12

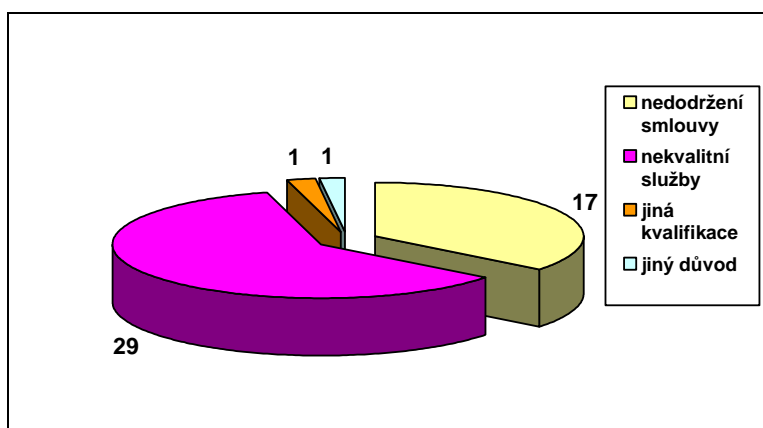


Zdroj: Vlastní výzkum

Pouze 7 ze 36 cestovních kancelářů poskytuje průvodci další vzdělání a to formou školení, získání sportovních licencí, zaškolování a praktických školení se zkušenými průvodci, zdravotních a jazykových kurzů.

### 11. V případě ukončení spolupráce s průvodcem je důvodem:

Graf 13



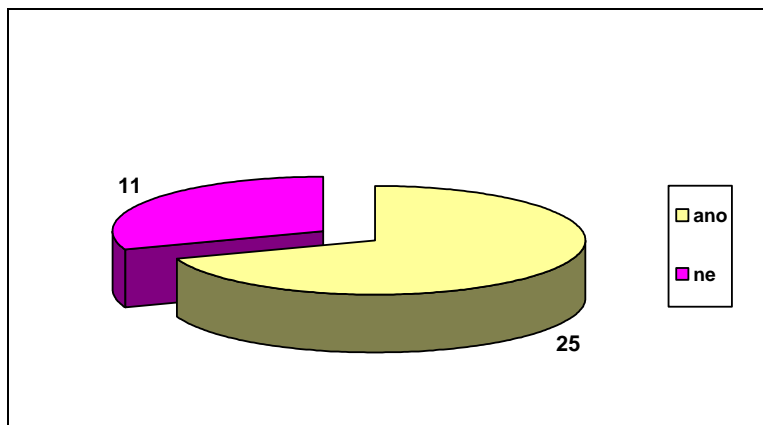
Zdroj: Vlastní výzkum

29 cestovních kancelářů uvádí, že jedním z hlavních důvodů ukončení spolupráce s průvodcem jsou nekvalitní služby, následuje nedodržení smlouvy. Jenda cestovní

kancelář uvedla jako jiný důvod prezentaci vlastních produktů průvodce klientům, který si zakládal vlastní cestovní kancelář.

## 12. Podílejí se Vaši průvodci na přípravě nabídky zájezdů pro novou sezónu?

Graf 14

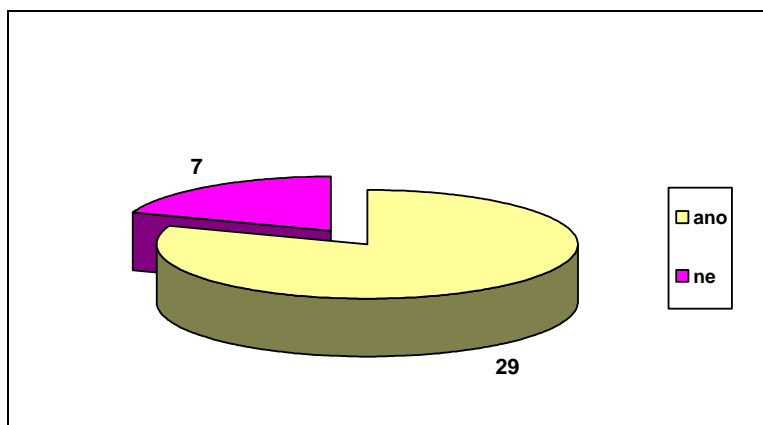


Zdroj: Vlastní výzkum

25 cestovních kanceláří uvádí, že se jejich průvodci podílejí na přípravě nabídky pro další sezónu. Zbývajících 11 průvodce do přípravy zájezdů nezapojuje.

## 13. Hodnotíte práci Vašich průvodců? Pokud ano, jakým způsobem?

Graf 15

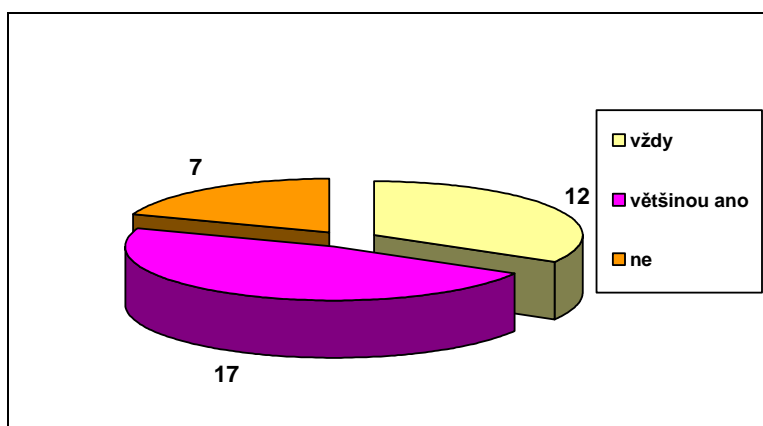


Zdroj: Vlastní výzkum

7 cestovních kanceláří své průvodce nehodnotí vůbec. Zbývajících 29 cestovních kanceláří hodnotí práci průvodců např. na základě vyplněných dotazníků od klientů po ukončení zájezdu, sledováním průvodců, zda si plní všechny povinnosti, podle referencí klientů nebo podle prodeje výletů.

#### 14. Vyhodnocujete spokojenost zákazníků s Vašimi průvodci?

Graf 16

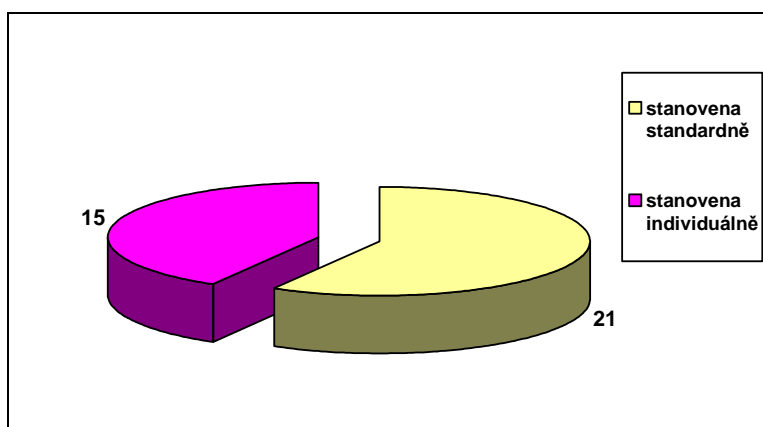


Zdroj: Vlastní výzkum

12 cestovních kanceláří vyhodnocuje spokojenost klientů s průvodci vždy, 17 uvedlo, že spokojenost většinou vyhodnocují a 7 cestovních kanceláří spokojenost zákazníků s průvodci nevyhodnocuje vůbec.

