

Vysoká škola hotelová v Praze

katedra cestovního ruchu

---

**PRŮVODCOVSKÉ SLUŽBY A ANIMACE**  
studijní opora pro kombinovanou formu studia

**Mgr. Monika Klímová, Mgr. Věra Fišerová**

**Praha 2013**

## **Výuka předmětu CR 064 Průvodcovské služby a animace v kombinované formě studia**

### Identifikace předmětu

**Znak:** PSA

**Název:** Průvodcovské služby a animace

**Určení:** Hotelnictví, Management destinace, Management volného času, Marketingové komunikace ve službách

**Autoři:** Mgr. Monika Klímová, Věra Fišerová

**Rozsah:** Výuka probíhá ve dvou modulech, celkem 4 hodiny ( 2 – 2). Formou atestace je zápočet (3 kredity)

**Garant:** Mgr. Monika Klímová

- Přednášející: Mgr. Monika Klímová

### **Vymezení cíle předmětu**

Cílem předmětu je naučit posluchače definovat základní problematiku v oblasti průvodcovské a animační činnosti. Posluchač bude umět vyjmenovat a vysvětlit základní pojmy v oblasti cestovního ruchu týkající se průvodcovské a animační činnosti, klasifikovat jednotlivé profese z hlediska legislativy. Posluchač bude moci interpretovat zákony a zákonné normy vztahující se k průvodcovské a animační činnosti. Porozumí rozdílům mezi živností volnou a vázanou. Posluchač bude moci aplikovat získané teoretické znalosti v praxi. Využije je při demonstraci vlastní průvodcovské přípravy - navrhne a naplánuje akci, vytvoří itinerář akce, deník průvodce, sestaví vyúčtování. Akci zhodnotí a zdůvodní případné nedostatky. Stejným způsobem bude aplikovat své znalosti na tvorbu animačního programu podle zaměření animátora. Posluchač je schopen aplikovat teoretická zjištění na praktické situace. Posluchač v závěru kurzu ovládá terminologii, základní předpisy a zákonné normy vztahující se

k činnostem turistického průvodce, asistenci doprovodné služby a animátora, a to jak na úrovni republikové, tak mezinárodní, zejména pak europrostoru.

**Celkový studijní čas: 78 hodin**

## **Harmonogram**

- Předmět je zařazen do 3. a 4. semestru
- Semináře: září – leden, únor - květen
- Odevzdání seminárních prací – měsíc před zahájením zkouškového období
- Závěrečná obhajoba seminárních prací (případových studií) na konci semestru

## **Vybavení**

- PC
- Internet
- Odborné publikace

## **Návod práce se studijními texty**

Studijní oporu Průvodcovské služby a animace je nezbytné chápat jako výchozí studijní materiál, který doplňuje vlastní výuku předmětu v prezenční formě studia. Posluchačům by studijní opora měla jednak pomoci orientovat se v základní problematice a jednak by je měla motivovat k aktivní práci s informačními zdroji. Na konci každé kapitoly jsou uvedeny otázky k procvičování, které by měly čtenářům nahradit přímou výuku, jež probíhá v rámci seminářů v prezenční formě studia.

## Obsah

Úvodní tutoriál .....	5
Průvodce kurzu.....	5
Organizace studia .....	7
1. První kapitola: Obecné vymezení pojmů cestovní ruch, turistický průvodce, asistenční doprovodné činnosti .....	10
1.1 Vymezení pojmu cestovní ruch .....	11
1.2 Vymezení pojmů turistický průvodce .....	11
1.3 Vymezení pojmu asistenční doprovodné činnosti .....	11
2. Vznik a vývoj profese turistického průvodce (ve vztahu k české historii) .....	13
2.1 Historie průvodcovství.....	14
2.2 Stručný vývoj průvodcovské činnosti v české historii.....	15
3. Třetí kapitola: Legislativní podmínky pro provozování živnosti turistický průvodce .....	16
3.1 Legislativní podmínky provozování průvodcovské živnosti.....	17
4. Čtvrtá kapitola: Charakteristika průvodcovské činnosti .....	20
4.1 Základní kategorie průvodcovské činnosti .....	20
5. Pátá kapitola: Technika průvodcovské činnosti .....	22
5.1 Osobnost průvodce .....	22
5.2 Příprava průvodce na akci .....	23
6. Kapitola šestá: Mezinárodní i tuzemské organizace a profesní sdružení mající vztah k průvodcovské činnosti.....	27
6.1 Mezinárodní a tuzemské organizace související s průvodcovskou činností.....	28
6.2 Česká profesní sdružení.....	30
7. Sedmá kapitola: Vymezení pojmů čas, volný čas cestovní ruch a animace .....	32
7.1 Volný čas jako součást života .....	33
7.2 Funkce volného času .....	34
7.3 Volný čas a cestovní ruch .....	35
7.4 Animace v cestovním ruchu .....	35
8. Osmá kapitola: Vznik a vývoj animace v souvislosti s cestovním ruchem.....	36
8.1 Klubový cestovní ruch .....	37
8.2 Klub Mediterranéé (MED) .....	38
9. Devátá kapitola: Rozdělení animace, modely animace, záměry animace .....	39
9.1 Vymezení pojmu animace, animator .....	40
9.2 Základní aspekty animace .....	41
9.3 Záměry animace .....	41

10.	Desátá kapitola: Animace – doplňková služba cestovního ruchu, zabezpečení animace .....	43
10.1	Animace- doplňková služba cestovního ruchu .....	44
10.2	Personální zabezpečení animačních služeb, funkce animátora .....	45
10.3	Materiálně technické zabezpečení animace .....	47
10.4	Ekonomické zabezpečení animace .....	47
11.	Jedenáctá kapitola: Animační program, metodika realizace animačních programů .....	48
11.1	Tvorba animačního programu .....	49
11.2	Metodika postupu přípravy animačních produktů .....	50
12.	Dvanáctá kapitola: Případové studie a seminární práce .....	51

# Úvodní tutoriál

*Průvodce kurzu*

## Obsahová náplň předmětu

1. **Obecné vymezení pojmů cestovní ruch, turistický průvodce, asistenční doprovodné činnosti.**
2. **Vznik a vývoj profese turistického průvodce (ve vztahu k české historii).**
3. **Legislativní podmínky pro provozování živnosti turistický průvodce, animátor.**
4. **Charakteristika průvodcovské činnosti.**
5. **Technika průvodcovské činnosti.**
6. **Mezinárodní i tuzemské organizace a profesní sdružení mající vztah k průvodcovské činnosti.**
7. **Vymezení pojmů čas, volný čas, cestovní ruch a animace**
8. **Vznik a vývoj animace**
9. **Rozdělení animace, modely animace, záměry animace**
10. **Animace- doplňková služba cestovního ruchu, zabezpečení animace**
11. **Animační program – metodika a realizace animačních produktů**
12. **Případové studie, seminární práce**

## Studijní literatura

- a) povinná literatura
- *ČSN EN 15565 Služby cestovního ruchu - požadavky na zajištění profesního vzdělávání turistických průvodců a kvalifikační programy*
  - *ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu - cestovní agentury, touroperátoři - terminologie*
  - FIŠEROVÁ, V.: Animace- součást doplňkových služeb v hotelnictví a gastronomii, Praha 2012- kapitola v monografii *Gastronomie v toku času*. Klánová, L. Pavera: Press21, ISBN 978-80-905181-1-7
  - KLÍMOVÁ, M., *Aktuální problémy v poskytování průvodcovských služeb*, Sborník z příspěvků z konference regionálního cestovního ruchu Stop and Stay 2010, VŠH 2010, ISBN 978-80-86578-99-6, str. 62-80
  - KLÍMOVÁ, M., *Státní správa jako faktor ovlivňující provozování průvodcovské činnosti*, Sborník z příspěvků z konference regionálního cestovního ruchu Stop and Stay 2011, VŠH 2011, ISBN 978-80-87411-17-9

- KLÍMOVÁ, M.: *Současné trendy v příjezdovém cestovním ruchu Prahy pro ruský hovořící klientelu*, Sborník z příspěvků z konference Stop and Stay 2010, Praha, VŠH 2010, ISBN 978-80-86578-99-6
- KLÍMOVÁ, M.: *Aktuální trendy v zážitkovém cestovním ruchu v České republice*, Praha 2011
- NOVACKÁ, L., *Cestovní ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*, Vyd. EKONÓM, Bratislava 2010, ISBN 978-80-225-2982-2
- ORIEŠKA, J.: *Služby v cestovním ruchu*, Praha, Idea Servis, 2010, ISBN 978-80-85970-68-5
- SEIFERTOVÁ, V.: *Průvodcovské činnosti*, Praha, Grada Publishing, 2013, ISBN 978-80-247-4807-8
- *Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách a činnostech v oblasti cestovního ruchu ve znění pozdějších předpisů a novelizací*
- *Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání s daty jeho posledních novelizací*

#### b) důležité internetové zdroje

[www.mmr.cz](http://www.mmr.cz),      [www.czechtourism.cz](http://www.czechtourism.cz),      [www.kolegiumcr.cz](http://www.kolegiumcr.cz),      [www.unwto.org](http://www.unwto.org),  
[www.leisureforum.cz](http://www.leisureforum.cz),      [www.carnevale.cz](http://www.carnevale.cz),      [www.kampagroup.com](http://www.kampagroup.com),      [www.vsh.cz](http://www.vsh.cz),  
[www.bohemiancarneval.cz](http://www.bohemiancarneval.cz)

#### Cíle výuky předmětu

Po úspěšném a aktivním absolvování výuky:

- Student získá** základní přehled o legislativě týkající se provozování průvodcovské a animační činnosti. Porozumí předpokladům nezbytným pro provozování profese turistický průvodce a asistenčních doprovodných činností. Vyzná se v možnostech dalších celoživotního vzdělávání, profesních organizacích českých i zahraničních.
- Student bude umět** vytvořit itinerář, excerpční lístek, zvládne veškeré druhy přípravy turistického průvodce. Umí vytvořit animační program, dokáže se zaměřit na specifika různých věkových segmentů.
- Student bude schopen** samostatně provést skupinu, připravit akci po materiálně-technické stránce, samostatně zrealizovat volnočasové programy, animační programy a jejich zabezpečení po stránce personální, materiálně technické a ekonomické.

### Požadavky k udělení zápočtu

Předmět CR 064 Průvodcovské služby a animace je ukončen zápočtem, který má formu vytvoření a obhájení případové studie nebo jiné formy seminární práce.

Předpokladem pro získání zápočtu je:

- aktivní účast na výuce v jednotlivých modulech
- prostudování základní literatury a studijní opory
- splnění korespondenčních úkolů, resp. seminární práce

### *Organizace studia*

Výuka předmětu CR 064 Průvodcovské služby a animace (semestrální kurz) je rozdělena na kontaktní a distanční část a probíhá ve dvou modulech. Kontaktní výuka ( 4 hodiny) je realizována v rámci dvou soustředění, jde o 2 + 2 hodiny přímé výuky. V každém soustředění se uskuteční výuka jednoho modulu, který tvoří dvě povinné části: „**Tutoriál**“ a „**Průvodce studiem**“.

Převážná část kombinované formy studia předmětu CR 064 má sice distanční formu, avšak z hlediska pedagogického přístupu ke studentům a jejich možnostem spolupracovat s vyučujícím (tutorem), jde o průběžnou výuku. Na tutoriálech a ve studijních materiálech jsou zadávány úkoly, jejichž splněním student dokládá průběžnou svého studia. Komunikace s vyučujícím je zajištěna přes internet ([klimova@vsh.cz](mailto:klimova@vsh.cz)) a v průběhu semestru může student navštívit učitele ve vypsanych konzultačních hodinách. V případě problémového tématu má možnost navštívit přednášky či semináře prezenčního studia. Pokud mu nestačí konzultace telefonická, elektronická (mailing), či prostřednictvím výukového prostředí (Informační systém VŠH, dále jen „IS“), může si student domluvit individuální (event. kolektivní) konzultaci. Administrativu studia zajišťuje příslušná referentka studijního oddělení. Všechny kontakty mezi tutorem a studujícím probíhají v rámci IS.

