

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Průvodce cestovního ruchu jako příležitost podnikání

The travel guide as a business opportunity

Tereza Hrušková

Plzeň 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

Průvodce cestovního ruchu jako příležitost podnikání

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

Plzeň, dne 03. 05. 2021

v.r. Tereza Hrušková

Poděkování

Moje poděkování patří hlavně vedoucímu této bakalářské práce, panu Ing. Petru Janečkovi, Ph.D., za odborný a milý přístup, a zejména pak za jeho trpělivost, kterou se mnou v průběhu vypracování práce měl. Velké díky patří mojí rodině a příteli, kteří byli pro mě velkou oporou, když jsem to nejvíce potřebovala, jak při studiu na vysoké škole, tak i při psaní bakalářské práce. Dále chci také poděkovat svým přátelům ze střední školy, kteří mne hodně podporovali na mé cestě za svým cílem, a také byli mým jakýmsi hnacím motorem. Samozřejmě také nesmím zapomenout poděkovat Západočeské univerzitě, díky které jsem si mohla rozšířit obzory a poznat spoustu nových přátel, bez kterých by bylo studium o mnohem těžší. Všem těmto zmíněným velmi děkuji, protože bez těchto lidí bych nebyla tím, kým jsem dnes a nedokázala bych takové věci, jaké jsem dosud zvládla.

Tereza Hrušková

Obsah

Úvod	9
1 Teoretická část	10
1.1 Cestovní ruch a jeho služby	10
1.2 Definice průvodce cestovního ruchu.....	11
1.3 Předmět průvodcovské činnosti	11
1.3.1 Činnost průvodce cestovního ruchu.....	12
1.3.2 Základní klasifikace průvodcovské činnosti.....	13
1.3.3 Další členění průvodců dle jejich specifikace.....	14
1.3.4 Vztah průvodce se zařízením cestovního ruchu	15
1.4 Současná právní úprava průvodcovské činnosti	16
1.4.1 Vzdělávání průvodců	17
1.4.2 Všeobecné předpoklady pro poskytování průvodcovské činnosti.....	17
1.4.3 Asociace průvodců České republiky.....	19
1.5 Role průvodců	19
1.6 Osobnost průvodce cestovního ruchu	21
1.7 Výklad průvodce	22
1.8 Turisté a průvodce.....	24
1.8.1 První dojem.....	25
1.8.2 Skupiny návštěvníků cestovního ruchu	25
1.8.3 Zásady reagování na problémy	26
1.8.4 Využití jiných forem průvodců.....	27
2 Analytická část	29
2.1 Hodnocení služeb průvodců od široké veřejnosti	30
2.2 Hodnocení průvodcovské činnosti pohledem průvodců	45

2.3	Shrnutí výsledků.....	59
3	Návrhová část	62
	Závěr.....	67
	Seznam použitých zdrojů.....	68
	Seznam tabulek.....	70
	Seznam obrázků	71
	Seznam zkratk	72
	Seznam příloh	73
	Přílohy	
	Abstrakt	
	Abstract	

Úvod

I když v současné době cestovní ruch a samotné cestování z důvodu pandemie oslabilo, lidé mají a budou mít stále potřebu cestovat a poznávat nová místa. V dnešní době se však někteří lidé mohou bát vycestovat nebo cestování mají ztížené tím, že se musí prokázat buď negativním testem, nebo očkováním proti viru, ale většina z nich se těší, až tato pandemie opadne a budou moci opět vycestovat. Je však důležité si uvědomit, že součástí cestovního ruchu a cestování každého člověka, jsou služby průvodců, kteří mohou být jakkoliv nápomocní. A těmito službami se zabývá i tato bakalářská práce.

Cílem této práce je zjistit vnímání průvodcovské činnosti a následně její hodnocení od široké veřejnosti i pohledem samotných průvodců. Tato práce má také poukázat, jak moc lidé využívají služeb průvodců a zda si myslí, že tato profese má svoji budoucnost, či budou lehce nahraditelní. Na druhé straně má poukázat, co samotné průvodce na jejich činnosti baví, zda je náročná a jak řeší problémové návštěvníky. Tohoto zkoumání bude naplněno skrze dotazníkové šetření, jak pro širokou veřejnost, tak i pro samotné průvodce cestovního ruchu.

Bakalářská práce je dělena na tři části. Jedna část je věnována teorii k průvodcovské činnosti, kde je zpracován úvod k danému tématu. Nejprve je vysvětlen samotný pojem cestovní ruch a jeho služby. Dále je již teorie věnována pouze průvodcům, tedy samotné definici průvodcovské činnosti, její klasifikaci a činnostem, které průvodci musejí vykonávat. Následně je popsána právní úprava těchto služeb a podmínky, podle kterých průvodci svoji činnost mohou vykonávat. Teorie se poté zabývá samotnou osobností průvodce a jeho rolemi, do nichž při práci vstupuje. Poté je rozebrán výklad a prvky, které by měl správný výklad mít. Na závěr jsou popsány zásady, dle kterých by průvodce měl reagovat na problémové účastníky cestovního ruchu.

Druhá část je praktická, ve které jsou vyhodnoceny dva dotazníky. Jeden z nich byl připraven na hodnocení průvodcovské činnosti pro širokou veřejnost a druhý byl pro samotné průvodce. Jejich vyhodnocení je ukázáno v tabulkách a grafech s jejich popisem. Otevřené otázky byly vyhodnoceny vypsáním těch nejzajímavějších odpovědí, klíčových pro danou problematiku. Po výsledcích bylo utvořeno shrnutí výsledků a v závěrečné části této práce jsou navrženy zlepšující opatření pro problémy, které byly zjištěné výzkumem.

1 Teoretická část

Teoretická část se zabývá rozбором průvodcovské činnosti. Než ale bude popsána samotná průvodcovská činnost, je důležité vysvětlit pojem cestovní ruch, kterého jsou služby průvodců samozřejmě součástí. Dále bude uvedena stručná a obecná charakteristika samotných služeb cestovního ruchu, činnost průvodců a role, do nichž se během poskytování služeb dostávají.

1.1 Cestovní ruch a jeho služby

Cestovní ruch je významným společensko-ekonomickým fenoménem z pohledu jednotlivce i společnosti, který je však velmi obtížné jednotně definovat a vymežit. Jednoznačně lze ale říci, že cestovní ruch je součástí spotřeby a způsobu života lidí, kteří mají potřebu cestovat ve svém volném čase, na místo mimo jejich trvalého bydliště a za jiným účelem, než je účel výdělečné činnosti. (Hesková, 2011, s. 7; Drobná, 2010, s. 9)

Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO) charakterizuje cestovní ruch jako dočasnou změnu místa pohybu, což znamená cestovat a přebývat mimo místo trvalého bydliště, ale ne na déle než 1 rok. Zejména je to cestování ve volném čase a za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení mezi lidmi. Nejen že lidé v rámci cestovního ruchu mohou uspokojovat své potřeby, ale mohou zde najít i zaměstnání, protože cestovní ruch představuje oblast podnikatelských příležitostí. Díky takovým příležitostem se zvyšuje zaměstnanost a tvoří se nové pracovní příležitosti. To také souvisí s budováním technické základny a realizací služeb, které jsou důležitou součástí produktu cestovního ruchu. (Ryglová, 2009, s. 11; Beránek, 2013, s. 22)

„Službami obecně se rozumějí ekonomické statky, které mají převážně nehmotný charakter. V cestovním ruchu představují heterogenní soubor užitných efektů určených k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. Mají průřezový charakter, to znamená, že je produkuje nejen podniky cestovního ruchu, ale i další subjekty soukromého a veřejného sektoru.“ (Orieška, 2010, s. 9)

Souhrn služeb tvoří produkt cestovního ruchu. Každá individuální služba zanechá v návštěvnických dojem, který poté ovlivňuje komplexní zážitek z pobytu, a tak celkové hodnocení celého zájezdu, popřípadě samotné cestovní kanceláře. (Orieška, 2007, s. 6)

1.2 Definice průvodce cestovního ruchu

Součástí produktu cestovního ruchu je mnoho služeb, a jednou z nich jsou i služby průvodců. Průvodci své služby obvykle poskytují ve spolupráci s různými subjekty, kterými mohou být cestovní kanceláře či cestovní agentury. Samozřejmě existuje mnoho definic této činnosti, kdy každá organizace průvodce definuje jinak. Například Světová federace asociací turistických průvodců (WFTGA) vidí průvodce jako osobu, která provádí návštěvníky v jazyce, který si provázená skupina zvolí. Jejich činností je interpretace kulturního a přírodního dědictví dané oblasti, pro kterou průvodce má příslušnou kvalifikaci vydanou příslušným orgánem. Mezinárodní sdružení organizátorů cest (IATM) a Evropská federace průvodcovských asociací (FEG) definuje průvodce jako člověka, který provádí skupiny lidí či jednotlivce ze zahraničí nebo z domovské země, po památkách, zajímavých místech, muzeích a městech nebo regionech. Inspiruje a zábavně interpretuje kulturní a přírodní dědictví, životní prostředí, a to v jazyce, který si návštěvník zvolí. I přesto, že existují různé definice práce průvodce, klíčovou oblastí tohoto zaměření je inspirativní a zábavný výklad daného prostředí, činnost v jasně definované kulturní a geografické oblasti a znalost cizích jazyků. (Orieška, 2010, s. 255; Koroglu, & Guzel, 2014)

Český zákon č. 117/2020 Sb., průvodce definuje jako „*fyzickou osobou, která poskytuje skupině osob nebo jednotlivcům výklad o kulturním, historickém a přírodním dědictví země a současném životě v ní*“. (Zákony pro lidi, 2010-2021)

1.3 Předmět průvodcovské činnosti

Průvodci patří k pracovníkům prvního kontaktu s účastníky a svým chováním i činností vytvářejí dojem o dané destinaci. Průvodci jsou neustále v bezprostředním kontaktu s návštěvníky, které doprovázejí, a proto má jejich činnost rozhodující vliv na spokojenost s produktem či destinací. Jsou to lidé, kteří dávají konečnou podobu zájezdu či výletu. Špatný průvodce totiž může zkazit i skvěle připravený zájezd, naopak dobrý průvodce i při špatném organizačním zajištění dokáže mnohé zachránit. Průvodce, pokud je šikovný a schopný, může být i tedy velkou konkurenční výhodou pro subjekt cestovního ruchu. (Seifertová a kol., 2013, s. 85; Ryglová, 2009, s. 76)

Předmětem služeb průvodcovské činnosti je provázení účastníků cestovního ruchu, péče o dodržování předem sestaveného programu a standardu služeb. Průvodci samozřejmě

také poskytují odborný výklad o navštívených místech a zdůrazňují přírodní a kulturní dědictví národa. Pro kvalitní výkon průvodce je nejen důsledná všeobecná a odborná příprava, kterou mohou získat díky různým kurzům a vybraným vzdělávacím zařízením, ale také individuální přípravou před akcí či zájezdem. (Orieška, 2010, s. 255)

„Všeobecně je předmětem služeb průvodců opakované doprovázení skupin návštěvníků cestovního ruchu nebo jednotlivých návštěvníků, péče o dodržování dohodnutého programu a standardu služeb a poskytování informací za úplatu.“ (Orieška, 2007, s. 6)

1.3.1 Činnost průvodce cestovního ruchu

„Průvodcovskou činnost je možné vymezit mnoha výstižnými podstatnými jmény – zkoumání, prožívání, stimulování, přitahování, zobrazování, vysvětlování, spojování, ožívování, okouzlování, a ještě mnoho dalších věcí...“ (Seifertová a kol., 2013, s. 153)

Osobnost průvodce během své činnosti vstupuje do řady rolí, které zároveň vysvětlují význam služby průvodce. Jak vyplývá, z již výše uvedeného, průvodce je prostředníkem mezi účastníky zájezdu a touroperátorem, u něhož si daný zájezd účastníci koupili. Tím je dáno i to, že průvodce reprezentuje cestovní kancelář. Další činností je poskytování informací, jak o průběhu zájezdu (trasa, kdy budou přestávky), tak i o všech předpisech dané lokality (celních, pasových a zdravotních). Samozřejmostí je i podání výkladu o navštívené destinaci a jejích přírodních a kulturních památek. Průvodce také řeší mimořádné situace během zájezdu (ztráta osobních dokladů, úraz, onemocnění), a zároveň by měl být dobrým společníkem návštěvníkům. Musí ale také myslet na to, jak zůstat autoritou, tak aby ho kolektiv poslechl, protože jeho jednou z činností je kontrola plnění daného programu. Průvodce, nejen že kontroluje plnění programu, ale dohlíží i na kvalitu a cenu poskytovaných služeb dodavatelů. Průvodce také jedná jako podnikatel, protože se snaží odvádět kvalitní práci s minimalizováním nákladů a rizik. (Drobná, 2010, s. 148)

Povolání průvodce cestovního ruchu se na první pohled může zdát jako jedno z nejkrásnějších a nejzajímavějších zaměstnání. Ale vše není tak, jak se může na první pohled zdát. Všichni vidí, že průvodce zdarma poznává krásná světová místa, a ještě za to dostává odměnu, ale přesto všechno krásné si zájemci o povolání průvodce musí uvědomit, že se jedná o práci, která je psychicky i fyzicky velice náročná, a která má své výhody i nevýhody. Mezi výhody patří, že je průvodce neustále v pohybu a mezi lidmi. Může si programovat změnu a má i možnost vlastního plánování. Průvodce by měl mít

rád zemi či místo, kde provádí, a i proto si svůj výklad může náležitě užívat. Ale i profese průvodce má své nevýhody, kterými jsou, že musí být neustále flexibilní a vzácně má volné víkendy. Také se musí připravovat mimo svoji pracovní dobu bez nároku na finanční ohodnocení. Pracuje bez ohledu na počasí či nemoc a jen tak nemůže vypadnout ze své role. Průvodce má také na svých bedrech množství odpovědnosti. (Ryglová, 2009, s. 75-76; Seifertová a kol., 2013, s. 154)

Někteří se však mohou ptát, proč turisté využívají služeb průvodců cestovního ruchu, a proč jsou tyto služby důležité. Spousta lidí cestuje nebo se účastní cest či výletů s průvodcem z několika důvodů. Jedním z důvodů je, aby se dozvěděli více o dané oblasti, její historii, zeměpisu, architektuře a každodenním životě místních obyvatel. Návštěvníci také chtějí být více seznámeni s lokalitou, kterou navštěvují poprvé, a průvodce jim tak může pomoci objevovat nová místa, památky a regiony. Turisté očekávají, že budou časově efektivní, tedy že uvidí vše, co je možné a v co nejkratší době. Lidé také mají rádi, když jim průvodce podá podrobné informace o místě a sdělí jim i své vlastní zkušenosti. Dalším důvodem může být, že se průvodce o ně postará, to znamená, že jim sdělí, kde si mohou vyměnit peníze, pomůže jim zajistit rezervaci, čímž se klienti vyhnou stresu. Turisté také využívají průvodce z důvodu, aby se neztratili, setkali se s jinými lidmi nebo aby navštívili místa, kam by se běžně sami nedostali. (Seifertová a kol., 2013, s. 154)

1.3.2 Základní klasifikace průvodcovské činnosti

Wahla, 2010, s. 53; Rux, 2007; s. 9-10 uvádějí Evropskou normu, která byla zpracována Evropským výborem pro normalizaci, a kterou známe v České republice pod označením ČSN EN 13809, se stala pro Českou republiku závaznou. Tato norma vymezuje toto členění průvodcovské činnosti:

- **Průvodce cestovního ruchu** – náplní práce tohoto typu průvodce je provádění návštěvníků v jazyce, který si sami vyberou; poskytuje výklad o kulturním a přírodním dědictví dané lokality; tento průvodce by měl mít specializaci na danou oblast, kterou vydal příslušný úřad.
- **Vedoucí zájezdu** – řídí a kontroluje předem připravený program cestovní kanceláře, který byl uveden v katalogu, a prodán zákazníkovi; zároveň také poskytuje praktické informace k místu pobytu.

- **Doprovod zájezdu** – zastupuje cestovní kancelář a poskytuje základní informace lidem, kteří si daný zájezd koupili.
- **Místní průvodce** – tento průvodce může být buď, jako fyzická osoba, nebo i jako agentura operující v místě destinace; tyto subjekty by měly být prověřené touroperátorem; tito průvodci poskytují cestujícím praktickou pomoc a vyřizují administrativní záležitosti.
- **Animátor, koordinátor** – průvodce, který odpovídá za plánování a dozor nad programy v rámci volného času turistů i dozor nad sportovními programy; povzbuzuje cestující k účasti v těchto programech; mluví jazykem, kterému rozumí většina návštěvníků.
- **Hosteska** – osoba, která návštěvníky vítá a informuje při jakémkoliv vstupu, například při vstupu na výstavy, veletrhy, na letiště atd.; také obsluhuje cestující v dopravních prostředcích.
- **Horský průvodce** – člověk, který provádí návštěvníky po horských oblastech; samozřejmostí je vlastnit příslušné znalosti a zkušenosti; musí mít vhodnou kvalifikaci.
- **Sportovní instruktor** – vyučuje konkrétní sport a může mít příslušnou kvalifikaci, která se získává na základě školení a prokazuje se zkouškou.
- **Vedoucí okružní plavby** – zodpovědná osoba, na lodi pro okružní plavbu, za program a exkurze po vnitrozemí.

1.3.3 Další členění průvodců dle jejich specifikace

V praxi se setkáváme s více kategoriemi průvodcovské činnosti. Největší skupinou jsou průvodci cestovního ruchu, kteří spolupracují s cestovními kancelářemi, agenturami či s turistickými informačními kancelářemi. Do této početné kategorie řadíme **technické průvodce**, kteří organizují a zajišťují služby účastníkům bez výkladu. Dále sem patří **odborní průvodci**, kteří podávají odborný výklad během přepravy i v navštívených místech. Pod cestovní kanceláře či podobné organizace spadají i **delegáti**. Delegáti působí v místě pobytu návštěvníků, tedy především v zahraničí. Stará se o ubytované účastníky zájezdu, avšak návštěvníkům poskytuje pouze faktografické informace, které souvisejí s pobytem, cílovou destinací a zemí pobytu. Do zmíněné skupiny patří i **průvodce při lovu, a průvodce garantované trasy**. Průvodce při lovu doprovází účastníky lovu, a proto kromě všeobecné přípravy by měl mít znalosti z lovectví, loveckých revírů a jiné

odborné terminologie. Garantovaná trasa znamená, že se předem zorganizovaný a prodávaný zájezd uskuteční i v případě malého počtu zájemců. Garantované trasy se často vytváří i pro vícejazyčné skupiny, a proto by tento průvodce měl ovládat minimálně dva cizí jazyky. V poslední době do kategorie průvodců cestovního ruchu spadají i **ekoprůvodci** a **geoprůvodci**. Ekoprůvodce provází návštěvníky po chráněném území. Tento typ průvodce by měl být schopen podat detailní výklad o dané krajině, její flóře a fauně. Geoprůvodce dělá prohlídky na území geoparku. Dalším typem průvodců jsou **místní (vlastivědní)** průvodci. Ti vykonávají svoji činnost na území daného místa a poskytují výklad během prohlídek. Seznamují návštěvníky s městem, případně jeho světskými a sakrálními památkami. Služby těchto průvodců obvykle poskytují turistická informační centra. Do dalšího členění průvodcovské činnosti patří **průvodce po kulturněhistorické památce**. Jeho činnost se uplatňuje při prohlídce expozice, která je umístěna v dané památce. Tuto funkci zajišťují jak interní osoby, tak i externí průvodci, kteří zde provádějí zejména v hlavní sezóně. Mimo sezónu interní průvodci vykonávají jiné činnosti, např. pokladní v této památce. Jako poslední kategorií je **průvodce po jeskyni**. Ten seznamuje návštěvníky se zpřístupněnou jeskyní. Podává výklad o dané atraktivitě a rozšiřuje znalosti účastníků o vývoji přírodní krajiny a zákonů při vytváření podzemního světa. Tyto služby poskytují stálí i sezónní pracovníci, kteří spadají pod provozovatele nebo majitele jeskyní. (Orieška, 2007, s. 7-9; Orieška, 2010, s. 256; Hesková, 2011, s. 119)

1.3.4 Vztah průvodce se zařízením cestovního ruchu

Vztah průvodce se zařízením cestovního ruchu závisí, zda se jedná o interního či externího pracovníka. Pokud se jedná o interního pracovníka, tak se vychází ze zákoníku práce a s průvodcem se uzavře smlouva o pracovním poměru. Smlouva může být uzavřena buď na dobu určitou či na dobu neurčitou. V případě externího pracovníka se uzavírá dohoda o pracovní činnosti nebo dohoda o provedení práce. Externí průvodci většinou mají živnostenské oprávnění. V případě, že průvodce vlastní živnostenské oprávnění, jedná se o samostatného podnikatele. V této situaci, když průvodce uzavře smlouvu se zařízením cestovního ruchu, jedná se o vztah dvou podnikatelů. (Kunešová, & Farková, 2004, s. 78; Rux, 2015, s. 18)

Pokud průvodce nemá živnostenské oprávnění, tak ho subjekty cestovního ruchu mohou zaměstnat na základě těchto dohod:

- **Dohoda o provedení práce**

Dohoda musí být uzavřena písemně. Tato smlouva určuje, že rozsah práce průvodce nesmí přesáhnout 300 hodin v kalendářním roce. Také musí být uvedena doba, po kterou dohoda platí a výše odměny, nejméně ve výši minimální mzdy. (Rux, 2015, s. 18)

- **Dohoda o pracovní činnosti**

Tato dohoda může být uzavřena na práci, která nepřekročí průměr poloviny stanovené týdenní pracovní doby. Musí být uzavřena písemně a musí mít uvedenou sjednanou práci, rozsah pracovní doby a doba, po kterou dohoda platí. Pokud je dohoda uzavřena na měsíční odměnu 10.000 Kč, a vyšší, odvádí se z této částky pojištění. Dohoda je vymezena v Zákoníku práce. (Rux, 2015, s. 18)

1.4 Současná právní úprava průvodcovské činnosti

K největší změně v oblasti úpravy živnostensko-právní úpravy pro průvodcovské činnosti došlo při projednání novely Živnostenského zákona č. 130/2008 Sb., kde došlo k přeražení průvodcovských činností do živností ohlašovacích – volných. Zároveň byla zrušena vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 295/2001 Sb., o provádění a obsahové náplni pro zkoušky odborné způsobilost pro výkon průvodce cestovního ruchu. (Seifertová a kol., 2013, s. 25)

K další změně o průvodcovské činnosti došlo v zákoně č. 159/2008 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu. Byla nově přijata právní regulace k průvodcovské činnosti. Nový zákon č. 117/2020 Sb., který platí od 1. března roku 2021 říká, že činnost průvodce může vykonávat pouze osoba, která vlastní český národní průkaz průvodce. Tento průkaz musí být umístěn na viditelném místě oděvu průvodce, který je zároveň povinen ho mít po celou dobu výkladu na území České republiky. Tato povinnost se ale nevztahuje na horské průvodce, průvodce v kulturních objektech a na průvodce, kteří vykonávají činnost v územích přístupných veřejnosti, které jsou vymezeny v zákoně o ochraně přírody a krajiny. Tento průkaz nemusí mít ani průvodci z jiných členských států Evropské unie, Evropského hospodářského prostoru nebo Švýcarska. Podmínkou zde je, že tito průvodci své služby na území České republiky poskytují dočasně a před prvním poskytnutím tuto skutečnost oznámí ministerstvu. (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2021)

1.4.1 Vzdělávání průvodců

Činnost průvodců je, podle živnostenského zákona, nově rozdělena na činnost průvodců cestovního ruchu a činnost horského průvodce. V roce 2008 se činnost průvodců cestovního ruchu zařadila mezi živnosti volné, do nichž spadá i vedení cestovní agentury. (Ryglová, 2011, s. 63)

Z tohoto nového přeražení do živnosti volných vyplývá, že průvodcovskou činnost může vykonávat kdokoliv, aniž by musel dokázat odbornou způsobilost. Přesto se průvodcům doporučuje okruh znalostí, které by měli mít. Prvním okruhem je, aby průvodce znal informační minimum. Je to minimum informací, které by měl průvodce sdělit návštěvníkům, tak aby měli základní informace o navštívené zemi či místě. Další je znalost komparačního minima. Průvodce by měl ovládat informace, které může srovnávat, jako například počet obyvatel. Posledním okruhem jsou historické paralely, což je historické srovnání domovské země se zemí, do které cestují či jí projíždí. (Ryglová, 2011, s. 63-64)

I když je v současné době průvodcovská zkouška nepovinná, některé subjekty cestovního ruchu je však vyžadují. Je to z důvodu udržení kvality svých pracovníků. Průvodcovskou zkoušku je možné složit, po absolvování průvodcovského kurzu, v institucích, které k tomu mají příslušné oprávnění. Tato zkouška se skládá z části odborné a jazykové. Odlišnost je v případě horských průvodců, protože tato činnost spadá do kategorie živnosti vázaných. (Ryglová, 2011, s. 64)

1.4.2 Všeobecné předpoklady pro poskytování průvodcovské činnosti

„Dle zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, v platném znění, se průvodcem cestovního ruchu může stát občan ČR, případně občan jiného státu mající základní znalost českého jazyka, který má platné povolení pro trvalý pobyt v ČR.“ (Seifertová a kol., 2013, s. 62)

Asociace průvodců České republiky, 2017, pro poskytování průvodcovských služeb v České republice přijala tyto všeobecné podmínky:

- Průvodcovské služby mohou být poskytovány průvodci, kteří vystupují jako podnikatelé dle Živnostenského zákona nebo jako zaměstnanci nějakého subjektu cestovního ruchu.