#### 15. Finanční odměna Vašich průvodců je:

Graf 17



Zdroj: Vlastní výzkum

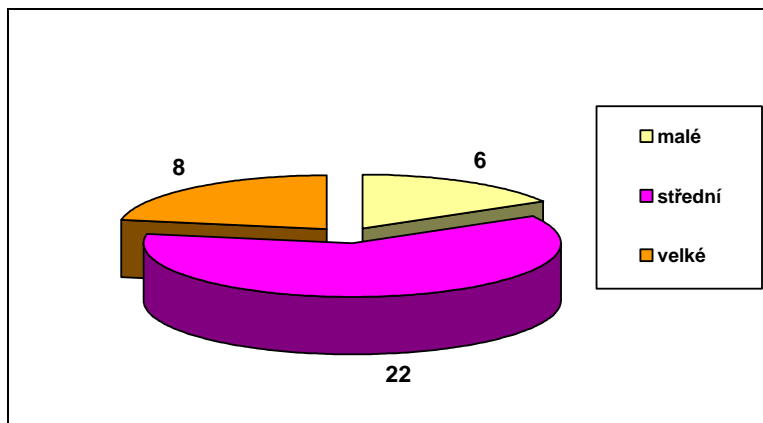
21 cestovních kanceláří má odměnu průvodců stanovenu standardně na základě jejich interních předpisů. 15 cestovních kanceláří stanovuje odměnu průvodcům individuálně např. podle náročnosti akce. Jedna cestovní kancelář uvedla, že má zvlášť ohodnocené raftové zájezdy, poznávací zájezdy nebo zájezdy na hory.



## Identifikační údaje

### Mezi jaké cestovní kanceláře se řadíte?

Graf 18

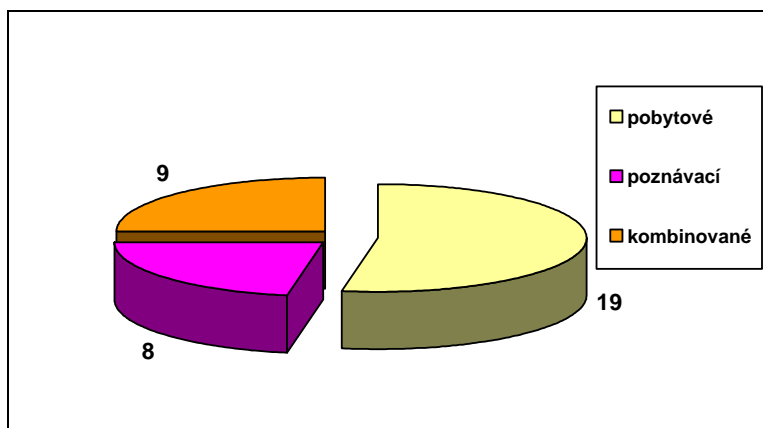


Zdroj: Vlastní výzkum

6 cestovních kanceláří se podle počtu pracovníků řadí mezi malé (do 3 zaměstnanců), 22 mezi střední (do 20 zaměstnanců) a 8 cestovních kanceláří patří mezi velké (nad 20 zaměstnanců).

### Jaké typy zájezdů nejvíce nabízíte?

Graf 19



Zdroj: Vlastní výzkum

19 cestovních kanceláří nabízí zejména pobytové zájezdy, 8 cestovních kanceláří především poznávací a zbývajících 9 cestovních kanceláří kombinované.

## 8. Závěr

Průvodce obecně představuje v cestovním ruchu článek, který má nejblíže k jeho účastníkům. Bývá často jediný, s kým se může zahraniční turista u nás plynule domluvit bez jazykové bariéry. Podle průvodce si proto mnohdy turista vytváří názor na celý stát. Proto má odborně kvalifikovaný průvodce pro český cestovní ruch nezpochybnitelný význam. Jenom takový průvodce může pomoci turistům vytvořit si objektivní a pravdivou představu o naší zemi a přesvědčit je, aby se sem opět rádi vraceli.

S celosvětovým rozvojem turistiky došlo ke specializaci na několik různých profesí průvodců. Postupně byly vymezeny vzájemné hranice mezi náplní činnosti odborných turistických průvodců, doprovodných průvodců, místních zástupců a dalších.

Výkon průvodcovských služeb v České republice je v současné době podmíněn odbornou způsobilostí na základě kvalifikace získané na příslušné vysoké, vyšší odborné či střední škole nebo složením náročné zkoušky u akreditované školy. Dnes už práce průvodce a delegáta většinou není příležitostnou letní brigádou. Jedná se většinou o celosezónní nebo také celoroční zaměstnání vyžadující kvalitní odbornou přípravu. Sektor cestovního ruchu a s ním spojená průvodcovská činnost je velmi dynamickým oborem, který vyžaduje neustálé zdokonalování rozsáhlých znalostí a dovedností v mnoha oborech a směrech od ekonomického, přes geografické a humanitní obory, až po techniku prováděných služeb.

Průvodcovské služby v oblasti cestovního ruchu jsou v České republice poskytovány zejména ve spolupráci s cestovními kanceláři či agenturami. Průvodci cestovního ruchu provádějí svoji podnikatelskou činnost na základě živnostenského listu. Možností pro výkon povolání je několik. V první řadě je to možnost pracovat v rámci svého oprávnění pro jednu cestovní kancelář, pro více cestovních kanceláří či být zařazen v existujících a v současné době hojně rozšířených databázích průvodců. V neposlední řadě má průvodce možnost nechat se najímat zprostředkovaně přes agentury nabízející průvodcovské služby jak jednotlivcům tak např. zahraničním cestovním kancelářím. Nejméně využívanou formou se v poslední době stává možnost být na celý nebo částečný úvazek zaměstnán u jedné konkrétní cestovní kanceláře.

Průvodcovská činnost v České republice se však v současné době potýká s množstvím problémů. Jedná se především o nedostatečnou legislativní úpravu tohoto oboru. Současná právní úprava neposkytuje českým průvodcům dostatečnou právní ochranu vůči zahraničním průvodcům, nezajišťuje, aby činnost průvodců vykonávali pouze lidé, kteří jsou odborně i jazykově kvalifikovaní a neumožňuje efektivně kontrolovat neoprávněné podnikání zahraničních průvodců. To jsou základní problémy českého průvodcovství, které se snaží organizace působící v cestovním ruchu společně se státními orgány řešit. Asociace průvodců, Sdružení průvodců a další profesní organizace usilují již několik let o lepší úpravu povolání průvodců v českém právním systému a zavádění častějších kontrol průvodců.

To, že na území České republiky neoprávněně podnikají zahraniční průvodci bez odborné kvalifikace, vyvolává nemalé negativní důsledky. Tito průvodci poskytují návštěvníkům nekvalitní služby, mimo to také způsobují ztráty pracovních příležitostí českých průvodců a daňové úniky České republice.

