

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE**

Fakulta financí a účetnictví

**DISERTAČNÍ PRÁCE**

**2007**

**Ing. Liběna Jarolímková**

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE

Fakulta financí a účetnictví



ANALÝZA SYSTÉMU CELOŽIVOTNÍHO  
VZDĚLÁVÁNÍ PRŮVODCŮ V OBLASTI  
CESTOVNÍHO RUCHU V ČESKÉ REPUBLICE

(disertační práce)

Autor: Ing. Liběna Jarolímková

Školitel: Doc. Ing. Jiří Dvořáček, CSc.

Obor: Teorie vyučování ekonomických předmětů

Akademický rok 2006/2007

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem disertační práci na téma „Analýza systému celoživotního vzdělávání průvodců v oblasti cestovního ruchu v České republice“ vypracovala samostatně a vyznačila a uvedla všechny citace z pramenů. Literaturu a ostatní podkladové dokumenty jsem uvedla v přehledu literatury.

V Praze dne 20.června 2007

.....

podpis

### **Poděkování**

Ráda bych poděkovala školiteli mé disertační práce,  
panu Doc. Ing. Jiřímu Dvořáčkovi, CSc. za pomoc, podporu a cenné rady a  
připomínky v průběhu zpracování práce i za čas, který mi věnoval.

## Obsah

Úvod	2
<b>1. Význam celoživotního vzdělávání pro kvalitu služeb cestovního ruchu</b>	<b>6</b>
1.1. Politika vzdělávání v Evropské unii a v České republice	6
1.2. Požadavky společnosti na vzdělávání, trendy ve vzdělávání	10
1.3. Cestovní ruch, trendy ve vývoji cestovního ruchu	12
1.3.1. Stručná charakteristika cestovního ruchu	12
1.3.2. Politika rozvoje cestovního ruchu v Evropské unii a v České republice	13
1.3.3. Trendy ve vývoji a předpokládaný rozvoj cestovního ruchu do roku 2020	16
1.4. Charakteristika práce ve službách cestovního ruchu a zaměstnanost v oboru	22
1.5. Požadavky na vzdělávání odborníků v cestovním ruchu	24
Shrnutí	28
<b>2. Průvodcovská činnost</b>	<b>29</b>
2.1. Charakteristika a význam průvodcovské činnosti	29
2.2. Stručný vývoj průvodcovské činnosti	32
2.3. Kategorie průvodcovských služeb v cestovním ruchu	37
2.4. Podmínky pro průvodcovskou činnost	43
2.4.1. Legislativní úprava průvodcovských služeb	43
2.4.2. Organizace činné v oblasti průvodcovských služeb	51
2.4.3. Současná situace na trhu práce	54
2.5. Obsah práce průvodce	58
2.5.1. Obsah práce průvodce, nároky kladené na průvodce, povinnosti a práva průvodce	58
2.5.2. Kvalita průvodcovských služeb	66
2.5.3. Profesiogram průvodce	68

2.6.	Požadavky na kvalifikaci průvodců	71
	Shrnutí	77
<b>3.</b>	<b>Systém celoživotního vzdělávání průvodců v oblasti cestovního ruchu v České republice</b>	<b>78</b>
3.1.	Charakteristika a prvky systému vzdělávání	78
3.2.	Vymezení pojmu celoživotního vzdělávání	84
3.3.	Vzdělávání průvodců v České republice	89
	Shrnutí	91
<b>4.</b>	<b>Cíle a metody výzkumu pro analýzu systému celoživotního vzdělávání průvodců</b>	<b>92</b>
4.1.	Vymezení cílů a hypotézy	92
4.2.	Předvýzkum	94
4.2.1.	Postavení problému v literatuře	94
4.2.2.	Sekundární zdroje dat	96
4.3.	Metody výzkumu	96
4.4.	Vysvětlení pojmů používaných v analytické části disertační práce	100
	Shrnutí	101
<b>5.</b>	<b>Výsledky primárních šetření</b>	<b>102</b>
5.1.	Dotazníkové šetření mezi průvodci	104
5.2.	Dotazníkové šetření v regionech – v informačních střediscích	115
5.3.	Expertní rozhovory s odborníky v oblasti vzdělávání průvodců	122
5.4.	Rozhovory s učiteli průvodcovství	128
5.5.	Monitoring nabídky vzdělávacích programů pro průvodce	132
5.5.1.	Školy s výukou cestovního ruchu v České republice v systému MŠMT ČR celkem podle stupňů vzdělávání	134
5.5.2.	Školy s akreditací pro zajišťování zkoušky odborné způsobilosti	135