- Služby se poskytují na základě písemného potvrzení objednávky, tak aby byl doložen vzájemný smluvní vztah, práva a povinnosti obou smluvních stran. Písemné potvrzení může být v rámci mailu, faxu či poštou. Pokud objednávka průvodcovských služeb byla uzavřena telefonicky, musí být také potvrzena i písemně.
- Potvrzení by mělo obsahovat povinné údaje o průvodci – jméno, příjmení, adresu, kontakty, identifikační číslo, příp. obchodní jméno a registrační číslo u OSVČ. Také musí být uvedené informace o objednateli – jméno, příjmení, adresu, kontakty, identifikační číslo, příp. obchodní jméno, registrační číslo a jméno zákazníka nebo skupiny s kontaktní osobou v místě prohlídky a její kontakt, pokud je k dispozici
- Potvrzení také musí obsahovat termín, čas a místo srazu, délku prohlídky, počet osob, jazyk, trasu, případně další podmínky a požadavky. Uvedena musí být i cena prohlídky včetně uvedených služeb, které zahrnuje, způsob platby a termín splatnosti, případně i výši smluvní pokuty.
- Pro případ odstoupení od smlouvy se stanovuje smluvní pokuta v závislosti na dni zrušení, a to ode dne objednávky do 8. dne před začátkem prohlídky bezplatně. Od 7. do 3. dne před začátkem prohlídky činí pokuta 50 % z celkové ceny, pokud se jedná o 48 hodin a méně před prohlídkou, pokuta je ve výši 100 % z celkové ceny služby.
- Pokud se zákazník opozdí, průvodce by měl vyčkat 30 minut. Čekání je ale započítáno do doby prohlídky. V případě, že je opoždění delší, je nutné kontaktovat průvodce na mobilní telefon. Dohodnutí změny času prohlídky je možné pouze po dohodě s průvodcem za příplatek.
- Jestli postihnou průvodce nevyhnutelné překážky, například nemoc, úraz, úmrtí v rodině, by měl průvodce za sebe najít kvalifikovanou náhradu. Neprodleně musí o změně informovat i objednavatele.
- Do času prohlídky se započítávají čekací doby na vstup do objektů, návštěvy objektů i přestávky. Pokud se jedná o celodenní prohlídku, je nutné počítat přestávku na oběd pro průvodce.
- Průvodce se musí dostavit včas na místo srazu a viditelně se označit, například průkazem nebo odznakem. Na požádání by měl průvodce předložit návštěvníkovi kopii dokladu o živnostenském oprávnění nebo kopii pracovní dohody. Také je

povinen před prohlídkou poskytnout základní informace jako je délka prohlídky, služby, úroveň obtížnosti, trasa/program a bezpečnostní pokyny.

- Při pěší prohlídce bez technických prostředků je určena maximální velikost skupiny na 25 osob.
- V případě, že je nutná přeprava průvodce na místo srazu nebo se prohlídka koná v neobvyklou dobu, má průvodce nárok na proplacení těchto nákladů předem. Příplatek se účtuje i za prohlídku ve více jazycích, specializované prohlídky či přesčasové hodiny. Doprovodné tlumočení se ale účtuje dohodou.
- Průvodce neručí za služby třetích stran ani za mimořádné události, takže účast na prohlídce je na vlastní nebezpečí.
- Prohlídky jsou samozřejmě duševním vlastnictvím, a tak je chrání autorské právo, proto zvukový či obrazový záznam prohlídky je možný pouze po souhlasu průvodce.
- Pokud zaznamená zákazník nějaké závady, je povinen je neprodleně uplatnit u průvodce, aby mohla být učiněna náprava ihned na místě.

1.4.3 Asociace průvodců České republiky

I průvodci mají v České republice svoji asociaci, kde se mohou sdružovat. „*Předmětem činnosti asociace je zejména hájit profesní zájmy členů, společensky sdružovat průvodce, podílet se na kvalifikačních zkouškách a dalším vzděláváním průvodců a v neposlední řadě všestranně propagovat a prezentovat služby svých členů*“. (Ryglová, 2009, s. 79)

Tato asociace vznikla na podzim v roce 2001 jako občanské sdružení pro průvodce cestovního ruchu. Členové této asociace jsou kvalifikovaní průvodci, kteří doprovázejí, nejen zájezdy cizích a domácích turistů v naší zemi, ale také zájezdy zahraniční. Jsou zde i členi v podobě místních odborných průvodců a průvodců v památkových objektech České republiky. Asociace průvodců České republiky je také členem Svazu obchodu a cestovního ruchu České republiky, Světové federace asociací turistických průvodců WFTGA a Evropské federace asociací turistických průvodců FEG. (Ryglová, 2009, s. 79; Asociace průvodců České republiky, 2008-2021)

1.5 Role průvodců

Průvodcovské služby, v rámci organizovaného cestovního ruchu, nelze nahradit žádnými technickými prostředky nebo jinými pomůckami, protože průvodce v rámci svého

výkonu vstupuje do řady rolí, které by šlo jen stěží nahradit. Průvodce vystupuje jako prostředník mezi účastníky zájezdu a cestovní kanceláří. Reprezentuje tak cestovní kancelář a doplňuje služby cestovního ruchu. Poskytuje turistům veškeré informace, například o průběhu výletu/zájezdu, všech důležitých předpisech, a hlavně podává výklad o navštívené zemi/oblasti nebo památce. Při řešení mimořádných situací musí postupovat tak, aby neohrozil životy, zdraví ani majetek klientů, ale zároveň aby hájil zájmy cestovní kanceláře a samotné skupiny. Průvodce by měl být dobrým společníkem, jelikož je neustále v kontaktu s lidmi. Musí ale zůstat autoritou, aby usměrňoval kolektiv, předcházel konfliktům a pozitivně působil na provázené turisty. Kontroluje plnění připraveného programu, počet návštěvníků, kvalitu a ceny poskytovaných služeb, případně řeší závady. Průvodce jedná jako podnikatel, proto by se měl snažit odvádět kvalitní práci, minimalizovat náklady a rizika. (Drobná, 2010, s. 148).

Seifertová a kol., 2013, s. 151-153, uvádí jako role průvodce:

- **Organizátor**

Průvodce obvykle začíná pracovat v místě odjezdu dopravního prostředku či na letišti. Jeho trvalé bydliště má ve vlasti, do kterého se po skončení zájezdu také vrací. Avšak praxí je, že někteří průvodci zůstávají v zahraničí po nějakou dobu, kde postupně provádějí jednotlivé zájezdy. Někteří průvodci v zahraničí jsou k dispozici pouze jedné skupině. Další skupinou průvodců pracujících v zahraničí jsou také delegáti, kteří mohou mít na starosti několik skupin. Průvodce musí být dobrý organizátor, protože by měl být schopný rychle řešit různé situace, jako je organizace prohlídek, zajištění ubytování a stravování. Občas se ale dostává i do situací, kdy musí řešit problémové situace, například onemocnění účastníka, ztráta dokladů, porucha autobusu, krádeže atd.

- **Informátor**

V této roli průvodce podává turistům informace zejména o navštívené zemi, lidech, geografii, historii, kultuře, hospodářství, politické situaci, náboženství, zvycích, slavnostech, kuchyni a o slavných osobnostech. Turisté, kteří si zaplatí za zájezd nebo výlet, očekávají, že dostanou všechny potřebné informace. Ty musí mít přiměřený rozsah a měly by být relevantní, a hlavně pro všechny srozumitelné. Také je důležité, aby veškeré důležité údaje obdrželi všichni, kteří si zájezd či výlet koupili. Účastníci cestovního ruchu mají k průvodci značnou důvěru, dívají se na něj jako na člověka, který má zajímavé povolání a očekávají, že jim poskytne zajímavé a poučné informace.

Vnímají ho také jako někoho, kdo procestoval svět, zažil mnoho příhod a zná některé cizí jazyky, poté už je na průvodci, jak toto zúročí a předvede se turistům. Důležité je, aby se průvodce věnoval všem klientům stejně, neměl by vystupovat příliš sebevědomě, aby ho někdo nechápal jako arogantního. Turisté čekají, že dostanou obsáhlé a pravdivé informace, protože někteří z nich se mohli předem připravit studiem knižních průvodců, nebo mají vlastní zkušenosti z jiných navštívených míst, proto je důležité, aby se průvodce dobře připravil a stále si své informace aktualizoval.

- **Tlumočník**

Průvodce, nejen že je vedoucím zájezdu, ale také překládá svůj výklad do cizího jazyka, a proto je jazykové vzdělání samozřejmou podmínkou k vykonávání této profese.

- **Zprostředkovatel**

Jen v málokterých povolání se pracovníci setkávají s tak rozdílnými skupinami. Povolání průvodce k nim také patří, protože na zájezdech se setkává spousta lidí s různými zájmy, vzděláním či finančními možnostmi. Průvodce tak vystupuje nejen jako zprostředkovatel mezi cestovní kanceláří a turisty, cestovní kanceláří a dodavateli služeb, ale také jako zprostředkovatel mezi účastníky zájezdu a dodavateli služeb, a různými kulturami.

Prebens, & Chen, & Uysal, 2018, s. 204, uvádí, že průvodcovské činnosti se věnovalo již mnoho studií a z každé studie vznikly další a jiné role průvodců. Jedna z takových studií dělí průvodce na koordinátory, průvodce na zájezdech nebo výletech, pouliční průvodce podávající informace a místní průvodce. Dělení průvodců závisí na jejich činnosti, kterou vykonávají a jiných daných okolnostech. Další studie uvádí, že průvodci při jejich činnosti jsou zároveň i psychologové, diplomati, baviči a zázrační pracovníci cestovního ruchu. Také je uvedeno, že průvodci během své činnosti mohou zastávat role učitelů, instruktorů, ambasadorů, misionářů a zdroje informací pro účastníky cestovního ruchu.

1.6 Osobnost průvodce cestovního ruchu

„Osobnost lze obecně charakterizovat jako souhrn (soustavu, systém, integrovaný celek) vyhraněných trvalých a základních duševních vlastností jednotlivce. Osobnost utvářejí vnější (exogenní) a vnitřní (endogenní) činitele. Vnějšími činiteli jsou přírodní a společenské prostředí, vnitřní činitele, označované též jako biologické, můžeme rozlišit na fyziologické, psychologické, získané učení – zkušeností, a na vrozené, tedy získané geneticky, zděděné.“ (Orieška, 2007, s. 14-15)

Průvodce, kterého charakterizuje daný souhrn duševních vlastností a schopností, jsou nezbytné pro výkon v cestovním ruchu, protože na tomto základě se rozhoduje a řeší mimořádné situace. Pro služby průvodců je důležitá odborná připravenost, ale i přiměřená fyzická dispozice. Při výkonu své práce by se průvodce měl chovat přirozeně, přátelsky, zdvořile, slušně, taktně a diskrétně. Musí však zvládat i osobní disciplínu, sebeovládání, soustředěnost a pozornost. Důležité pro průvodce cestovního ruchu je znát a uplatňovat pravidla společenského styku ke všem turistům, které provází. Také by se měl chovat tak, aby udržel všechny návštěvníky v optimistické náladě i v kritických situacích. Těžkostí na plnění služeb průvodce může být to, že se nesmí chovat přecitlivěle, urážlivě ani hrubě ve složitých situacích. Taktní chování je umění vcítit se do jiné osoby a vnímat jeho problémy a současnou situaci. Pokud toto průvodce ovládá, může lépe reagovat na problémy turistů, které provází. Je společensky nevhodné, aby průvodce řešil s turisty nebo pracovníky zařízení cestovního ruchu jednotlivé členy skupiny. V praxi pak platí, že čím méně je zdvořilý turista, tím zdvořilejší musí být průvodce. U průvodce je také důležitá důvěra v jeho síly a mít zdravé sebevědomí. (Orieška, 2007, s. 15-16; Seifertová a kol., 2013, s. 149-150)

Nejen ovlivnění vztahu účastníků k průvodci, ale i působení na jejich psychiku a vytvoření příznivé atmosféry, přispívá profesionální zdatnost průvodce, vyrovnanost a klid. Dobrý zdravotní stav je důležitým požadavkem na plnění průvodcovské činnosti, avšak stupeň fyzické zátěže závisí na druhu činnosti, kterou vykonává. Dále se po průvodci žádá, aby uměl hodnotit a komentovat politickou a ekonomickou situaci. Musí pohotově reagovat na problémy současnosti, informovat i odpovídat na otázky provázených turistů. Osobnost průvodce, kromě psychických a fyzických schopností, také dotváří jeho odborné znalosti. Odborné vědomosti by měly obsahovat informace o geografii, dějinách, současné kultury, základech cestovního ruchu, techniky služeb v cestovním ruchu, metodiky činnosti průvodce a informace o současném společensko-politického a ekonomického dění. Tyto vědomosti průvodce může získat buď sebevzděláváním, nebo v rámci studia ve vzdělávacím zařízení. (Orieška, 2007, s. 16-17; Seifertová a kol., 2013, s. 150)

1.7 Výklad průvodce

Náplní práce průvodce je také neustálá komunikace s doprovázenými turisty. Jde o vzájemné dorozumívání, prostřednictvím kterého průvodce na návštěvníky přenáší

svá rozhodnutí, pokyny, instrukce a jiné informace. Návštěvníci zpětnou vazbou potvrzují, že dané informace přijali, pochopili či nepochopili. Tento proces umožňuje řešit krizové situace, upřesňovat požadavky, vyptávat se, vysvětlovat a přenášet vědomosti. (Orieška, 2007, s. 93)

„Slovní projev (výklad) průvodce je nejdůležitějším příspěvkem k úspěchu jeho práce, proto mu má věnovat i nejvíc pozornosti. Ve výkladu se projevuje odborný profil průvodce, jeho charakterové vlastnosti, výsledky jeho topografické, psychologické a chronologické přípravy.“ (Orieška, 2007, s. 95) V průběhu prohlídky se mezi průvodcem a účastníky cestovního ruchu utváří osobní kontakt a přímý vliv, které nenahradí žádné propagační prostředky. Tím vším průvodce, včetně jeho výkladu, propagačně působí na návštěvníky, a proto si jeho výklad turisty musí získat. (Orieška, 2007, s. 95-98)

Při zpracování výkladu by měl průvodce uplatnit jednotu formy a obsahu. Formální stránkou výkladu je vnější způsob projevu, který ovlivňuje obsahovou stránku. Formou výkladu průvodce vyvolává zájem skupiny, a jeho jednotlivé požadavky mají také danou charakteristiku. Prvním požadavkem na formu výkladu je **jazyková správnost**, která je postavena na ovládnutí spisovného jazyka. Zahrnuje také fonetiku (výslovnost) a lexiku (slovní zásoba), samozřejmě nepřijatelný je nejen dialekt, ale i používání slangu. Průvodce, i když může dobře ovládat spisovný jazyk, může mít nedostatky v **terminologické přesnosti**, věcné neznalosti pojmů. Tato přesnost se vyžaduje zejména při tematických zájezdech, jako je například lovecký cestovní ruch, kongresový a jiné odborně zaměřené zájezdy. Správná dikce a stylistická propracovanost se projevuje v **kultivovanosti výkladu**. Výklad nesmí obsahovat vulgarismy, a tedy nesmí nikoho z turistů urazit, ať vědomě či nevědomě. Toto je velice důležité hlavně při prohlídkách v kulturních a historických objektech. **Zřetelnost** výkladu je závislá na melodičnosti, hlasitosti, intonaci, opakování důležitých informací, nových pojmů, rychlosti mluveného slova a zřetelného vyslovování koncovek. Zlepšovat zřetelnost může průvodce pomocí technických zvukových prostředků, jako je mikrofon nebo přenosný megafon. **Přístupnost a srozumitelnost** výkladu znamená, že takovému výkladu rozumí všichni návštěvníci, bez ohledu na vzdělání. Projevuje se v nenáročném podání, tedy jednoduché stylizaci a skladby věty. Průvodce by neměl zapomenout, že ne všichni účastníci cestovního ruchu mohou být odborníky na určité oblasti, jako je on sám. Předem promyšlený a připravený výklad zajišťuje jeho **přehlednost**. Pomoci k přehlednosti může

i zpracování excerpčního lístku s přesnou strukturou. **Stručnost** výkladu může průvodce získat procvičováním informací a nacvičením podáváním maxima informací v minimálním čase. Výklad by měl být také přizpůsobován objektivním a subjektivním podmínkám. Takový výklad pak splňuje další kritérium na formu a tedy **přiměřenost**. Prezentováním písemných, zvukových nebo obrazových dokumentů lze dosáhnout **názornosti výkladu**. Může to podpořit obrazotvornost a představivost návštěvníků. Aby průvodce účastníky více zaujal, může do svého výkladu využít **zábavnost**. Může používat vtipný text, ale pořád musí mít na mysli složení skupiny a zachovat potřebnou míru formálnosti výkladu. (Orieška, 2007, s. 95-96; Čertík, 2001, s. 284)

Jedním z požadavků na obsah výkladu je **vědecká pravdivost**. Pravdivost by měla být v souladu s nejnovějšími vědeckými poznatky, čímž si průvodce může upevnit svoji důvěru u návštěvníků. Průvodce takový výklad může stavět i na svých odborných vědomostech a zkušenostech. Výklad by měl také splňovat **poučnost**, aby mohl obohatit návštěvníky o nové znalosti a poznatky o navštívených místech. Průvodce také na turisty působí výchovně, a tedy i jeho výklad může mít **výchovný vliv**. Takové „vychovávání“ by mělo působit neformálně a diferencovaně s ohledem na návštěvníky. Takový výklad se řadí mezi nejúčinnější činitele, které mohou ovlivnit názor zahraničních turistů na naši zemi. Přímou vazbu na Etický kodex v cestovním ruchu má i **ohleduplnost výkladu**, jež souvisí s kultivovaností. Nesmí tedy urazit jak jednotlivce, tak i zemi jejich původu. **Zajímavosti** výkladu jde docílit zdůrazňováním nových věcí či skutečností, které jsou všeobecně známé nebo blízké. Upoutat pozornost a zájem návštěvníků může zajistit i **srovnávání**. V zahraničním cestovním ruchu se uplatňují informace o **vzájemných vztazích** jednotlivých zemí. Průvodce tak může zdůraznit, co jedna země znamená pro druhou a naopak. **Zevšeobecnění obsahu** výkladu může průvodce docílit postupem od všeobecných až ke zvláštním informacím a poté k informacím o jednotlivých věcech, to znamená, že pro turistu může být cennější informace o středověku naší země než detailní informace o jistém hradu. Střídání různých témat, a odstranění jednostranného výkladu o tom samém, vede k **pestrosti**. (Orieška, 2007, s. 97-98; Čertík, 2001, s. 284)

1.8 Turisté a průvodce

Průvodci vykonávají svoji činnost na třech odlišných odvětvích, jako jsou atrakce, výlety či zájezdy a samotné prohlídky. Provádění na těchto třech odvětvích může být osobní

nebo neosobní, a tak průvodci mohou provádět standardizovaným nebo nestandardizovaným způsobem. Oba tyto způsoby zahrnují buď nízkou, nebo vysokou interakci mezi průvodcem a návštěvníkem cestovního ruchu. Každé setkání s průvodcem je běžné pro danou organizaci poskytující služby cestovního ruchu, ale je výjimečné pro turisty, protože většinu času jejich prohlídky či zájezdu je jim průvodce na blízku. (Prebens a kol., 2018, s. 205)

1.8.1 První dojem

Již v okamžiku prvního setkání získáváme první poznatky o lidech, se kterými se seznamujeme. Tento dojem je velice důležitý, zejména pro další jednání, na jehož základě se odvíjí. Toto samozřejmě může platit i pro průvodce. Vznik dojmů, které si průvodce utvoří, může částečně ovlivnit projevy, jako je mimika, pohyby rukou, zevnějšek a dobré vystupování. (Rux, 2007, s. 81)

Zkušenosti průvodci odhadují návštěvníky již podle prvního setkání s nimi. Ale tzv. „první dojem“ by neměl přeceňovat a příliš mu nepodléhat, protože celkový psychologický profil jednotlivých turistů získává až v průběhu dalších pozorování. Rychle můžeme člověka poznat podle některých projevů a jeho celkového vzhledu, jako je držení těla, chůze, oblečení či péče o jeho osobu. Také si první dojem průvodce může utvořit pomocí způsobu myšlení a vyjadřování (skladba vět, logika, fantazie či představivost), tělesných a fyziologických změn (výraz tváře, strach, pohoda, gestikulace, červenání či blednutí, pocení). Výsledky zkoumání návštěvníků průvodce může vyhodnocovat i na základě svých zkušeností z jiných situací, které prožil. (Orieška, 2007, s. 147)