V současné době se stává až nezbytnou nutností přijmout legislativní úpravy průvodcovské činnosti, ochránit tak tuzemské průvodce a vést tuto oblast podnikatelské činnosti v cestovním ruchu k většímu důrazu na kontrolu plnění stanovených pravidel. Problematickým mezníkem se také stal právě vstup České republiky do Evropské unie. Sama účast v tomto společenství podněcuje k přijímání stále nových nařízení, směrnic či doporučení Evropské komise a na straně druhé všechna tato sjednocená pravidla zakomponovat do naší legislativy, ať již v podobě zákonů, nařízení vlády či vyhlášek ministerstev pro území naší republiky.

## Summary

Tourism became lately very important branch of national economic system in the Czech Republic and all over the world as well. This branch of services is significant for national economic, because it affects many others branches, for example transport, trade and culture. In the market-developed countries, the tourism participates the most in formation of HNP, together with oil and automobile industry.

Tourist guide presents nowadays one of the most important part of mass and organized tourism. For tourism branch it presents essential factor that cannot be replaced by any mechanical, technical even other means. Skilled guide has undoubtedly important meaning for tourism development of the Czech Republic.

The main goal of this diploma paper was to analyze the tourist guide of the Czech Republic after joining The European Union, characterize their competence, claims and possibilities. The analysis relates especially to Czech, European and world organizations associating tourist guides and possibilities of tourist guides education in the Czech Republic. Another aim was to map utilization of tourist guides services in travel agency working.

However guiding services in the Czech Republic are restricted with a lot of problems at this time. It is especially inadequate legislative regulation of this branch. Actual legislative regulation doesn't provide adequate legislative protect against foreign tourist guides for the Czech tourist guides, so this activity don't realize only tourist guides with skilled and language qualification. It isn't possible to check incompetent enterprise of foreign guides effectively. These are the main defections of Czech guiding.

## POUŽITÉ ZDROJE A LITERATURA

### Knížní publikace

- Pásková, M.: Zelenka, J.: Cestovní ruch – výkladový slovník. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002.
- Novacká, L. a kol.: Technika v cestovním ruchu. Ekonóm Bratislava, 2004.
- Orieška, J.: Metodika činnosti průvodce. Praha: IDEA SERVIS, 1999.
- Malá, V.: Cestovní ruch (vybrané kapitoly). VŠE Praha, 1999.
- Čertík, M. a kol.: Cestovní ruch – vývoj, organizace a řízení. Praha: Off, 2001.
- Zelenka, J. a kol.: Průvodce cestovního ruchu. Hradec Králové: Gaudeamus, 1996.
- kolektiv aut.: Cestovní ruch a Evropská unie. VŠE Praha, 2000.
- Petrů, Z.: Ekonomika cestovního ruchu. Praha: IDEA SERVIS, 1994.

### Dokumenty, jiné zdroje

- VYHLÁŠKA 295/2001 Ministerstva pro místní rozvoj ze dne 31.července 2001 o provádění a obsahové náplni zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu
- Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon)
- Nařízení vlády č. 469/2000 Sb., kterým se stanoví obsahové náplně jednotlivých živností
- Nařízení vlády č. 209/2001 Sb., kterým se stanoví seznam živností, jejichž výkon je podnikatel povinen zajistit pouze fyzickými osobami splňujícími odbornou způsobilost stanovenou tímto nařízením
- Zákon č. 18/2004 Sb., o uznávání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie a o změně některých zákonů (zákon o uznávání odborné kvalifikace)
- Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů
- Česká technická norma Služby cestovního ruchu - Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie. Český normalizační institut, 2004 ČSN EN 13809
- A preliminary Comparative Survey of Tourist Guide Training in Europe by Katrine Prince, Guide Training (London) – February 1996

Press Release from The International Association of Tour Managers and The European Federation of Tourist Guide Associations

**Internetové odkazy**

[www.touristguides-europe.org](http://www.touristguides-europe.org)

<http://www.wftga.org>

[www.asociacepruvodcu.cz](http://www.asociacepruvodcu.cz)

[www.sdruzenipruvodcu.cz](http://www.sdruzenipruvodcu.cz)

[www.tyrkys.cz](http://www.tyrkys.cz)

[www.pis.cz](http://www.pis.cz)

[www.uhk.cz](http://www.uhk.cz)

[www.ta.jcu.cz](http://www.ta.jcu.cz)

[www.vspji.cz](http://www.vspji.cz)

[www.mmr.cz](http://www.mmr.cz)

[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

[www.Guide-Prague.cz](http://www.Guide-Prague.cz)

<http://portal.mpsv.cz>

[www.crr.cz](http://www.crr.cz)

## SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Komparace jazykové zkoušky u FEG a v ČR.....	35
Tabulka 2 Komparace kurz Průvodce CR.....	44

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Logo FEG.....	12
Obrázek 2 Logo WFTGA.....	26
Obrázek 3 Logo APČR.....	28
Obrázek 4 Logo Sdružení průvodců.....	30
Obrázek 5 Logo Tyrkys.....	36
Obrázek 6 Logo PIS.....	41

## SEZNAM GRAFŮ

Graf 1.....	46
Graf 2.....	46
Graf 3.....	47
Graf 4.....	48
Graf 5.....	48
Graf 6.....	49
Graf 7.....	49
Graf 8.....	50
Graf 9.....	50
Graf 10.....	51
Graf 11.....	51
Graf 12.....	52
Graf 13.....	52
Graf 14.....	53
Graf 15.....	53
Graf 16.....	54
Graf 17.....	54
Graf 18.....	55
Graf 19.....	55

## SEZNAM PŘÍLOH

**Příloha č.1:** VYHLÁŠKA 295/2001 Ministerstva pro místní rozvoj ze dne 31.července 2001 o provádění a obsahové náplni zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu

**Příloha č.2:** Členská přihláška Asociace průvodců České republiky

**Příloha č.3:** Dotazník pro zařazení do katalogu průvodců

**Příloha č.4:** Přihláška do Sdružení průvodců ČR

**Příloha č.5:** Seznam vzdělávacích zařízení oprávněných k provádění zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu pro školní a akademický rok 2006/2007

**Příloha č.6:** Odznak průvodce Prahou (Guide of Prague)

**Příloha č.7:** Přihláška na Kurz Průvodce cestovního ruchu

**Příloha č.8:** Přihláška na Licenční kurz Průvodce v cestovním ruchu (Univerzita Hradec Králové)

**Příloha č.9:** Přihláška na kurz Průvodce cestovního ruchu (Jihočeská univerzita)

**Příloha č.10:** Přihláška do kurzu Průvodce cestovního ruchu (Vysoká škola polytechnická)

**Příloha č.11:** Dotazník

**Příloha č.12:** Členství, finance a složení WFTGA (Světová federace asociací turistických průvodců)



## Příloha č. 1

### **VYHLÁŠKA 295/2001 Ministerstva pro místní rozvoj ze dne 31.července 2001 o provádění a obsahové náplni zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu**

**Ministerstvo pro místní rozvoj v dohodě s Ministerstvem průmyslu a obchodu a Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy stanoví podle §73a odst. 3 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění zákona č. 356/1999 Sb.:**

#### § 1

(1) Zkouška odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu<sup>1)</sup> (dále jen "zkouška") se koná na středních odborných školách a vyšších odborných školách<sup>2)</sup> zaměřených na přípravu pro cestovní ruch a na vysokých školách<sup>3)</sup> uskutečňujících studijní programy v oblasti cestovního ruchu (dále jen "vzdělávací zařízení"). Seznam vzdělávacích zařízení uveřejňuje v Obchodním věstníku pro příslušný školní a akademický rok Ministerstvo pro místní rozvoj (dále jen "ministerstvo") po projednání s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy spolu s uvedením jazyků, v nichž je možné složit jazykovou část zkoušky.