5.5.3.	Průvodcovské kurzy	136
5.5.4.	Kurzy dalšího profesního vzdělávání průvodců	142
5.5.5.	Zahraniční kurzy dalšího profesního vzdělávání průvodců	145
5.6.	Sekundární informační zdroje - převzatá šetření	147
5.6.1.	Průzkum vzdělávací agentury Tyrkys zjišťující zájem průvodců o další vzdělávání	147
5.6.2.	Průzkum Světové federace asociací turistických průvodců	147
5.6.3.	Vyhodnocení dotazníkového šetření u konzumentů průvodcovských služeb	148
<b>6.</b>	<b>Analýza celoživotního systému vzdělávání průvodců v ČR</b>	<b>149</b>
6.1.	Cíle vzdělávání	150
6.2.	Obsah vzdělávání	153
6.3.	Organizace vzdělávání	161
6.4.	Formy vzdělávání	166
6.5.	Personální zajištění vzdělávání	167
6.6.	Provozně technické zajištění vzdělávání	169
6.7.	Nehmotné edukační prostředí	170
6.8.	Zajištění vzdělávání studijními pomůckami	170
6.9.	Finanční zajištění vzdělávání	177
6.10.	Metody výuky	179
6.11.	Účastníci vzdělávání	181
6.12.	Akreditace vzdělávacích programů a evaluace vzdělávacího procesu	187
6.13.	Certifikace absolventů	188
6.14.	Požadavky na systém	193
6.15.	Stručné shrnutí výsledků analýzy	201
6.16.	SWOT analýza systému celoživotního vzdělávání průvodců v ČR	204
6.17.	Potvrzení hypotéz disertační práce	209

<b>7. Návrh komplexního systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice a opatření k jeho realizaci</b>	<b>211</b>
7.1. Návrh modelu komplexního systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice	211
7.1.1. Cíl vzdělávání	211
7.1.2. Obsah vzdělávání	214
7.1.3. Organizace vzdělávání	220
7.1.4. Formy vzdělávání	221
7.1.5. Personální zajištění vzdělávání	222
7.1.6. Provozně technické zajištění vzdělávání	223
7.1.7. Nehmotné edukační prostředí	223
7.1.8. Zajištění vzdělávání studijními pomůckami	224
7.1.9. Finanční zajištění vzdělávání	225
7.1.10. Metody výuky	225
7.1.11. Účastníci vzdělávání	228
7.1.12. Akreditace vzdělávacích programů a evaluace vzdělávacího procesu	229
7.1.13. Certifikace absolventů	231
7.1.14. Požadavky na systém	232
7.2. Návrhy na opatření k zajištění realizace navrženého komplexního systému vzdělávání průvodců v České republice	233
7.3. Diskutabilní otázky	235
Závěr	239
Citace	242
Seznam literatury	246
Seznam tabulek, grafů, schémat a obrázků	255
Přílohy	257



Motto:

„Povolání průvodce cestovního ruchu se na první pohled zdá být jedním z nejkrásnějších a nejzajímavějších povolání. Průvodce nejen zdarma poznává nejhezčí místa světa, ale ještě je za to placen, v autobuse sedí na místě, ze kterého je nejlépe vidět, a má řadu dalších výhod.“<sup>1)</sup>