1.8.2 Skupiny návštěvníků cestovního ruchu

Každý jednotlivý turista, účastníci se na cestovním ruchu, se stává členem nějaké skupiny, ve které se chová jinak, než je mu obvyklé. Skupiny lze klasifikovat dle více kritérií a jedním z nich je podle toho, jak daná skupina vznikla, pozice členů ve skupině a jejich vzájemných práv a povinností, podle čehož klasifikujeme na skupiny formální a neformální. (Orieška, 2007, s. 145; Studium psychologie, 2020)

Formální skupiny jsou organizovány kvůli nějakému cíli a za nějakým účelem, proto v nich platí jistá pravidla, předpisy a normy. V takových skupinách převládá funkční vztah mezi členy, což znamená, že takové vztahy jsou neosobní. Jsou utvářeny zejména na pracovištích, ve školách a dalších jim podobných místech. Jelikož se jedná

o kompaktní skupiny, je tedy pro průvodce jednodušší takové skupiny provázet, protože tyto skupiny jsou složeny z pracovníků jednoho podniku či instituce, a tedy mají stejné zájmy. Uvnitř takové skupiny se lidé navzájem znají. Občas se však může stát, že skupina průvodce vnímá jako „narušitele“ či „cizí“ prvek, a proto jeho činnost může být trochu ztížena. Ztížení jednání ve formální skupině může být i „ponorková nemoc“, protože tito lidé ve skupině tráví společně dost času, nejen na pracovišti, ale i ve volném čase, a na účasti cestovního ruchu. (Orieška, 2007, s. 145; Studium Psychologie, 2020)

Komplikace při provádění skupin nemusí vznikat jen ve formálních skupinách, ale i ve smíšených skupinách. Smíšené skupiny jsou vytvořeny z jednotlivců, kteří se přihlásili na daný zájezd nebo prohlídku. V této skupině je vysoký stupeň anonymity mezi jednotlivými účastníky, a to vede, že někteří z nich ztrácejí zábrany a začínají jednat pudově. Průvodce by na takové chování měl reagovat diferencovaným a individuálním přístupem, a tím negovat jejich vliv na ostatní lidi v dané skupině. (Orieška, 2007, s. 145-146)

Spontánně, a na základě zájmové, citové nebo jiné vazby mezi členy vznikají skupiny neformální. V takové skupině je velice významná osobnost jejích členů, kteří se navzájem znají, mají stejné zájmy a potřeby. V cestovním ruchu takové lidi může spojovala potřeba poznání jiné kultury či odpočinek, a proto takové skupiny jsou seskupovány před nějakou památkou, s cílem poznání, nebo při poznávacích a pobytových zájezdech, které jsou zaměřené na aktivní trávení volného času. Jednotliví turisté v tomto uskupení mají bohaté emocionální, společenské a kulturní zážitky, které v nich utvořily danou zálibu. Nemají však pevnou organizaci ani cíl, a tedy po ukončení prohlídky či zájezdu se skupina rozpadne. (Orieška, 2007, s. 146; Studium Psychologie, 2020)

1.8.3 Zásady reagování na problémy

Samozřejmě, že i průvodce se někdy setká s problémovými turisty, avšak se může opřít o některá všeobecná pravidla, která mu pomohou umožnit s nimi bezproblémově komunikovat. Jednou z těchto zásad je, že průvodce se má snažit **porozumět návštěvníkům**, což znamená, že by se měl seznámit s jejich zájmy, potřebami či pohnutkami, které je motivovaly k účasti na cestovním ruchu. Mezi těmito zásadami se vyskytuje i **přizpůsobení chování** průvodce k typu návštěvníka, se kterým přichází do kontaktu. Musí brát ohled na zvláštnosti, které vyplývají z příslušnosti klienta k určité profesní nebo sociální skupině, věku či znalosti určité problematiky. Správný průvodce

by si měl uvědomit, že je důležité **taktní a zdvořilé vystupování**, protože takovým vystupováním může dostat i nejrozděněnějšího turistu. (Orieška, 2007, s, 149-150)

Umění spočívá v **nerozčilování se** a uplatňování přísloví, že na „kapku medu se chytí víc much než na sud žluče“. Další zásadou v tomto seznamu je **umět vyslechnout** druhého. Tedy, aby průvodce hovořil tehdy, když je to opravdu potřebné, protože člověk, který moc mluví, může nakonec říci nějakou hloupost, a navíc příliš upovídaný průvodce ztrácí možnost pozorování reakce návštěvníka, která vede ke ztrátě přípravy řešení či odpovědi. Průvodce se taky musí **umět ovládat**, a to i ve velmi složitých situacích. Musí kontrolovat svoje chování i to co říká, aby svými slovy někoho neurazil. Průvodce se může snažit získávat čas na posuzování dané situace a tím i hledat příslušné varianty řešení. Také by měl **chápat situace** druhých a netrvat pouze na své pravdě. Jak již bylo mnohokrát zmíněno, průvodce poskytuje účastníkům cestovního ruchu informace, ale zásady praví, že tyto informace musí být objektivní a musí obsahovat poučná a zajímavá fakta. Pokud průvodce bude respektovat tyto zásady, vytváří si tím tak příznivé podmínky pro jeho činnost. (Orieška, 2007, s, 149-150)

Starost a zájem průvodce o všechny členy ve skupině je důležitou součástí jeho činnosti, avšak je i důležité, jak rychle naváže kontakt s jednotlivci a jak s nimi bude jednat. Ve skupině se totiž někteří jedinci mohou chovat jinak, jsou ostýchaví, nemluvní, i třeba z důvodu, že neví o čem s ostatními hovořit. Právě takovým jedincům by průvodce měl pomoci tím, že s nimi bude navazovat kontakt třeba pomocí otázek, které by se mohly stát součástí jejich rozhovoru. Navázat kontakty s turisty napomáhá průvodci najít společný zájem, zážitek nebo cokoliv jiného, co může mít s nimi společné. Hlavním faktorem je vytvoření přátelské atmosféry a zbavení všech účastníků cestovního ruchu počátečního ostychu. Průvodce se nesmí chovat nadřazeně vůči návštěvníkům, kterým by zároveň měl projevat zájem a měl by sledovat obsah a průběh jejich diskuse. (Orieška, 2007, s. 146-147)

1.8.4 Využití jiných forem průvodců

Ve službách cestovního ruchu jsou v nabídkách produkty či služby, které turisté ke svému životu buď nepotřebují, nemusí je mít, anebo je lehce nahradí. Místo toho, aby se účastníci cestovního ruchu aktivně zapojovali do prohlídek s průvodci, mohou si jimi vybraná místa prohlížet na internetu, dívat se na televizi nebo využívat jiné běžně dostupné zdroje. Existuje i rozdělení aktivních turistů zajímavých lokalit cestovního

ruchu. Prvním druhem turistů jsou lidé, kteří chtějí chodit městem či danou destinací sami, jen tak se na ní dívají a nezajímají je žádné podrobnější informace. Jiní účastníci cestovního ruchu zase využijí tištěného průvodce (kniha nebo text z internetu), protože si chtějí informace vyhledat sami. Dalšími návštěvníky jsou ti, kteří si zakoupí službu audio průvodce (informační sluchátko) a budou mu sami naslouchat. Poslední typ turistů si nejraději zakoupí službu kvalifikovaného a licencovaného průvodce, kterého vnímají jako někoho nenahraditelného, kdo jim zodpoví jejich dotazy. (Seifertová a kol., 2013, s. 122)

Velkou konkurenci průvodci mohou mít v moderních přístrojích a běžně dostupných informacích, které by jim mohly odebrat veškeré zakázky. Takové formy mají svá místa na trhu, avšak většina účastníků cestovního ruchu si nemusí uvědomovat, že tyto moderní přístroje nemohou být vážným konkurentem živého a kvalifikovaného průvodce, protože u takových prvků není zpětná vazba ani žádná vzájemná komunikace. Audio sluchátko se totiž nemůže přizpůsobit turistům, jednat podle jejich potřeb a ani nemohou zodpovědět nejrůznější dotazy. Z tohoto také vyplývá, že nároky na služby průvodce a jeho kvalitu neustále stoupají a mění se. To bylo způsobeno nárůstem zahraničního cestovního ruchu, a tak požadavky na činnost průvodce, které platily před 20-30 lety, jsou v dnešní době nepřijatelné a u turistů neatraktivní. Průvodcovská činnost se musí přizpůsobovat novým tržním podmínkám. Účastníci cestovního ruchu žádají interaktivní expozice, zážitky a průvodce, který jim z expozice či dané lokality dokáže vytvořit příběh, který je pravdivý, historicky správný a obsahuje aktualizované poznatky vědy. Takový příběh by měl být i správně zacílený na provázenou skupinu, a hlavně, aby byl zajímavý pro všechny posluchače. (Seifertová a kol., 2013, s. 122)

2 Analytická část

V praktické části budou vyhodnocovány dva dotazníky a prezentovány jejich výsledky. Byly vytvořeny dva dotazníky, aby se v práci prolnoily oba pohledy na průvodcovskou činnost jak z pohledu lidí, tak z pohledu samotných průvodců. Jeden dotazník byl připraven pro širokou veřejnost a jeho účelem bylo, jak občané vnímají služby průvodců a jaké s nimi mají zkušenosti. Druhý dotazník vyplňovali samotní průvodci z Turistického informačního centra Plzeň a aktivní průvodci, kteří jsou členi Asociace průvodců České republiky. Tímto výzkumem mělo být zjištěno, jaké výhody vnímají průvodci v jejich práci a jak zvládají konflikty s provázenými turisty.

Oba dotazníky byly vytvořeny v elektronické podobě 25. ledna, a ihned byly poslány ke schválení vedoucímu. Následně byla na těchto dotaznících provedena pilotáž, aby se předešlo nedorozuměním, a autorka práce se ujistila, zda jsou všechny otázky formulovány přesně a jasně. Pilotáž byla provedena s 10 lidmi na obou dotaznících. Při pilotáži se zjistily nějaké drobné chyby, které byly poté ihned opraveny, tak, aby respondentům byl dotazník jasný. Pilotáž byla ukončena 29. ledna a předělané dotazníky byly opět poslány vedoucímu této práce, se kterým byly ještě doladěné nějaké drobné úpravy a detaily dotazníků.

Po dokončení veškerých úprav byly dotazníky 3. února vyslány respondentům. Dotazník, pro hodnocení průvodcovské činnosti, široké veřejnosti byl rozeslán v rámci sociálních sítí, jako je Facebook a WhatsApp. Tento dotazník byl přístupný do 31. března, do kdy se podařilo nasbírat 214 respondentů. Dotazník určený pro průvodce byl poslán 4. února, elektronickou komunikací vedoucímu Turistického informačního centra v Plzni, panu Lindovi, který jej následně rozeslal průvodcům. Bylo získáno 10 odpovědí, takže tento dotazník byl ještě podpořen 24. února, kdy byl poslán e-mailem na Asociaci průvodců České republiky, jejíž členové jsou certifikovaní průvodci. Celkem bylo získáno odpovědí od 20 průvodců. Tento dotazník byl také uzavřen 31. března, stejně jako dotazník pro veřejnost, a následně bylo zahájeno vyhodnocování obou dotazníků, sestavováním grafů, tabulek a sumírováním odpovědí.

Dotazník pro širokou veřejnost obsahoval 16 otázek. Tento dotazník, jako i dotazník pro průvodce, je přiložený k nahlédnutí v přílohách této práce. Byly v něm obsaženy jak uzavřené, polouzavřené, tak i otevřené otázky. Polouzavřené otázky měly na výběr z určitých možností, ale byla zde i obsažena možnost jiné odpovědi, kde se respondent

mohl více rozepsat. Otevřené otázky pak byly zvoleny z důvodu, vyjádření názoru respondentů, týkalo se to zejména otázek, jaká je náplň práce průvodců a zda si myslí, že jsou tyto služby důležité. Uzavřené otázky pak měly na výběr z daných možností, bez možnosti se rozepsání, byly to zejména otázky na pohlaví respondentů, věk a vzdělání.

U dotazníku pro průvodce byly podobné podmínky, jako u dotazníku pro veřejnost, jen s tím rozdílem, že tento dotazník obsahoval 17 otázek, z toho bylo 6 otázek otevřených pro názory průvodců, například to byly otázky, jak řešili problémové turisty nebo co je na jejich práci zábavného a náročného. Zbýlých 9 otázek bylo buď uzavřených, nebo polouzavřených. Polouzavřené otázky měly na výběr z daných možností, ale také se průvodci mohli více rozepsat v možnosti jiné odpovědi.

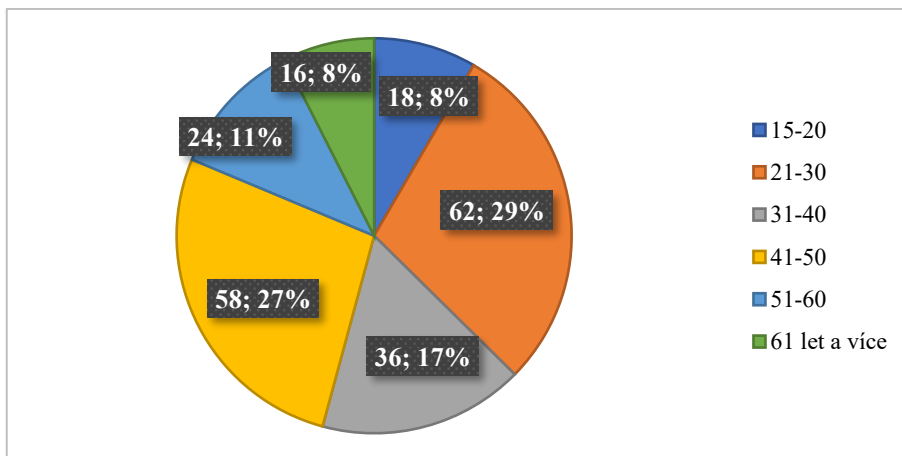
Výsledky z dotazníků pak byly zaznamenány do tabulek a výsečových nebo sloupcových grafů, dle typu otázky. U otevřených otázek byly vypsány nejzajímavější odpovědi, které byly pro tento výzkum klíčové. Po vyhodnocení dotazníků byl udělán závěr, který porovnává výsledky z dotazníků s teoretickou částí a u nalezených problémů, jsou navržena opatření, jak těmto problémům předejít.

2.1 Hodnocení služeb průvodců od široké veřejnosti

Dotazník vyplňovali lidé z široké veřejnosti. Jeho cílem bylo zjistit, zda občané využívají služeb průvodců, jak výstup průvodců hodnotí, jak je ovlivnil, a zda si myslí, jestli průvodci cestovního ruchu budou potřeba i v budoucnosti. Bohužel již od minulého roku Českou republiku postihla pandemie SARS-CoV-2, a tak některé otázky mohou být touto pandemií, která zasáhla i do oblasti cestovního ruchu, ovlivněny.

Ještě před samotnými výsledky, získaných z tohoto dotazníku, budou vyhodnoceny otázky se segmentačními kritérii, které byly umístěny na konci dotazníku. Jako první otázkou byla otázka na pohlaví respondentů. Z celkových 214 lidí bylo 153 žen a 61 mužů. Následovala otázka na věk. Výsledky jsou znázorněny v obrázku č. 1, z něhož vyplývá, že nejpočetnější skupinou respondentů, byli respondenti ve věku 21-30 let. Druhou, o 58 respondentech tvořili lidé ve věku 41-50 let. Respondentů, kteří se zúčastnili vyplnění dotazníku ve věku 31-40 let, bylo 36. Počet lidí ve věku 51-60 bylo 24. Méně početnějšími skupinami byli lidé ve věku 15-20 let, kterých bylo 18, a lidí ve věku 61 let a více, těch na otázky v dotazníku odpovědělo 16.

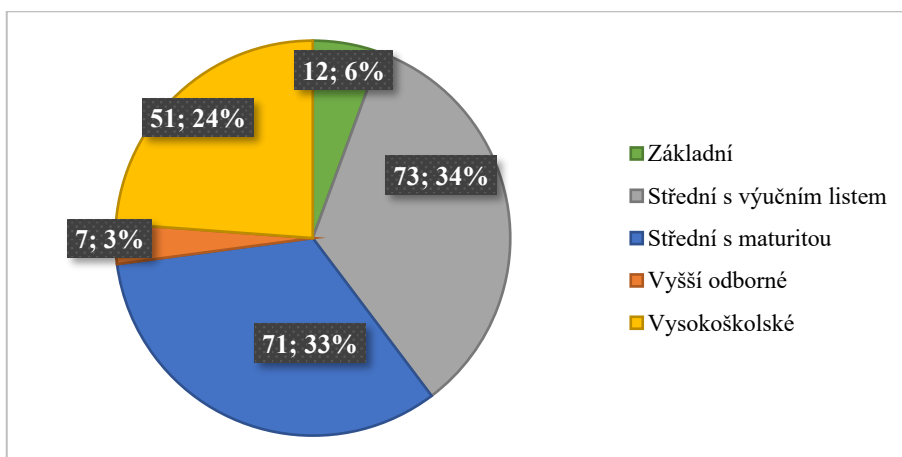
Obrázek 1 Věk respondentů



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Další otázka měla zjistit nejvyšší dosažené vzdělání respondentů, kteří na tento dotazník odpověděli. Výsledky jsou znázorněny v obrázku č. 2, z čehož vyplývá, že největší skupinu tvořili respondenti, kteří získali střední vzdělání s výučním listem. Tuto skupinu tvoří 73 lidí. Další početnou skupinou o 71 lidech byli respondenti se středním vzděláním završeným maturitou. Vysokoškolské vzdělání, v případě tohoto dotazníku, dovršilo 51 respondentů. Lidí, se základním vzděláním, kteří se zúčastnili zodpovězení otázek je 12. Nejmenší skupinu, o 7 respondentech, tvoří lidé, kteří dosáhli vyššího odborného vzdělání.

Obrázek 2 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

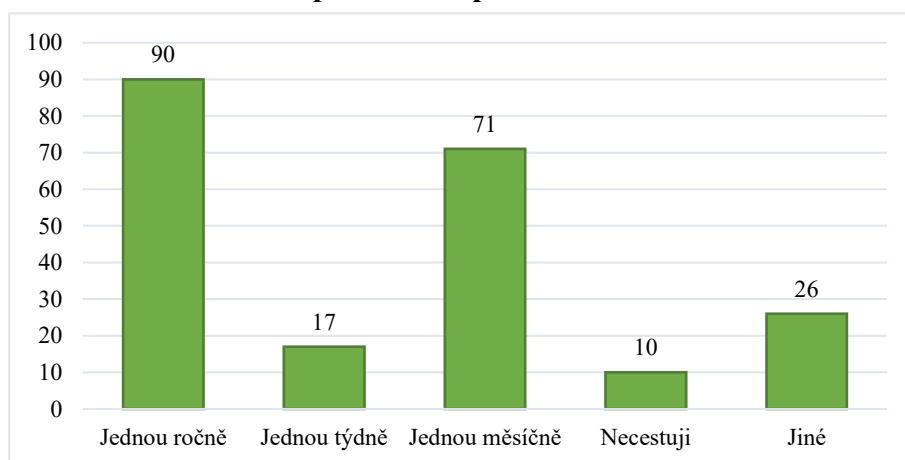


Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Otázka č. 1: Jak často cestujete za poznáním po České republice?

Cílem otázky bylo zjistit, jak často respondenti cestují po České republice, a tedy jakou měli možnost využít služeb českých průvodců. Česká republika disponuje velkým počtem kulturních či přírodních památek, ve kterých provádí průvodci. Na výběr zde respondenti měli ze 4 odpovědí, kterými byly: „Jednou ročně“, „Jednou měsíčně“, „Jednou týdně“, „Necestuji“ a jako dodatek zde byl i „Jiné“, protože ne všichni respondenti mají pravidelné výlety po České republice.

Obrázek 3 Cestování po České republice



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

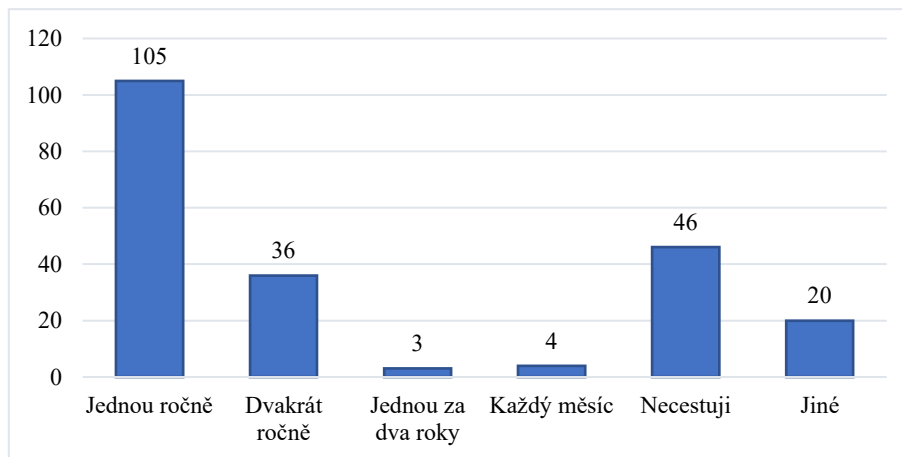
Obrázek č. 1 vypovídá o tom, že většina respondentů po České republice cestuje, a tak měli i velkou možnost využít služeb průvodců. Pouze 10 respondentů z celkových 214 uvedlo, že „Necestují“. Jednou ročně po České republice vyrazí 90 respondentů. Frekventovaněji cestuje 71 respondentů, kteří zvolili, že cestují jednou měsíčně. Jednou týdně po České republice cestuje 17 respondentů. Ostatních, 26 respondentů zvolilo „Jiné“. Mezi tyto odpovědi patří například: „4x ročně“; „3x ročně“; „V případě volna“; „O prázdninách“; „Občas, některý měsíc víc, některý vůbec“; „Cestuji, ale ne pravidelně, jak mi to podmínky umožní“; „Podle možností, přes zimu sobota a neděle, přes léto, jaro a podzim i některé dny v týdnu“ a další odpovědi jsou typu „Několikrát, párkrát ...“.

Otázka č. 2: Jak často jezdíte na dovolené či výlety do zahraničí?

Tato otázka je obdobná jako přechozí, ale s tím rozdílem, že bylo potřeba znát, jak často lidé cestují do zahraničí, kde mohou narazit na jiné typy průvodců, jako jsou delegáti či animátoři, a tím zjistit, jaká byla možnost se setkat se zahraničními průvodci. Otázka obsahovala 4 možnosti, kterými jsou: „Každý měsíc“, „Jednou ročně“, „Dvakrát ročně“, „Necestuji“ a samozřejmě opět i možnost „Jiné“. V současné době, je cestovat

do zahraničí obtížnější z důvodu pandemie, a tak tato otázka tímto problémem mohla být ovlivněna.