(2) Zkouška se skládá před komisí jmenovanou rektorem, osobou, která vykonává funkci rektora, nebo ředitelem vzdělávacího zařízení. Předsedou komise je pedagogický nebo akademický pracovník vzdělávacího zařízení, místopředsdou zaměstnanec příslušného živnostenského úřadu<sup>4)</sup> navržený tímto úřadem. Členy komise jsou

- a) pedagogičtí nebo akademičtí pracovníci vzdělávacího zařízení s příslušným odborným zaměřením,
- b) člen živnostenského společenstva průvodců pro oblast cestovního ruchu, jestliže v regionu místa konání zkoušky vyvíjí živnostenské společenstvo činnost,
- c) zástupce obecního úřadu v místě vzdělávacího zařízení.

#### § 2

(1) Komise

- a) vypracovává otázky pro ústní zkoušku a témata pro písemnou zkoušku v souladu s požadavky stanovenými v § 4,
- b) rozhoduje o vyloučení uchazeče, který v průběhu zkoušky použije nedovolené pomůcky nebo prostředky, případně jiným závažným způsobem naruší průběh zkoušky,
- c) rozhoduje o všech otázkách souvisejících s vykonáním zkoušky,
- d) uděluje výjimku podle § 4 odst. 2.

(2) Předseda komise

- a) nejméně 15 dní před jejím zahájením informuje ministerstvo o místě a čase zkoušky; ministerstvo může pověřit své zaměstnance, aby se průběhu zkoušky zúčastnili,
- b) ověřuje totožnost uchazeče,
- c) před zahájením zkoušky seznamuje uchazeče s jeho právy a povinnostmi a s časovým průběhem zkoušky,
- d) řídí jednání komise,
- e) zabezpečuje protokolární záznam (dále jen "protokol") o průběhu a výsledku zkoušky,
- f) podepisuje osvědčení podle § 7 odst. 2.

(3) Komise jedná v počtu nejméně čtyř členů a usnáší se většinou hlasů svých členů. V případě rovnosti hlasů je rozhodující hlas předsedy komise.

(4) Originál protokolu se archivuje<sup>5)</sup> u vzdělávacího zařízení a obsahuje

- a) název a sídlo vzdělávacího zařízení,
- b) složení komise,
- c) údaje o uchazeči podle § 3 odst. 1,

1) Nařízení vlády č. 209/2001 Sb., kterým se stanoví seznam živností, jejichž výkon je podnikatel povinen zajistit pouze fyzickými osobami splňujícími odbornou způsobilost stanovenou tímto nařízením.

2) Zákon č. 29/1984 Sb., o soustavě základních škol, středních škol a vyšších odborných škol (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

3) Zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění zákona č. 210/2000 Sb. a zákona č. 147/2001 Sb.

4) Zákon č. 570/1991 Sb., o živnostenských úřadech, ve znění zákona č. 286/1995 Sb. a zákona č. 132/2000 Sb.

5) Zákon č. 97/1974 Sb., o archivnictví, ve znění zákona č. 343/1992 Sb., zákona č. 27/2000 Sb. a zákona č. 120/2001 Sb.

d) záznam o udělení výjimky podle § 4 odst. 2, byla-li udělena,

e) živnost, pro kterou se zkouška konala,

f) zadání a hodnocení jednotlivých částí zkoušky,

g) celkové hodnocení zkoušky,

h) datum vyhotovení protokolu, jeho číslo jednací, podpisy členů komise a otisk razítka vzdělávacího zařízení.

### § 3

(1) V přihlášce ke zkoušce zaslané vzdělávacímu zařízení uchazeč uvede

a) jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, u cizince místo pobytu mimo území České republiky a místo pobytu v České republice,

b) živnost, pro jejíž provozování je zkouška vyžadována,

c) prohlášení, že se podřizuje podmínkám konání zkoušky stanoveným touto vyhláškou a vzdělávacím zařízením,

d) který z cizích jazyků si zvolil pro jazykovou část zkoušky nebo zda splňuje podmínky pro postup dle § 6 odst. 2, pokud ano, připojí k žádosti i ověřené kopie příslušných dokladů,

e) zda žádá o výjimku ve smyslu § 4 odst. 2 spolu s uvedením důvodu a jazyka, ve kterém hodlá zkoušku složit,

f) datum a vlastnoruční podpis.

(2) Pokud přihláška neobsahuje všechny náležitosti stanovené v odstavci 1, vyzve vzdělávací zařízení uchazeče k jejímu doplnění s tím, že pokud vzdělávací zařízení doplněnou přihlášku neobdrží, nebude uchazeč ke zkoušce přizván.

(3) Vzdělávací zařízení stanoví nejméně dva termíny konání zkoušky v jednotlivých školních pololetích, obdobích nebo semestrech. Pozvánku ke zkoušce doručí vzdělávací zařízení uchazeči nejpozději jeden měsíc před termínem konání zkoušky. Spolu s pozvánkou obdrží uchazeč i okruh zkušebních otázek s určením pomůcek nebo prostředků ke zkoušce dovozených, oznámení o výši úplaty za zkoušku a o způsobu její úhrady.

(4) Uchazeči, který se ke zkoušce nemohl dostavit z vážných důvodů a svoji neúčast řádně omluvil, stanoví vzdělávací zařízení náhradní termín zkoušky.

### § 4

(1) Zkouška se skládá z části odborné a jazykové a její vykonání může být rozloženo do dvou dnů. Pokud uchazeč nesplní jednu část zkoušky, zkouška je ukončena, přičemž uchazeč je hodnocen kvalifikačním stupněm neprospěl.

(2) Zkouška se koná v jazyce českém. Výjimku na základě žádosti cizince uděluje komise, pokud uchazeč prokáže základní znalosti českého jazyka. V případě udělení výjimky se odborná a jazyková část zkoušky koná v uchazečově rodném jazyce, popřípadě jiném jazyce. Základní znalosti českého jazyka se prokazují pohovorem, jenž se uskuteční v den konání zkoušky před jejím zahájením. Uchazeč musí prokázat schopnost reagovat na otázky vztahující se k běžným situacím denního života a sdělit obsah textu z denního tisku.

(3) Celkový výsledek zkoušky se hodnotí klasifikačním stupněm "prospěl" nebo "neprospěl". Klasifikačním stupněm "prospěl" se hodnotí uchazeč, který prokázal znalosti a dovednosti v rozsahu stanoveném touto vyhláškou. Uchazeč, který je hodnocen klasifikačním stupněm "neprospěl", může podat novou přihlášku podle § 3 odst. 1.