## Úvod

Tato disertační práce se zabývá problematikou celoživotního vzdělávání průvodců v oblasti cestovního ruchu v České republice. Výběr tématu je ovlivněn současnou politikou Evropské unie a České republiky, kladoucí stále větší důraz na rozvoj vzdělávání ve všech oblastech, zvláště na rozvoj programů celoživotního vzdělávání. Základním východiskem této problematiky jsou aktuální dokumenty Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR, rozpracované pro oblast cestovního ruchu Ministerstvem pro místní rozvoj ČR, které reagují na dlouhodobý problém nedostatečné kvality služeb cestovního ruchu v České republice. Priorita zvýšení kvality služeb, která tvoří základní nutný předpoklad budoucího rozvoje oboru a budování konkurenceschopnosti České republiky a která je přímo závislá na kvalifikaci pracovníků, byla ve všech státních dokumentech doplněna požadavkem na zvýšení kvality odborné přípravy pracovníků v cestovním ruchu. „Koncepte státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2002 -2007“, zpracovaná Ministerstvem pro místní rozvoj ČR, stanovuje dvě priority vztahující se k oblasti vzdělávání v cestovním ruchu; jsou to „priorita kvality zaměstnanců v cestovním ruchu“ a „priorita celoživotního vzdělávání zaměstnanců v cestovním ruchu“. K podpoře politiky vzdělávání byl vypracován Operační program rozvoje lidských zdrojů České republiky, jehož aplikace probíhá v gesci Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a realizuje se i v oblasti služeb cestovního ruchu. Aktuální dokument „Návrh Koncepte státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2007 - 2013“ stanovuje navazující prioritu „zkvalitňování vzdělávání a přípravy lidských zdrojů v cestovním ruchu“.

Cestovní ruch je dynamicky se rozvíjející odvětví s předpokladem dalšího velkého rozvoje v budoucích letech. V české ekonomice byl v roce 2005 podle výsledků Satelitního účtu cestovního ruchu v ČR podíl cestovního ruchu na tvorbě HDP 3,1 %<sup>2)</sup>. „Bereme-li v úvahu i nepřímé efekty cestovního ruchu, pak objem produktu cestovního ruchu činí 377,9 mld. Kč (13,7 % HDP) a na zaměstnanosti

se podílí 12,9 % (608 tisíc zaměstnaných osob).<sup>«3)</sup> Cestovní ruch je významným zdrojem deviz pro národní hospodářství, napomáhá rovnoměrnému rozvoji jednotlivých regionů České republiky. Nezanedbatelný je jeho pozitivní vliv na kulturní a sociální rozvoj společnosti.

Cestovní ruch je odvětví zahrnující velké množství různorodých činností a zasahující do mnoha sfér kulturního, sociálního a ekonomického života společnosti. Na realizaci cestovního ruchu se podílejí odborníci mnoha profesí. Disertační práce bude zaměřena na **problematiku kvalifikace a celoživotního vzdělávání** specializovaných pracovníků – **průvodců v oblasti cestovního ruchu v České republice**. Průvodcovské služby doplňují komplex služeb cestovního ruchu a při uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu plní významnou a nezastupitelnou funkci. Kvalita práce průvodce ovlivní spokojenost návštěvníků destinací. Situace ve vzdělávání a na trhu práce je v oblasti průvodcovských služeb v České republice stále v mnoha aspektech neuspokojivá, což byl důvod pro volbu tohoto tématu disertační práce.