Obrázek 4 Cestování do zahraničí



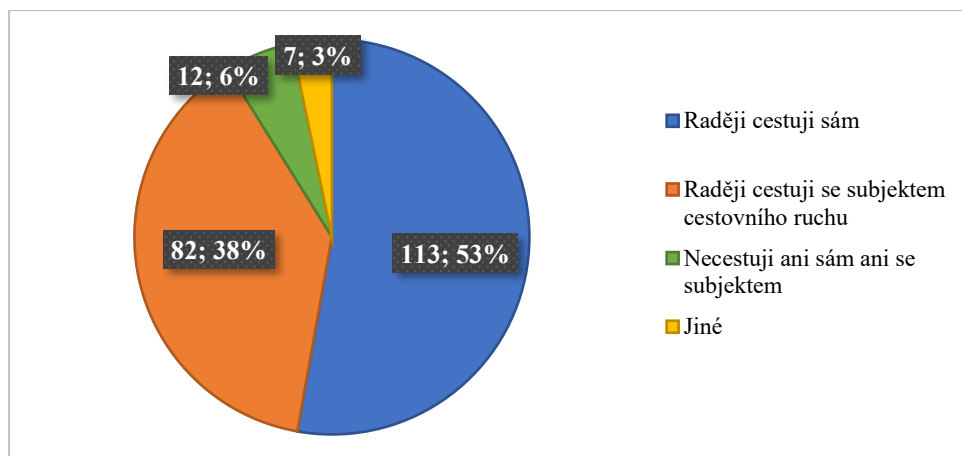
Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Z grafu vyplývá, že většina respondentů, 105 respondentů z celkových 214, cestuje do zahraničí jednou ročně. Tento výsledek šel již předem očekávat, protože spousta občanů České republiky jezdí zejména o prázdninách do zahraničí, například k moři, kde mohou využít i jiné typy průvodců než v České republice. Dvakrát ročně cestuje 36 respondentů. Méně často do zahraničí cestují 3 respondenti, kteří zahraniční země navštíví tak jednou za 2 roky. Avšak častěji za naše hranice cestují 4 respondenti, kteří uvedli, že do zahraničí vyjedou každý měsíc. Druhou početnější skupinou jsou respondenti, kteří do zahraničí necestují vůbec, těch je 46. Ostatních, 20 respondentů z 214 uvedlo jinou frekvenci cestování, kterou je například: „*Jednou za čtyři roky*“; „*Cestovala jsem, nyní ne*“; „*Zhruba 3x v letním období*“; „*Ne, protože covid*“; „*Dříve jednou, někdy dvakrát ročně, je to odvislé od finanční, rodinné a v současné době epidemiologické situace*“; „*V současné covidové situaci dlouho cestovat do zahraničí nebudu*“; „*2x ročně týdenní dovolená, několikrát jednodenní výlet*“; „*Jednou za 3 roky*“. Jak je z těchto odpovědí vidět, tak cestování do zahraničí ovlivnila pandemie SARS-CoV-2, a tedy i samotné služby zahraničních průvodců. Samozřejmě, že cestování do zahraničí je poněkud nákladnější než cestování po naší domovině, a tak není překvapující ani odpověď, že se cestování do zahraničí odvíjí od finanční a rodinné situaci. Dá se ale usuzovat, že respondenti vycestovali několikrát za hranice, a tak měli i možnost se setkat s jinými průvodci, než které jsou k mání v České republice.

Otázka č. 3: Cestujete raději sami nebo s pomocí nějakého subjektu cestovního ruchu (cestovní kancelář, cestovní agentura)?

Tato otázka měla poukázat na to, zda lidé cestují raději sami nebo s pomocí nějakého subjektu. Když lidé cestují sami, je menší pravděpodobnost, že v ceně zájezdu budou mít i průvodce, zatímco, když zájezd nebo výlet zprostředkovává cestovní kancelář či agentura, je tato pravděpodobnost vyšší. Cestovní kanceláře totiž do zahraničních zájezdů zahrnují například i technické průvodce, kteří klienty doprovází po jejich cestě. V cílovém místě pak mají turisté možnost využívat služeb delegátů, kteří též spadají pod cestovní kanceláře. V případě cestování bez nějakého subjektu mohou účastníci cestovního ruchu využívat animátory, kteří jsou zase součástí hotelu, ve kterém se po dobu své dovolené zabydlí.

Obrázek 5 Využití subjektu cestovního ruchu



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

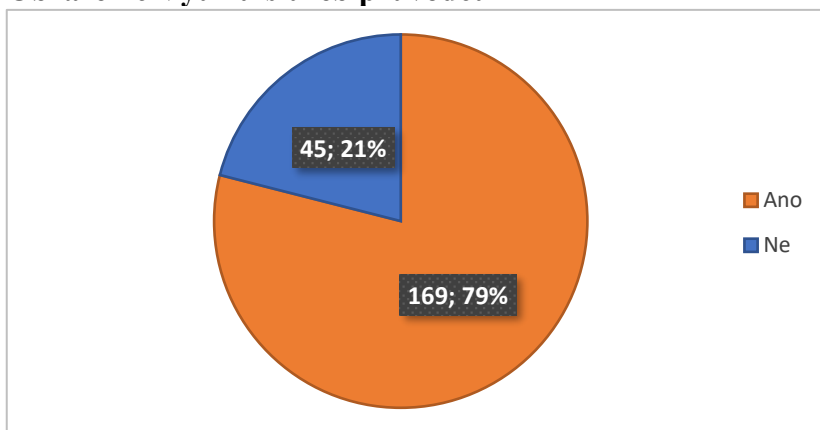
Celkem 53 % respondentů, což je 113 z celkových 214 uvedlo, že raději cestují sami bez jakéhokoliv subjektu cestovního ruchu. Klidnějších respondentů je 82, protože raději cestují se subjektem cestovního ruchu, který za ně všechno obstará a zařídí, a tedy mohou mít i v ceně služby delegátů, hostesek a technických průvodců. Lidí, kteří necestují ani sami ani s pomocí nějakého subjektu je 12 a 7 respondentů si vybralo odpověď „Jiné“, což se také dalo očekávat, protože někteří lidé mohou využívat obě varianty cestování. Například nějaká žena, ve věku mezi 21 a 30 lety uvedla: „*Necháme si zařídit od CK ubytování a jedeme vlastním autem*“. Jak je vidět, tak i někteří mohou takové cestování kombinovat, kdy si nechají zařídit ubytování, ve kterém mohou využít služeb animátorů či delegátů, ale již zvolí, pro ně pohodlnější dopravní prostředek. Někteří respondenti ale také uvedli, že po tuzemsku cestují sami, ale do zahraničí cestují raději se subjektem cestovního ruchu, který jim v případě potíží může pomoci. Tuto odpověď zvolily 3 ženy,

jejichž věkové rozmezí je od 21 do 50 let. Jiná žena, ve věku 61 let a více, uvedla, že ona cestuje oběma způsoby, tedy sama i se subjektem. Jak z této otázky vyplývá, tak lidé se nebojí sami cestovat po České republice, ale do zahraničí již vycestují raději se subjektem cestovního ruchu, který jim dá k dispozici delegáta, jenž za ně vše obstará.

Otázka č. 4: Využili jste někdy služeb osobou průvodce cestovního ruchu?

Tato otázka byla pro celý dotazník klíčová, protože kdo na tuto otázku zvolil odpověď „Ne“, pokračoval v dotazníku až otázkou č. 10, protože v dalších otázkách nemohl ohodnotit výkony průvodců. Cílem bylo zjistit počet lidí, kteří využili služeb osobou průvodce.

Obrázek 6 Využití služeb průvodců



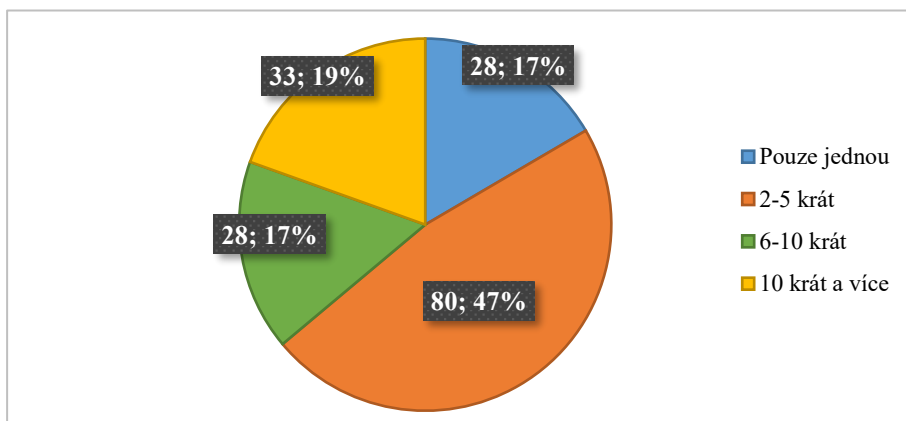
Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Jak vyplývá z grafu, 79 % respondentů již služeb průvodců využilo, jedná se tedy o 169 lidí z celkových 214. Dalo se předpokládat, že většina respondentů již někde služeb průvodců využilo, protože průvodci vystupují po mnoha různých míst, jak v tuzemsku, tak i v zahraničí. Těch, kteří služeb průvodců osobou průvodce nevyužilo, bylo 21 %, 45 respondentů. Takoví respondenti pokračovali v dotazníku až 10. otázkou, protože v následujících otázkách, které pojednávají o hodnocení průvodců a jejich výkonů, samozřejmě nemohli tuto činnost hodnotit.

Otázka č. 5: Kolikrát jste cca využili služeb průvodců?

Otázka měla zjistit, jak často, konkrétně cca kolikrát, respondenti využili služeb průvodců. Na výběr byly 4 možnosti, první z nich byla, zda respondenti využili průvodce „Pouze jednou“. Dalšími možnostmi byly: „2-5 krát“, „6-10 krát“ a „10 krát a více“. Samozřejmě, že i v této otázce dostali respondenti možnost se vyjádřit ve volbě „Jiné“. Zvolit bylo možné pouze jednu odpověď.

Obrázek 7 Kolikrát byly služby průvodců využity



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

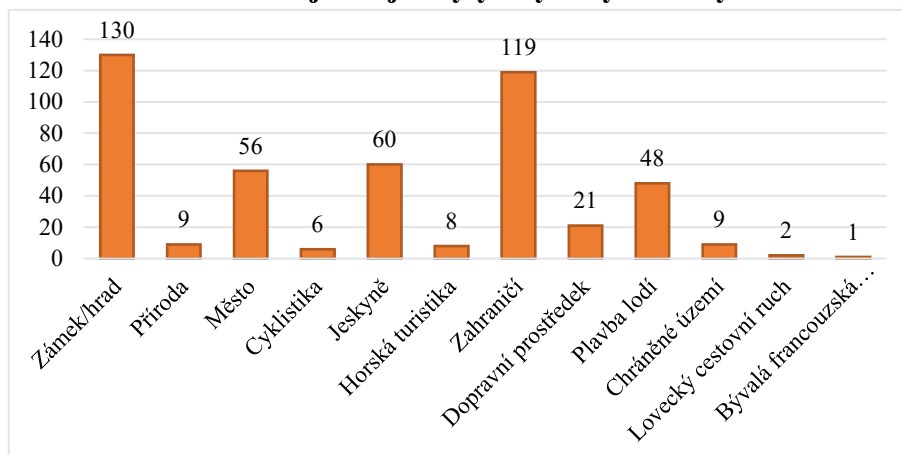
Nejvíce respondentů, 80 lidí, využilo služeb průvodců 2-5 krát. Desetkrát a více služby průvodců využilo 33 respondentů. Shodný počet lidí, tedy 28, odpovědělo, že služby průvodců využili pouze jednou a 6-10 krát. Jinou odpověď si vybral muž ve věku 21-30 let, který ne zvolil žádnou z uvedených odpovědí, jen do možnosti jiné napsal: „Prostě byly součástí zájezdu, ale ten poslední už je záležitost drahně let zpět“.

Otázka č. 6: Kde jste využili služeb průvodců?

Tato otázka navazuje na předchozí, ale v této otázce šlo již o bližší specifikaci místa, kde služeb průvodce využili. Na výběr v této otázce bylo mnoho odpovědí a samozřejmě i „Jiná“. Mezi možnostmi, které si respondenti mohli zvolit, patřily: „Zámek/hrad“; „Příroda“; „Město“; „Cyklistika“; „Jeskyně“; „Horská turistika“; „Zahraníčí (delegát, animátor)“; „Dopravní prostředek (hosteska, technický průvodce)“; „Plavba lodí“; „Chráněné území“ a „Lovecký cestovní ruch“. Tyto možnosti byly voleny dle teorie, podle typů průvodců a jejich specifikace. Respondent zde mohl vybrat více než jednu odpověď.

Jak se dalo předpokládat z výsledků u předchozích otázek, nejvíce respondenti využívají služby průvodců na zámcích či hradech a v zahraničí. Z předešlých otázek totiž bylo jasné, že většina respondentů cestuje hodně po České republice, která disponuje velkým počtem hradů a zámků. Většina respondentů však také uvedlo, že alespoň jednou ročně vycestují do zahraničí, kde mohou využívat služeb delegátů.

Obrázek 8 Kde nejčastěji byly využity služby



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Obrázek 8 potvrzuje, již výše psáno, že nejvíce jsou služby průvodců využívány na hradech a zámcích, protože tuto odpověď, na danou otázku, zvolilo 130 respondentů z celkových 214. Druhou početnou skupinou, jak již také bylo zmíněno, bylo právě využití služeb průvodců v zahraničí, protože tak odpovědělo 119 respondentů. Třetí místo, kde lidé nejčastěji využili služeb průvodců, byla jeskyně, kterou za odpověď zvolilo 60 respondentů. O 4 odpovědi méně bylo odpovězeno u výběru města. Služeb průvodců ve městech využilo 56 respondentů. Někteří lidé také vybrali odpověď jinou. Ve výběru „Jiná“ se objevila odpověď od muže ve věku 21-30, který odpověděl, že služeb průvodců využil pouze jednou, a to v přírodě, blíže tuto odpověď specifikoval, že průvodce využil při prohlídce bývalé francouzské vojenské pevnosti. Překvapující odpověď byla od ženy, ve věku 31-40, která cestuje po České republice každý týden a do zahraničí vycestuje dvakrát ročně, kdy uvedla, že služeb průvodců využila 10krát a více, a u této otázky vybrala všechny možné odpovědi. Zaškrtnla však i možnost jiné, kde uvedla, že průvodců zažila neskutečné množství. Nyní se bude opět vráceno k přechodící otázce, kolikrát využili respondenti služeb průvodců. Pro větší zajímavost byla analyzována odpověď „Pouze jednou“. Respondenti, kteří zvolili tuto odpověď, bylo jich 28, uvedli v 17 případech, že průvodce využili na hradech či zámcích. Druhá početnější odpověď od 7 respondentů, v případě jednoho využití služeb průvodců, byla odpověď „Zahraničí (delegát, animátor)“. O poslední dvě odpovědi se dělí odpověď „Město“ a „Příroda“, které obdržely obě shodně 2 odpovědi. Z tohoto vyplývá, že respondenti cestují mnohem frekventovaněji po České republice, a tak mají větší možnost využít služeb průvodců právě na hradech a zámcích, kde je o takové služby zájem a pro někoho i nutností.

Otázka č. 7: Jaký celkový dojem na Vás průvodci udělali? Ohodnoťte na škále od 1 (nejlepší) do 5 (nejhorší).

Cílem zde bylo, aby se respondenti zamysleli a v duchu si udělali celkové hodnocení toho, jak na ně průvodce působil. V této otázce se hodnotilo 5 vlastností, které by průvodce měl mít při svém vystupování k turistům. Tyto vlastnosti, k hodnocení, byly vytvořeny opět na základě teorie z kapitoly Osobnost průvodce. Respondenti tyto vlastnosti hodnotili na škále od 1 do 5, jako ve škole, kdy 1 znamenala, že průvodce tyto vlastnosti měl a jeho výkon byl výborný. Na druhé straně 5 znamenala, že průvodce tyto vlastnosti postrádal, a tak nezapůsobil dobře na návštěvníky. Hodnotilo se: „Příjemnost průvodce“; „Dostatek znalostí“; „Dobré jednání s návštěvníky“; „Znalost pravidel společenského styku“ a „Slušnost a zdvořilost“.

Tabulka 1 Hodnocení celkového dojmu z průvodce

Hodnocení	1	2	3	4	5	Průměr
Příjemnost průvodce	102	45	11	8	3	1,609467
Dostatek znalostí	103	38	19	6	3	1,627219
Dobré jednání	104	38	15	9	3	1,633136
Znalost pravidel společenského styku	94	48	17	7	3	1,680473
Slušnost, zdvořilost	115	31	9	9	5	1,568047

Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Jak vyplývá z tabulky, výkon průvodce, podle respondentů byl celkem výborný, protože nejvíce odpovědí je právě u hodnocení 1. Hodnocení 1 většinou překročilo 100 odpovědí, pouze u znalosti pravidel společenského styku se objevilo jen 94 odpovědí. Našli se ale i někteří respondenti, kteří s výstupem průvodce nebyli až tak spokojení, a tak ho ohodnotili na stupnici 4 a 5. Podle průměru však vyplývá, že nejhůře dopadlo hodnocení „Znalost pravidel společenského styku“. Nejlepší průměr dosáhlo hodnocení u „Slušnosti, zdvořilosti“ průvodce.

Otázka č. 8: Jak na Vás působil výklad průvodce? Ohodnoťte na škále od 1 (nejlepší) do 5 (nejhorší).

Tato otázka byla opět hodnotící. Zde však šlo o hodnocení výkladu průvodce. Hodnotilo se 6 zestručněných zásad, které by měl, dle teorie správný výklad mít. Jedná se o: „Zajímavost“; „Zábavnost“; „Poutavost (zajímavý příběh)“; „Srozumitelnost“; „Spisovnost“ a „Poučnost“. I v této otázce se kategorie hodnotili na škále od 1 do 5

a opět jako ve škole, 1 znamenala, že výklad danou zásadu splňoval. Naopak hodnocení 5 znamená, že průvodce daný výklad v zásadách nesplnil.

Tabulka 2 Hodnocení výkladu průvodce

Výklad průvodce	1	2	3	4	5	Průměr
Zajímavost	93	51	13	10	2	1,680473
Zábavnost	63	69	27	9	1	1,911243
Poutavost	67	65	26	10	1	1,893491
Srozumitelnost	103	40	13	9	4	1,64497
Spisovnost	86	49	21	8	5	1,798817
Poučnost	85	48	20	13	3	1,822485

Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Hodnocení výkladu dopadlo hůře než hodnocení samotného průvodce. Nejvíce kladných odpovědí, a tedy i nejlepší průměr, získala odpověď „Srozumitelnost“, z čehož vyplývá, že výklad od průvodce byl pro respondenty srozumitelný, takže mu rozuměli všichni. Nejhorší průměr má „Zábavnost“, což může znamenat, že i když pro respondenty byl výklad srozumitelný, nebyl až tak zábavný, a tak se u výkladu lidé mohli i nudit a třeba i nějaké informace přeslechnout. Druhý nejhorší průměr získalo hodnocení u položky „Poutavost“, tedy zda výklad měl nějaký zajímavý příběh a průvodce ho dokázal poutavě přednést.

Otázka č. 9: Jak průvodce cestovního ruchu ovlivnil Vaše hodnocení zájezdu/výletu?

V této otázce bylo cílem zjistit, jak průvodce ovlivnil turistům hodnocení celého zájezdu či výletu, ať už samotným vystupováním, chováním nebo výkladem. Jak bylo zmíněno v teoretické části, průvodce ovlivňuje hodnocení návštěvníků, které provází. Může ovlivnit celkové hodnocení subjektu, se kterým respondenti cestovali, nebo subjektu, ke kterému průvodce patří a pod jehož jménem vystupuje. Dále průvodce může turisty ovlivnit při hodnocení místa, které navštívili, tedy samotného kulturního či přírodního objektu. Průvodci také mohou ovlivňovat hodnocení celého zájezdu či výletu. Opět, jak již bylo zmíněno v teoretické části, špatný průvodce může pokazit i předem skvěle připravený zájezd.

Tabulka 3 Ovlivnění hodnocení

Ovlivnění hodnocení	Rozhodně kladně	Spíše kladně	Spíše negativně	Rozhodně negativně	Neovlivnil
Místo	90	62	2	0	15
Subjekt	72	72	5	0	20
Výlet/zájezd	84	68	4	0	13

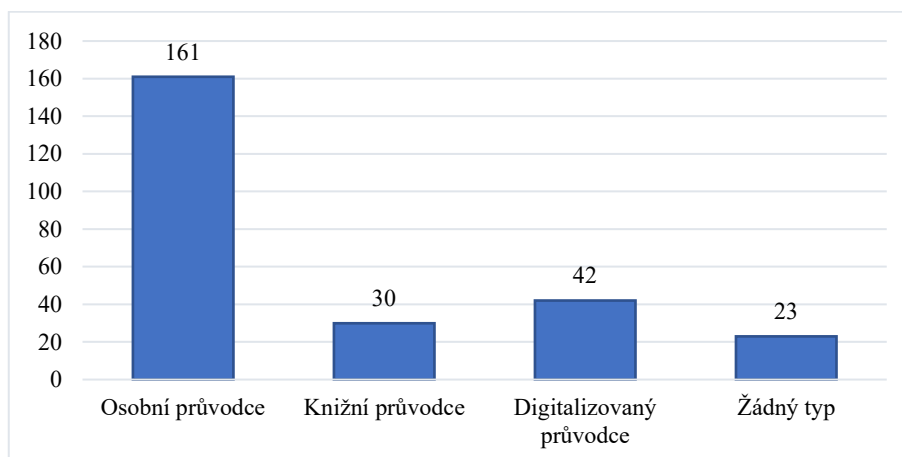
Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Z tabulky lze vidět, že průvodce opravdu většinu respondentů nějak ovlivnil. Nejvíce odpovědí získalo hodnocení „Rozhodně kladně“ a „Spíše kladně“. Z toho také vyplývá, že když průvodce takto ovlivňuje své provázené turisty, ovlivňuje i samotný marketing daných subjektů a míst, ve kterých vystupují. Některé respondenty průvodce vůbec neovlivnil. Jednalo se zejména o hodnocení subjektu, protože tam odpověď „Neovlivnil“ zaškrtnulo 20 respondentů. I když na tuto odpověď odpovědělo nejvíce respondentů, každý subjekt cestovního ruchu se snaží mít kvalifikované průvodce, aby podávali skvělé výkony, a tak přispívali i ke kladnému hodnocení samotného subjektu. Jak opět říká teorie, i když v dnešní době je zkouška a vzdělání na průvodce nepovinná, protože průvodcovská činnost patří do živností volných, většina subjektů cestovního ruchu by na vzdělání průvodců měla trvat, k udržení dané kvality.

Otázka č. 10: Jaký typ průvodce preferujete?

Zde již odpovídali zase všichni respondenti, protože i ti, kteří služeb průvodců nikdy nevyužili, mohou mít svůj preferovaný typ průvodců. V teorii je zmíněno o možnosti využití jiných forem průvodců, na jejímž základě byla vytvořena i tato otázka a následně pak i samotné možnosti, které respondenti měli na výběr. Otázka obsahovala 4 možnosti, kterými jsou: „Osobní průvodce (fyzický průvodce)“; „Knižní průvodce (cestovatelské knihy, brožury)“; „Digitalizovaný průvodce (online průvodce, průvodci v mobilních telefonech)“; „Žádný typ“ a možnost „Jiná“. Respondenti zde mohli zvolit více odpovědí, protože někteří mohou typy průvodců komparovat. Samozřejmostí byla i možnost „Jiná“, kdyby se někdo chtěl vyjádřit či vymyslel jiný typ průvodce.