### § 5

(1) Odborná část zkoušky je ústní a trvá nejdéle 60 minut. Ověřuje se v ní úroveň znalostí a schopností nutných pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu. Pro úspěšné složení této části zkoušky uchazeč prokazuje

a) znalost

1. základní charakteristiky České republiky z hlediska místopisného, politického, historického a kulturního, z hlediska udržitelného rozvoje cestovního ruchu a základů obecné, fyzické a ekonomické geografie,

2. významných destinací cestovního ruchu, zejména v České republice a v Evropě,

3. základních údajů o historických sídlech a nemovitých kulturních památkách v České republice včetně přístupnosti pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace,

4. podstaty jednotlivých uměleckých slohů a uměleckohistorické terminologie a nejvýznamnějších světových památek,
5. právních předpisů souvisejících s poskytováním jednotlivých služeb cestovního ruchu (např. živnostenských, ochrany spotřebitele, základních celních, pasových a vízových a souvisejících s pojištěním účastníků cestovního ruchu),
6. služeb cestovního ruchu, včetně specifiky jejich poskytování, zejména stravovacích, ubytovacích, průvodcovských v oblasti cestovního ruchu,
7. organizace a řízení cestovního ruchu v České republice, mezinárodních organizací cestovního ruchu, specifik trhu cestovního ruchu, základní odborné terminologie cestovního ruchu,
8. specifiky a předností jednotlivých druhů dopravních služeb, včetně znalosti základních mezinárodních předpisů,
9. psychologie reklamy v cestovním ruchu a psychologie práce se zákazníkem, včetně pravidel společenského chování a základů sociální psychologie a duševní hygieny;

b) schopnost

1. aplikovat geografické, historické a uměleckohistorické znalosti při průvodcovské činnosti,
2. přiblížit turistům památky a zajímavosti příslušného regionu, jeho zvyky a tradice,
3. připravit průvodcovský výklad a poskytnout ho v českém a cizím jazyce,
4. převzít zájezd, vést skupinu turistů, zvládat běžné i mimořádné situace při zájezdu, rychle a správně se rozhodovat,
5. samostatně se orientovat v terénu s pomocí mapy, plánu, literatury,
6. vyúčtovat a zhodnotit zájezd z pohledu průvodce,
7. hlásit pojistnou událost,
8. pohotově reagovat na dotazy a připomínky doprovázené skupiny osob nebo jednotlivců,
9. diskutovat, ovládnout základy rétoriky a komunikačních dovedností.

(2) Znalosti a schopnosti podle odstavce 1 uchazeč prokazuje

- a) individuálním zpracováním itineráře zadané trasy s určením vytipovaných lokalit včetně vyřešení simulované problémové situace na této trase,
- b) seznámením komise se zpracovaným itinerářem a s řešením problémové situace,
- c) zodpovězením doplňujících otázek z teorie volně se vážících k zadanému tématu z oblastí uvedených v odstavci 1 písm. a),
- d) zodpovězením otázek na základě losování ze samostatného bloku otázek vypracovaných podle odstavce 1 písm. b).

§ 6

(1) Jazyková část zkoušky má formu ústní i písemnou a ověřuje se v ní úroveň znalostí ze zvoleného cizího jazyka nebo jazyků, kterou uchazeč prokazuje

- a) písemným zpracováním tématu určeného komisí bez možnosti použití slovníku, s použitím odborných výrazů používaných v oblasti cestovního ruchu,
- b) volným překladem dvouminutového projevu v cizím jazyce do jazyka českého,
- c) patnáctiminutovým řízeným rozhovorem ve zvoleném cizím jazyce zaměřeným na řešení konkrétní situace spojené s výkonem průvodcovské činnosti.

(2) Jazyková část zkoušky se nevyžaduje, pokud uchazeč prokáže, že složil jednu ze státních jazykových zkoušek <sup>6)</sup> z příslušného jazyka nebo jazyků, nebo v případě udělení výjimky podle § 4 odst. 2, pokud uchazeč skládá zkoušku ve svém rodném jazyce, který si zvolil podle § 3 odst. 1 písm. d) i pro jazykovou část zkoušky.

§ 7

(1) Komise oznámí výsledek zkoušky uchazeči v den konání zkoušky. Uchazeči, který byl hodnocen klasifikačním stupněm "prospěl", vydá vzdělávací zařízení do 14 dnů od vykonání zkoušky osvědčení, které je dokladem o odborné způsobilosti k výkonu průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu. Kopii osvědčení zašle komise na vědomí ministerstvu do patnácti dnů ode dne konání zkoušky.

(2) Osvědčení obsahuje

- a) název a adresu vzdělávacího zařízení,
- b) údaje o uchazeči podle § 3 odst. 1 písm. a),
- c) den vykonání zkoušky,
- d) den vydání osvědčení,
- e) název živnosti, pro kterou je osvědčení vydáno, včetně uvedení cizích jazyků, ve kterých je průvodce v oblasti cestovního ruchu oprávněn provádět,
- f) sdělení o udělení výjimky podle § 4 odst. 2, byla-li udělena,
- g) razítko vzdělávacího zařízení a podpis předsedy zkušební komise.

§ 8

(1) Držitel osvědčení, který hodlá rozšířit svoji činnost o výkon průvodcovské činnosti v dalším cizím jazyce, než který je uveden v osvědčení, může tak činit pouze na základě dokladu o vykonání státní jazykové zkoušky nebo dokladu o vykonání jazykové části zkoušky podle této vyhlášky.

(2) Doklad o vykonání jazykové části zkoušky musí obsahovat náležitosti podle § 7 odst. 2 písm. a) až d) a g) a uvedení cizího jazyka, ve kterém držitel osvědčení jazykovou část zkoušky vykonal.

(3) Oprávnění k provádění průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu v dalším jazyku se prokazuje osvědčením podle § 7 odst. 1 společně s jedním z dokladů uvedených v odstavci 1.

§ 9

Tato vyhláška nabývá účinnosti dnem 1. října 2001.

Ministr:

Ing. Lachnit, CSc. v. r.

## Příloha č. 2

### Členská přihláška Asociace průvodců České republiky

Členská přihláška  
Asociace průvodců České republiky (AP ČR)  
Vinohradská 46, 120 00 Praha 2

Titul, jméno, příjmení:

\_\_\_\_\_

Rodné číslo:

\_\_\_\_\_

IČO:

\_\_\_\_\_

Adresa:

\_\_\_\_\_

Telefon:

\_\_\_\_\_

fax:

\_\_\_\_\_

E-mail:

\_\_\_\_\_

Přihlašuji se za řádného člena Asociace průvodců ČR.  
Souhlasím, aby AP ČR evidovala po dobu trvání mého členství osobní údaje z této přihlášky pro organizační účely a pro jejich případné zveřejnění v katalogu průvodců v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb.