Disertační práce vychází z **hypotézy, že současný systém vzdělávání průvodců v České republice neodpovídá nynějším a budoucím nárokům oboru**, systém je nepřehledný, roztříštěný, není dostatečně propracovaný a komplexní a nezohledňuje specifika průvodcovské služby. Následkem toho může být v některých případech nedostatečně kvalitní příprava zájemců o toto povolání. **Cílem disertační práce je analýza systému celoživotního vzdělávání průvodců v oblasti cestovního ruchu v České republice a návrh jeho optimalizace.** K dosažení cíle disertační práce je nutné nejdříve definovat prvky systému celoživotního vzdělávání, dále budou identifikovány současné i budoucí vzdělávací a rozvojové potřeby průvodců, bude analyzován současný systém vzdělávání průvodců v České republice a budou definovány základní problémy v této oblasti ve vztahu k potřebám praxe v kontextu evropského cestovního ruchu. Na základě analýzy současného stavu, předpokládaných trendů vývoje a potřeb trhu, bude navrženo systémové řešení této problematiky: cíle a obsah

vzdělávacích programů pro specializaci v oblasti průvodcovských služeb, zajištění vzdělávacích programů vhodnými výukovými pomůckami, stanovení vhodných didaktických metod a forem, dále návrh systému dalšího vzdělávání průvodců včetně jeho evaluace.

V odborné literatuře se problematikou vzdělávání a kvalifikace průvodců nahodile v souvislosti s aktuálními praktickými problémy občas zabývají angažované články, žádná práce však dosud tuto problematiku neřešila systematicky a do hloubky. Přínosem disertační práce bude systematický rozbor základních problémů vzdělávání a kvalifikace průvodců v České republice a návrh možných změn pro zvýšení úrovně vzdělávání v tomto oboru, následně i pro zkvalitnění poskytovaných služeb.

Základní metody, které budou při zpracovávání tématu použity, jsou analýza, syntéza, komparace, analogie, jednoduché statistické vyhodnocování dat, SWOT analýza, modelování a projekce. Vlastní výzkum proběhne v několika rovinách: podrobné analýze bude podroben současný systém vzdělávání průvodců, který bude založen na analýze informací týkajících se podmínek provozování průvodcovských služeb v České republice a analýze nabídky vzdělávacích programů pro průvodce. Dále bude provedeno několik vlastních šetření u různých skupin respondentů (průvodců, odborníků, učitelů průvodcovství, institucí v regionech) pro zjištění požadavků na vzdělávací systém. Předpokládané metody šetření budou dotazování, expertní rozhovory a monitoring trhu.

Z výše uvedených skutečností vyplývá, že téma disertační práce je v současné době aktuální a z hlediska rozvoje oboru cestovního ruchu perspektivní. Protože se jedná o obor, který přispívá významnou měrou k ekonomické prosperitě státu, je pravděpodobné, že i v následujících plánovacích obdobích bude této problematice věnována zvýšená pozornost.

**Poznámky:**

Vysvětlivky používaných zkratk a stručná charakteristika činnosti zmiňovaných institucí je v příloze č. 7.

Odkazy na označené citace jsou na str. 242.

## **1. Význam celoživotního vzdělávání pro kvalitu služeb cestovního ruchu**

### **1.1. Politika vzdělávání v Evropské unii a v České republice**

Vzdělávání je stanoveno v dokumentech Evropské unie jako klíčový faktor dalšího růstu, neboť se významně podílí na ekonomickém a sociálním rozvoji států a je nástrojem zvyšování konkurenceschopnosti celé Evropské unie i jejích jednotlivých zemí. „Obecným strategickým cílem Evropské unie je celoživotní rozvíjení kompetencí a kvalifikací občanů.“<sup>4)</sup> Politika vzdělávání Evropské unie je obsažena v dokumentech, které mají charakter doporučení, a je zajišťována rozsáhlou finanční podporou. Zásadní dokumenty vydané Evropskou unií (Evropskou komisí) ve vztahu k rozvoji vzdělávání jsou uvedeny v příloze č. 1.

Na podporu politiky vzdělávání Evropské unie jsou vyhlašovány programy podpořené finančními dotacemi. K nejvýznamnějším patří Evropský sociální fond (ESF), ze kterého jsou čerpány prostředky na rozvoj lidských zdrojů, tedy i na programy rozvoje celoživotního vzdělávání. 25. 10. 2006 přijal Evropský parlament nový Program celoživotního vzdělávání na období 2007 - 2013 s rozpočtem 7 mld. eur. Tento program se skládá ze čtyř podprogramů: Comenius, Erasmus, Leonardo da Vinci a Grundtvig.