Obrázek 9 Preferovaný typ průvodců



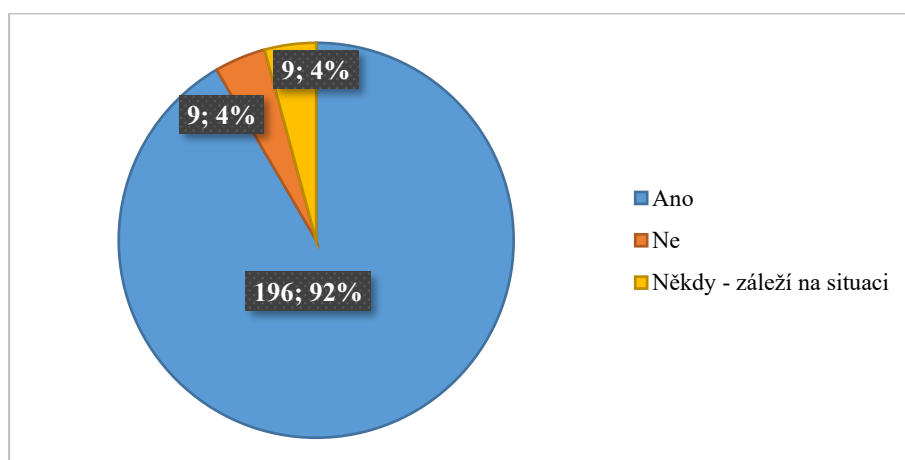
Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Jak vyplývá z grafu, nejvíce odpovědí získal typ „Osobní průvodce“. Tuto odpověď zvolilo 161 respondentů z celkových 214. Lze z toho usuzovat, že lidé stále preferují osobního průvodce nad „novými“ typy, jako jsou digitalizovaní průvodci, které lze lehce najít na internetu nebo nainstalovat do mobilních telefonů. Digitalizované průvodce zvolilo jako jeden z preferovaných typů 42 respondentů. I knižní průvodci si našli zastoupení v odpovědích, které zaškrtno 30 lidí. Našli se však někteří respondenti, kteří nepreferují žádný typ průvodců. Nyní bude navraceno, ke klíčové otázce č. 4, přesněji k těm, kteří zvolili, že služby průvodců nikdy nevyužili. Respondenti, kteří služby průvodců nevyužili, bylo 45. Jedním z cílů této otázky také bylo, že ti, kteří průvodce nikdy nevyužili, tak jaké typy průvodců tedy preferují. Překvapující tedy je, že takoví lidé v 19 případech odpověděli, že preferují typ osobního průvodce. Samozřejmě tato jejich odpověď bude více specifikována v následujících otázkách. Ve 13 případech respondenti zvolili, že raději preferují typ digitálního průvodce, což není tak překvapující, v dnešní době, kdy je možné si všechno najít na internetu či v aplikacích mobilních telefonů. „Žádný typ“ průvodců preferuje 12 respondentů a odpověď „Knižní průvodce“ zvolilo 5 respondentů. Respondenti i v takovém případě mohli zvolit více odpovědí, takže někteří této možnosti využili a zvolili komparaci osobního a knižního nebo digitalizovaného průvodce.

Otázka č. 11: Myslíte si, že jsou služby průvodců důležité? Svoji odpověď zdůvodněte.

Cílem této otázky bylo zjistit, zda považují lidé služby průvodců za důležité a proč. Dle teorie jsou průvodci důležitou součástí zájezdů a jiných různých prohlídek, protože nejenže průvodce podává výklad, může turistům i pomoci, poradit a mají tak rychlou zpětnou vazbu oproti moderním technologiím. Jednalo se o otevřenou otázku, kde respondenti napsali rovnou svoji odpověď bez výběru z jakýchkoliv možností. Po zesumírování odpovědí lze vidět odpověď v následujícím grafu.

Obrázek 10 Důležitost průvodců



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Z pohledu autorky této práce je výsledek celkem překvapující. V přihlédnutí na odpovědi v předešlých otázkách, kdy služeb průvodců nevyužilo 45 respondentů, tak i oproti tomu vnímají, že služby průvodců jsou důležité. Že jsou služby průvodců nezbytné pro cestovní ruch si myslí 196 lidí. Těch, kteří si myslí, že průvodci důležití nejsou, je pouze 9. Ostatních, 9 respondentů, uvedlo možnost, že průvodci jsou důležití jak kde a jak kdy, tedy podle situace. Samozřejmě, že uvést všech 214 odpovědí ohledně důležitosti průvodců by bylo příliš dlouhé, a tak budou vybrány pouze ty nejzajímavější odpovědi. Jednou z takových odpovědí byla odpověď od muže ve věku 21-30 let: „*Ano, protože nejkrásnější na výletě je dozvědět se o dané oblasti něco nového a ne jen tupě zírat na kus krajiny*“. Žena ve věku 31-40, která v předchozích otázkách uvedla, že zažila neskutečné množství průvodců, v této otázce uvedla: „*Důležití jsou hlavně v zahraničí, když člověk neumí jazyky, tak musí mít průvodce, aby z návštěvy něco vůbec měl. V ČR mi přijde, že průvodci spíše ulehčují a zrychlují plynulý provoz památek, protože než by člověk na zámku všechno přečetl, bylo by to hodně na dlouho*“. Jiná žena

ve věku 41-50 let uvedla, že průvodci jsou určitě důležití a dále svoji odpověď vysvětlila takto: „*Nejen, že dokáží provést po neznámém místě a obohatit svými znalostmi, ale také svým západem nadchnou všechny ostatní. Prohlídka s nimi se stává nezapomenutelným zážitkem*“. Muž ve věku 15-20 let zase odpověděl: „*Pokud se bavíme o hradech a zámcích, tak tam jsou průvodci naprosto klíčoví. Dobrý průvodce zlepšuje náladu a jeho výklad se s námi nese hodně dlouho, naopak je to tatáž situace*“. Žena ve věku 61 let a více pobavila svojí odpovědí, která zní: „*Ano, můžu se dotázat na další zajímavosti, upravit směr výletu dle požadavků. Osobní průvodce poradí, kam zajít, kde se najít, kam nechodit. Osobní průvodce nemá poruchu*“. Pokud tedy veškeré odpovědi budou shrnuty, dojdeme k závěru, že lidé vidí služby průvodců za důležité, protože průvodce vnímají jako člověka, co jim poradí, pomůže, řekne svoje zkušenosti. Také spousta respondentů vidí jako důležitou věc průvodců v tom, že jim poskytnou zajímavé informace, které jen tak na internetu nemohou najít. Někteří také raději využívají služeb osobních průvodců z důvodu zpětné vazby, kdy se průvodce mohou zeptat na cokoli, zatímco knihy nebo internetu ne. Starší generace zase mohou vnímat nezbytnost a výhody těchto služeb kvůli tomu, že elektronika může mít poruchu nebo musí zdlouhavě hledat, zatímco průvodce jim dá odpověď hned.

Otázka č. 12: Jaká je podle Vás náplň průvodce? (Vypište co nejvíce věci)

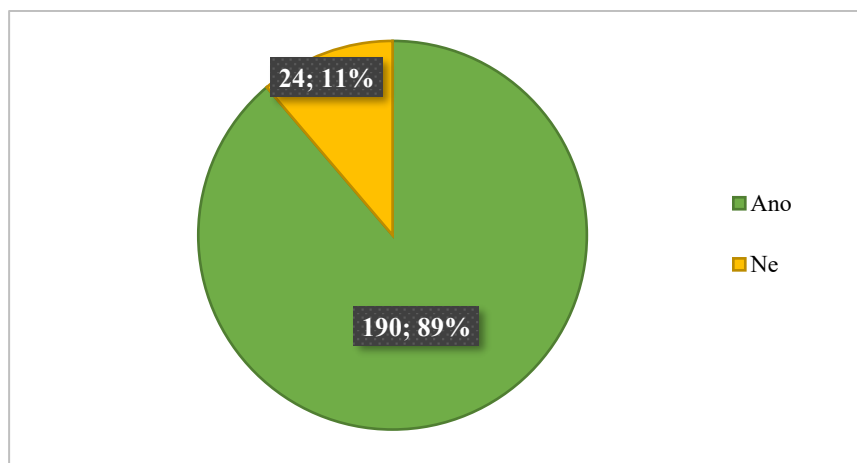
Tato otázka měla poukázat na to, zda lidé vůbec vědí, jaká je náplň průvodců cestovního ruchu a ohledně čeho všeho se na ně mohou obrátit. Tady lze navázat na předchozí otázku a zjistit proč si třeba respondenti myslí, že služby průvodců nejsou důležité nebo že jsou důležité podle situace a podle místa. Opět budou uvedené nejzajímavější odpovědi. Nějaká žena ve věku 41-50 let uvedla v předchozí otázce, že služby průvodců nejsou důležité, ale v otázce ohledně náplně práce průvodce odpověděla, že ani neví jaká náplň takové práce je, protože ho nikdy nepotřebovala. Jiná žena ve věku 31-40 let také udala, že služby průvodců nejsou důležité. V otázce na náplň jejich činnosti však uvedla, že neví. Jiná žena, která si myslí, že průvodci jsou důležití, vypsala opravdu mnoho činností, které průvodce musí dělat: „*Podat správné a zajímavé informace o daném místě návštěvníkům. Důležité mi přijdou hlavně ty zajímavé informace, které člověk nemá šanci vyčíst z knihy ani internetu, a návštěvou daného místa osobně tak získá ještě více informací, než člověk může získat na internetu*“. Muž ve věku 41-50 let zase uvedl, že náplň práce průvodce je: „*Seznámit nás se vším důležitým v hotelu, apartmánu a v zemi, kterou jsme navštívili, ale i na památkách všeho druhu*“. Další muž ve věku 15-20 let

odpověděl, že náplň práce průvodce je seznamovat lidi s objekty, předávat jim informace ohledně zákonů v zahraničí a zjišťovat jízdní řády hromadných prostředků. Další krásnou odpovědí byla odpověď od mladé ženy ve věku 21-30, která vypsala náplň práce průvodce následovně: „Seznamovat své klienty s kulturou, udávat jim další nápady, o co se zajímat, co navštívit, kam jet za novými zážitky a poznáním. Podnítit je k dalšímu bližšímu studování oblasti, o které pojednávají nebo mluví. Rozvíjejí přirozenou inteligenci nevtrivním způsobem tím, že vysvětlí, poučí a nabudí. V případě nouze jsou to oni, kdo pomůžou. V určitých situacích se starají o pohodlí svých klientů“. Jak lze vidět, všechny odpovědi zahrnují společné myšlenky a to, že průvodce předává informace, řeší problémy a stará se o klienty.

Otázka č. 13: Myslíte si, že průvodci budou potřeba i v budoucnosti?

Cílem otázky bylo zjistit, zda si respondenti myslí, že průvodcovská činnost bude potřeba i v budoucnosti nebo průvodci budou lehce nahraditelní digitálními či knižními průvodci, jak je psáno v teorii ve využití jiných forem průvodců, kterými mohou někteří turisté nahrazovat nebo je mít raději než osoby průvodců.

Obrázek 11 Potřeba služeb v budoucnu



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Ačkoliv v otázce ohledně důležitosti průvodců bylo celkem 18 respondentů, kteří si myslí, že průvodcovské služby nejsou důležité nebo že jsou důležité jen na některých místech a podle situace, 24 respondentů si myslí, že průvodci v budoucnosti potřeba nebudou. Takové odpovědi však mohou být opět ovlivněni pandemií SARs-CoV-2. Respondenti, kteří zvolili, že průvodci nebudou potřeba v budoucnosti, v 18 případech zvolili v otázce č. 4, že služeb průvodců využili. V 6 případech takoví respondenti uvedli, že průvodce nikdy nevyužili, a to může být

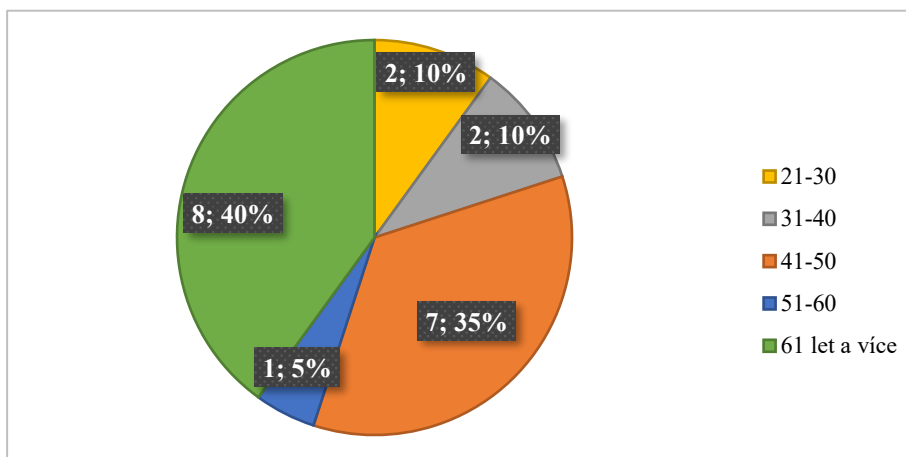
i důvod, proč si myslí, že průvodci v budoucnosti potřeba nebudou, protože oni sami nikdy průvodce ve výkonu neviděli. Lidé, kteří si myslí, že průvodci nemají budoucnost, však ale v 16 případech v otázce č. 10 dali jako preferovaný typ průvodce osobního průvodce. Ve 4 případech se pak odpovědi dělí o digitální průvodce, knižní a žádný typ průvodce. Z čehož vyplývá, že ti, kteří nevidí budoucnost průvodců, mohou vidět budoucnost spíše v digitálních nebo knižních průvodcích. Avšak ti, kteří preferují osobního průvodce a dali, že tito průvodci nemají budoucnost, mohou být ovlivněni pandemií nebo si myslí, že takové průvodce poté budou moct lehce nahradit přístroje.

2.2 Hodnocení průvodcovské činnosti pohledem průvodců

Tento dotazník byl vytvořen pro samotné průvodce cestovního ruchu. Cílem bylo zjistit, jak průvodci vnímají svoji práci, jak často se setkávají s problémovými klienty, které průvodce může ovlivňovat svým přístupem k nim. I přesto že výše zmíněná pandemie SARS-CoV-2 ovlivnila i oblast cestovního ruchu, tedy i samotné průvodce, autorka práce se domnívá, že pandemie nijak neovlivnila odpovědi průvodců v tomto formuláři.

Dříve, než budou vyhodnocovány jednotlivé otázky daného dotazníku, bude popsána skupina 20 průvodců, kteří se dotazníkového šetření zúčastnili, dle segmentačních kritérií. Prvním z kritérií byla otázka na pohlaví. Z 20 průvodců bylo 16 žen a 4 muži. Druhou otázkou, se segmentačními kritérii, byla otázka na věk průvodců. Vyhodnocení této otázky je znázorněno v obrázku č. 12, z něhož lze vyčíst, že nejvíce průvodců v dotazníku odpovídalo ve věku 61 let a více, kteří v první otázce odpověděli, že mají již mnohaleté zkušenosti s průvodcovskou činností. Takových průvodců bylo 8. Druhou početnou skupinou průvodců, tedy 7, bylo ve věku 41-50 let. Po dvou průvodcích bylo ve věku 21-30 let a mezi 31-40 lety. Pouze jeden průvodce v dotazníku odpověděl ve věku 51-60 let.

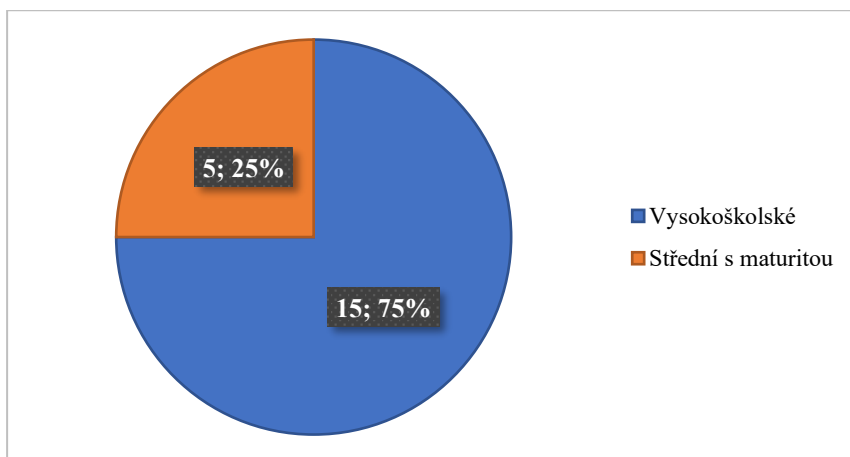
Obrázek 12 Věk průvodců



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Poslední otázkou se segmentačními kritérii se mělo zjistit nejvyšší dosažené vzdělání průvodců. Tyto výsledky jsou k vidění v obrázku č. 13, z něhož lze vyčíst, že nejvyššího dosaženého vzdělání dosáhlo 15 průvodců, kteří uvedli, že mají vysokoškolské vzdělání. Ostatních 5 průvodců uvedlo, že mají vzdělání střední s maturitou. Jak bylo již zjištěno dřívější otázkou, většina průvodců nemá vzdělání na průvodce cestovního ruchu, tedy nestudovalo v oboru cestovní ruch.

Obrázek 13 Nejvyšší dosažené vzdělání průvodců



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Otázka č. 1: Jak dlouho pracujete jako průvodce cestovního ruchu?

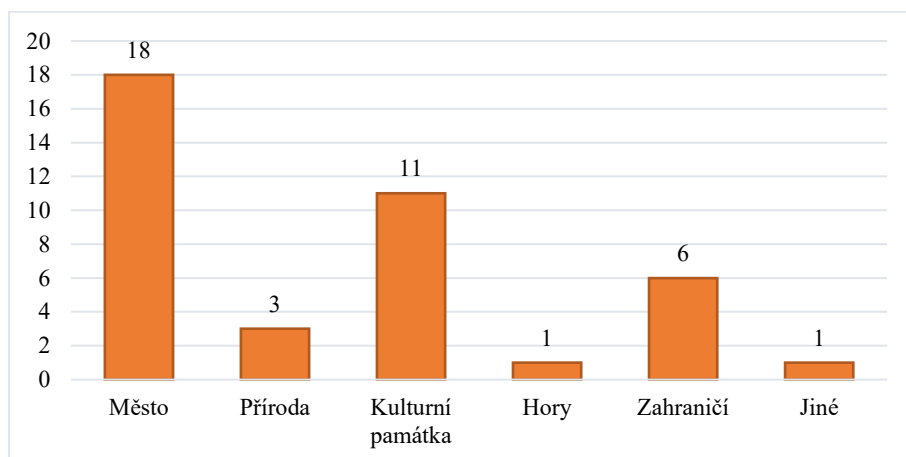
Jako první otázkou v dotazníku byla otázka: „Jak dlouho pracujete jako průvodce cestovního ruchu?“. Cílem bylo zjistit, jak dlouho se respondenti pohybují v oblasti cestovního ruchu a kolikaleté zkušenosti mají jako průvodci. Otázka byla otevřená, aby každý průvodce vypsali svoji odpověď, protože někteří průvodci mohou provádět celé

roky, ale někdo má práci dělenou podle sezón, jako uvedla jedna slečna průvodkyně ve věku 21-30 let, která odpověděla, že průvodkyni dělala po 4 sezóny. Ostatní průvodci již uváděli počet let nebo od jakého roku činnost průvodce vykonávají. Jeden průvodce, ve věku nad 61 let uvedl, že jako průvodce v cestovním ruchu pracuje již krásných 55 let. Tedy pro něj práce průvodce je celoživotním posláním, a lze se domnívat, že tuto činnost vykonává rád. Dalším, kdo v cestovním ruchu pracuje také dlouhá léta je opět průvodce ve věku nad 61 let, který odpověděl, že činnost průvodce cestovního ruchu vykonává 30 let. Samozřejmě, že i některé průvodkyně, které se účastnily odpovědí v tomto dotazníku, mají dlouholeté zkušenosti. Jako třeba průvodkyně ve věku nad 61 let pracuje jako průvodkyně v cestovním ruchu 50 let. Další průvodkyně, opět ve věku 61 let a více, uvedla, že práci průvodce vykonává 35 let. V dotazníku se pochopitelně objevili i průvodci a průvodkyně, kteří až takové dlouhé zkušenosti nemají, ale i přesto se za zkušené průvodce považovat dají, protože v cestovním ruchu ve službách průvodce vystupují kolem 10 let. Nejméně vykonaných let v profesi průvodce má žena ve věku 41-50 let, která odpověděla, že činnost průvodce vykonává 3 roky.

Otázka č. 2: Kde vykonáváte práci průvodce?

Cílem druhé otázky bylo zjistit, kde průvodci vykonávají svoji činnost. Zde bylo vycházeno z teorie, přesněji z klasifikace průvodcovské činnosti, podle které byla utvořena i místa, kde průvodci mohou svoji činnost vykonávat. Více specifikovaná místa však budou vypsána až v otázce č. 3. V této otázce již průvodci mohli zvolit z udaných možností, ze kterých si mohli vybrat více než jen jednu odpověď. Samozřejmě, že zde byla i možnost „Jiná“, kdyby se průvodci chtěli více rozepsat či je napadlo ještě jiné místo, které ve výběru nebylo. Do hlavního výběru z možností byly zařazeny tyto volby: „Město“; „Příroda“; „Kulturní památka“; „Hory“ a „Zahraničí“.

Obrázek 14 Místo výkonu průvodce



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Z grafu lze vyčíst, že nejvíce průvodců svoji činnost provádí ve městech. Jedná se o 18 případů, kdy respondenti uvedli jako místo jejich výkonu právě „Město“. Jak již bylo zmíněno výše, zde průvodci mohli vybrat více míst, ve kterých návštěvníky provádí, a tak druhou, velice početnou skupinou, je skupina průvodců, kteří služby průvodců vykonávají v nějaké kulturní památce. V kulturních památkách, jako místa, kde průvodci provázejí, zvolilo odpověď 11 respondentů. O několik průvodců méně zvolilo odpověď v zahraničí. Zahraničních průvodců bylo v dotazníku 6. O 3 průvodce méně odpovědělo na místo svého výkonu přírodu. Hory a odpověď jiné zvolil 1 průvodce. V možnosti „Jiné“, se jedná o odpověď od jedné průvodkyně: „*V podstatě úplně všude*“.

Otázka č. 3: Uveďte místo/místa, kde provádíte návštěvníky?