Datum a podpis:

\_\_\_\_\_

## Příloha č. 3

### Dotazník pro zařazení do katalogu průvodců

Asociace průvodců ČR, Vinohradská 46, 120 00 Praha 2

Registr. číslo: \_\_\_\_\_

Dotazník pro zařazení do katalogu průvodců - členů AP ČR

Titul, jméno, příjmení \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

telefony: mobilní \_\_\_\_\_ pevný \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

\*IČO \_\_\_\_\_

\*číslo živnostenského listu \_\_\_\_\_

\*vydal ŽÚ v \_\_\_\_\_

odborná kvalifikace - kurzy, zkoušky (uvedte vzdělávací zařízení a rok zkoušky)

průvodce v cest. ruchu - ČR ano / ne \_\_\_\_\_

průvodce Praha ano / ne \_\_\_\_\_

oprávnění Pražský Hrad ano / ne \_\_\_\_\_

oprávnění Židovské museum ano / ne \_\_\_\_\_

jiné \_\_\_\_\_

osobní specializace

- regionální (kde provádíte - regiony, místa, objekty)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- odborná (obory, na které se specializujete)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

jazyková kvalifikace (jazyky, ve kterých průvodcujete)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

provádíte v češtině? ano / ne

Výjezdová turistika. (PCR, Outgoing) Oblasti a země, kam doprovázíte zájezdy

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Práce delegáta v regionech či zemích:

---

---

---

Časové možnosti: (zaškrtněte)

celoročně / jen víkendy / dle dohody / jen o školních prázdninách / jiné\_\_\_\_\_

Co dalšího pokládáte za nutné uvést:

---

---

Datum:

Podpis:

Upozornění: katalog průvodců je určen organizacím i jednotlivcům, hledajícím průvodce ke spolupráci. Uvádějte proto co nejpřesnější informace o své kvalifikaci a odbornosti. Případné dotazy ohledně vyplnění dotazníku konzultujte s kterýmkoliv členem výboru AP, např. na E-mailu ok1udn@seznam.cz nebo na telefonu 604 654 675 - ing. Milan Mazanec.

## Příloha č. 4

### Přihláška do Sdružení průvodců ČR

#### Přihláška do Sdružení průvodců ČR

Titul a příjmení:..... Jméno:.....

Bydliště:

Ulice a č.p. ....

Obec: ..... PSC .....  
.....

Telefon:..... FAX .....

Mobil: ..... E-mail.....

Živnostník: (IČO) .....  
/pouze pro potřeby Sdružení, ne pro brožuru/

Zaměstnanec /organizace/ .....  
.....

Cizí jazyky ve kterých aktivně pracuji:.....

Souhlasím s uvedením těchto dat ve Sborníku průvodců: ANO NE

Podpis:.....



## Příloha č. 5

### **Seznam vzdělávacích zařízení oprávněných k provádění zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu pro školní a akademický rok 2006/2007**

V souladu s ustanovením § 1 odst. 1/ vyhlášky č. 295/2001 Sb., o provádění a obsahové náplni zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu, Ministerstvo pro místní rozvoj, po projednání s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy uveřejňuje seznam vzdělávacích zařízení oprávněných k provádění zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu pro školní a akademický rok 2006/2007: - seznam byl zveřejněn v Obchodním věstníku č.38/2006 ze dne 20.9.2006, strana A/32

Vysoká škola obchodní v Praze, o.p.s.

Masná 13, 110 00 Praha 1

Tel: 224 808 226, fax: 222 327 041

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:

českém, slovenském, německém, polském, maďarském, ruském, ukrajinském, litevském, lotyšském, běloruském, moldavském, anglickém, francouzském, španělském, portugalském, italském, holandském, vlámském, dánském, švédském, norském, finském, irském, bulharském, rumunským, srbochorvatském, srbském, slovinském, řeckém, maltském, tureckém, arabském, hebrejském, indonéském, japonském, čínském, korejském, thajským, bengálském, hindským, mongolským, laoském, vietnamským a malajským.

AHOL - Vyšší odborná škola o.p.s.

Petruškova 4, 700 30 Ostrava - Zábřeh

Tel: 596 743 969, fax: 596 748 334

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:

anglickém, arabském, holandském, japonském, slovenském, ukrajinském, vietnamským, německém, francouzským, italském, španělském, ruském, chorvatském, portugalském, maďarském a řeckém.

Obchodní akademie, Vyšší odborná škola cestovního ruchu a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, s.r.o.

SNP 170, 500 03 Hradec Králové

Tel: 495 541 548, fax: 495 542 521

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:

německém, anglickém a ruském.

Hotelová škola, Vyšší odborná škola hotelnictví a turismu a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky

Komenského 156/III, 290 60 Poděbrady

Tel: 325 612 540 - 42, fax: 325 614 292

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:

anglickém, německém, francouzským, španělském a ruském.

GOODWILL - vyšší odborná škola, s r.o.

P. Holého č. 400, 738 01 Frýdek-Místek

Tel: 558 633 822, fax: 558 622 859

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:

anglickém, německém a španělském.

Střední škola a Vyšší odborná škola cestovního ruchu

Senovážné nám. 12, 370 01 České Budějovice

Tel: 386 354 769, fax: 386 354 265

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:

anglickém a německém.

Střední škola hotelová a služeb Kroměříž  
Na Lindovce 1463, 767 27 Kroměříž  
Tel: 573 504 511, fax: 573 504 555  
Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:  
anglickém, německém, francouzském a italském.

Soukromá škola cestovního ruchu, s.r.o.  
1. máje 823, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm  
Tel: 571 842 261, fax: 571 842 261  
Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:  
anglickém, německém, francouzském a ruském.

Hotelová škola Bohemia, s.r.o.  
Víta Nejedlého 482, 537 01 Chrudim  
Tel: 469 630 249, fax: 469 630 203  
Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:  
anglickém, německém a ruském.

Střední škola obchodní  
Husova 9, 370 21 České Budějovice  
Tel: 387 023 711-2, fax: 387 023 739  
Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:  
anglickém, německém, ruském, francouzském a španělském.

Obchodní akademie a Hotelová škola  
Zborovská 519, 511 01 Turnov  
Tel: 481 350 011, fax: 481 321 825

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce: anglickém, německém, francouzském a ruském.

Střední odborné učiliště a Střední odborná škola potravinářská a služeb  
Charbulova 106, 618 00 Brno  
Tel: 548 424 111, fax: 548 216 331  
Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:  
anglickém

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zemědělská fakulta

katedra cestovního ruchu

Vančurova 2904, 390 01 Tábor

Tel.: 381 253 057, fax: 381 253 057

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:  
anglickém, německém, ruském, francouzském, španělském, chorvatském.

Univerzita Hradec Králové, Fakulta informatiky a managementu  
Rokitanského 62, 500 03 Hradec Králové  
Tel: 493 331 246, fax: 495 518 039  
Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:  
anglickém, německém, francouzském a ruském.

Vyšší odborná škola  
Tolstého 16, 586 01 Jihlava  
Tel: 567 141 111, fax: 567 300 727  
Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:  
anglickém, německém, francouzském, ruském a španělském.

Střední hotelová škola  
Vršovická 43, 101 00 Praha 10  
Tel: 271 001 531, fax: 271 724 552  
Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:  
anglickém, německém, francouzském a španělském.

Střední odborná škola specializační a Vyšší odborná škola ARITA, spol. s r.o.  
Němčická 1749/4, 142 00 Praha 4  
Tel: 235 300 144, 732 350 420, 271 734 134  
Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:  
anglickém, arabském, dánském, finském, francouzském, hebrejském, holandském, chorvatském, italském,  
japonském, maďarském, německém, norském, polském, ruském, řeckém, slovenském, srbském, španělském  
a švédském.

Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, s.r.o. Senovážné nám. 23, 110 00 Praha 1

Tel: 224 142 685, fax: 224 142 685

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce: anglickém, francouzském, španělském, italském, ruském,  
německém, čínském a slovenském.