Podpora celoživotního vzdělávání je obsažena také v dokumentech vydávaných komisí UNESCO. K nejvýznamnějším patří Agenda pro budoucnost, která se zabývá vzděláváním dospělých pro 21. století, Hamburská deklarace a Memorandum o celoživotním učení.

V České republice jsou základní cíle, strategie a prvky politiky vzdělávání Evropské unie přejímány a implementovány do transformujícího se systému vzdělávání. Celkově je kladen důraz na **modernizaci vzdělávacího procesu,**

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

**změny v obsahu vzdělávání** a je zdůrazňována nezbytnost **rozvoje celoživotního vzdělávání**. Základní dokumenty zpracované v posledních letech jsou Národní program rozvoje vzdělávání v České republice – Bílá kniha z roku 2001, kde jsou specifikovány také cíle v oblasti celoživotního vzdělávání: vymezit pravomoci a odpovědnosti v oblasti rozvoje vzdělávání dospělých, stanovit pravidla financování této oblasti, zavést soustavu pobídek pro zvýšení zájmu o celoživotní vzdělávání a založit mechanismy systémového rozvoje vzdělávání dospělých, zvláště zajištění kvality vzdělávání, akreditace a certifikace. Dalšími dokumenty jsou Dlouhodobý záměr vzdělávání a rozvoje výchovně vzdělávací soustavy České republiky z roku 2002, Sektorový operační program z roku 2002 a Strategie rozvoje lidských zdrojů v České republice z roku 2003. V oboru cestovního ruchu je spolu s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR odpovědnou institucí také Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, které stanovilo v dokumentu Koncepte státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2002 - 2006, (kromě jiných) i priority dalšího rozvoje oboru týkající se vzdělávání pracovníků oboru. Jsou to:

- priorita kvality zaměstnanců v cestovním ruchu
- priorita celoživotního vzdělávání zaměstnanců v cestovním ruchu

V návaznosti na SWOT analýzu cestovního ruchu České republiky, která byla výchozím podkladem pro tvorbu koncepce, je jedním z cílů státní politiky „zdokonalení systému odborného (středního a vysokého) školství v oblasti cestovního ruchu“<sup>5)</sup>, dalším z cílů je „**vytvoření systému celoživotního vzdělávání dospělých v oblasti cestovního ruchu**“<sup>5)</sup>. Opatření k realizaci Koncepte státní politiky cestovního ruchu v ČR č. 10 se týká „**Zkvalitnění absolventů škol zaměřených na cestovní ruch a vzdělávání dospělých**“<sup>6)</sup>. V aktualizovaném dokumentu ve znění „**zkvalitňování vzdělávání a přípravy lidských zdrojů v cestovním ruchu**“<sup>6)</sup> byl vytvořen Standard odborného vzdělávání pro studijní obory odborných škol hotelového typu. Ze všeobecných cílů národní vzdělávací politiky by bylo vhodné začlenit i do odborného

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

vzdělávání v cestovním ruchu požadavek na **zvýšení profesionality pedagogů** a vytvoření podmínek ke splnění tohoto cíle.