### Časový harmonogram výuky a obsahové zaměření modulů

Předmět je zařazen do 3. nebo 4. semestru 2. ročníku bakalářského stupně studia Hotelnictví, Management destinace, Marketingové komunikace ve službách, Management volného času.

**1. modul - Základy teorie cestovního ruchu ve vztahu k průvodcovské činnosti, obor činnosti turistického průvodce**



## **2. modul - Základy teorie cestovního ruchu ve vztahu k animačním činnostem, obor činnosti animátora v cestovním ruchu**

### Tutoriály

Na **úvodním tutoriálu** na začátku semestru jsou studenti seznámeni, v rámci tzv. Průvodce kurzu, s obsahem předmětu, s časovým rozvržením výuky jednotlivých tematických okruhů, se zařazením předmětu ve studijním plánu oboru, s povinnou literaturou, cílem výuky a s požadavky k udělení zápočtu. Je zde vysvětlen přístup k tzv. studijním oporám (studijní materiály, metodické listy) a způsob odevzdávání korespondenčních kontrolních úkolů v IS. Studentům je objasněn způsob hodnocení kontrolních úkolů a termíny jejich odevzdání. Je probrána celková organizace výuky.

Na **závěrečném tutoriálu** tutor vyhodnotí na konci semestru dosavadní práci studentů. Studenti musí zaslat vyřešené úkoly elektronicky měsíc před zahájením posledního soustředění. Tutor upozorní na závažné nedostatky a v případě potřeby obtížná témata vysvětlí. Učitel vyhodnotí uložené úkoly z minulého tutoriálu a práci studentů za celý semestr. Upozorní na problémové otázky tematických okruhů k tvorbě seminární práce, úskalí ústních obhajob případových studií. Podle potřeby proběhne společná konzultace.

Studenti jsou seznámeni s průběhem a časovým harmonogramem udělení zápočtu.

### Průvodce studiem

V rámci kontaktní části studia je proveden metodický výklad (přednáška) daného tematického celku. Studenti jsou seznámeni s tím, co budou studovat z povinné literatury (musí být pro studenty k dispozici), jaká úskalí je čekají při samostudiu a jak jim bude tutor pomáhat při studiu. Velká pozornost je věnována jejich práci se studijními oporami, které jim nahrazují bezprostřední kontakt s vyučujícím na seminářích. Studijní opory jsou připraveny pro každý tematický okruh. Jejich součástí jsou: cíle, úvod, vlastní výklad tématu, shrnutí vyložené problematiky, klíčové pojmy, úkoly k zopakování procvičení, odkazy na další studijní zdroje a hodnocení. Studijní opory jsou vloženy v rámci IS do části předmětu CR 064, sekce **Manipulace se studijními materiály**.

Při studiu předmětu CR 064 student využívá tři informační zdroje:

- metodologický výklad učitele
- kontaktní výuku v rámci tutoriálu a samostudia
- předepsané učebnice a metodické materiály

## 1. modul = 2 hodiny

**Průvodce studiem modulu “Základy teorie cestovního ruchu ve vztahu k průvodcovské činnosti, obor činnosti turistickeho průvodce”.**

Modul tvoří šest tematických okruhů. Každý z nich je probírán samostatně.

1. Obecné vymezení pojmů cestovní ruch, turistický průvodce, asistenční doprovodné činnosti.
2. Vznik a vývoj profese turistického průvodce (ve vztahu k české historii).
3. Legislativní podmínky pro provozování živnosti turistický průvodce, animátor.
4. Charakteristika průvodcovské činnosti.
5. Technika průvodcovské činnosti.
6. Mezinárodní I tuzemské organizace a profesní sdružení mající vztah průvodcovské činnosti.

---

Výklad vychází z učebnic: SEIFERTOVÁ, V.: *Průvodcovské činnosti*, Praha, Grada Publishing, 2013, ISBN 978-80-247-4807-8, NOVACKÁ, Ľ., *Cestovní ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*, Vyd. EKONÓM, Bratislava 2010, ISBN 978-80-225-2982-2, ORIEŠKA, J.: *Služby v cestovním ruchu*, Praha, Idea Servis, 2010, ISBN 978-80-85970-68-5

---

## 1. První kapitola: Obecné vymezení pojmů cestovní ruch, turistický průvodce, asistenční doprovodné činnosti

### Studijní cíle:

- definovat pojmy cestovní ruch, turistický průvodce, asistenční doprovodné činnosti
- vysvětlit legislativní podmínky pro provozování živnosti turistického průvodce a dalších asistenčních doprovodných činností ve vztahu k české legislativě a legislativě EU

### Klíčová slova: cestovní ruch, turistický průvodce, doprovodné asistenční činnosti

### Úvod

Od 50. let 20. století se cestovní ruch stal samozřejmou součástí existence hospodářsky vyspělých zemí světa. Miliony lidí se vydávají ve svém volném čase na cesty za účelem poznání, odpočinku, nejrůznějších duševních i tělesných aktivit, navázání nových kontaktů, vybočení za zavedených běžných stereotypů každodenního života. K základním podmínkám rozvoje cestovního ruchu patří svoboda člověka cestovat, disponibilní fond volného času a dostatek volných finančních prostředků. Výraznou měrou přispívají ke spokojenosti cestujících lidí reprezentativní cestovní kanceláře, cestovní agentury, dané země - turističtí průvodci.

### Studijní text

---

#### **Použijte literaturu:**

- SEIFERTOVÁ, V.: *Průvodcovské činnosti*, Praha, Grada Publishing, 2013, ISBN 978-80-247-4807-8
  - NOVACKÁ, Ľ., *Cestovní ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*, Vyd.EKONÓM, Bratislava 2010, ISBN 978-80-225-2982-2
  - ORIEŠKA, J.: *Služby v cestovním ruchu*, Praha, Idea Servis, 2010, ISBN 978-80-85970-68-5
-

### 1.1 Vymezení pojmu cestovní ruch

Cestovní ruch je sociálně-ekonomický jev, jehož subjektem je člověk (skupina lidí, společnost) a zároveň je součástí obecné kategorie ekonomika jak na úrovni mikroekonomické, tak na úrovni makroekonomické. Základním charakteristickým rysem cestovního ruchu je mnohoovětvovost (interdisciplinarita), protože na vytváření jeho podmínek, předpokladů a vlastní realizaci se podílí celá řada odvětví národního hospodářství.

#### Pojem k zapamatování:

---

**Cestovní ruch** je činnost osoby, cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí (obvyklé prostředí), a to na dobu kratší než je stanovena, přičemž hlavní účel její cesty je jiný, než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.

---

Z výše uvedené definice je nutné blíže specifikovat vybrané pojmy :

- **místo mimo běžné prostředí** – rozumí se jím místo mimo trvalé bydliště a také místo mimo trvalé bydliště, kde se však osoba zdržuje pravidelně (např. místo trvalého pracovního poměru)
- **dobu kratší, než stanovená** – v mezinárodním cestovním ruchu činí 1 rok, v domácím cestovním ruchu činí 6 měsíců
- **jiný účel než výdělečná činnost** – výdělečná činnost v navštíveném místě není založena na pracovním poměru (vyloučeny nejsou tedy cesty služební, obchodní apod., které mají zdroj úhrady z pracovního poměru u zaměstnavatele v místě bydliště či firmy)

### 1.2 Vymezení pojmů turistický průvodce

Turistický průvodce (angl. tourist guide) je v překladu normy ČSN EN13809:2003 uveden jako „průvodce cestovního ruchu“, „turistický průvodce“ a je vymezen následovně: fyzická osoba, která provádí návštěvníky v jazyce podle jejich výběru a poskytuje výklad o kulturním a přírodním dědictví oblasti, přičemž tato osoba má obvykle specializaci na příslušnou oblast vydanou anebo uznávanou příslušným úřadem.

### 1.3 Vymezení pojmu asistenční doprovodné činnosti

Norma ČSN EN 13809 definuje ostatní průvodcovské činnosti jako doprovodné asistenční. Jsou to následující profese:

- **místní zástupce** (angl. local representative) – fyzická osoba nebo agentura v místě destinace pověřená touroperátorem, aby poskytoval cestujícím praktickou pomoc a vyřizoval administrativní záležitosti
- **animátor, koordinátor** (angl. animateur/activity; co-ordinator) – fyzická osoba - odpovídající za plánování a dozor nad programy v rámci volného času a sportovními programy, která povzbuzuje cestující, aby se těchto programů účastnili, a mluví jazykem, jemuž rozumí většina cestujících
- **hosteska** (angl. host/hostess) – fyzická osoba, která vítá a informuje návštěvníky na letištích, nádražních stanicích, v hotelích, na výstavách a veletrzích a při různých programech, anebo která obsluhuje pasažéry v dopravních prostředcích
- **horský průvodce** (angl. mountain guide) – fyzická osoba, která provádí návštěvníky v horských oblastech, přičemž tato osoba musí mít příslušné znalosti a zkušenosti a vlastnit vhodnou kvalifikaci
- **sportovní instruktor** (angl. sports instructor) – fyzická osoba, která vyučuje konkrétní sport a která může mít příslušnou kvalifikaci
- **vedoucí okružní plavby** (angl. cruise director) – fyzická osoba na lodi pro okružní plavbu odpovídající za program a veškeré exkurze po vnitrozemí

### **Pojmy k zapamatování:**

---

**Turistický průvodce** fyzická osoba, která provádí návštěvníky v jazyce podle jejich výběru a poskytuje výklad o kulturním a přírodním dědictví oblasti

**Asistenční doprovodné činnosti** jsou další průvodcovské činnosti, specializované pro ten který druh doprovodné činnosti. Patří mezi ně místní zástupce (delegát), animátor, hosteska, horský průvodce, sportovní instruktor, vedoucí okružní plavby

---

### **Shrnutí kapitoly**

Cestovní ruch je sociálně-ekonomický jev, jehož subjektem je člověk (skupina lidí, společnost) a zároveň je součástí obecné kategorie ekonomika. Na úrovni mikroekonomické, tak na úrovni makroekonomické. Základním charakteristickým rysem cestovního ruchu je mnohodontost (interdisciplinarita), protože na vytváření jeho podmínek, předpokladů a vlastní realizaci se podílí celá řada odvětví národního hospodářství.

Služby průvodců cestovního ruchu jsou součástí produktu cestovního. Jsou nejdůležitější doplňkovou službou cestovního ruchu. Průvodcovská profese patří k tzv. službám pracovníků

prvního kontaktu, kteří svým chováním a činnostmi vytvářejí u návštěvníků, zejména zahraničních, dojem o dané destinaci.

### **Úkol k zamyšlení**

---

- Jaký rozdíl mezi činnostmi turistického průvodce a asistenčními doprovodnými činnostmi?
- V čem spočívá důležitost průvodcovské profese?

Své názory zdůvodněte, budeme o nich diskutovat při dalším osobním setkání v rámci zopakování primárních informací prvního modulu.