Tato otázka navazuje na tu přechodí, jen s tím rozdílem, že v této otázce šlo o detailnější popis míst, kde průvodci provádějí. V tomto případě šlo o otázku otevřenou, kde průvodci přesně vypsali místa, či trasu, kde provádějí. Například jedna průvodkyně ve věku 21-30, která průvodkyni dělala 4 sezóny, uvedla, že jako v této profesi působila: „*Státní hrad Bezděz, Státní hrad a zámek Horšovský Týn, Státní hrad Křivoklát, Zámek Kladno*“. Odlišnou odpověď zvolila průvodkyně, ve věku 41-50 let: „*vlastní cestovní agentura*“. Tato žena tedy vlastní cestovní agenturu, v jejímž rámci provádí i své klienty, pro které si sama v rámci zákona připravuje výlety. Průvodkyně ve věku 51-60, která má zkušenosti s výkonem průvodce 8 let odpověděla, že provádí po Plzni, památkách Plzeňského a Karlovarského kraje. Podrobnější popis své trasy popsala průvodkyně ve věku nad 61 let, provádějící od roku 2015: „*Začínám na náměstí – Prešovská ulice – Velká synagoga, Nové a Velké divadlo, parkový okruh – vědecká knihovna – Měšťanská*

beseda, Františkánský kostel, muzeum, lavička Václava Havla, Theater mundi – zbytek Hradeb, Mansfeld, Masné krámy, vodárenská věž – rodina Škodů, mlýnská strouha, Pivovarské muzeum, pivnice Na Parkánu, Pražská ulice – Salzman. Trasa se dle situace mění, ale v podstatě tyto body obsahuje. Někdy se odvádí nebo vyzvedává skupina v pivovaru, na nádraží, v hotelu nebo se zase někam odvádí. Samozřejmě se zmíním o nádraží, Mrakodrapu a jeho staviteli, o Adolfu Loosovi, o významných osobnostech města atd., témat je nekonečně, že čas ani nestačí“. Jak tedy vyplývá z detailního popisu trasy, tato průvodkyně provádí po městě Plzeň. Průvodce ve věku 41-50 let, který návštěvníky provádí 20 let, odpověděl, že provádí po městech Pardubického kraje, Maďarsko a Polsko. Jiný průvodce ve věku 41-50 se 17letými zkušenostmi v roli průvodce prováděl po českých městech jako je Olomouc, Praha, Brno, ale také uvedl, že prováděl po 27 zemích celého světa.

Otázka č. 4: Jak jste se k práci dostal/a?

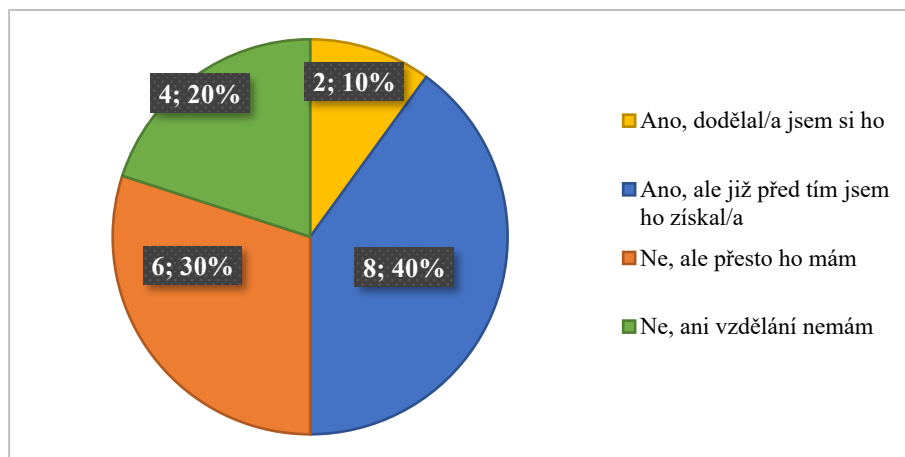
Cílem otázky bylo zjistit, jak se průvodci dostali k jejich práci a jaká byla jejich cesta k naplnění výkonu jako průvodce. Otázka byla otevřená, takže průvodci měli možnost vypsát svoji cestu k práci průvodce. Například jedna průvodkyně ve věku 51-60 let, která provádí již 8 let po Plzni a památkách Plzeňského a Karlovarského kraje, si udělala rekvalifikaci, po níž se zeptala na práci průvodce přímo na Turistickém informačním centru Plzeň. Další průvodkyně, s maturitou ve věku 61 let a více, opět provádějící po Plzni, avšak bez průvodcovských zkoušek zodpověděla: „*Vždy jsem si přála provádět. Několikrát jsem se hlásila u vedoucího infocentra a v roce 2015 – Plzeň evropské kulturní město – to vyšlo“.* Od této doby paní vykonává služby průvodce. Průvodkyně ve věku 41-50 let, která turisty provádí již 10 let, na tuto otázku napsala: „*Vystudovala jsem VOŠ CR v Karlových Varech, na praxi v TIC Plzeň, nyní jsem na DPP“.* Tato průvodkyně tedy má vzdělání v oblasti cestovního ruchu, po kterém měla i možnost praxe v informačním centru, a tak její cesta k práci průvodce byla o něco snazší než průvodkyně, která uvedla, že nemá vzdělání na průvodce cestovního. Průvodce, který působí v cestovním ruchu, jako průvodce, 30 let, provádějící i v zahraničí, uvedl: „*Potřebou nových průvodců se znalostí cizího jazyka po roce 1990.“* Jiný průvodce ve věku 41-50 let s průvodcovskými zkouškami, který průvodce dělá již 17 let, jak z jeho odpovědi vyplývá, má práci průvodce velice rád a dělá ji srdcem, protože odpověděl, že se k práci průvodce dostal vyústěním zájmu o obor již od dětství. Průvodkyně ve věku 41-50 let, která také má průvodcovské zkoušky se k práci průvodce dostala hned po studiu,

když kontaktovala přímo cestovní kancelář. Ostatní průvodci uvedli, že se k činnosti průvodce dostali přes nějakého rodinného příslušníka nebo, že díky svému zájmu.

Otázka č. 5: Požadovalo po Vás zařízení cestovního ruchu průvodcovské vzdělání (průvodcovské zkoušky)?

Tato otázka byla cílená zejména z toho důvodu, protože v teorii bylo uvedeno, že v současné době je průvodcovská činnost živností volnou, to znamená, že lidé pro výkon průvodce nepotřebují žádné vzdělání v oblasti cestovního ruchu ani průvodcovské zkoušky. Také bylo uvedeno, že subjekty cestovního ruchu, kteří průvodce přijímají, však vzdělání na průvodce požadují z důvodu udržení dostatečné kvality. V otázce bylo na výběr ze čtyř možností. Jednou z nich byla možnost „Ano, ale já jsem toto vzdělání získal/a již před tím a z vlastní iniciativy. Druhou možností bylo: „Ano, zařízení ho po mně požadovalo, a tak jsem si ho dodělal/a; dodělávám; dodělám“. Ostatní možnosti již znamenaly odpověď ne: „Ne, nepožadovali, ale i přesto průvodcovské vzdělání mám“ a možnost „Ne, nepožadovali a ani žádné takové vzdělání nemám“.

Obrázek 15 Požadování vzdělání



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

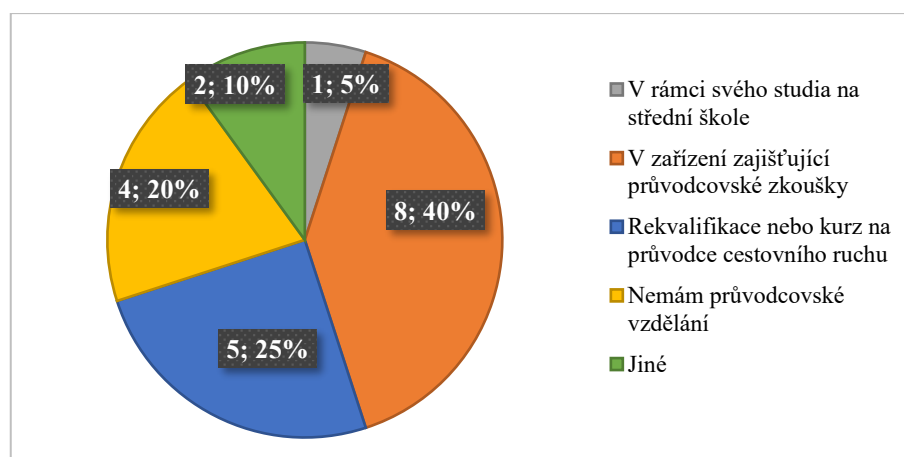
Jak je z obrázku č. 15 patrné, tak subjekty cestovního ruchu, po průvodcích, v polovině případů vzdělání na průvodce požadovaly. V 8 případech odpověděli průvodci, že subjekt cestovního ruchu, ve kterém pracují, po nich průvodcovské zkoušky vyžadoval, ale průvodci si ho již z vlastního zájmu předem udělali. Ve 2 případech subjekt cestovního ruchu požadoval po nově příchozích průvodcích vzdělání na průvodce, a tak si ho zájemci o toto zaměstnání museli dodělat. Polovina, tedy 10 odpovědí, však zahrnovala, že subjekt cestovního ruchu průvodcovské zkoušky nevyžadoval.

Z toho 6 průvodců odpovědělo, že i když takové vzdělání po nich zaměstnavatel nepožadoval, sami toto vzdělání z vlastní iniciativy získali. Čtyři průvodci uvedli, že subjekt po nich nepožadoval průvodcovské zkoušky a ani oni sami žádné takové vzdělání na průvodce nemají.

Otázka č. 6: Vzdělání na průvodce cestovního ruchu jste získal/a?

Další otázka byla opět ohledně vzdělání průvodců cestovního ruchu. Nyní se však otázka týkala, kde přesně průvodci vzdělání získali. Na výběr měli ze 4 možností, které byly opět vytvořeny dle možností z teorie: „V rámci svého studia na střední škole“; „V zařízení zajišťující průvodcovské zkoušky“; „Rekvalifikace nebo kurz na průvodce cestovního ruchu“ a „Nemám průvodcovské vzdělání“. Průvodci zde však měli i možnost „Jiné“, kde se mohli více rozepsat nebo napsat odpověď, která nebyla zahrnuta v možnostech.

Obrázek 16 Získání vzdělání



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

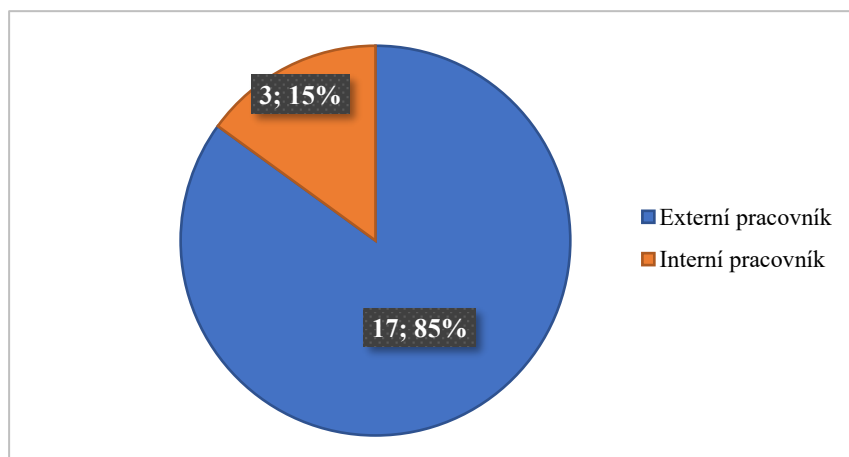
Jak vyplývá z grafu, tak nejvíce průvodců, 8 průvodců, získalo průvodcovské zkoušky díky zařízení, které takové zkoušky zajišťuje. Pět průvodců získalo vzdělání na průvodce rekvalifikací nebo kurzem pro průvodce cestovního ruchu. V rámci svého studia na střední škole průvodcovské zkoušky získal pouze 1 průvodce a 2 průvodci zvolili možnost „Jiné“. Jinou odpověď, než bylo na výběr, zvolila průvodkyně ve věku nad 61 let, která provází již 35 let. Její odpověď byla, že kromě toho, že má vysokoškolské studium, tak si udělala i několik průvodcovských kurzů. Jiná průvodkyně, která průvodcovské zkoušky nemá, a průvodkyně se stala v roce 2015, uvedla hezkou odpověď: „Narodila a vyrůstala jsem v Plzni. Již můj dědeček, později i maminka se zajímali o historii nejen našeho města, takže to mám v krvi. A neustále se vzdělávám, čtu, chodím na přednášky a výstavy, nejen našeho města“. Jak z této odpovědi vyplývá,

tak zde se potvrzuje opět teorie, že průvodce se neustále musí vzdělávat a aktualizovat si svoje vědomosti. Ve druhé možnosti „Jiné“ se objevila odpověď od průvodkyně ve věku 41-50 let, která uvedla, že vzdělání na průvodce získala na vyšší odborné škole cestovního ruchu v Karlových Varech.

Otázka č. 7: Jaký právní vztah máte k zařízení cestovního ruchu, kde provádíte?

Jak bylo zmíněno v teorii, průvodci mohou vystupovat buď jako interní, nebo externí pracovníci. Jako interní pracovníci mohou pracovat na pracovní smlouvu buď na dobu určitou, nebo neurčitou. Externí pracovníci pracují v subjektu cestovního ruchu buď na dohodu o provedení činnosti, nebo o dohodě o provedení práce. V takovém případě se jedná o vztah podnikatele s podnikatelem, protože v tomto vztahu je průvodce externista, a měl by mít své vlastní živnostenské oprávnění. V případě interního pracovníka se jedná o vztah zaměstnavatele se zaměstnancem. V otázce tedy bylo na výběr ze dvou možností.

Obrázek 17 Vztah k subjektu cestovního ruchu



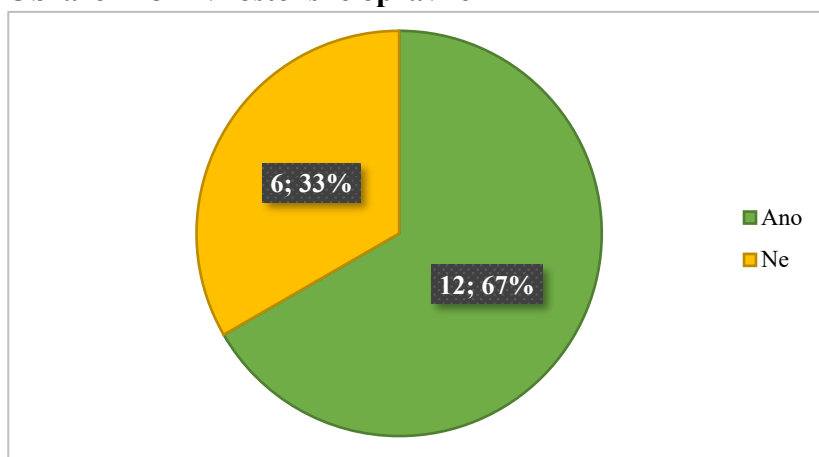
Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Z obrázku č. 17 vyplývá, že v šetření bylo 17 průvodců, kteří pracují jako externí pracovníci, ve vztahu k subjektu cestovního ruchu. Může se tedy jednat buď o brigádníky na dohodu o provedení práce, nebo vztah podnikatele s podnikatelem. Ve 3 případech se jedná o průvodce, kteří jsou interními pracovníky, a mají tedy vztah zaměstnanec a zaměstnavatel.

Otázka č. 8: V případě, že jste externí pracovník, máte svoje živnostenské oprávnění?

Jak v teoretické části bylo uvedeno, tak externí pracovníci ve většině případů mívají svoje živnostenské oprávnění, na jehož základě mohou vykonávat průvodcovské služby.

Obrázek 18 Živnostenské oprávnění



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Z grafu lze vyčíst, že průvodci, kteří mají živnostenské oprávnění je 18, avšak v přechozí otázce odpovědělo 17 průvodců, že jsou externími pracovníky. V dotazníku se totiž objevila jedna průvodkyně, která má vlastní cestovní agenturu, v rámci, které provází i své klienty. Tato respondentka je ale ve své vlastní cestovní agentuře interním pracovníkem, a protože vlastní svoji agenturu, musí mít tedy živnostenské oprávnění. Z celkových 18 respondentů, je 12 průvodců, kteří své živnostenské oprávnění mají. Zbylých 6 průvodců pracuje jako externí pracovníci, kteří nevlastní živnostenské oprávnění, může se tedy jednat o brigádníky.

Otázka č. 9: Co Vás na práci průvodce nejvíce baví?

Cílem otázky bylo zjistit, co samotné průvodce baví na jejich práci, či proč vůbec tuto činnost vykonávají. Otázka byla otevřená, kdy se průvodci mohli dlouze rozepsat. Průvodkyně provádějící 4 sezóny uvedla, že práce je to skvělá, protože člověk má takto možnost působit na lidi a ukazovat jim, jak krásná a bohatá je historie České republiky a jaké architektonické skvosty se u nás nacházejí. Na konci své odpovědi uvedla: „*Byla jsem ráda, za každou příležitost, návštěvníka pro danou památku nadchnout*“. Průvodkyně s vysokoškolským vzděláním a 10letými zkušenostmi uvedla: „*Práce s lidmi, soustavné objevování nového, okamžitá zpětná vazba na výkon – přednes, humor. Moje záliba v cizích jazycích, v kultuře, ve společné historii (Rakousko-Uhersko). Adolf Loos Plzeň/Vídeň, hudební tvorba stejných skladatelů. Genius Loci jednotlivých budov. Prohlídky jsou často „zdanlivě“ stejné, ale pokaždé jiné – dle věku, sociální skupiny, únavy turistů. Návštěvníci mají většinou zájem o výklad, mají přehled, navzájem si rozšiřujeme obzory. Baví mne, když můžu o ČR zprostředkovávat pozitivní „obraz“.*

Mrzí mne, když to pak někdo kazí (šizení v restauraci, taxi, nefungující WC, myšlenkovým stereotypem a neochotou aj.)“. Jiná průvodkyně, která provází po Plzni od roku 2015, uvedla, že jí baví zejména kontakt s návštěvníky města a samotná historie města Plzeň, která se neustále vyvíjí a pořád se něco pěkného koná, jako příklad uvedla opravu katedrály nebo nové kašny na plzeňském náměstí. Jinou průvodkyni ve věku 31-40 let, provázející po celé Evropě, na průvodcovské činnosti baví všechno. Uvedla, že jí nevadí ani ten stres kolem této práce, jako je například zpoždění autobusu. Ve shrnutí ostatní odpovědi mají totožné odpovědi, a to, že průvodce baví hlavně práce se svými klienty, kterým mohou ukazovat hezká a zajímavá místa. Také se často v odpovědích objevuje to, že průvodce baví i neustálé sebevzdělávání. Jak vyplývá z odpovědí, všechny průvodce, kteří se šetření zúčastnili, jejich práce baví a vidí na ní mnoho pozitiv, kdy se ve většině odpovědí, objevila náplň průvodce a jaký by průvodce vůbec měl být.

Otázka č. 10: Je podle Vás práce průvodce náročná? Svoji odpověď zdůvodněte.

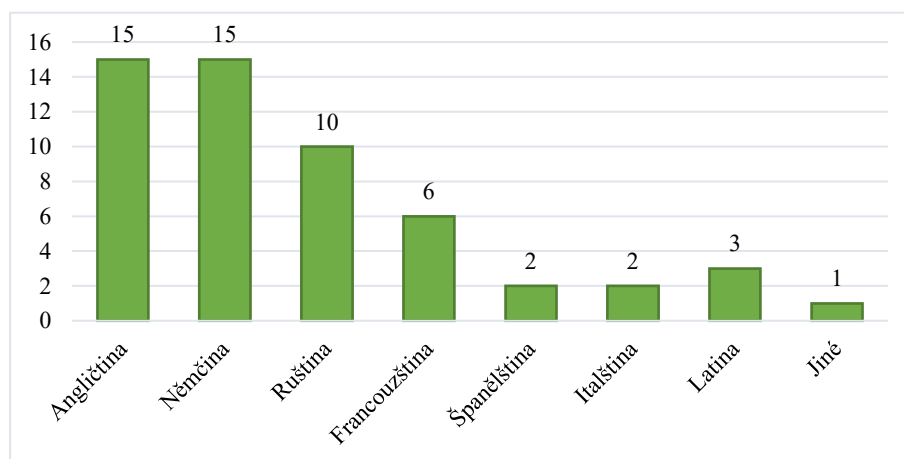
Po pochvalné otázce, kde průvodci vypisovali věci, proč je jejich práce baví, následuje samozřejmě i otázka, zda je, podle nich, práce průvodce náročná, protože jak opět poukazuje teorie, práce průvodce sice může být krásná, ale nese s sebou mnoho povinností a zásad, které by průvodce měl splňovat. Průvodkyně ve věku 21-30 s vysokoškolským vzděláním odpověděla: *„Práce má pochopitelně svá úskalí, jelikož lidé můžou být občas nepříjemní, jdou na prohlídku vlastně jen z povinnosti, aby si památku odškrtnli jako navštívenou a vlastně je nic nezajímá... Takoví turisté jsou hrozní a provádět je je velmi vysilující“.* Jiná průvodkyně zase uvedla, že práce průvodce je náročná z důvodu mimořádných situací. Kdy i přes dokonalou organizaci zájezdu či výletu se může objevit problém, se kterým se nepočítalo, a průvodce ho musí co nejdříve vyřešit. Průvodkyně, která provádí návštěvníky 7 let, uvedla: *„Ano velice náročná. Řešení krizových situací, provázení soboty/neděle/svátky/za deště/mrazu/vysokých teplot, ať je vám dobře či špatně. Není to práce pro každého. Jistá empatie, asertivita a schopnost organizovat je zde vyžadována“.* Další průvodkyně s 10letými zkušenostmi také práci průvodce vnímá jako velmi náročnou, protože: *„předpokládá dobré znalosti, všeobecný rozhled, dobrou rétoriku, jazykové vybavení – ovládnutí jednoho nebo více světových jazyků na pokročilé úrovni, organizační schopnosti, časovou flexibilitu atd.“.* Průvodkyně ve věku 41-50 let, působící jako průvodce 15 let, má průvodcovskou činnost jako hobby, a tedy uvedla, že ve srovnání s její druhou profesí, jež je sociální pracovnice, práce průvodce náročná není. Průvodce provázející 17 let také odpověděl, že práce průvodce je

náročná z tohoto důvodu: „*nutnost encyklopedických znalostí napříč několika obory, časová náročnost příprav, práce s lidmi, absence pravidelného režimu spánku, soukromého života ...*“. V drtivé většině odpovědí se vyskytuje, že práce průvodce náročná je. Pouze ve 3 případech se vyskytuje odpověď ne s odůvodněním, že pokud člověk dělá svoji práci s láskou, tak vše jde. V jednom případě je uvedena odpověď, že práce průvodce je náročná průměrně, tedy je zde rozhodující vliv skupiny a počasí.

Otázka č. 11: Jaké cizí jazyky ovládáte?

Tato otázka se také obrací na teorii, kde bylo psáno, že průvodce je tlumočník a měl by ovládat cizí jazyky. V otázce měli průvodci na výběr z několika jazyků, ze kterých mohli zvolit více než jednu odpověď. Byla zahrnuta i možnost „Jiná“, pokud by daný jazyk nebyl v nabídce zmíněný, nebo pokud by se průvodce chtěl k otázce více vyjádřit.