## Příloha č. 6

### Odznak průvodce Prahou (Guide of Prague)



## Příloha č. 7

### Příhláška na Kurz Průvodce cestovního ruchu

TYRKYS, škola kultury podnikání v cest.ruchu,sro  
Na Moráni 5, Praha 2. tel.: 224 916 485 , 224 922 452

#### Z Á V A Z N Á P Ř I H L Á Š K A

##### Obecné podmínky účasti v kurzech průvodců

**1/ Pečlivě** vyplňte přihlášku do příslušného kurzu - počet míst v každém kurzu je omezen.

Po obdržení přihlášky Vám obratem zašleme složenku.

**2/** Platbu je možné provést v hotovosti nebo složenkou. Při platbě složenkou je třeba doručit kopii ústřížku složenky do sekretariátu školy.

**3/** V případě, že svou účast v kurzu vyřizujete poštou, **informujte se telefonicky** , zda Vaše přihláška a ústřížek složenky došly řádně a včas (týká se zejména mimopražských účastníků)

**4/** V ceně kurzu je zahrnuto vlastní kurzovné, jeden termín zkoušky a základní studijní materiály dle informace ke každému kurzu.

Titul:	<input type="text"/>	
Jméno:	<input type="text"/>	Příjmení: <input type="text"/>
Rodné číslo:	<input type="text"/>	
Adresa:	<input type="text"/>	
PSČ:	<input type="text"/>	Telefon: <input type="text"/>
Email:	<input type="text"/>	

##### Zvolte druh kurzu

Průvodce pro region Praha

Průvodce cestovního ruchu

Kód kurzu:  Termín kurzu od:

##### Poznámka:

<input type="text"/>
----------------------

## Příloha č. 8

Příhláška na Licenční kurz Průvodce v cestovním ruchu (Univerzita Hradec Králové)

# Elektronická přihláška

Titul, Jméno a příjmení:

Ulice:

Obec:

PSČ:

Datum narození:

Telefon:

E-mail:

**Zaškrtněte kurzy,  
o které máte zájem:**

Licenční kurz Průvodce v cestovním ruchu

Se zaměřením:

anglický jazyk

německý jazyk

## Příloha č. 9

Přihláška na kurz Průvodce cestovního ruchu (Jihočeská univerzita)

<b>PŘIHLÁŠKA NA KURZ - PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU</b>	
Název akce:	VS:
Termín akce:	Kód:
Souhlasíme s uvedenou cenou za jednoho účastníka a závazně prohlašujeme:	
Jméno, příjmení:	Titul:
Rodné číslo:	Datum narození:
	Místo narození:
Bydliště:	tel:
	fax:
PSC:	mobil:
	e-mail:
Vysílající organizace:	
Adresa:	tel:
	fax:
PSC:	mobil:
	e-mail:
IČ:	
DIČ /plátci DPH/:	
V	podpis účastníka nebo razítko a podpis vysílající organizace
dne	

## **Příloha č. 10**

### **Přihláška do kurzu Průvodce cestovního ruchu (Vysoká škola polytechnická)**

**Přihláška do kurzu průvodce cestovního ruchu**

**Příjmení, jméno, titul:**

.....

**Ulice, č.p.: Město: PSČ:**

.....

**Tel.: Mobil: E-mail:**

.....

**Zaměstnavatel:**

.....

**Ulice, č.p.: Město: PSČ:**

.....

**Fukce v zaměstnání:**

.....

**Čestné prohlášení:**

**Závazně se přihlašuji do ročního kurzu průvodce cestovního ruchu a zúčastním se prvního soustředění dne 20. října 2006 v 9.00 hodin v budově Vysoké školy polytechnické Jihlava.**



## Příloha č. 11

### Dotazník

Dobrý den, jmenuji se Pavla Křížová a jsem studentkou 5. ročníku Jihočeské univerzity, obor obchodně podnikatelský se specializací cestovní ruch. Tématem mé diplomové práce je Průvodce CR v České Republice po vstupu do Evropské unie. Součástí mé práce je zmapování využití služeb průvodců v rámci činnosti CK, proto Vás prosím o vyplnění tohoto dotazníku a zpětné odeslání do 20.1.2007. Dotazník je anonymní. Výsledky šetření Vám zašlu na Vaši e-mailovou adresu.

#### 1. Využívá Vaše CK služby průvodců?

- ANO
- NE

#### 2. Pokud jste v předešlé otázce odpověděli „NE“, jaký je důvod?

- .....

#### 3. V jakém pracovním vztahu jsou Vaši průvodci vůči Vaší CK?

- Interní pracovník
- Externí pracovník (na dohodu)
- Externí pracovník (podnikatel)
- Všechny typy

#### 4. Jestliže využíváte služeb externích pracovníků, jaký je důvod?

- Kvalita služeb
- Specializace
- Minimalizace nákladů
- Jiný, jaký.....

#### 5. Rozlišujete kompetence činnosti průvodce na:

- Tour manager (vedoucí zájezdu)
- Technický průvodce (tour escort)
- Delegát CK
- Průvodce (lokální)
- Jiný, jaký.....

#### 6. Jaká věková kategorie Vašich průvodců převažuje?

- Do 30 let
- 30-40 let
- 40-50 let
- Nad 50 let

#### 7. Jakým způsobem získáváte nové průvodce?

- Na základě zaslání nabídky uchazečů
- Školení vlastních průvodců
- Konkurz
- Využívání průvodců jiné CK
- Absolventi škol
- Organizace průvodců
- Jiný způsob, jaký.....

#### 8. Kritéria výběru pro uchazeče o pozici průvodce:

U každého kritéria prosím zaškrtnout převažující alternativu:

- Věk  do 30 let  
 30-40 let  
 bez požadavku

- Praxe  1-4 roky  
 5-9 let  
 není nutná

- Vzdělání  středoškolské  
 vysokoškolské  
 bez požadavku

- Jazyky (může být zaškrtnuto více):  anglický  německý  
 ruský  francouzský  
 španělský  jiný, jaký.....

**9 . Doplnující kritéria pro výběr:**

- Specializace v oboru, v jakém.....  
 Jiná kritéria, jaká.....

**10. Poskytujete průvodci další vzdělání? Jestliže ano, jaké?**

- ANO.....  
 NE

**11. V případě ukončení spolupráce s průvodcem je důvodem:**

- Nedodržení smlouvy  
 Nekvalitní služby  
 Jiná kvalifikace  
 Jiný důvod, jaký.....

**12. Podílejí se Vaši průvodci na přípravě nabídky zájezdů pro novou sezónu?**

- ANO  
 NE

**13. Hodnotíte práci Vašich průvodců? Pokud ano, jakým způsobem?**

- ANO.....  
 NE

**14. Vyhodnocujete spokojenost zákazníků s Vašimi průvodci?**

- Vždy  
 Většinou ano  
 Ne

**15. Finanční odměna Vašich průvodců je:**

- Standardně stanovena na základě Vašich interních předpisů  
 Individuálně stanovena podle jednotlivých průvodců

**Identifikační údaje:**

**Mezi jaké CK se řadíte?**

- Malé (do 3 zaměstnanců)  
 Střední (do 20 zaměstnanců)  
 Velké (nad 20 zaměstnanců)

**Jaké typy zájezdů nejvíce nabízíte?**

- Pobytové  
 Poznávací  
 Kombinované

## Příloha č.12

### Členství, finance a složení WFTGA (Světová federace asociací turistických průvodců)

#### *Členství*

Členství je nabízeno celosvětově jakékoli neziskové nezávislé asociaci nebo skupině asociací turistických průvodců z jakékoli země, jejíž členové jsou příslušným licenčním úřadem registrováni jako oficiální průvodci cestovního ruchu. Avšak skupina obsahující asociace z více než jedné země není pro členství způsobilá. Žádost o členství musí být předložena asociací nebo skupinou asociací z jedné země, ke schválení se předkládá Výkonnému výboru. Pokud je žádost přijata, členství se datuje od doby zaplacení členských poplatků. Členové jsou oprávněni zapojit se do všech aktivit Federace a mít prospěch z výhod, které Federace má.