---

### **Další studijní zdroje:**

- *Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách a činnostech v oblasti cestovního ruchu ve znění pozdějších předpisů a novelizací*
- *Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání s daty jeho posledních novelizací*
- *ČSN EN 15565 Služby cestovního ruchu - požadavky na zajištění profesního vzdělávání turistických průvodců a kvalifikační programy*
- *ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu - cestovní agentury, touroperátoři - terminologie*

## **2. Vznik a vývoj profese turistického průvodce (ve vztahu k české historii)**

### **Studijní cíle:**

- vysvětlit důvody vzniku průvodcovské profese
- předložit stručný vývoj profese turistického průvodce

**Klíčová slova: turistický průvodce, historie průvodcovské činnosti**

### **Úvod**

Cestování je spjata s celou historií lidstva. Od samého počátku lidské existence docházelo k cestování lidí, často za lepšími životními podmínkami, za poznáním. K pochopení odlišného prostředí a podmínek vždy sloužila osoba znalá daného prostředí, kultury, geografie. Dnes se tato osoba nazývá turistický průvodce.

## Studijní text

---

### Použijte literaturu:

SEIFERTOVÁ, V.: *Průvodcovské činnosti*, Praha, Grada Publishing, 2013, ISBN 978-80-247-4807-8

---

### 2.1 Historie průvodcovství

Historie průvodcovské činnosti se pojí s prvními cestovateli a spadá do starověku. Za nejstarší cestovatele jsou považováni Egypťané, Římané a Řekové. První **itineráře** (časový rozvrh trasy s popisem atraktivit trasy) používané průvodci dodnes, jsou známé již z 2.st..l. a pochází z dob římského císařství.

Charakter a význam průvodcovské činnosti se stále více upevňoval a tříbil ve středověku díky zvyku evropské šlechty cestovat a poznávat cizokrajné země. Tato tradice se ještě více rozšířila z nejvyšších vrstev šlechty směrem k měšťanstvu během renesance a novověku. Své rovněž vykonaly zámořské plavby. V té době již pozice průvodce plnila i funkci tlumočnickou. K dalšímu rozkvětu průvodcovské činnosti došlo v devatenáctém století, společně s rozvojem dopravy a cestovního ruchu.

S rozvojem cestovního ruchu, průvodcovské činnosti a vynálezem knihtisku vyvstala možnost doplnit činnost průvodce i tištěnými texty – tzv. Bedekry. Jejich tvůrcem se stal tiskař Karl Baedeker, který svého prvního tištěného průvodce vydal v roce 1835 (*Rýnské listy z Mohuče do Kolína, příručka pro cestující*). I když do této doby již tištěné průvodce vycházely, tzv. Bedekry se neomezovaly pouze na popisy pamětihodností, ale zároveň informovaly o aktuální situaci v destinaci, zajímavostech...vše bylo řazeno tematicky a přehledně. Tento systém se využívá dodnes.

### Pojmy k zapamatování

---

**Itinerář** - z latinského *itinerarium*, od *iter = cesta*. Časový harmonogram cesty se základními údaji o trase. Nezbytná součást nabídky CK a přípravy průvodce na akci.

**Bedeker** - (název vznikl zkomolením jména autora Karla Baedekera) tištěný průvodce na cesty. Informace jsou řazeny do tematicky uzavřených oddílů, obsahově a významově spolu souvisejících. Bedekry se neomezují na pouhý výčet pamětihodností.

---

## 2.2 Stručný vývoj průvodcovské činnosti v české historii

Rozvoj a profesionalizace se v české historii pojí s dobou Rakouska-Uherska. Průvodcovskou činnost upravoval Řád živnostenský č. 227/1859, který byl zrušen až k 1. 1. 1966 zákoníkem práce č. 65/1965 Sb. Na něj navazovaly prováděcí předpisy, které upravovaly činnosti cestovních kanceláří a průvodcovské činnosti. Díky nim patřila průvodcovská činnost mezi činnosti koncesované.

Již před zavedením těchto legislativních opatření existovaly např. v Praze problémy se zajištěním kvalitní profesionální průvodcovské činnosti. Již v roce 1881 byli ustanoveni tzv. *Úředně oprávnění průvodčí*. Ti byli vybaveni černou čepicí s odznakem ve tvaru písmena C. Těchto odborníků pracovalo v Praze 7. V době první republiky jejich počet stoupal, zvyšovaly se požadavky na kvalifikaci, jazykové schopnosti, změnilo se označení jejich profese – *průvodčí cizinců*. Průvodcovská živnost však stále zůstávala živností koncesovanou.

### Pojmy k zapamatování:

---

**Úředně oprávněný průvodčí** – první oficiální označení průvodců pracujících v dobách Rakouska-Uherska v Praze

**Průvodčí cizinců** – označení profesionálních průvodců pracujících v době První republiky v Praze v oblasti příjezdového cestovního ruchu

**Turistický průvodce** – současné označení průvodců působících jak v oblasti domácího, příjezdového nebo výjezdového cestovního ruchu. Označení vycházejí z platné legislativy EU

### Úkoly k zamyšlení

---

- Porovnejte jednotlivá období v české historii a stručně charakterizujte jednotlivé etapy tím, že definujete odlišnosti v činnosti turistických průvodců.

Své názory zdůvodněte, budeme o nic diskutovat v rámci opakování stěžejních informací při dalším setkání v druhém modulu výuky.

---

### Shrnutí kapitoly



Historické změny, kterými prošla průvodcovská činnost, se výraznou měrou podílely na zvyšování kvality činnosti. Každá etapa s sebou nesla určitá specifika, která se týkala nejen názvu, ale i oboru činnosti osoby průvodce.

#### **Další studijní zdroje:**

- 
- SEIFERTOVÁ, V.: Průvodcovské činnosti, Praha, Grada Publishing, 2013, ISBN 978-80-247-4807-8
  - NOVACKÁ, L., *Cestovní ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*, Vyd.EKONÓM, Bratislava 2010, ISBN 978-80-225-2982-2
  - ORIEŠKA, J.: *Služby v cestovním ruchu*, Praha, Idea Servis, 2010, ISBN 978-80-85970-68-5
- 

### **3. Třetí kapitola: Legislativní podmínky pro provozování živnosti „turistický průvodce“**

#### **Studijní cíle**

- Definovat legislativní předpisy týkající provozování průvodcovské činnosti v České republice

#### **Klíčová slova: živnost volná, živnost koncesovaná**

#### **Úvod**

Jak bylo řečeno v předchozích kapitolách, průvodcovská činnost prošla během své české historie řadou legislativních změn a úprav. Zcela zásadní byla změna z živnosti koncesované na živnost ohlašovací volnou. Profesi turistického průvodce, vymezení jeho pravomocí, oboru činnosti a možnostem celoživotního vzdělávání upravuje nejen česká legislativa, ale rovněž legislativa Evropské unie.

#### ***Studijní text***

#### ***Použijte literaturu***

---

- Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách a činnostech v oblasti cestovního ruchu ve znění pozdějších předpisů a novelizací
  - Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání s daty jeho posledních novelizací
  - ČSN EN 15565 Služby cestovního ruchu - požadavky na zajištění profesního vzdělávání turistických průvodců a kvalifikační programy
  - ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu - cestovní agentury, touroperátoři – terminologie
- 

### 3.1 Legislativní podmínky provozování průvodcovské živnosti

Provozování průvodcovské živnosti bylo do roku 2008 řazeno mezi živnosti vázané, byla tedy vyžadována kvalifikační zkouška ověřující způsobilost průvodce pro vykonávání této profese. V roce 2008 došlo k legislativní úpravě a při projednávání novely živnostenského zákona č. 130/2008 Sb. byla průvodcovská živnost přeřazena mezi živnosti ohlašovací volné. Zároveň s tím byla zrušena vyhláška MMR č. 295/2001 Sb., o provádění a obsahové náplni zkoušky v odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu.

V současnosti je průvodcovská činnost definována jako: „doprovázení skupiny osob nebo jednotlivců, při němž je v jazyce podle jejich výběru poskytován výklad o kulturním a přírodním dědictví země. Výklad obsahuje zejména informace o kultuře (historické, umělecké, archeologické, folkloristické, etnologické, gastronomické a podobně), jednotlivých lokalitách (historických, průmyslových, městských centrech a podobně), místech (muzea, kostely a podobně) a oblastech (turistických regionech, krajích a podobně).

Průvodcovskou činností je dále zajištění dalších nezbytných činností spojených s doprovodem skupiny osob nebo jednotlivců, vedením a kontrolou itineráře, zajištěním programu, obstaráním základních informací během cesty, včetně praktických informací vztahujících se k místu pobytu a poskytováním základní pomoci doprovázeným osobám.“

Průvodcovskou činnost rovněž zastřešují dvě normy EU, a to:

**ČSN EN13809:2003 „Služby cestovního ruchu – cestovní agentury a touroperátoři – terminologie“**, která upravuje a sjednocuje definice řady termínů obvykle užívaných v cestovním ruchu. V oddíle 2.3 mimo jiné charakterizuje asistenční činnosti a jejich druhy podle rozsahu a zaměření poskytovaných služeb.

**ČSN EN 15565 „Služby cestovního ruchu – požadavky na zajištění profesního vzdělávání turistický průvodců a kvalifikační programy“** vymezuje požadavky na vzdělání turistického průvodce. Norma podporuje úsilí EU usnadnit volný pohyb služeb v jejich členských státech, ale také zdůrazňuje důležitost profese turistických průvodců ve specifických oblastech cestovního ruchu. Cílem je dosažení vysoké kvalifikace turistických průvodců v evropských zemích. Norma dává volnost zemím, regionům a městům rozhodnout si o úrovni, rozsahu a hlavních oblastech v jejich výukových programech. Poskytování výukových programů

odpovídá minimální úrovni a požadavkům na vzdělání turistického průvodce, což je předpokladem pro kvalitní průvodcovské služby v členských zemích EU. Norma se dotýká především poskytovatelů vzdělávání, tedy škol, školicích zařízení, školitelů a organizátorů rekvalifikací a kurzů. Stanovuje obsah a rozsah kompetencí, obecných a místně specifických znalostí a dovedností.

Doporučený vzdělávací program v délce 600 hodin obsahuje obecné předměty, odborné předměty a praktickou výuku formou přednášek, praktických cvičení, e-learningu, praktické výuky, samostudia a samostatných projektů. Evropská norma určuje, za jakých podmínek může být časový plán rozšířen, neboť je třeba vzít v úvahu historické, kulturní, zeměpisné a jiné důvody. V každém případě by měla minimální doba praktických cvičení pokrýt 40 % celkové doby vzdělávacího programu. Norma také definuje požadavky na školitele, kvalitu výuky a kritéria hodnocení.

### **Pojmy k zapamatování**

---

**Koncesní listina (koncese)** - dokument vydávaný příslušným ministerstvem a opravňující svého držitele pro podnikání v oboru, pro který byla Koncese vydána. Provozování průvodcovské činnosti patřilo do roku 2008 mezi živnosti ohlašovací koncesované, bylo tedy zapotřebí doložit ŽÚ následující:

- vysokoškolské vzdělání v oblasti cestovního ruchu nebo
- vyšší odborné vzdělání v oblasti cestovního ruchu nebo
- střední vzdělání s maturitou v oblasti cestovního ruchu nebo
- vysokoškolské vzdělání a 1 rok praxe v oboru nebo
- vyšší odborné vzdělání a 3 roky praxe v oboru nebo
- střední vzdělání s maturitou a 6 let praxe v oboru nebo
- doklad o rekvalifikaci a 6 let praxe v oboru nebo
- **doklady podle § 7 odst. 5 písm. b),c), f), g), h) nebo i) živnostenského zákona**, mezi které patří především :

**Živnostenské oprávnění** (vydané ŽÚ na základě dokladu o kvalifikaci, doložené praxi z oboru, čistého trestního rejstříku, dosažení hranice 18ti let)

---

### **Úkoly k zamyšlení**

---

- Jak se postupně měnily legislativní podmínky během posledních dvaceti let dvacátého století a jedenadvacátého století ve vztahu k provozování průvodcovské činnosti?