Obrázek 19 Ovládání cizích jazyků



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

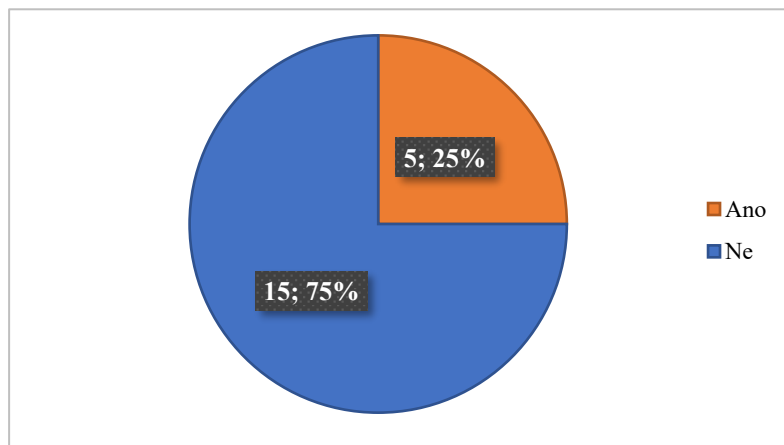
Jak vyplývá z grafu, všichni průvodci ovládají nějaké cizí jazyky. Jeden průvodce s maturitou, který provází Západočeský lázeňský trojúhelník, Prahu a Sasko uvedl, že ovládá pouze jeden cizí jazyk, a to němčinu. Ostatní průvodci zvolili kombinaci odpovědí, nejčastěji mezi jejich volbou byla angličtina a němčina. Každý z těchto jazyků ovládá 15 průvodců z celkových 20. Dalším více zmíněným jazykem byla ruština, kterou se zvládá domluvit 10 průvodců. Jak tedy tato otázka vypovídá, potřeba cizích jazyků v tomto oboru je opravdu potřebná a mnoho průvodců několik jazyků ovládá.

Otázka č. 12: Hodnotíte členy provázené skupiny dle tzv. prvního dojmu?

Orieška zmínil, že průvodce může hodnotit provázenou skupinu dle tzv. prvního dojmu. Podle tohoto dojmu průvodce může vyčíst, jaká skupina nejspíš bude. Toto lze to poznat

podle postoje těla, výrazu nebo oblečení. Autorka práce tímto chtěla vědět, zda průvodci opravdu takto provázené skupiny hodnotí, a tak se mohou předem na danou skupinu připravit. Otázka byla uzavřená a obsahovala odpovědi „Ano“ a „Ne“.

Obrázek 20 Hodnocení skupiny dle prvního dojmu



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

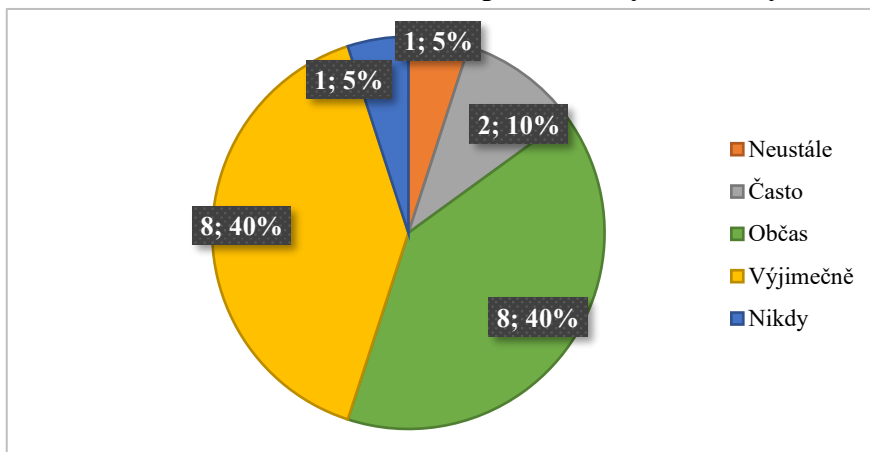
Z obrázku č. 20 lze vyčíst, že většina průvodců provázené skupiny podle prvního dojmu nehodnotí. Pouze 5 průvodců z 20 uvedlo, že skupiny na první pohled zhodnotí, a tak se, popřípadě předem mohou připravit na jejich případné chování. Nesmí se však zapomínat na to, že první dojem by neměl mít rozhodující vliv na celkové hodnocení skupiny, a že tento dojem může mást, proto je možné, že právě 15 průvodců skupinu dle prvního dojmu nehodnotí. Z bližšího zkoumání respondentů vychází, že vliv na hodnocení skupiny nemá délka práce jako průvodce, tedy ani případné zkušenosti. Že skupiny hodnotí dle prvního dojmu, uvedla například jedna průvodkyně ve věku nad 61 let s vysokoškolským vzděláním, která provází skupiny 5 let. Také tuto odpověď zvolil průvodce, ve věku 41-50 let s maturitou, který jako průvodce působí již 20 let. Může se tak jednat o individuality. Průvodce s mnohaletými zkušenostmi tak může mít lepší odhad na skupiny dle prvního dojmu. Na druhé straně, člověk, který s provázením skupiny nemá dlouholeté zkušenosti, může si předem, podle příručky psychologie připravit takové hodnocení, aby věděl, jakou skupinu bude provázet.

Otázka č. 13: Jak často pracujete s problémovými návštěvníky?

Jak bylo uvedeno v odpovědích na otázku výše, i práce průvodce je náročná a má svá úskalí i v podobě nepříjemných turistů, kteří jsou součástí jak formálních, tak neformálních skupin, ve kterých se mohou chovat jinak, než je jim obvyklé. Takovým chováním mohou působit problémy i samotnému průvodci, který by na problémové

chování jednotlivců zareagoval, tak, aby udržel skupinu a nenarušil program. Tato otázka na tuto problematiku navazuje a autorka tímto chtěla vědět, jak často, s takovými problémovými turisty, průvodci musí jednat. Otázka byla uzavřená a průvodci měli na výběr z 5 možností: „Neustále“; „Často“; „Občas“; „Výjimečně“ a „Nikdy“.

Obrázek 21 Frekvence setkávání s problémovými klienty



Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Obrázek 21 ukazuje, že se průvodci s problémovými turisty setkávají, většinou, občas nebo výjimečně. Což je samozřejmě dobře, protože takové výjimečné situace průvodce od práce odradit nemusí. Jeden průvodce však ale uvedl, že problémové účastníky cestovního ruchu provází neustále. Tato situace pro něj nemusí být příjemná, protože neustále řešit lidi, kteří neposlouchají nebo vyrušují, musí být pro průvodce celkem náročné. Na druhé straně, jeden průvodce odpověděl, že se zatím nikdy nesešel s problémovým turistou. Tuto odpověď uvedla průvodkyně ve věku 31-40 let, která v cestovním ruchu působí od roku 2007. Často se s problémovými turisty setkávají 2 průvodci. Odpověď „Občas“ a „Výjimečně“ zvolilo shodně 8 průvodců. Jak tedy z tohoto vyplývá, průvodci se mohou vyskytnout v situaci, kdy musí řešit problémy s účastníky, které provází. Neměli by však zapomenout na zásady reagování s problémovými účastníky cestovního ruchu.

Otázka č. 14: Uved'te příklad takového problémového návštěvníka, kterého prováděli. Jak jste tento případ vyřešili?

Otázka č. 14 navazuje na přechodí otázku, ve které se řešilo, jak často se průvodce setkává s problémovými účastníky, které provází. V této otázce šlo o to, aby průvodce více takové problémové turisty specifikoval, a napsal i řešení tohoto problému, čímž se může dokázat, jak průvodci splňují zásady reagování na problémové turisty, které jsou samozřejmě

stručně popsány i v teoretické části této práce. Jednalo se o otázku otevřenou, kde se průvodci mohli dlouze rozepsat. Průvodkyně ve věku 21-30 let provádějící 4 sezóny po hradech a zámcích odpověděla: „*Nejhorší jsou návštěvníci bez zájmu a s takovými, i kdyby se průvodce přetrhl, nesvede nic. Dále si vybavuji různé turisty, kteří se snaží do památek za každou cenu proniknout bez vstupenky a jsou schopni být i velmi hrubý a vulgární. V takových chvílích musí být průvodce asertivní, velice důrazný a návštěvníky bez kompromisů vykázat. Dalším typickým problémem může být vyrušování během výkladu. V takových chvílích je dobré udělat pauzu ve výkladu, až se nakonec všichni utiší a prohlídka může pokračovat dál*“. Průvodkyně, která provádí již 3 roky, neuvedla úplně problémového účastníka cestovního ruchu, spíše uvedla mimořádnou situaci, která se jí přihodila na dálnici, kde během povinné pauzy se jí zranilo dítě jednoho z účastníků. O problémových turistech odpověděla: „*Jinak si lidé mohou stěžovat prakticky na cokoli, vždy je potřeba je poslouchat, eventuálně vyhovět požadavku, pokud to není na úkor celé skupiny. Snažím se improvizovat, udržovat dobrou a přátelskou atmosféru v prováděné skupině*“. Žena, působící jako průvodce cestovního ruchu od roku 2015 v Plzni, také napsala zajímavou odpověď: „*často se najde návštěvník, který se neustále na něco ptá, aby ukázal, co vše ví, návštěvníci – především žáci a studenti – absolutně bez zájmu, návštěvníci, kteří se celou dobu jen mračí a nedaří se s nimi navázat kontakt, skupina po prohlídce pivovaru, jejíž účastníci vypili více než 1 pivo. Zatím jsem vše trpělivostí, vtipnými historkami a zapojením návštěvníků do výkladu zvládla*“. Jiná průvodkyně s 10letými zkušenostmi zase uvedla: „*Problémový zahraniční návštěvník: jel se skupinou, aby se zaplnil autobus (doplňuje manželku), má hlad, žízeň a potřebuje na WC, bolí ho nohy z autobusu. Problémový český návštěvník: chce jít se slevou, ví všechno nejlíp, musel na prohlídku v rámci teambuildingu. Řešení: být empatická, neodporovat, pokud to jde, udělat z něj „neformálního“ vůdce skupiny – dám mu roli, případně úkol, mít ho v blízkosti, věnovat mu pozornost. Pokud to nepomůže, uvolnit ho ze skupiny, zaplatit mu kávu v cukrárně, kde počká*“. Průvodkyně, která v předchozí otázce uvedla, že se nikdy nesetkala s problémovým zákazníkem, v této otázce její odpověď upřesnila tím, že jsou jen nároční zákazníci, nikoliv problémoví. Poslední odpověď, která autorku práce zaujala, byla odpověď od průvodkyně, působící v cestovním ruchu 13 let, která se s problémovými turisty setkává často. Ta uvedla: „*Nejlepší je, když přijde zpráva z cestovky a vy už pak víte, kdo je to a moment překvapení...; i problémový člověk je člověk – takže stačí více péče*

a pár hezkých slov a je to. (Ne vždy to tak je). Ale nikdy nevím, co se tomu člověku v životě stalo... at' je jaký je, mám zásadu, a to chovat se k němu slušně. Po letech praxe už pak neřeším maličkosti nebo nevhodná slova, co klient použije“. Dva z průvodců také uvedli, že se ve skupině, kterou prováděli, setkali i s opilými lidmi, a jejich odpověď řešení tohoto problému je shodná, a to, že to vyřešili s humorem a vtipem. Dalším typem problémových účastníků cestovního ruchu průvodci vnímají lidi, tzv. všeznátky, kteří do všeho moc mluví, hodně komentují či skáčou do řeči. Takové lidi průvodci vyřešili neignorováním, ale komunikováním s nimi. Jak vyplývá ze všech odpovědí průvodců, jejich řešení byla cestou ke zlepšení či vymizení problémů, a i když každý průvodce má svoje metody takového řešení, lze usuzovat, že každý průvodce splnil zásady správného reagování na problémy.

2.3 Shrnutí výsledků

V praktické části byly vyhodnoceny dva dotazníky, jeden dotazník byl na vnímání průvodcovské činnosti od široké veřejnosti a druhý dotazník byl na vyhodnocení průvodcovské činnosti z pohledu samotných průvodců. Na dotazník z široké veřejnosti odpovědělo 214 respondentů, z čehož bylo 153 žen a 61 mužů. V rámci dotazníkového šetření pro průvodce, bylo získáno zpětné vazby od 20 průvodců, z kterých 16 bylo žen a 4 muži.

Jak z výzkumu vyplývá, více respondentů cestuje spíše po České republice než do zahraničí. Některé odpovědi na otázku cestování do zahraničí však byly ovlivněny, již několikrát zmíněnou pandemií, která cestování do zahraničí značně zkomplikovala, a tím i přerušila práci průvodců v zahraničí. Jak také z výsledků vyplývá, lidé raději cestují sami bez pomoci cestovních kanceláří či agentur, které mají v nabídkách svých zájezdů zahrnuté služby od různých typů průvodců, z čehož také vyplývá odpověď, že nejvíce služeb průvodců respondenti využili právě na zámcích či hradech, kteří nejsou zaměstnanci subjektů zprostředkávajících zájezdy. Dále se jednalo o otázky hodnotící samotného průvodce a jeho výklad. Dle průměrů, které byly v tabulce k nahlédnutí, vyšlo nejlépe hodnocení na výstup průvodce, tedy na jeho osobnost. Průměry na toto hodnocení se celkově točily kolem čísla 1,6. Hůře dopadlo hodnocení výkladu, který průvodce respondentům podal. Nejlepší průměr v tomto hodnocení obdržela možnost „Srozumitelnost“, která jako jediná dostala hodnocení 1,64. Ostatní možnosti získaly průměry, jež se točily kolem čísel 1,7 až 1,9. Dle teorie průvodce

přispívá svým výstupem k hodnocení místa, které turisté navštívili, subjektu, ve kterém průvodce vystupuje a nakonec, že ovlivňuje turistům i samotné výlety či zájezdy. Tento poznatek se v praktické části také potvrdil, protože velká většina respondentů, odpověděla, že průvodce ovlivnil jejich hodnocení všech zmíněných možností kladně. Avšak se našli respondenti, které průvodce vůbec neovlivnil. Překvapujících odpovědí se ve výzkumu dostalo u otázky, na preferovaný typ průvodce, kdy 19 respondentů ze 45, tedy těch, kteří služeb průvodců nikdy nevyužili, odpovědělo, že preferují osobního průvodce.

Dále byly v dotazníku otázky na důležitost průvodců v cestovním ruchu a náplně jejich práce. Jak bylo psáno u vyhodnocení otázky, 196 respondentů si myslí, že služby průvodců jsou důležité z těchto důvodů: průvodci jim mohou poradit a pomoci, takže turisté mají rychlou zpětnou vazbu. Dále, že jim průvodce může sdělit informace, které v knihách či na internetu nenaleznou a také to, že průvodce se nemůže porouchat, jako například digitální průvodci. Ti lidé, kteří si myslí, že služby průvodců nejsou důležité, v pár případech na otázku náplně průvodcovské činnosti odpověděli, že neví, jaká je náplň jejich práce. Avšak většina respondentů ví, jaká je náplň průvodců. Nejčastější odpovědi na náplň této profese byly, že průvodci podávají výklad s důležitými informacemi, starají se o své klienty a řeší i mimořádné situace. Na závěr dotazníku pro veřejnost byly segmentační otázky na pohlaví, věk a vzdělání respondentů. Výsledky těchto otázek, pro přehlednost, byly představeny ihned na začátku vyhodnocování dotazníku pro veřejnost.

Vyhodnocení druhého dotazníku pojednávalo o vnímání průvodcovské činnosti z pohledu samotných průvodců. Na začátku dotazníku průvodci odpovídali na otázky, které měli zjistit, jaké dlouholeté zkušenosti mají, tedy jak dlouho pracují v cestovním ruchu. Po této otázce bylo zjištěno, na jakých místech, dotázaní průvodci, provádí. Následovaly otázky, jak se k této práci vůbec dostali a zda mají vzdělání na průvodce cestovního ruchu, protože jak bylo zmíněno v teoretické části, v dnešní době je průvodcovská činnost živností volnou. To znamená, že průvodci nemusejí mít průvodcovské vzdělání, aby tuto práci mohli vykonávat, avšak opět bylo uvedeno i to, že subjekty cestovního ruchu takové vzdělání pro udržení kvality požadují. Jak vyplývá z výsledků, pouze v polovině případů subjekty cestovního ruchu požadovaly po uchazečích průvodcovské vzdělání a 4 průvodci uvedli, že subjekt po nich vzdělání nepožadoval a ani žádné takové vzdělání nemají, což může být jeden z problémů,

z hlediska kvality podávání výkonů. Další otázky již byly směřovány na samotnou průvodcovskou činnost, tedy co průvodce na jejich práci nejvíce baví, zda vnímají tuto profesi náročnou a otázky na řešení problémových klientů, které provázeli. Shodně odpovídali průvodci na otázku, co je na jejich práci nejvíce baví. Takové odpovědi nejčastěji byly: práce s lidmi, učení se novým věcem, podávání výkladu a informování turistů. Na otázku náročnosti odpověděli pouze 3 průvodci z 20, že práce průvodce náročná není, pokud ji člověk dělá s láskou. Ostatních 17 průvodců svoji práci vnímá náročně, kdy uvedli, že musí řešit mimořádné situace a problémové účastníky, musí se neustále vzdělávat a aktualizovat si své informace. Dále následovaly otázky na problémové turisty, jak často se s nimi průvodci setkávají a jak takové návštěvníky vyřešili. Jak vyplývá z výsledků, všichni průvodci vyřešili konflikty v rámci zásad, které byly zmíněné v teoretické části. Jak spousta průvodců uvedla, vnímají problémové účastníky hlavně v lidech, kteří na památky přijdou bez zájmu a jen z důvodu, aby si tuto památku mohli odškrtnout. Takoví lidé pak mohou znechutit práci, jak samotnému průvodci, tak prohlídku i samotným členům skupiny. Poslední otázky byly samozřejmě se segmentačními kritérii, tedy pohlaví, věk a nejvyšší dosažené vzdělání, které opět byly vyhodnoceny ještě před představováním výsledků samotného šetření.

3 Návrhová část

Z důvodu pandemie SARs-CoV2 byl hodně ovlivněn cestovní ruch, a tak i samotné cestování, potažmo služby průvodců. Jak bylo předpokládáno u otázek pro širokou veřejnost na to, jak často cestují, tak se také potvrdilo, že některé odpovědi tato pandemie ovlivnila. Tato pandemie ovlivnila, nejen cestování do zahraničí, kdy se poukazovalo, kolik nakažených mají ostatní země, ale také ovlivnila samotné cestování po České republice. Toto omezení cestování způsobilo i omezení průvodcovské činnosti. V České republice kvůli tomuto problému jsou zavřené hrady a zámky, ale tyto subjekty tuto situaci řešily virtuálními prohlídkami z pohodlí domova. Tímto však se sebrala práce průvodcům. Omezení cestování do zahraničí zase omezilo služby zahraničních průvodců, jako jsou delegáti či animátoři. Autorka této práce se ztotožňuje s návrhem na tzv. „covid pasy“, kdy se jejich držitelé prokáží, že mají buď negativní test na tuto nemoc, nebo tím, že mají očkování. Lidem, kteří nechtějí jít na očkování, by tedy stačil jen negativní test pro jejich cestování. Tento pas by pak velice mohl usnadnit cestování, jak do zahraničí, tak i cestování po České republice. Tímto řešením, by se mohly otevřít hrady a zámky, a opět se začít jezdit do zahraničí, čímž by došlo k obnovení činnosti průvodců osobou fyzického průvodce.

Zlepšení výkladu průvodců

Jak vyplývá z hodnotících tabulek v praktické části, osobnost průvodce, tedy jeho vystupování má mnohem lepší průměry než průměry u hodnocení výkladu, který průvodce podal. Lidé viděli problém v tom, že výklad nebyl dostatečně zábavný a poutavý, protože tyto položky získaly nejhorší hodnocení, přitom zábavnost a poutavost jsou klíčovým prvkem, jak udržet pozornost posluchačů. Autorka tedy navrhuje, jako jedno ze zlepšujících opatření, tréninky či nějaká školení ohledně výkladu průvodců, které by byly vytvořeny pomocí vzdělávacích center, která mají příslušnou certifikaci. Takové vzdělávací centrum by sestavilo školení pro průvodce o správném a lepším výkladu, který by turisty více zaujal. Toto školení by mělo průvodcům sdělit, jak průvodce může svůj výklad udělat zábavnějším a poutavějším, než sdělovat jen samé informace a tím i turisty nudit. Také by takový kurz mohl průvodce naučit, jak do svého výkladu zapojit ostatní, aby zůstali stále ve střehu, a třeba tím i udržet jejich zájem. Protože jak ve výzkumu průvodci uváděli, vadí jim turisté bez zájmu, a zábavný výklad

či větší komunikace s nimi, by takové turisty mohlo zaujmout a tím by se omezil jejich nezájem.

Účast na takovém školení by mohly průvodcům doporučovat samotné subjekty cestovního ruchu, pod kterým průvodci vystupují. Tyto subjekty by kurzy také průvodcům mohly i proplácet, protože pro ně to bude znamenat navýšení kvality služeb, popřípadě i větší návštěvnost. Pro samotný subjekt cestovního ruchu jsou to náklady, avšak, kdyby průvodci více zaujali turisty, kteří by se k nim poté rádi vraceli. Takže by to ve skutečnosti pro tento subjekt byl přínos, protože jak výzkum prokázal, turisty opravdu průvodce ovlivňuje, a kladně ovlivnění turisté mohou dávat kladné recenze nebo doporučení svým známým.

Subjekty by své průvodce na tyto kurzy mohly posílat po zhodnocení výkladu průvodců. Takové hodnocení by mohly provádět buď osoby z daného subjektu, nebo i samotní turisté. Člověk, který pracuje v daném subjektu, by obdržel formulář, kam by zaznamenával hodnocení výkladu a jeho jednotlivých zásad. Do tohoto formuláře by zaznamenával, zdali daná zásada ve výkladu zazněla či nikoliv. Také by mohl vnímat zpětnou vazbu od samotných turistů, dle jejich výrazu nebo nadšení pro samotnou prohlídku.

Hodnocení výkladu od turistů, by mohlo probíhat v rámci dotazníkového šetření, které by vytvořil subjekt cestovního ruchu, nebo nějaký specialista ze zařízení poskytující školení průvodcům. Tento dotazník by mohl být vytvořen na základě dotazníku vnímání průvodcovské činnosti, který byl aplikován v této bakalářské práci. Avšak dotazník, který by byl podáván turistům, by byl zaměřený hlavně na výklad průvodce, ale také by obsahoval jméno průvodce a trasu, po které byli turisté tímto průvodcem provázeni. Takový dotazník by byl umístěn buď na webových stránkách daného subjektu, nebo by byl vytvořen v papírové podobě a rozdán před prohlídkou. Upozornění turistům, o probíhajícím dotazníkovém šetření, a o zlepšení kvality by mohli podávat prodejci vstupenek na prohlídku nebo i průvodce, který by na závěr svého výkladu turisty poprosil a namotivoval k vyplnění tohoto dotazníku.