Každý člen musí souhlasit s dodržováním Ústavy Federace a rozhodnutími úřadů Federace a platit každoroční členské příspěvky.

Přidružené členství je otevřeno všem organizacím souvisejícím s turismem, ať jsou vládní, místní nebo jiné orgány na regionální, národní či mezinárodní úrovni zabývajícími se aktivitami souvisejícími s cestovním ruchem. Přidružené členství je také otevřeno vzdělávacím institucím, ať jsou kontrolovány státním či veřejným sektorem nebo soukromými institucemi, zabývajícími se vzděláváním v oblasti cestovního ruchu. Toto členství musí být navrženo a podporováno nejméně dvěma oficiálními delegáty země. Jejich vhodnost pro přidružené členství je schválena Výkonným výborem. Přidružení členové zdarma obdrží publikace Federace „GuideLines International“. Mohou se účastnit Shromáždění konající se jednou za dva roky. Přidružení členové mohou být uvedeni jako pozorovatelé na výcvicích organizovaných Federací, jestliže se aktivně zabývají administrativou nebo vzděláváním v oblasti průvodcování, ačkoli to nejsou průvodci cestovního ruchu. Každoroční poplatek pak činí 75% z řádného členského příspěvku a platí se každý rok v lednu.

Individuální členství je přístupné osobám ze zemí, které aktuálně nejsou členy Federace. Individuální členové také zdarma obdrží publikace Federace, jsou oprávněni účastnit se Setkání delegátů a Shromáždění. Roční poplatek individuálního člena činí 35% řádného členského příspěvku a platí se každoročně 1.ledna.

#### *Finance*

Finanční prostředky Federace přibývají z:

- a) členských poplatků – jedna platba za zemi a poplatky za přidružené a individuální členy – jsou placeny ročně po doporučení výkonného výboru a schválení Generálního shromáždění
- b) darů, dědictví, podpor soukromých či veřejných organizací
- c) platby, které schvaluje Generální shromáždění, jsou připočteny k poplatkům za účast na Shromáždění federace.

Finanční prostředky musí být udržovány v určité výši, jak rozhodne Výkonný výbor. Pokladník poskytuje pravidelné zprávy (nejméně jednou ročně) Výkonnému výboru a jednou za dva roky na setkání Generálního shromáždění prezentuje Účetní rozvahu a Výkaz zisků a ztrát.

#### *Složení WFTGA*

Světová federace asociací turistických průvodců se skládá z:

- a) Generální shromáždění
- b) Výkonný výbor
- c) Finanční kontrolní komise
- d) Arbitrážní komise

### *Generální shromáždění*

Generální shromáždění je složeno z delegátů plně-platících členských zemí a Výkonného výboru. Je svoláváno Prezidentem při každém Shromáždění. Mimořádné setkání Generálního shromáždění může být svoláno Výkonným výborem nebo na písemný požadavek minimálně jedné třetiny členů.

Hlavní funkce Generálního shromáždění:

- a) dostávat posudky a zprávy od Prezidenta Federace a tajemníka
- b) schvalovat kontrolní účty Federace a dostávat pokladníkovou zprávu o finančních prostředcích Federace
- c) schvalovat členské poplatky do příštího zasedání Generálního shromáždění
- d) rozmyslet si posudek na Výkonný výbor a jeho aktivity od předchozího shromáždění
- e) volit Prezidenta a členy Výkonného výboru
- f) volit členy Arbitrážní a Finanční kontrolní komise
- g) rozhodovat o umístění a přibližném datu příštího Shromáždění
- h) promýšlet a schvalovat návrhy a nabídky pro příští dva roky
- i) ratifikovat ukončení členství na doporučení Výkonného výboru

### *Výkonný výbor*

Výkonný výbor se skládá z: Prezidenta, tajemníka, pokladníka a čtyř členů komise – každý je přímo volen Generálním shromážděním na dobu dvou let. Výbor jmenuje jednoho ze svých řádných členů za místoprezidenta.

Funkce a povinnosti Výkonného výboru:

Výkonný výbor je zodpovědný za každodenní běh organizace a v dosahu svých pravomocí může rozhodovat o dalších cílech Federace. Výkonný výbor také může přibírat nové členy nikoli volbou, ale pouze svým rozhodnutím, je-li to nutné. Takoví členové nemají volební práva na setkáních Výkonného výboru.

Mezi další povinnosti Výboru patří: rozhodovat o žádostech o členství a doporučit ukončení členství, je-li to nutné; prezentovat každoroční rozpočet; setkat se nejméně jednou v období mezi shromážděním Generálního shromáždění; jmenovat reprezentanty různých oblastí pro Federaci; vydávat publikace týkající se záležitostí průvodců.

Členové Výkonného výboru:

- a) Prezident – Prezident by měl oficiálně reprezentovat Federaci v dosahu svých pravomocí daných Ústavou. Měl by svolávat členy Generálního shromáždění a Výkonného výboru. Prezident, nebo jeho zástupce – místoprezident vystupuje jako předseda na setkáních Výkonného výboru a Generálního shromáždění.
- b) Tajemník – Mezi povinnosti tajemníka patří zaznamenávání setkání Výkonného výboru a Generálního shromáždění, podávání psaných zpráv z těchto setkání a informování o navrhovaných změnách Ústavy. Navrhovaná agenda musí být známa všem členům dva měsíce před každým setkáním.
- c) Pokladník – Výkonnému výboru, Generálnímu shromáždění a Finanční kontrolní komisi podává zprávy o všech finančních transakcích, předkládá finanční záznamy a kontrolní účty. Finanční prostředky jsou vyplaceny až s podpisem dvou ze tří – Prezidenta, tajemníka, pokladníka.
- d) Místoprezident – zastupuje prezidenta na setkáních Výkonného výboru a Generálního shromáždění a oficiálně reprezentuje Federaci po dobu jeho nepřítomnosti.

### *Finanční kontrolní komise*

Finanční kontrolní komise se skládá ze tří členů vybraných z Generálního shromáždění a neměli by to být členové Výkonného výboru. Jejich povinností je kontrolovat finanční prostředky Federace. Jsou voleni na dva roky.

### *Arbitrážní komise*

O všech nevyřešených sporech rozhoduje Arbitrážní komise. Generální shromáždění jmenuje stálý Arbitrážní panel – pět osob, kteří nesmí být členy výkonné moci, z nichž tři – se souhlasem zainteresovaných stran – rozhodují v jakýchkoli nevyřešených sporech.