- Patří všechny asistenční činnosti mezi živnosti ohlašovací volné, nebo existují výjimky?

Své názory zdůvodněte, při dalším osobním setkání v druhém modulu o nich budeme diskutovat.

---

### Pojem k zapamatování

---

**Volná živnost** - živnost, pro jejíž provozování živnostenský zákon nevyžaduje prokazování odborné ani jiné způsobilosti. K získání živnostenského oprávnění pro živnost volnou musí být splněny pouze všeobecné podmínky. Volné živnosti patří mezi živnosti ohlašovací

---

### Shrnutí kapitoly

Od vzniku České republiky v roce 1993 došlo v oblasti cestovního ruchu k obrovským změnám, kterým napomohlo uvolnění politické situace v letech osmdesátých, rozpad západního a východního bloku, socialistického a kapitalistického zřízení, vstup ČR do Evropské Unie. To znamenalo zejména v bývalých socialistických zemích v oblasti cestovního ruchu podnikatelský boom, který se odrazil v legislativních změnách upravujících podmínky pro provozování průvodcovské činnosti. V současnosti patří průvodcovské činnosti mezi živnosti volné ohlašovací, vyjma profesí, na nichž jsou klienti závislí životem.

### Další studijní zdroje

---

- KLÍMOVÁ, M., *Aktuální problémy v poskytování průvodcovských služeb*, Sborník z příspěvků z konference regionálního cestovního ruchu Stop and Stay 2010, VŠH 2010, ISBN 978-80-86578-99-6, str. 62-80
- KLÍMOVÁ, M., *Státní správa jako faktor ovlivňující provozování průvodcovské činnosti*, Sborník z příspěvků z konference regionálního cestovního ruchu Stop and Stay 2011, VŠH 2011, ISBN 978-80-87411-17-9

## 4. Čtvrtá kapitola: Charakteristika průvodcovské činnosti

### Studijní cíle

- Definovat charakteristiku průvodcovské činnosti

**Klíčová slova: charakteristika průvodcovské činnosti, doplňková služba cestovního ruchu**

### Úvod

Průvodcovská služba je služba je osobní služba, jedna z nejdůležitějších služeb doplňkových. Většina turistů, zejména zahraničních, si vytváří představu o navštívené destinaci právě díky osobě průvodce. A nejde pouze o informace, které jim turistický průvodce poskytuje. Z jeho vystupování, chování, neverbální komunikace turisté usuzují, jaké zvyklosti, etické a další hodnoty jsou obvyklé v dané zemi. Průvodce je povětšinou jediným reprezentantem destinace, se kterým turisté přicházejí do kontaktu. To, jak vnímají osobu turistického průvodce velmi často znamená, že přesně tak výsledně vnímají destinaci samotnou.

### Studijní text

---

#### **Použijte literaturu**

- SEIFERTOVÁ, V.: *Průvodcovské činnosti*, Praha, Grada Publishing, 2013, ISBN 978-80-247-4807-8
- NOVACKÁ, L., *Cestovní ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*, Vyd.EKONÓM, Bratislava 2010, ISBN 978-80-225-2982-2
- ORIEŠKA, J.: *Služby v cestovním ruchu*, Praha, Idea Servis, 2010, ISBN 978-80-85970-68-5

#### **4.1 Základní kategorie průvodcovské činnosti**

V předchozích kapitolách 1.2 a 1.3 jsme definovali základní kategorie průvodcovské činnosti tak, jak jsou určeny legislativou EU ( turistický průvodce, vedoucí zájezdu, doprovod zájezdu, místní zájezdu, animátor, hosteska, horský průvodce, sportovní instruktor, vedoucí okružní plavby).

Kromě těchto základních kategorií existuje i další členění průvodců dle jejich specifického zaměření, a to tzv. "přede dveřmi" a "za dveřmi", tzn. Na ty, kteří poskytují výklad na veřejném prostranství a na ty, kteří pracují v uzavřených objektech. Toto členění s sebou nese i specifický požadavek na vzdělávání takových odborníků. Díky tomu platí, že i v

europrostoru je poskytování služeb “za dveřmi” prakticky vyloučeno, pokud dotyčný průvodce nemá specifické vzdělání

Z tohoto důvodu se dělí specializovaná činnost takto:

- **Průvodce po kulturně-historických památkách**
- **Místní (regionální) průvodce** - mezi tyto specializované průvodcovské činnosti patří řada certifikovaných průvodců městy, např. *Průvodce Prahou, Průvodce specialista pro region Jižní Morava*, průvodci pro prezentaci přírodního dědictví (*Průvodce KRNAPu, NP České Švýcarsko...*)
- **Průvodce specialista pro návštěvníky se speciálními potřebami, se zdravotním postižením**
- **Průvodce- řidič**

### Pojem k zapamatování

---

**Turistický průvodce** - fyzická osoba, která provádí návštěvníky v jazyce podle jejich výběru a poskytuje výklad o kulturním a přírodním dědictví oblasti

**Asistenční doprovodné činnosti** jsou další průvodcovské činnosti, specializované pro ten který druh doprovodné činnosti. Patří mezi ně místní zástupce (delegát), animátor, hosteska, horský průvodce, sportovní instruktor, vedoucí okružní plavby

**Průvodce “přede dveřmi”** – průvodci, kteří poskytují odborný výklad mimo uzavřené budovy, ne veřejných prostranstvích, v přírodě...

**Průvodce “za dveřmi”** – průvodci, kteří poskytují odborný výklad v uzavřených objektech

### Úkoly k zamyšlení

---

- Porovnejte a uveďte příklady průvodcovských činností “před a za dveřmi”

Své názory zdůvodněte, budeme o nich diskutovat při dalším osobním setkání v rámci zopakování primárních informací prvního modulu

---

### Shrnutí kapitoly

Průvodcovská činnost je činnost velmi specifická a důležitá. Průvodce je zpravidla jediným reprezentantem země, kterou turista navštíví. Je proto důležité, aby poskytoval nejen vysoce odborné informace, pravdivé, ale aby se při své práci řídil etickými kodexy a nedocházelo k poškození jména země, kterou průvodce před turisty reprezentuje.

## 5. Pátá kapitola: Technika průvodcovské činnosti

### Studijní cíle:

- Definovat osobnost průvodce
- Definovat typy přípravy průvodce

**Klíčová slova: osobnost průvodce, příprava průvodce, itinerář, excerpční lístek**

### Úvod

Průvodce představuje pro turisty jediný fyzický kontakt s navštívenou destinací. Proto je důležitá nejen jeho příprava na akci, ale rovněž jeho osobnost, to, jakým je psychologem, zda-li disponuje odpovídajícími fyzickými vlastnostmi.

### Studijní text

---

#### **Použijte literaturu:**

- SEIFERTOVÁ, V.: *Průvodcovské činnosti*, Praha, Grada Publishing, 2013, ISBN 978-80-247-4807-8
- NOVACKÁ, L., *Cestovní ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*, Vyd.EKONÓM, Bratislava 2010, ISBN 978-80-225-2982-2

### *5.1 Osobnost průvodce*

Požadované vlastnosti turistického průvodce by měly být v souladu s existujícími etickými kodexy

<b>Morální vlastnosti průvodce:</b>	<b>Rozumové vlastnosti průvodce:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- bezúhonnost</li><li>- organizační schopnosti</li><li>- zodpovědnost</li><li>- poctivost (svěřené věci...)</li><li>- svědomitost</li><li>- autorita u účastníků</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- odborné znalosti</li><li>- jazykové znalosti</li><li>- všeobecný kulturní rozhled</li><li>- stálé vzdělávání</li><li>- schopnost vnímat souvislosti</li><li>- paměť</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- vztah k lidem</li> <li>- dochvilnost</li> <li>- pohotovost</li> <li>- rozhodnost</li> <li>- přesnost</li> <li>- přátelská povaha</li> <li>- entuziasmus – nadšení</li> <li>- optimismus</li> <li>- empatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- důvtip</li> <li>- řečnické nadání</li> </ul>
<p><b>Tělesné předpoklady pro činnost průvodce:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dobrý zdravotní stav</li> </ul>	<p><b>Ostatní:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- orientační schopnosti (ve městě i v terénu)</li> <li>- záliba v cestování</li> <li>- schopnost předcházet konfliktům</li> <li>- znalost pravidel společenského chování (oblečení, hygiena)</li> </ul>

<p><b>Vlastnosti, které by průvodce mít neměl:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rutinérství</li> <li>- nedbalost</li> <li>- nezájem o účastníky</li> <li>- arogance</li> </ul>
--

### Pojmy k zapamatování

---

**Vlastnosti, které by průvodce měl mít**

**Vlastnosti, které by naopak mít průvodce neměl**

---

### *5.2 Příprava průvodce na akci*

Na každou akci se průvodce musí připravit. Způsob a délka přípravy je závislá na:

- Zkušenostech průvodce
- Charakteru akce
- Mnoha dalších okolnostech – složení účastníků akce, ročním obdobím apod.

**Základní druhy přípravy průvodce jsou:**

- topografická příprava



- chronologická příprava
- psychologická příprava

### **Topografická příprava průvodce**

- příprava místopisná
- příprava na výklad spojený s popisem jednotlivých navštívených a procházených míst
- předpokladem důsledné topografické přípravy je přesné určení trasy prohlídky, její prostudování na podrobném plánu nebo přímo v terénu
- může se týkat například města, obce, pohoří, vodního toku, hory, konkrétní památky, objektu
- předmětem přípravy může být taktéž událost, osobnost atd.

### **Excerptční lístek**

- může být součástí topografické přípravy
- používáný při akci nesmí být vidět
- zapisují se do něj zásadní údaje ( dané - faktografické, historické, aktuální)
- praktické (například otevírací doba, cena vstupného, možnosti parkování apod.)
- cizojazyčné (jedná se o cizojazyčnou terminologii - slovíčko, pokud provází cizince)

Lístky by měly být připraveny v pořadí, v jakém budou na trase zájezdu za sebou následovat. I když si průvodce připravuje excerptční lístky, je znalost textu z paměti základní zásadou jeho výkladu. Psaný text používá pouze jako pomůcku při orientaci v informacích a zároveň jako případnou nápovědu. V žádném případě není vhodné předčítat text přímo z tištěných materiálů.

Obr. 1: Formuláře k vypracování excerpčního lístku

Místní název:		Porovnání	Vztahy
Administrativní zařízení:		s .....	k .....
Počet obyvatel:			
1.	Poloha, nadmořská výška		
2.	Podnebí		
3.	Příroda		
4.	Hospodářství		
5.	Kultura		
6.	Historické pamětihodnosti		
7.	Současné pozoruhodnosti		
8.	Zajímavosti a zvláštnosti		
9.	Významné osobnosti		
10.	Důležité události		
11.	Adresy zdravotnických, ubytovacích, stravovacích zařízení, parkovišť, policie, WC		

### Chronologická příprava na akci

Příprava časové posloupnosti akce. Mezi součást této přípravy patří itinerář.

**Itinerář** = časový harmonogram. Povinnými údaji v itineráři vypracovaném na prohlídku města jsou:

- název místa (památky, objektu)
- vzdálenost (průběžná a celková, průběžná ukazuje vzdálenost mezi jednotlivými objekty)
- plánovaný čas
- program (například návštěva, vstup, exkurze, hygienické přestávky, přestávky na občerstvení, oběd, apod.)

Obr. 2: Ukázka formuláře itineráře na poznávací autobusový zájezd

Den	Vzdálenost v km	Průběžné km	Místo a program	Čas		Poznámka
				příjezdu	odjezdu	

### Psychologická příprava

Probíhá před akcí a dokončuje se v jejím průběhu. Průvodce si v rámci tohoto druhu přípravy musí uvědomit, s kým bude pracovat, koho bude doprovázet ( děti, cizince nebo bude mít tzv. univerzální skupinu? Bude pracovat s velkou nebo malou skupinou, nebo bude provázet pouze jednotlivce?)

