**Průvodcovské služby v cestovním ruchu**

* **HISTORIE -**  nejstarší cestovatelé – Řekové, Egypťané, Římané
* Středověk – cestují bohatí měšťané, kupci a mladí šlechtici.
* První průvodci - chudí studenti, děti, který dobře znaly jazyk
* První polovina 15. století – vznik prvních cestopisů.
* 1841 Thomas Cook zorganizoval první výlet.
* Od roku 1862 pořádal pravidelné zájezdy do Švýcarska a Francie, využíval železniční dopravu
* V roce 1870 podnikl první skupinovou turistickou cestu kolem světa za 222 dní.
* **ÚKOL PRŮVODCE:** organizování zájezdů nebo podobných akcí a jejich účastníkům poskytovat informační, poradenské a další služby (řešit problémy, kupovat vstupenky, jízdenky, projednávat přání klientů..)
* **ZÁKLADNÍ VYBAVENÍ PRŮVODCE:** Osobní doklady, průkaz průvodce, odznak, visačka se jménem, písemná příprava, příruční taška na doklady, mapové a textové pomůcky, osobní peněžní hotovost, mobilní telefon
* **POVINNOSTI PRVODCE:** opatrování dokladů, dopravních cenin a hotovosti, shromažďování a třídění všech informací, zajištění zasedacího pořádku a ubytovacího pořádku..

**ZKOUŠKA: 1. část odborná** – geografie CR, dějiny umění, metodika průvodcovské činnosti, řešení problémových situací, ekonomika CR, psychologie, zdravotní příprava, služby CR, zpracování itineráře trasy

* **2. část jazyková** – z jednoho jazyka, který si uchazeč volí sám, pokud má uchazeč státní zkoušku, jazyková část je uznána

**ČINNOSTI Z POHLEDU KLIENTA:** **1. Organizace** – rychlé řešení běžných a problémových situací ( organice prohlídky města, ubytování, stravování, ztráta, krádež..)

* **2. Informace - informace o zemi a lidech** (geologie, geografie, dějiny kultury, politická situace, náboženství, zvyky, slavnosti..)
* **- praktické cestovní informace** (čas odjezdu a příjezdu, informace o dopravním prostředku, informace o ubytování a stravování, informace o cenách vstupného..)
* **3. Tlumočení**
* **4. Zprostředkování** – mezi CK a klienty, mezi CK a dodavateli služeb

**TYPY:** **Vedoucí zájezdu** – řídí a kontroluje itinerář v zastoupení CK, zajišťuje, aby se plnil program a poskytuje místní pracovní informace

* **Doprovod zájezdu** – zástupce CK, který poskytuje informace klientům
* **Průvodce CR** – provádí návštěvníky v jazyce podle jejich výběru a poskytuje výklad o kulturním a přírodním dědictví oblasti, (má specializace na danou oblast)
* **Delegát** – pobývá delší dobu na určitém území, kde CK zajišťuje zájezdy (většinou zahraničí) a poskytuje praktickou pomoc a vyřizuje administrativní záležitosti klientů
* **Animátor/ koordinátor** – odpovídá za plánování volného času a dozoru nad programy v rámci volné času a sportovními programy, mluví jazykem, kterému rozumí většina cestujících
* **Hosteska** – vítá a informuje návštěvníky na letištích, nádražích, v hotelích, výstavách a obsluhuje pasažéry v dopravních prostředcích
* **Specializované** – horský, lovecký, sportovní

**POVINOSTI PODLE DRUHU ZÁJEZDU**

* **Autokarový zájezd** – Na začátku přepravy průvodce zjistí počáteční stav na tachometru a po ukončení přepravy konečný počet km, po ukončení přepravy potvrdí řidiči cestovní lístek
* **Vlakový zájezd** – průvodce převezme od CK ceniny, potvrzení železnice o rezervaci, včas upozorní klienty na přestupy a na příjezd do cílové stanice
* **Letecký zájezd** – Průvodce se dostaví včas na místo srazu na letišti, označí místo srazu, překontroluje seznam klientů, a podá informace k letu
* **Lodní zájezd** – Průvodce zabezpečuje nástup klientů na loď, informuje je o přidělení míst v kajutách, o tom jaké služby na lodi lze využít, upozorní je na vystupování z lodi
* **PŘÍPRAVA PRŮVODCE NA ZÁJEZD**

**1. Dohoda s CK o provedení průvodcovských služeb**

Průvodce nabídne CK své služby, po domluvě se uzavírá smlouva

**2. Zpracování informačního minima**

Průvodce zpracovává informace o každé zemi, do které vede zájezd.

**3. Topologická příprava**

Příprava itineráře

**4. Chronologická příprava**

= zpracování časového rozvrhu na každý den

**5. Seznámení s druhem a podmínkami pojištění**

**6. Psychologická příprava**

Průvodce musí znát složení skupiny z hlediska manželských párů, rodin s dětmi a stáří účastníků.

**7. Slovní projev průvodců**

*Příprava slovního projevu je vyvrcholením jeho přípravy na zájezd.*

**TISKOPISY:** Informační formulář, seznam klientů, zasedací pořádek, ubytovací rozdělovník, doklady o pojištění, voucher, telefonní čísla, reklamační list…