Na závěr vyplněných dotazníků by se utvořilo ucelené vyhodnocení. Toto vyhodnocení by mohl zpracovat opět někdo z pracovníků subjektu cestovního ruchu nebo nějaký najatý externista. Na základě vyhodnocení by se pak vybraní průvodci poslali na kurz, který by jejich výklad zlepšil, a tím zvýšil kvalitu poskytovaných služeb daného subjektu.

Kurz by byl konán mimo turistickou sezónu, ale přibližně 2-3 měsíce před jejím začátkem, tak aby získané informace ze školení, průvodci mohli ihned uplatnit na začátku turistické sezóny. Minimální počet účastníků by mohl být 10 průvodců. Kurz by probíhal 5 pracovních dní po 6 hodinách, tedy celkem 30 hodin. Rozvrh by tedy začínal hned v pondělí v 8.00 hodin a končil by v 15.00 hodin. Účastníci kurzu by měli také hodinovou polední pauzu na oběd, jehož cena není zahrnuta v celkové ceně kurzu. Kurz by vedl jeden zkušený lektor, který by účastníky vyučoval, jak teoretický úvod k problematice výkladu, tak i praktickou část. V teoretické části by se účastníci detailněji seznámili se zásadami správného výkladu. V rámci výukových materiálů budou k dispozici nahrávky s výklady jiných průvodců, na jejichž základě účastníci budou daný výklad hodnotit. V praktické části by samotní průvodci, zpracovali a přednesli výklad, tak, aby odpovídal zásadám a informacím, které se naučí v teoretické části kurzu.

Tabulka 4 Kalkulace vzdělávacího kurzu

Kalkulace nákladů vzdělávacího kurzu		
Název kurzu: Zlepšení výkladu průvodců		
Počet hodin kurzu: 30 hodin		
	Počet	Kč
Výbava (učebnice, CD, ...)	10	5000
Lektor	1	4500
Celkem	9 500 Kč	
Provize 10 %	950 Kč	
Celkem s provizí	10 450 Kč	
DPH 21 %	2 195 Kč	
Cena s DPH	12 645 Kč	
Počet účastníků	10	
Cena na jednoho účastníka	1 265 Kč	

Zdroj: vlastní zpracování, 2021, Plzeň

Z kalkulačky školení lze vidět cenu na jednoho účastníka, která činí 1.265 Kč na 5 dní školení. V ceně jsou zahrnuty výukové materiály, jejichž cena byla stanovena na 500 Kč na jednoho účastníka, tedy celková cena výukových materiálů činí 5.000 Kč. Kurz povede jeden lektor, jehož hodinová sazba bude 150 Kč. Jeho celková odměna za 5 dní kurzu tedy činí 4.500 Kč. Do ceny je také zahrnuta provize pro zařízení poskytující takový kurz. Tato provize byla stanovena na 10 % z celkových nákladů. Dále je v ceně započítáno DPH, jehož výše je 21 % z celkových nákladů. Celková cena včetně DPH činí 12.645 Kč, po vydělení 10 účastníky, se zjistila a zaokrouhlila cena na jednoho účastníka, tedy,

jak již bylo zmíněno výše, 1.265 Kč. Po zkoumání cen vzdělávacích kurzů, není tato cena příliš vysoká. Nejlevnější kurz pro průvodce, který se na trhu objevuje, je za 399 Kč. Takové kurzy probíhají pouze jeden den a v jejich ceně jsou také zahrnuty výukové materiály, kurzovné a vstupy do objektů. Nejdražší kurzy pro průvodce stojí 11.500 Kč. Tyto kurzy jsou ale delšího trvání, které je 10 dní a účastník si tak může zvolit i termíny, které mu vyhovují, tedy jestli chce, aby výuku absolvoval spíše v pracovní dny nebo víkendy. Nejen, že tyto kurzy mají ve své ceně zahrnuto kurzovné, výukové materiály a vstupy do objektů, obsahují také získání různých potřebných dokumentů. (Tyrkys, 2012–2021)

Vzdělávání průvodců

Další problém, který se v praktické části potvrdil, byl ohledně vzdělání průvodců. V polovině případů požadoval subjekt cestovního ruchu po uchazečích, o činnost průvodce, vzdělání, tedy průvodcovské zkoušky. Jak bylo zmíněno v teorii, služby průvodců se v roce 2008 přeřadily do živnosti volné, což znamená, že kdo chce v dnešní době dělat průvodce, nemusí se prokázat žádným vzděláním na průvodcovskou činnost. Toto může být i problém z hlediska kvality poskytovaných služeb, jak pojednává teorie, a proto některé subjekty cestovního ruchu takové vzdělávání mohou po uchazečích požadovat. Jak ale bylo uvedeno, v tomto výzkumu, jen polovina subjektů požadovalo průvodcovské vzdělání. Může to být problém kvůli tomu, že na taková místa se mohou hlásit i lidé, kteří vidí jen výhody průvodcovské činnosti, tedy možnost cestování a práce s lidmi. Také se na takové pozice mohou hlásit lidé, kteří chtějí takovou práci jen zkusit, a tak negativně ovlivnit hodnocení subjektu, pod kterým vystupují nebo i samotné místo či zájezd. Autorka tedy navrhuje, aby i přes to, že průvodcovská činnost je živností volnou, subjekty cestovního ruchu po uchazečích, o práci průvodce, požadovali vzdělání na průvodce, ať průvodcovské zkoušky či nějaké kurzy nebo rekvalifikace od zařízení, které jsou k tomu dostatečně vyškoleny. Tímto řešením se mohou subjekty vyhnout negativnímu hodnocení, které se šíří mezi lidmi rychleji než hodnocení kladná, a zároveň se může zvýšit kvalita služeb poskytovaných od průvodců.

Turisté bez zájmu

Z interpretování výsledků z formuláře pro průvodce vyplývá, že průvodcům hodně vadí turisté, kteří na památku přišli jen z toho důvodu, aby si „odškrtnli“, že na ní byli, a turisté, kteří nemají žádný zájem, a tak průvodce ani neposlouchají. Takoví návštěvníci mohou

zhoršovat výkon samotného průvodce, ale mohou také narušovat průběh prohlídky, kterou takto bojkotují. Jednou z variant řešení může být zlepšení výkladu průvodce. Tento problém byl řešen již výše, kdy respondenti nejhůře hodnotili právě zábavnost a poutavost, takže pokud by průvodci podávali zajímavější výklad, mohli by někteří turisté bez zájmu o prohlídku tento nezájem zcela ztratit. Další variantou řešení může být příprava atraktivnější prohlídky, která by turisty více zaujala. Taková prohlídka by turisty mohla přilákat, a oni by tak na danou památku cestovali kvůli takovému zájmu a ne, aby si tuto památku mohli přidat na seznam jejich procestovaných míst.

Závěr

Tato bakalářská práce pojednává o průvodcovské činnosti, které jsou, v některých případech, nezbytnou součástí služeb cestovního ruchu. Cílem této práce bylo zjistit vnímání lidí o těchto službách, hodnocení výkonu samotných průvodců a ověřit, zda tyto služby budou chtít lidé využívat i nadále v budoucnosti. V této bakalářské práci byl samozřejmě zjišťován pohled i z druhé strany, tedy samotných průvodců, kteří se také vyjadřovali o svých službách, přesněji, co je samotné na této práci baví, zda ji vnímají jako náročnou a jak se vypořádávají s problémovými turisty.

První část této práce je věnována teorii k této problematice. V teoretické části jsou popsány pojmy jako cestovní ruch, definice průvodcovské činnosti a její klasifikace, osobnost a role průvodce a na závěr jsou popsány zásady řešení problémových turistů a nové formy průvodců, které by mohly nahradit fyzické osoby průvodců. Dále již následuje úvod do praktické části a metodika této bakalářské práce. Následně již byly vyhodnocovány samotné dotazníky pomocí tabulek a grafů. Dotazník připravený pro lidi z veřejnosti obsahoval 16 otázek a jeho cílem bylo zjistit jejich vnímání průvodcovské činnosti a hodnocení výkonů průvodců, se kterými měli možnost se setkat. Druhý dotazník, pro průvodce, obsahoval 17 otázek a zaměřoval se, jak svoji práci vidí samotní průvodci, co je na jejich práci baví, co jim přijde náročné či jak řeší problémové účastníky cestovního ruchu.

Překvapivými odpověďmi bylo, že i když někteří lidé nevyužili služeb průvodců, tak i přesto je vnímají jako důležitou součástí cestovního ruchu, a vnímají jejich budoucnost, protože v činnosti průvodců vidí rychlou zpětnou vazbu. Podle průměrů hodnocení dopadly výklady hůře než hodnocení osobnosti průvodců. Na druhé straně průvodci vypověděli, že nejhorší turisté jsou tací, kteří jsou bez zájmu, a památky navštěvují jen, aby si je odškrtnli. Z interpretací a vyhodnocení zjištěných informací se zjistily drobné problémy, pro které byly následně sepsány zlepšující opatření. Byly to opatření týkající se zvýšení zájmu turistů, aby lépe vnímali prohlídku a požadování vzdělání po průvodcích od subjektu cestovního ruchu. Z důvodu přeražení průvodcovské činnosti do živností volných, kdy subjekty cestovního ruchu nemají povinnost požadovat po průvodcích takové vzdělání, avšak jak sama teorie a následně i výzkum říká, subjekty by takové vzdělání požadovat měly. Dalším návrhem bylo školení průvodců kvůli zlepšení výkladu. V tomto návrhu byl samotný kurz i vyčíslen a podrobně popsán.

Seznam použitých zdrojů

Asociace průvodců České republiky, (2008-2021). *Asociace průvodců České republiky*. Dostupné 31. 03. 2021 z <https://www.asociacepruvodcu.cz/>

Asociace průvodců České republiky, (2017). *Asociace průvodců České republiky. Všeobecné podmínky pro poskytování průvodcovských služeb*. Dostupné 31. 03. 2021 z <https://www.asociacepruvodcu.cz/informace.php?id=44>

Beránek, J. (2013). *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha. Česko: Mag Consulting.

Čertík, M. (2001). *Cestovní ruch – vývoj, organizace a řízení*. Praha. Česko: OFF

Drobná, D. (2010). *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost*. Praha, Česko: Fortuna.

Hesková, M. (2011). *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. Praha. Česko: Fortuna.

Koroglu, O., & Guzel, F., O. (2014). Visitor perceptions of the role of tour guides in natural resources management and sustainable tourism. *International Journal of Advances in Management and Economics*. 3(5), 1-8.

Kunešová, E. & Farková, B. (2004). *Technika zahraničních zájezdů*. Praha, Česko: Idea servis

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, (2021). *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR*. Dostupné 31. 03. 2021 z <https://mmr.cz/cs/microsites/pruvodci/pruvodci-v-cr>

Prebens, N, K, Chen, S., J., & Uysal, S., M. (2018). *Creating Experience Value in Tourism*. Wallingford: CABI.

Orieška, J. (2010). *Služby cestovního ruchu*. Praha. Česko: Idea Servis.

Orieška, J. (2007). *Metodika činnosti průvodce v cestovním ruchu*. Praha. Česko: Idea Servis.

Rux, J. (2015). *Metodika práce průvodce cestovního ruchu. Studijní text pro prezenční a kombinovanou formu studia*. Jihlava. Česko: Vysoká škola polytechnická Jihlava.

Rux, J. (2007). *Metodika průvodcovské činnosti*. Dostupné z <http://www.mmr.cz/getmedia/1694c446-1cad-4d62-901b-8ec7b4577cba/getfile19.pdf>

Ryglová, K. (2009). *Cestovní ruch. Soubor studijních materiálů*. Ostrava. Česko: Key Publishing.

Ryglová, K., & Burian, M. & Vajčnerová, I. (2011). *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha. Česko: Grada.

Seifertová, V. (2013). *Průvodcovské činnosti*. Praha. Česko: Grada.

Wahla, A. & Kremzerová, D. (2010). *Služby cestovního ruchu – distanční studijní opora*. Brno. Česko: Vysoká škola obchodní a hotelová.

Studium Psychologie, (2020). *Studium Psychologie. Web o psychologii, přehledně a v souvislostech*. Dostupné 31. 03. 2021 z <https://www.studium-psychologie.cz/socialni-psychologie/6-skupiny.html>

Tyrkys, (2012-2021). *Tyrkys, škola cestovního ruchu s.r.o.* Dostupné 04. 05. 2021 z <https://www.tyrkys.cz/rubrika/kurzy.html>

Zákony pro lidi, (2010-2021). *Zákony pro lidi. Sbírnka zákonů*. Dostupné 31. 03. 2021 z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-117#cast2>

Seznam tabulek

Tabulka 1 Hodnocení celkového dojmu z průvodce	38
Tabulka 2 Hodnocení výkladu průvodce	39
Tabulka 3 Ovlivnění hodnocení	40
Tabulka 4 Kalkulace vzdělávacího kurzu	64

Seznam obrázků

Obrázek 1 Věk respondentů	31
Obrázek 2 Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů	31
Obrázek 3 Cestování po České republice	32
Obrázek 4 Cestování do zahraničí	33
Obrázek 5 Využití subjektu cestovního ruchu	34
Obrázek 6 Využití služeb průvodců	35
Obrázek 7 Kolikrát byly služby průvodců využity	36
Obrázek 8 Kde nejčastěji byly využity služby průvodců	37
Obrázek 9 Preferovaný typ průvodců	41
Obrázek 10 Důležitost průvodců	42
Obrázek 11 Potřeba služeb v budoucnu	44
Obrázek 12 Věk průvodců	46
Obrázek 13 Nejvyšší dosažené vzdělání průvodců	46
Obrázek 14 Místo výkonu průvodce	48
Obrázek 15 Požadování vzdělání.....	50
Obrázek 16 Získání vzdělání	51
Obrázek 17 Vztah k subjektu cestovního ruchu	52
Obrázek 18 Živnostenské oprávnění.....	53
Obrázek 19 Ovládání cizích jazyků	55
Obrázek 20 Hodnocení skupiny dle prvního dojmu.....	56
Obrázek 21 Frekvence setkávání s problémovými klienty	57

Seznam zkratek

aj.	a jiné
atd.	a tak dále
ČR	Česká republika
DPH	daň z přidané hodnoty
DPP	dohoda o provedení práce
kol.	kolektiv
OSVČ	osoba samostatně výdělečně činná
příp.	případně
TIC	turistické informační centrum
tzv.	tak zvaně
VOŠ CR	vyšší odborná škola cestovního ruchu

Seznam příloh

Příloha A: Dotazník pro veřejnost

Příloha B: Dotazník pro průvodce

Příloha A: Dotazník pro veřejnost

Vážená paní/slečno, Vážený pane,

jsem studentka Západočeské univerzity, Fakulty ekonomické.

Ke své bakalářské práci na téma "Průvodcovská činnost jako příležitost podnikání" chci znát Váš názor na služby průvodců cestovního ruchu a jejich hodnocení, proto Vás prosím o vyplnění mého dotazníku. Vyplnění Vám zabere maximálně 10 minut Vašeho času.

Dotazník je anonymní a výsledky z něj získané poslouží zcela jen pro účely mé práce.

Předem Vám děkuji za Váš čas a vyplnění dotazníku.

1. Jak často cestujete za poznáním po České republice?

- Jednou týdně Jednou měsíčně Jednou ročně Necestuji
 Jiná:

2. Jak často jezdíte na dovolené či výlety do zahraničí?

- Každý měsíc Jednou ročně Dvakrát ročně Necestuji
 Jiná:

3. Cestujete raději sami nebo s pomocí nějakého subjektu cestovního ruchu (cestovní kanceláře, cestovní agentura)?

- Raději cestuji sám, bez pomoci jakéhokoliv subjektu
 Raději cestuji se subjektem cestovního ruchu
 Necestuji ani sám ani s jiným subjekt Jiná:

4. Využili jste někdy služeb osobou průvodce cestovního ruchu?

- Ano Ne (Pokračujte v dotazníku otázkou č. 10)

5. Kolikrát jste cca využili služeb průvodců?

- Pouze jednou 2-5 krát 6-10 krát 10 krát a více Jiná:

6. Kde jste využili služeb průvodců?

- Zámek/hrad Příroda Město Cyklistika Jeskyně
 Horská turistika Zahraničí (delegát, animátor) Plavba lodí
 Dopravní prostředek (hosteska, technický průvodce) Chráněné území
 Lovecký cestovní ruch Jiná:

7. Jaký celkový dojem na Vás průvodci udělali? Ohodnoťte na škále od 1 (nejlepší) do 5 (nejhorší).

	1	2	3	4	5
Příjemnost průvodce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dostatek znalostí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dobré jednání s návštěvníky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Znalost pravidel společenského styku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Slušnost, zdvořilost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Jak na Vás působil výklad průvodce? Ohodnot'te na škále od 1 (nejlepší) do 5 (nejhorší).

	1	2	3	4	5
Zajímavost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zábavnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poutavost (zajímavý příběh)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Srozumitelnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spisovnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poučnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Jak průvodce cestovního ruchu ovlivnil Vaše hodnocení zájezdu/výletu?

	1	2	3	4	5
Místa, kam jste cestovali (hrad, zámek, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Subjektu, se kterým jste cestovali (cestovní kancelář/agentura)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Celého výlezu/zájezdu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Jaký typ průvodce preferujete?

- Osobní průvodce (fyzický průvodce)
- Knižní průvodce (cestovatelské knihy, brožury)
- Digitalizovaný průvodce (online průvodce, průvodci v mobilních telefonech)
- Žádný typ Jiná:

11. Myslíte si, že jsou služby průvodců důležité? Svoji odpověď zdůvodněte.

.....

12. Jaká je podle Vás náplň práce průvodce? (Vypište co nejvíce věcí).

.....

13. Myslíte si, že průvodci budou potřeba i v budoucnosti?

- Ano Ne

14. Jaké je Vaše pohlaví?

- Žena Muž

15. Kolik Vám je let?

- 15-20 let 21-30 let 31-40 let 41-50 let 51-60 let
 61 let a více

16. Jaké je Vaše vzdělání?

- Základní Střední s výučním listem Střední s maturitou
 Vyšší odborné Vysokoškolské

Příloha B: Dotazník pro průvodce

Milá průvodkyně, Milý průvodce,

jmenuji se Tereza Hrušková a studuji na Západočeské univerzitě, Fakultu ekonomickou, obor Management obchodních činností.

Tenhle rok piši bakalářskou práci na téma Průvodcovská činnost jako příležitost podnikání. Dělam proto průzkum o práci průvodce cestovního ruchu.

Prosím Vás tedy o jeho vyplnění, které Vám zabere do 10 minut Vašeho času. Formulář je zcela anonymní a jeho výsledky poslouží jen do mé bakalářské práce.

Předem Vám děkuji za Váš čas a vyplnění.

1. Jak dlouho pracujete jako průvodce cestovního ruchu?

.....

2. Kde vykonáváte práci průvodce?

- Město Příroda Kulturní památka Hory
 Zahraníčí Jiné:

3. Uveďte místo/místa, kde provádíte návštěvníky?

.....

4. Jak jste se k práci dostal/a?

.....

5. Požadovalo po Vás zařízení cestovního ruchu průvodcovské vzdělání (průvodcovské zkoušky)?

- Ano, ale já jsem toto vzdělání získal/a již před tím a z vlastní iniciativy
 Ano, zařízení ho po mně požadovalo, a tak jsem si ho dodělal/a, dodělávám, dodělám
 Ne, nepožadovali, ale i přesto průvodcovské vzdělání mám
 Ne, nepožadovali a ani žádné takové vzdělání nemám

6. Vzdělání na průvodce cestovního ruchu jste získal/a?

- V rámci svého studia na střední škole
 V rámci svého studia na vysoké škole
 V zařízení zajišťující průvodcovské zkoušky
 Rekvalifikace nebo kurz na průvodce cestovního ruchu
 Nemám průvodcovské vzdělání Jiné:

7. Jaký právní vztah máte k zařízení cestovního ruchu, kde provádíte?

- Interní pracovník Externí pracovník

8. V případě, že jste externí pracovník, máte svoje živnostenské oprávnění?

- Ano, mám živnostenské oprávnění Ne, nemám živnostenské oprávnění

9. Co Vás na práci průvodce nejvíce baví?

.....

10. Je podle Vás práce průvodce náročná? Svoji odpověď zdůvodněte.

.....

11. Jaké cizí jazyky ovládáte?

- Angličtina Němčina Ruština Francouzština
 Španělština Italština Latina Jiné:

12. Hodnotíte členy provázené skupiny dle tzv. prvního dojmu?

- Ano Ne

13. Jak často pracujete s problémovými návštěvníky?

- Neustále Často Občas Výjimečně Nikdy

**14. Uved'te příklad takového problémového návštěvníka, kterého jste prováděli.
Jak jste tento případ vyřešili?**

.....

15. Jaké je Vaše pohlaví?

- Žena Muž

16. Kolik Vám je let

- 15-20 let 21-30 let 31-40 let 41-50 let 51-60 let
 60 let a více

17. Jaké je Vaše vzdělání?

- Základní Střední s výučním listem Střední s maturitou
 Vyšší odborné Vysokoškolské

Abstrakt

Hrušková, T. (2021). *Průvodcovská činnost jako příležitost podnikání* (Bakalářská práce), Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta ekonomická, Česko.

Klíčová slova: cestovní ruch, průvodce cestovního ruchu, průvodcovská činnost, osobnost průvodce

Bakalářská práce pojednává o činnosti průvodců, náplně jejich práce, osobnosti a rolích průvodců. Cílem práce je zjistit vnímání průvodcovské činnosti z řad lidí široké veřejnosti, a i samotných průvodců. Teoretická část této práce se zabývá definicí průvodcovské činnosti, její klasifikací, rolemi a osobností průvodců cestovního ruchu. Praktická část je tvořena rozborem dvou dotazníků, kdy jeden dotazník byl připraven pro respondenty z široké veřejnosti a druhý dotazník byl připraven pro samotné průvodce. Veřejnost tímto hodnotila vystupování průvodce, sdělovala názory na tuto profesi a její budoucnost. Průvodci se zase vyjadřovali, co je na jejich práci baví, co je náročné a jak řeší problémové účastníky cestovního ruchu. Z výsledků jsou poté vyhledány problémy, pro které jsou vytvořeny návrhy na potenciální zlepšení, které mohou zlepšit kvalitu průvodcovských služeb a jejich budoucnost.

Abstract

Hrušková, T. (2021). *The travel guide as a business opportunity* (Bachelor Thesis). University of West Bohemia, Faculty of Economics, Czech Republic.

Key words: tourism, travel guide, guide activity, personality of travel guide

The bachelor thesis deals with the activities of guides, the content of their work, personalities and roles of guides. The aim of the work is to find out the perception of guide activities by people from the general public, as well as the guides themselves. The theoretical part of this work deals with the definition of guide activities, its classification, roles and personalities of tourism guides. The practical part consists of an analysis of two questionnaires, where one questionnaire was prepared for respondents from the general public and the second questionnaire was prepared for the guides. The public evaluated the performance of the guide, communicated their views on this profession and its future. The guides commented on what they enjoy about their work, what is difficult and how they solve problem participants in tourism. The results search for problems, for which are made suggestions of potential improvements, which could improve the quality of guide services and their future.