Čím víc informací o účastnících akce průvodce má, tím lépe se mu s nimi pracuje. Účastníky akce je možno klasifikovat podle nejrůznějších hledisek (například podle temperamentu, pohlaví, stáří, země původu). Liší se díky nim obsah výkladu, tempo prohlídky, časnosti přestávek apod.

### Pojem k zapamatování

**Itinerář** – časový harmonogram akce se stručnými poznámkami o objektech, zajímavostech atd. vztahujícím se k akci

**Excerpční lístek** – část topografické přípravy průvodce

#### **Příprava průvodce**

- příprava průvodce topografická příprava
- chronologická příprava
- psychologická příprava

### Úkoly k zamyšlení

- Zamyslete se nad tím, jakým způsobem mohou ovlivnit nedokonale provedené přípravy průvodce průběh akce

Své názory zdůvodněte, budeme o nich diskutovat při dalším osobním setkání v rámci zopakování primárních informací prvního modulu

## Shrnutí kapitoly

---

Profese turistického průvodce je náročná. Průvodce musí být výraznou osobností, kvalitně odborně a jazykově vybavenou. Měl by být dobrým psychologem, člověkem s empatií, měl by umět předcházet konfliktům a dbát na dobré jméno země i cestovní kanceláře či jiných subjektů cestovního ruchu, které zastupuje.

Nezbytnou součástí práce průvodce je jeho příprava – topografická, chronologická, psychologická.

## Další studijní zdroje:

---

- KLÍMOVÁ, M., *Aktuální problémy v poskytování průvodcovských služeb*, Sborník z příspěvků z konference regionálního cestovního ruchu Stop and Stay 2010, VŠH 2010, ISBN 978-80-86578-99-6, str. 62-80

## **6. Kapitola šestá: Mezinárodní I tuzemské organizace a profesní sdružení mající vztah k průvodcovské činnosti**

### Studijní cíle:

- Definovat nejdůležitější organizace a profesní mezinárodní I tuzemské organizace

**Klíčová slova: oborové a profesní organizace, UNWTO, AIT, WATA, FEG, Asociace průvodců, Sdružení průvodců**

### Úvod

Průvodcovská činnost je součástí komplexních služeb poskytovaných v cestovním ruchu. Existuje řada organizací, ať již českých nebo zahraničních, které jednotlivé služby v ČR zastřešují, vydávají I řadu etických kodexů. Ty se týkají poskytování služeb v ČR I samotné průvodcovské činnosti. Z důvodu zvyšování kvality průvodcovské činnosti I zachování standardů této profese na celém světě a stejně tak I v České republice vznikají profesní sdružení a organizace.

### Studijní text

---

**Použijte literaturu:**

- SEIFERTOVIÁ, V.: *Průvodcovské činnosti*, Praha, Grada Publishing, 2013, ISBN 978-80-247-4807-8

### 6.1 Mezinárodní a tuzemské organizace související s průvodcovskou činností

Ve světě existuje množství mezinárodních organizací zabývajících se cestovním ruchem. Nejznámější:

- Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO - United Nations World Tourism Organization)
- Mezinárodní turistické sdružení (AIT – Alliance Internationale de Tourisme)
- Světové sdružení cestovních kanceláří (WATA - World Associations of Travel Agencies)
- FEG: *Evropská asociace průvodců FEG( European Federation of Tourist Guide Associations)*

#### ***Evropská asociace průvodců FEG( European Federation of Tourist Guide Associations)***

- Členy FEG jsou profesionální průvodci celé Evropy.
- FEG byl založen roku 1986 v Paříži, aby reprezentoval profesi průvodců na Evropské úrovni, k propagaci a zvýšení kvality nabízených služeb pro všechny návštěvníky Evropy a pro koordinaci a posílení prestiže té které země.
- Zakladatelské státy: Česká republika, Dánsko, Francie, Chorvatsko, Irsko, Island, Itálie, Kypr, Německo, Nizozemsko, Portugalsko, Rakousko, Rusko, Řecko, Slovensko, Španělsko, Švédsko, Turecko, Velká Británie.
- Lotyšsko, Slovinsko a Norsko jsou přidružení členové.
- Přispívajícími zeměmi jsou Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Estonsko, Finsko, Lucembursko, Maďarsko, Polsko, Srbsko, Švýcarsko a Ukrajina.
- v roce 2012 je FEG hlasem všech profesionálních průvodců cestovního ruchu v Evropě a je považován za zastávce vysokých standardů a kvality v oblasti cestovního ruchu.
- Je aktivním členem Evropské skupiny cestovního ruchu a účastníkem nebo pozorovatelem v klíčových evropských fórech.
- V FEG je v současnosti 19 národních sdružení zastupujících přes 20 000 průvodců

**Všechny asociace průvodců, které jsou řádnými členy FEG jsou povinny přijmout tyto principy a cíle:**

- Poskytovat profesionální služby svým zákazníkům, podat odborný a profesionální výklad o daném místě, výklad musí být oproštěný od předsudků a propagandy.
- Zaručit se, že podá odborný precizní výklad, ve kterém je jasné, zda informace je podložena fakty nebo zda se jedná o legendu či pověst.
- Zavazuje se chovat nestranně a chovat se adekvátně ke svým klientům i kolegům.
- Chrání pověst a počest své země, prováděné skupině je příkladem, že je zacházeno s úctou a respektem k životnímu prostředí, přírodě, památkám a také k obyčejům a zvykům.
- Chová se jako správný reprezentant své země – k účastníkům cestovního ruchu je vstřícný a chová se tak, aby byla destinace doporučována dál

### **Etický kodex FEG**

- **Smyslem kodexu FEG je vymezit etická pravidla průvodcům. Dodržování tohoto kodexu v praxi poskytuje záruku vysoké úrovně profesionality a služeb s přidanou hodnotou, kterou nabízí každý individuální průvodce svým klientům.**

### **Pojmy k zapamatování**

---

**Organizace FEG** - Evropská asociace průvodců FEG( European Federation of Tourist Guide Associations

**Etický kodex FEG** - vymezuje etická pravidla průvodcům. Dodržování tohoto kodexu v praxi poskytuje záruku vysoké úrovně profesionality a služeb s přidanou hodnotou, kterou nabízí každý individuální průvodce svým klientům

### **Úkoly k zamyšlení**

---

- Vyjmenujte jednotlivé světové organizace zastřešující i průvodcovskou činnost
- Definujte, co je hlavním úkolem etických kodexů pro průvodce

Své názory zdůvodněte, budeme o nich diskutovat při dalším osobním setkání v rámci zopakování primárních informací prvního modulu

## 6.2 Česká profesní sdružení

### Asociace průvodců České republiky

- vznikla na podzim roku 2001 jako občanské sdružení průvodců v oblasti cestovního ruchu.
- Členy asociace jsou kvalifikovaní průvodci doprovázející zájezdy cizích i domácích turistů u nás, zahraniční zájezdy, místní odborní průvodci, ale i průvodci v památkových objektech naší země.
- Předmětem činnosti asociace je zejména hájit profesní zájmy členů, společensky sdružovat průvodce, podílet se na kvalifikačních zkouškách a dalším vzdělávání průvodců, všestranně propagovat a prezentovat služby svých členů.
- Asociace průvodců ČR je členem Svazu obchodu cestovního ruchu České republiky, Světové federace asociací turistických průvodců WFTGA (World Federation of Tourist Guide Associations) a Evropské federace asociací turistických průvodců FEG (European Federation of Tourist Guide Associations)

### Sdružení průvodců

- Nejstarší profesní organizací kvalifikovaných průvodců v ČR. Vznikla v roce 1990 jako dobrovolná, stavovská, nezávislá, národnostně otevřená a nepolitická organizace, která hájí profesní a sociální zájmy svých členů
- Sdružení průvodců sdružuje především průvodce, pro něž je tato činnost hlavním zdrojem příjmů.
- Za cíl a prakticky jedinou náplň činnosti Sdružení považuje změnu zákonů, upravujících činnost průvodců na území ČR obdobným způsobem jako v ostatních zemích EU i jiných zemích s vyspělým cestovním ruchem, aby činnost průvodců mohli vykonávat pouze lidé odborně i jazykově způsobilí

### Český spolek horských průvodců

- Český spolek horských průvodců je nepolitické občanské sdružení.
- Sdružuje horské průvodce, kteří vykonávají průvodcovskou činnost horskou jako živnost nebo v pracovním či obdobném poměru, ale také jako nevýdělečnou činnost – plánování a vedení horských túr jako zájmová činnost.

- ČSHP reprezentuje české horské průvodce v Unii asociací mezinárodních horských průvodců (UIMLA)
- Spolupracuje s členskými organizacemi této asociace na zavedení jednotného standardu vzdělání, etiky a práce horských průvodců.

### **Shrnutí kapitoly**

Průvodcovská činnost je součástí komplexních služeb poskytovaných v cestovním ruchu. Existuje řada organizací, ať již českých nebo zahraničních, které jednotlivé služby v CR zastřešují, vydávají i řadu etických kodexů, které se týkají poskytování služeb v CR i samotné průvodcovské činnosti. Z důvodu zvyšování kvality průvodcovské činnosti i zachování standardů této profese na celém světě a stejně tak i v České republice vznikají profesní sdružení a organizace.

### **Další studijní zdroje**

---

- KLÍMOVÁ, M.: *Aktuální trendy v poskytování průvodcovské činnosti* (2010)
- EN ČSN EN 13809 *Služby cestovního ruchu – cestovních agentur a touroperátoři, terminologie*
- EN ČSN EN 15565 *Služby cestovního ruchu – požadavky na zajištění profesního vzdělávání turistických průvodců a kvalifikační terminologie*
- Norma ČSN EN 13809 – *Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře*



## 2. modul = 2 hodiny

Průvodce studiem modulu „ Základy teorie cestovního ruchu ve vztahu k animačním činnostem“.

Modul tvoří šest tematických okruhů. Každý z nich je probírán samostatně.

7. Obecné vymezení pojmů volný čas, cestovní ruch a animace
8. Vznik a vývoj animace v souvislosti s cestovním ruchem
9. Rozdělení animace, modely animace, záměry animace
10. Animace - doplňková služba v cestovním ruchu, zabezpečení animace
11. Animační program – metodika a realizace animačních produktů
12. Případové studie, seminární práce + obhajoba

---

Výklad vychází z učebnic: FIŠEROVÁ, V.: *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*, VŠH Praha 2008, ISBN 978-80-86578-87-3, ORIEŠKA, J.: *Služby v cestovním ruchu*, Praha, Idea Servis, 2010, ISBN 978-80-85970-68-5

---

### 7. Sedmá kapitola: Vymezení pojmů čas, volný čas cestovní ruch a animace

#### Studijní cíle

- definovat pojmy čas, volný čas, animace
- definovat souvislost animace a cestovního ruchu

**Klíčová slova: Volný čas, animace, animativní péče, doplňková služba cestovního ruchu**

#### Úvod

Významným aspektem cestovního ruchu je mimo jiné uspokojování potřeb lidí v rámci jejich volného času. Tato potřeba se stále rozšiřuje a vyvolává tak poptávku po cestovním ruchu. Týká se především obyvatelstva vyspělých zemí, kde se v souvislosti s růstem životní úrovně

a rozšiřováním fondu volného času, stává masovým jevem a ekologicky i sociologicky důležitým fenoménem. Významnou úlohu zaujímají doplňkové služby cestovního ruchu. Konkrétně animační služby cestovního ruchu nabízejí programy, které významně motivují účastníka cestovního ruchu k poznání a seberealizaci. Důležitá jsou zjištění, že pobyty a rekreace založené na pasivním přijímání služeb jsou méně účinná než pobyty a rekreace založené na aktivním animačním přístupu. Jedním z efektů animativního přístupu by mohla být větší konkurenceschopnost a stabilizace podnikatelských subjektů na trhu cestovního ruchu.

## Studijní text

---

### **Použijte literaturu:**

- ČERTÍK, M., FIŠEROVÁ, V.: *Volný čas životní styl a cestovní ruch*, Vysoká škola hotelová v Praze 8, Praha 2009, ISBN 978-80-86578-93-4
- 

### *7.1 Volný čas jako součást života*

Čas je pojem, který prostupuje náš život. Čas ovšem považujeme za relativní veličinu, která je z **fyzikálního** hlediska určena změnami v rámci struktury hmotného světa určené hmotou a prostorem. Lidské vnímání času je dáno dvěma dimenzemi: cyklickou dimenzí, která je odrazem opakujících se skutečností (den, noc, roční období) a jeho lineární dimenzí, která vychází z konečnosti lidského života a neopakovatelnosti historických událostí. Můžeme předpokládat, že původní formou lidského vnímání času je čas **biologický**, který je určen fyziologickými pochody. Zde může jít o fyziologické pochody opakující se jako např. srdeční činnost, dýchání, jídlo, pití, spánek nebo fyziologické pochody nevratné jako je např. narození, stárnutí smrt, nebo nahodilé (nemoc, zranění). Napětí mezi fyzikálním a biologickým časem se projevuje objektivním a subjektivním vnímání času. Objektivní vnímání času není závislé na vnitřním prožitku jedince, ale je dáno fyzikálními zákony, a společenskou konvencí. Subjektivní vnímání času je dáno tím, jak jedinec prožívá běh času. Zaměříme-li se na vnímání času podle Slepíckové, lze konstatovat, že v řádu daném hodinami, jsou časové úseky určené prací a povinnostem, ale i chvíle, ve kterých se jakoby nic neděje, nebo ve kterých může člověk se svým časem svobodně nakládat. Část doby, kterou má člověk sám pro sebe, s níž může disponovat podle svého uvážení, je **volný čas**.

Časové bloky rozdělujeme na:

- Pracovní čas (trávený v zaměstnání)
- Vázaný čas (člověk vykonává činnosti pro zachování své existence i celé rodiny)

- Volný čas

**Volný čas** je široký pojem, vnitřně značně strukturovaný jev, na který lze nahlížet z mnoha směrů, proto jej lze charakterizovat více platnými definicemi. Dva obecně platné pohledy na volný čas jsou:

Hledisko **kvantitativní nebo reziduální** - zde je chápán volný čas jako opak práce

Hledisko **kvalitativní nebo normativní** definuje volný čas prostřednictvím nějaké jeho význačné vlastnosti

Definování volného času podle Páskové a Zelenky: "Čas, v němž člověk nevykonává činnosti pod tlakem pracovních závazků či v nutnosti zachování svého biofyzilogického či rodinného systému. Často je charakterizován svobodnou volbou, očekáváním příjemných prožitků. Spojují jej následující funkce: rekreační, zábavní, sociální kontakty, rozvoj vlastní osobnosti i psychická a fyzická regenerace".

## 7.2 Funkce volného času

Z objektivního společenského hlediska můžeme specifikovat tři funkce volného času:

- **Instrumentální funkce** - člověk využívá čas po práci na regeneraci svých sil a upevnění zdraví
- **Humanizační funkce** - volný čas pomáhá uchovat kulturní dědictví každé generace prostřednictvím lidových zvyků a slavností

**Zábavná funkce** - volný čas dává prostor pro věnování se osobním zájmům a zálibám, jejich naplnění, navozuje pocity uspokojení, pocit příjemného prožitku. Radost, prožitek a zábava jsou základem nosných znaků volného času.

Na základě aspektů funkce volného času vznikají **zásady systému aktivit a řízení volného času**:

- Dobrovolnost
- Demokratismus
- Otevřenost

Široké rozpětí působení a další

**Trávení volného času má dvě roviny:**

- Spontánní
- Organizovanou

**Organizovanost aktivit** ve volném čase se řadí do tří základních skupin:

- Činnost spontánní (na otevřených hřištích a sportovištích)
- Činnost zájmová (sportovní turnaje, exkurze, výlety)
- Činnost pravidelná (celoroční kurzy, sportovní kroužky)

Organizovaná forma nabídky volnočasové aktivity přichází od formální organizace. Pokud vyhovuje potřebám jedince, volí ji na základě svobodného rozhodnutí.

### 7.3 *Volný čas a cestovní ruch*

Mezi hlavní a typické organizované aktivity volného času patří rekreace a cestovní ruch. Prostřednictvím organizovaného volného času lze cíleně a efektivně realizovat volnočasové aktivity. Účastník cestovního ruchu si vybírá takové produkty cestovního ruchu, které uspokojí jeho potřeby a požadavky, chce zapomenout na každodenní starosti, vysadit z běžného stereotypu života, změnit tok času. V současné době se zvyšuje fond volného času a disponibilní příjmy, což je významný ukazatel předpokladů účasti na cestovním ruchu. Pro cestovní ruch je charakteristické, že proces poskytování služeb je současně i procesem spotřeby. Poskytovatelé služeb mohou přímo působit na klienta, což je velmi důležitý fakt při poskytování služeb volného času, které napomáhají dosáhnout cíle a očekávání, tedy pocity radosti a štěstí z účasti na cestovním ruchu. S poskytováním těchto služeb je spojen pojem animace.

### 7.4 *Animace v cestovním ruchu*

Animace je součástí poskytování doplňkových služeb cestovního ruchu, která umožňuje podnikatelským subjektům výrazně se odlišit na trhu cestovního ruchu a stává se tak konkurenční výhodou. Propojenost cestovního ruchu a volného času dokládají i stále se měnící tendence vývoji volnočasových aktivit, které mohou zároveň i charakterizovat nejen tendence animačních služeb, ale i vývoj cestovního ruchu. Zaměříme-li se na některé **tendence uplatňované ve volném čase**, můžeme je použít i pro charakteristiku moderního cestovního ruchu:

- Vývoj od organizovaného k neorganizovanému
- Odklon od výkonu k prožitku
- Odklon od kolektivního k individuálnímu prožívání volného času
- Odklon od trávení volného času ve městě k přírodě
- Odklon od dlouhodobě zavedených způsobů k rychle se měnícím trendům

Současným trendem je využívat formy zážitkového cestovního ruchu a vytvářet jedinečné koncepty se zaměřením na pohybové aktivity v kombinaci se zábavou.

**Pojmy k zapamatování:**

**Kvalitativní a kvantitativní hledisko:** volný čas je definován prostřednictvím nějaké jeho význačné vlastnosti, v druhém případě je chápán jako opak práce

### **struktura volného času**

---

### **Úkoly k zamyšlení**

---

- Mohou být tytéž činnosti pro někoho zálibou, tedy volnočasovou aktivitou a pro jiného součástí pracovních povinností a zdrojem obživy? Uveďte konkrétní příklad a vysvětlete, dejte do souvislosti s vymezením struktury času.

Své názory zdůvodněte, budeme o nich diskutovat při dalším osobním setkání v rámci zopakování primárních informací předchozího modulu

---

### **Shrnutí kapitoly**

Téma je zaměřeno na vymezení struktury času a vymezení pojmu volného času v návaznosti na cestovní ruch. Upozorňuje nové přístupy v rámci cestovního ruchu a využití animace jako možné strategie pro konkurenceschopnost podnikatelských subjektů v cestovním ruchu

### **Další studijní zdroje**

FIŠEROVÁ, V.: *Inovační přístup při tvorbě nových profesních profilů v cestovním ruchu se zaměřením na animaci*, Jihlava 2011

---

## **8. Osmá kapitola: Vznik a vývoj animace v souvislosti s cestovním ruchem**

### **Studijní cíle**

- Vysvětlit důvody vzniku animace
- Vymežit stručný vývoj animace v cestovním ruchu

**Klíčová slova: klubový cestovní ruch, Klub Mediterraneé, klubová animace, animativní péče o hosta**

## Úvod

Geneze vývoje animačních služeb souvisí s historií vývoje volného času. Společenský vývoj způsobil zánik mnohých norem, tradicí, zvyklostí, mimo jiné i aktivit. Moderní člověk potřebuje námět inspiraci pro správné využití volného času. Toto je jedním z úkolů animace v cestovním ruchu, kde jsou hlavní aspekty zaměřeny na oživení volného času klientů vytvořením zajímavé nabídky činností, které vyvolají nadšení nebo přinejmenším zájem účastnit se programů a činností v rámci nabídky cestovního ruchu.

## **Studijní text**

---

### **Použijte literaturu**

ČERTÍK, M., FIŠEROVÁ, V.: *Volný čas, životní styl a cestovní ruch*, Vysoká škola hotelová v Praze 8, Praha 2009, ISBN 978-80-86578-93-4

### *8.1 Klubový cestovní ruch*

Ve 30. letech vznikají ve Francii první představy o významu účasti mládeže na společenských činnostech ve volném čase. Ve 40. letech vznikají "Domy mládeže a kultury". Tyto změny ve využívání fondu volného času se staly příčinou vzniku moderního cestovního ruchu, který se začal rozvíjet v masové formě ve 2. polovině 19. století. Největšího rozmach dosahuje cestovní ruch vlivem ekonomického rozvoje společnosti a demokratických změn ve světě po 2. světové válce a hraje významnou roli v rozvoji území. Pro rozšíření a obohacení tradičních služeb cestovního ruchu se využívaly na počátku 50. let 20. století v době industrializace, doplňkové služby, jejichž součástí byly i služby animační. Obohacení základních služeb v cestovním ruchu má své opodstatnění. Ve stále žádanějším cestovním ruchu dochází k budování větších hotelů a k výstavbě rekreačních středisek. Udržení osobního vztahu mezi hoteliérem a hostem se stává nemožné. Zároveň dochází k minimalizování kontaktů mezi návštěvníky cestovního ruchu. Dochází též ke změně vztahů mezi návštěvníky a místním

obyvatelstvem. Reakcí na tuto skutečnost je vznik nových služeb a to takových, které uspokojí společensko - komunikativní potřeby hostů, podnítlí aktivní a účelné prožití pobytu a významně podpoří celkový dojem z pobytu.

## **8.2 Klub Mediterranéé (MED)**

Na vzniku animace se významně podílel klubový cestovní ruch, který vznikl v 50. letech 20. století ve Francii. Jeho hlavním cílem bylo pomocí služeb nabídnout klientům kompenzaci z jejich každodenního hektického života a izolovat je od stresu. Tento cestovní ruch je spojen s pobytem hostů v klubech (klubových osadách, klubových hotelech), které se nacházejí v atraktivních, často exkluzivních střediscích cestovního ruchu. První Klub Mediterranéé vznikl roku 1950, jeho zakladatelem byl Belgičan Gérard Blitz. Ten založil stanový tábor, kde vytvořil prostor pro rozvoj kontaktů v nenucené atmosféře a v přírodním prostředí. Klub MED prodává nejméně hmatatelnou službu – štěstí, kdy hlavním cílem je nulová úroveň chyb štěstí pro hosta. Základem je zavádění systematické metody, která dovoluje kdekoli na světě dosáhnout nulové úrovně chyb ve štěstí jako součást služeb. V Klubu MED se plně rozvinulo povolání animátora (gentlis organisateur- laskaví organizátoři). V roce 1970 podle vzoru Klubu MED je založen druhý největší organizátor klubové dovolené Klub Robinson. V 80. letech byl poprvé vysvětlen pojem animace v encyklopedii a to na základě konference v Oslu, kde přijalo UNESCO definici socio-kulturní animace (Animace socio-culturelle). V podmínkách České republiky není klubový cestovní ruch příliš známý. Přesto je důležité znát jeho primární aspekty. Základem je nabídka produktu za cenu, která neobsahuje pouze ubytovací, stravovací služby, ale i širokou škálu služeb doplňkových, včetně služeb animačních. Podle Orišky je možné v dalším rozvoji animace v cestovním ruchu sledovat dvě tendence - rozvoj klubové animace a rozvoj animační péče o hosta.

### **Pojmy k zapamatování**

---

**klubový cestovní ruch**

**klubová animace**

**animativní péče**

---

### **Úkoly k zamyšlení**

---

- Uveďte důvody vzniku animace v cestovním ruchu, zvažte možnosti aplikace animace v podmínkách České republiky a porovnejte s Evropou.

- Jaká specifika mají klubové hotely?

Své názory zdůvodněte, budeme o nich diskutovat při dalším osobním setkání v rámci zopakování primárních informací předchozího modulu

---

### **Shrnutí kapitoly**

Moderní doba klade stále větší tlak na běžný život člověka a tak stimuluje jeho poptávku zaměřenou na relaxaci ve volném čase. Obohacení volného času v rámci cestovního ruchu má své historické opodstatnění, kde hlavní úlohu má animace. Animace patří k doplňkovým službám cestovního ruchu. Animace se stala evropským pojmem pro činnost ve volném čase.

### **Další studijní zdroje**

---

ORIEŠKA, J.: *Služby v cestovním ruchu*, Praha, Idea Servis, 2010, ISBN 978-80-85970-68-5

## **9. Devátá kapitola: Rozdělení animace, modely animace, záměry animace**

### **Studijní cíle:**

- definovat základní pojmy a východiska animace
- definovat souvislosti animace a edukace

**Klíčová slova: animace, edukace, animátor**

### **Úvod**

Evropská pedagogická tradice uznává vnímání edukačního procesu ze tří různých úhlů, a to z hlediska rozvoje osobnosti jako edukaci, z hlediska komplexu dosažených kompetencí jako formaci a z hlediska dynamiky procesu jako animaci. Animace, formace a edukace jsou



vzájemně se doplňující koncepce filozofie výchovy. Chceme-li správně uplatňovat prvky animace v cestovním ruchu, je nutné vycházet za základních souvislostí animace, formace a výchovy.

### Studijní text

---

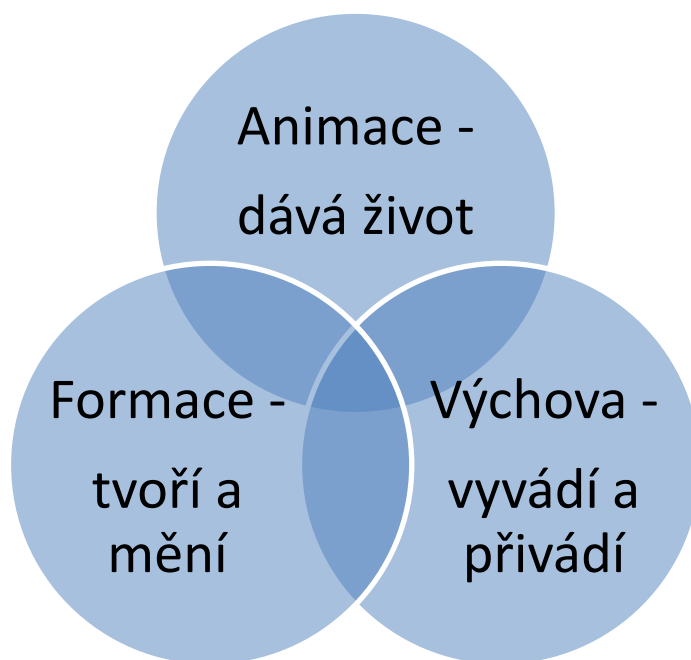
#### **Použijte literaturu:**

- Konferenční materiály Leisure Forum 2006
- KAPLÁNEK, M. [www.tf.jcu.cz/grtifilie/7c82b7262642b198](http://www.tf.jcu.cz/grtifilie/7c82b7262642b198) *Animace jako výchovná metoda, Animace skupiny- metoda nedirektivní výchovy*

#### **9.1 Vymezení pojmu animace, animator**

Pro pochopení a vymezení pojmu animace je důležité zkoumat souvislosti v oblasti výchovy. Vysvětlení této problematiky názorně vyjadřuje schema M.K.Smitha

*Obrázek 1 -Vzájemné propojení tří přístupů k výchově podle M.K.Smitha*



Zdroj: [www.ftvs.cuni.cz/katedry](http://www.ftvs.cuni.cz/katedry)

Na základě tohoto schématu je vyjádřena souvislost mezi výchovou, tedy správným poznáním, formováním osobnosti, ale i nutnost dodávání životní síly. **Animace** má svůj původ v latinském výrazu "anima"(duše). Animovat, tedy znamená oduševňovat, tzn. dávat duši, přičemž slovo "duše" lze chápat jako ekvivalent slova "život". Proto můžeme slovo animace překládat jako "oživení" nebo "probouzení nadšení", ale také naplnění "životem"

nebo "duchem". Podle francouzského sociologa Théryho se fenomén označovaný slovem "animace" objevuje v lidské společnosti od pradávna. Vždycky totiž existovaly činnosti, při nichž působili animátoři - lidé, jejichž úkolem bylo usnadňovat komunikaci a participaci na kulturním a společenském dění.

Animátor je osoba, která je zodpovědná za plánování a organizování sportovních, sociálních a kulturních aktivit volného času klientů, též je odpovědná za stimulaci klientů zúčastnit se aktivit v hotelu, turistické destinaci nebo na výletní lodi. Zná jazyk, kterým mluví většina cestujících.

## 9.2 Základní aspekty animace

Animaci v cestovním ruchu můžeme vnímat jako servis, centrální službu, kde hlavním cílem je spokojený host.

Pro pochopení této problematiky je nutné definovat pojem animace. Podle Výkladového slovníku cestovního ruchu je animace organizování a stimulování zábavy návštěvníků klientů hotelu, rekreačního centra apod. nebo cestujících (např. během okružní plavby. Podle Orišky je animaci možno definovat jako stimulování těla mysli a účasti na společných akcích. Pokud tyto stimuly pocházejí od lidí (animátorů), hovoříme o personální (primární) animaci. Sekundární je animace tiskem. Pedagogický slovník definuje animaci jako výchovnou metodu založenou na nedirektivních a akčních metodách povzbuzování mladých lidí k hledání vlastní cesty životem a schopnosti realizovat svou svobodu a autonomii. Základní metody, které jsou součástí řešení této problematiky jsou

- **komunikativní animace** - cílem je oživení komunikace ve skupině
- **turistická animace** - cílem je podnítit dobrou náladu a silné zážitky prostřednictvím komunikativních a zážitkových aktivit, případně navázání nových vztahů. Jedná se o úmyslné zintenzivnění zážitků z dovolené. Můžeme říci, že základy animace v cestovním ruchu se řídí aspekty pedagogiky volného času, na jejíž základech (dobrovolnost, možnost volby, prostor pro iniciativu, komunikace a zážitkovost) jsou účastníkům cestovního ruchu poskytovány jako komplex zážitků.

## 9.3 Záměry animace

Animace se snaží komplexně působit na účastníka cestovního ruchu v mnoha aspektech:

- Fantazie
- Ocenění

- Kontakt
- Uvolnění
- Smích
- Seberealizace

Základní složky animace:

- Zážitek
- Hra
- Družnost

Cílem animace je zprostředkovat silný zážitek ze zajímavé činnosti ve společnosti příjemných lidí. Tento zážitek funguje jako model, vzor a měl by vést k aktivnímu prožívání volného času. Jedná se o intenzivní zážitek z dovolené na základě vytvoření kontaktů, rozmanitostí aranžmá dovolené, zvýšením zábavy, radosti z prožitku, zvýšením vlastní aktivity, uspokojením potřeb, dalším působením zkušeností získaných z dovolené. Vývoj vlastních schopností je hostem vždy hodnocen pozitivně, čímž vzniká dobrá image místa resp. podniku, ve kterých prožil svůj úspěch.

### **Pojmy k zapamatování**

---

**aspekty animace**

**komunikativní animace**

**turistická animace**

**edukace**

**formace**

**animace**

**záměry animace**

**cíle animace**

**animátor**

### **Úkoly k zamyšlení**

---

- Zamyslete se nad základními aspekty animace a rozeberte jejich základní význam pro uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu
- Vyjmenujte motivy účasti na cestovním ruchu, které mohou být východiskem pro plánování animačních aktivit.

Své názory zdůvodněte, budeme o nich diskutovat při dalším osobním setkání v rámci zopakování primárních informací předchozího modulu

---

### **Shrnutí kapitoly**

Dobrovolně realizované aktivity v rámci cestovního ruchu poskytují účastníkům cestovního ruchu zážitky, které mohou být důvodem opětovné návštěvy daného podniku. Existuje mnoho výkladů pojmu animace, důležité je respektovat animaci jako organizování a stimulaci zábavy klientů, obohacení a oživení volného času během účasti na cestovním ruchu.

## **10. Desátá kapitola: Animace – doplňková služba cestovního ruchu, zabezpečení animace**

### **Studijní cíle**

- vymezení služeb cestovního ruchu, určit význam služeb doplňkových
- zabezpečení doplňkových služeb cestovního ruchu v rámci animace

**Klíčová slova: animace jako doplňková služba, personální zabezpečení, materiálně technické zabezpečení, ekonomické zabezpečení**

### **Úvod**

Použití nových technologií vedlo k převratným změnám, především o rozšíření služeb klientům cestovního ruchu. Teoretici marketingu se pokusili definovat služby z hlediska jejich nehmotné povahy a zjistili skutečnost, že nikdy nevedou k vlastnictví čehokoliv, ale pouze

přinášejí klientům “prospěch “ nebo “uspokojení”. Účastníkům cestovního ruchu jsou kromě základních služeb poskytovány i služby doplňkové. Doplňkové služby ulehčují a zpříjemňují účast na cestovním ruchu, napomáhají naplnit očekávání a cíle účasti na cestovním ruchu.

## Studijní text

---

### **Použijte literaturu:**

- ČERTÍK, M., FIŠEROVÁ, V.: *Volný čas, životní styl a cestovní ruch*, Vysoká škola hotelová v Praze 8, Praha 2009, ISBN 978-80-86578-93-4

### *10.1 Animace - doplňková služba cestovního ruchu*

Jedním z nejvýznamnějších rysů moderní společnosti je růst sektoru služeb v rámci cestovního ruchu. Služby v cestovním ruchu jsou považovány za nejperspektivnější hospodářské odvětví pro třetí tisíciletí. Zvětšuje se rozsah volného času, zároveň se mění potřeby lidí a s tím i nové způsoby oceňování volného času, které vedou ke změnám v životním stylu. Podle Seifertové nastávají změny ve třech směrech:

- Máme více času
- Máme více stresu
- S postupující globalizací máme více prostoru

Čas, stres a prostor se staly marketingovou příležitostí 21. století. Čas je nutné vyplnit, stress musí být uvolněn a prostor se nabízí k prozkoumání.

Cílem a náplní produktů cestovního ruchu by měly být ambicióznější plány, strategické inovace a nové nápady, včetně nabízených služeb. Lidé hledají nové zážitky, za které jsou ochotni zaplatit. Pro cestovní ruch je důležité poskytovat a rozvíjet služby, které napomohou účastníkům cestovního ruchu naplnit svá očekávání. V rámci služeb volného času jsou to služby animační, které mohou zprostředkovat silný zážitek. Animační služby se zaměřují na vytváření a nabízení programů a nových forem volnočasových aktivit, zajištění kvalitních animátorů a na zajištění materiálně technických podmínek.

Základní typy animace:

- Zábavná animace - zde vykonávají své kompetence animátoři- baviči
- Sportovní animace - zde vykonávají své kompetence sportovní animátoři
- Dětská animace - zde vykonává své kompetence dětský animátor

## 10.2 Personální zabezpečení animačních služeb, funkce animátora

Pro usnadnění komunikací mezi odborníky vydala Evropská unie normu pro služby cestovního ruchu. Českou verzi vydal Český normalizační institut v roce 2004 jako ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu. Evropská unie definuje profesi animátora takto: animátor odpovídá pojmu koordinátor (animateur), tj. fyzická osoba odpovídající za plánování volného času a dozor nad programem volného času a sportovními programy. Povzbuzuje cestující, aby se těchto programů zúčastnili, mluví jazykem, jemuž rozumí většina cestujících.

Animátorství je mnohostranná činnost, která je náročná na čas, schopnosti a kreativitu samotného animátora. Náročnost práce animátora můžeme dokumentovat na základě požadovaného profilu animátora, který byl vypracován poradci pro hotelový provoz Tyrolského ústavu pro rozvoj hospodářství v Innsbrucku a Institutem pro animaci a rozvoj komunikace ve Frankfurtu.

“Hippokratova přísaha” pro animátora by zněla:

- Nejednej nikdy proti zájmům svého protějšku
- Pohlížej na každého člověka jako na svého partnera
- Ber každého účastníka takového, jaký je, rozvíjej jeho silné stránky a nepožaduj, aby musel své slabosti skrývat
- Vyzdvihni u každého účastníka jeho sklony, zájmy a schopnosti
- Pomáhej mu poznat své potřeby a zájmy tak, aby je mohl později sám uskutečnit

<b>Animátor musí mít:</b>	<b>Animátor by měl mít:</b>
Schopnost kontaktu a komunikace Kvalifikační vzdělání Schopnost plánovat a organizovat tak, aby motivoval a nadchl Všeobecné vzdělání	Disciplinovanost Formu vystupování Pružnost Dobrý vzhled Vůdčí schopnosti Schopnost vcítění Schopnost spolupráce Znalost země/místa, kde působí

Požadavky na kvalifikaci animátora jsou vyvolány na základě požadovaného profilu animátora:

- morálně volní vlastnosti - zájem a sympatie k ostatním lidem, přívětivost v kontaktu, schopnost prožitku a veselost

- znalost a zkušenosti v jednání s lidmi, schopnost komunikace s lidmi
- animátor má mít nejméně v jednom oboru profesionální znalosti, které použije ve své profesní výuce.

Animátor nabízí aktivity, rozehrává situace, které jsou nepřehlédnutelné zajímavé a podnětné. Nejdůležitějším důsledkem úspěšného animátora je prožívání na základě nabídnuté činnosti. Klient se na základě vlastního výběru rozhodne, které z nabízených aktivit jsou pro něj obohacujícím, příležitostí k objevování neznámého, ověřením vlastních fyzických, psychických i duchovních sil. Je zřejmé, že činnost dobře a všestranně připraveného animátora vede k obohacení tradičního chápání rekreace a cestovního ruchu.

#### **Funkce animátora:**

- **Vedoucí střediska** (capo- vilaggio) – pracuje pouze v turistickém středisku. Primární funkcí je naprogramování a kontrola činností předem projednaných s vedením střediska.
- **Tým manažer** (capo- equipe) je oficiální reprezentant organizace, plní funkce kontaktů a vztahů mezi představiteli vedení struktury a řeší organizační záležitosti animátorů
- **Vedoucí animátor** ( capo- animator)-osobně se stará o realizaci program, organizuje a kontroluje jednotlivé animační činnosti.
- **Sportovní animátor** - organizuje turnaje, zná techniku a metodiku realizovaných sportů
- **Choreograf** - vytváří choreografii představení, tanečních činností, muzikálů
- **Hosteska** - vykonává svou činnost v recepci, doporučuje aktivity, upozorňuje na animační program a nabídku. Doprovází hosty ke stolu a na exkurze, zároveň pomáhá při večerních představeních.

#### **Pojmy k zapamatování**

---

#### **Druhy funkcí animátorů**

#### **základní typy animace**

#### **požadovaný profil animátora**

---

### *10.3 Materiálně technické zabezpečení animace*

Materiální a technické zabezpečení animace navazuje na existenci atraktivit a suprastrukturu v dané destinaci. Důležité je technické vybavení střediska cestovního ruchu, vybavenost hřišť, bazénů, sportovních hal, lanových center. Základním předpokladem pro realizaci animačních činností je půjčovna sportovního vybavení a výstroje. Nároky na materiální vybavení vyžadují činnosti tvořivé, vzdělávací, poznávací a objevovací. Je nutné zabezpečit potřeby malířské, audiovizuální techniku, specifické prostory, ateliéry.

Klasická animace vychází z přirozeného zázemí destinace, které určuje realizaci konkrétních klasických animačních činností, například pro horské středisko představuje klasickou animaci lyžování.

### *10.4 Ekonomické zabezpečení animace*

Animace je služba placená, proto se tvoří plán, který předpokládá navrácení investic. Pro úspěšnou realizaci animačních aktivit je nutné mít dostatečný objem finančních prostředků. Lze použít vlastní zdroje, sdružené prostředky, sponzorské dary, příspěvky z rozpočtu obce. Ekonomickou efektivitu hotelu či turistického střediska lze zvýšit i pomocí pružného přizpůsobení se ve struktuře služeb. Nabízené animační služby mohou přinést důležitý ekonomický efekt:

- Zvýší konkurenceschopnost
- Lepší uspokojení zákazníků z koupě produktu
- Spokojený zákazník je nejlepší a nejefektivnější forma propagace
- Lepší pozice na trhu, marketingová politika
- Cena produktu s nabídkou animace je vyšší
- Dobře provedená animační služba zvýší efektivnost podniku (image)
- V současné době je trendem kooperace a spolupráce všech poskytovatelů ve středisku, čímž se rozšiřuje nabídka a usnadňuje její realizace.

**Pojem k zapamatování:**

---

**animace a ekonomické efekty v dané lokalitě**

**materiálně technické vybavení**

---



## Úkol k zamyšlení

---

- Setkali jste se v praxi s nabídkou animace v rámci střediska cestovního ruchu nebo hotelu?
- Porovnejte nabídku animace v České republice a v Evropě.

Své názory zdůvodněte, budeme o nich diskutovat při dalším osobním setkání v rámci zopakování primárních informací předchozího modulu

---

## Shrnutí kapitoly

---

Na základě zkoumání vývojových trendů cestovního ruchu ve světě je patrné, že klienti se stále častěji orientují na skutečně intenzivní zážitky, které jsou v čase dovolené k dispozici v rámci nabídky s animačním programem, který vede schopný animátor. Vyhledávání prožitků je prioritní potřeba klientů v moderním cestovním ruchu.

---

## **11. Jedenáctá kapitola: Animační program, metodika realizace animačních programů**

### Studijní cíle:

- Animační program, základní postup při jeho přípravě

**Klíčová slova: animační program, animativní péče**

### Úvod

Základním předpokladem pro správné rozhodnutí při výběru aktivit volného času je vypracování a předložení programu animace účastníkovi cestovního ruchu. Nejvíce rozvinuté jsou animační programy v oblasti klubové animace.

## **Studijní text**

---

### **Použijte literaturu**

ČERTÍK, M., FIŠEROVÁ, V.: *Volný čas, životní styl a cestovní ruch*, Vysoká škola hotelová v Praze 8, Praha 2009, ISBN 978-80-86578-93-4

---

### *11.1 Tvorba animačního programu*

Pro tvorbu animačního programu je nutné nejdříve zpracovat program animačních činností. Animační program je vytvářen se zaměřením na realizaci volného času v rámci dovolené. Jedná se tedy o program odpočinku, kdy se vytváří plán se zaměřením na realizaci turistických, sportovních, ozdravovacích kulturních, poznávacích a amatérských činností. Program animace je tvořen podle typu střediska a jeho vybavenosti. Základní postup při přípravě programu je především určení segmentu, pro který má být program připraven. Důležité je jasné vymezení programu pro děti, dospělé nebo společenský program. Dále zvolíme místo a čas realizace programu ( denní program, noční program). Zvolíme hlavní program včetně náhradních variant. Pro úspěšnou realizaci animačního programu je důležité materiálně - technické vybavení .V neposlední řadě využijeme komunikační a informační nástroje pro informování o akci a následně jí zhodnotíme. Využijeme informační nástroje jako jsou hotelové noviny, nástěnka, plakát, informační tabule, hotelové vysílání, osobní rozhovor).

Obrázek 2 -Ukázka animačního programu

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<b>12.30</b>	DAY OFF	Cocktail game	Cocktail game	Cocktail game	Cocktail game	Cocktail game	Cocktail game
<b>15.30</b>	DAY OFF	Café games	Café games	Café games	Café games	Café games	Café games
<b>17.30</b>	DAY OFF	Spanish Lessons	Dancing Lessons	AUTO MASSAGE	Spanish Lessons	Club-Dances	STRETCHING

**CAMPING TORRE DE LA MORA**

Zdroj: [www.eliteagency.com/home-anim.htm](http://www.eliteagency.com/home-anim.htm)

### 11.2 Metodika postupu přípravy animačních produktů

Příprava a zpracování animačního programu musí dodržovat základní metodický postup:

- prvním bodem přípravy je **dramaturgie**, která je důležitá pro inspiraci k účasti na programu
- následuje **scénář**, který zahrnuje veškeré informace o programu
- závěrečnou součástí je **reflexe**, která je velmi důležitá pro upevnění zážitků

### Pojmy k zapamatování

animační program

metodika postupu přípravy animačního programu

### Úkoly k zamyšlení

- Zásady při vypravování plánu pro tvorbu animačního programu

Své názory zdůvodněte, budeme o nich diskutovat při dalším osobním setkání v rámci zopakování primárních informací předchozího učiva.

## Shrnutí kapitoly

Trendem, který stále přibývá na významu, je únik z reality a touha poznat nové zážitky, nová poznání a kontakty. Pobyty na farmách, přes romantické pobyty mimo civilizaci, až po stany a návrat k přírodě je současným trendem a motivuje stále více účastníků cestovního ruchu. Animační činnosti v rámci animačních programů vyvolávají motiv k činnosti a vedou k aktivitě. Z pohledu odborníků lze konstatovat, že předmětem animace se může stát jakákoliv aktivita, o kterou projeví účastníci cestovního ruchu zájem.

---

## **12. Dvanáctá kapitola: Případové studie a seminární práce**

### Studijní cíle

- zhodnotit případovou studii prokazující osvojení si probraného učiva, správné použití terminologie. Studie by měla doložit schopnost studenta aplikovat získané znalosti na konkrétním příkladu vytvoření animačního programu nebo průvodcovské akce. Seminární práce/případová studie je spojena s ústní obhajobou
- vysvětlit nejčastější chyby a problematické pasáže

***Vytvoření případové studie bylo obsahem korespondenčního úkolu, s jehož vymezením byli studenti seznámeni na začátku kurzu. Odevzdání případové studie je požadováno měsíc před uskutečněním druhého modulu a její obhajoba je nezbytnou podmínkou pro získání zápočtu.***

---

**Název: Průvodcovské služby a animace**

**Studijní opora pro kombinovanou formu studia**

**Autorky: Mgr. Monika Klímová, Mgr. Věra Fišerová**

**Elektronická verze uveřejněna v informačním systému VŠH**

**ISBN 978-80-87411-55-1**