Po vstupu České republiky do Evropské unie se zvýšila také finanční podpora politiky vzdělávání v cestovním ruchu. Roku 2004 byl vyhlášen Operační program Rozvoj lidských zdrojů (OP RLZ), který má v prioritě č. 4 aplikaci i v oboru služeb cestovního ruchu (Příprava lidských zdrojů pro cestovní ruch) a je dotován finančními prostředky z Evropského sociálního fondu (ESF). „Celková hodnota podpory na období 2005 - 2008 činí v ČR 260 milionů Kč, z toho podpora Evropského společenství v rámci Evropského sociálního fondu je ve výši 75 %, zbytek činí prostředky státního rozpočtu ČR. Řídícím orgánem zodpovědným za implementaci pomoci z ESF v České republice je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Realizací projektů specifického vzdělávání pro oblast cestovního ruchu bylo pověřeno Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, které administrací projektů pověřilo Českou centrálu cestovního ruchu – CzechTourism.“<sup>7)</sup>

Podpora vzdělávání v oboru cestovního ruchu je zaštitěna také nadnárodními organizacemi činnými v cestovním ruchu, Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO) zahrnuje problém kvalifikace a vzdělávání odborných pracovníků do svých rámcových koncepcí a vytváří různé podpůrné programy pro rozvoj vzdělávání v oboru. Přehled cílů politiky vzdělávání na úrovni světové, evropské i republikové je znázorněn ve schématu č. 1.1. na str. 9.

Je možné konstatovat, že politická podpora vzdělávání i s důrazem na celoživotní vzdělávání je dostatečná.



## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

Schéma č. 1.1.

### Cíle politiky vzdělávání na úrovni světové, evropské a republikové

<b>SVĚT</b>	<b>EVROPA</b>	<b>ČR</b>
<b>obecné</b>		
<u>UNESCO</u>	<u>EU</u>	<u>MŠMT, MMR, MPO</u>
celoživotní učení	celoživotní rozvíjení kvalifikace	celoživotní vzdělávání
	evropská mobilita	modernizace vzdělávání
	sblížení škol a praxe	
<b>obor cestovní ruch</b>		
<u>UNWTO</u>		<u>MMR</u>
kvalifikace odborníků	zvýšení kvalifikace	rozvoj celoživotního vzdělávání
	programy celoživotního vzdělávání	zkvalitnění přípravy odborníků
	zkvalitnění profesní přípravy	zvýšení profesionality pedagogů

Zdroj: vlastní

### **1.2. Požadavky společnosti na vzdělávání, trendy ve vzdělávání**

„Evropská unie čelí obrovskému skoku, způsobenému procesem globalizace a novou ekonomikou založenou na znalostech.“<sup>8)</sup>

Vývoj společnosti a vědeckého poznání v pedagogické oblasti klade požadavky na změny systémů vzdělávání. V souvislosti s ekonomickým, sociálním i technickým vývojem a s politickými aktivitami se výrazně mění – zvyšují požadavky na kvalifikaci pracovníků a tím i na systémy vzdělávání. Systémy vzdělávání musí nejen reagovat na aktuální změny, ale jsou nuceny předvídat vývoj společnosti a do vzdělávacích systémů v předstihu zahrnout i potřeby budoucího vývoje.

Ve společnosti se projevují významné tendence, které ovlivňují nahlížení společnosti na vzdělávání, a stoupá význam vzdělání pro společnost. Hranice vzdělávání se posouvá více do dospělosti, prodlužuje se délka studia, vzdělání zasahuje větší počet lidí. Celkově se obsah vzdělání rozšiřuje, prohlubuje a specializuje. Všeobecný vzestup vzdělanosti bude mít za následek zvýšení nároků také na vzdělání průvodců v cestovním ruchu. Lze předpokládat, že se průvodci budou při své práci setkávat se stále vzdělanějšími klienty a kromě odborných znalostí od nich bude očekáván široký všeobecný rozhled. Trendy ve vzdělávání jsou znázorněné ve schématu č. 1.2. na str. 11.

### Schéma č. 1.2. Trendy ve vzdělávání

Základními všeobecnými trendy ve vzdělávání jsou:

- důraz na celoživotní vzdělávání
- důraz na širší všeobecné vzdělání, neboť člověk se širokým vzděláním má lepší předpoklady k akceptování změn, je pružnější, rychleji se učí specializaci
- rozvoj informační společnosti
- prostupnost jednotlivých stupňů vzdělávání

Trendy vzdělávání týkající se obsahu výuky jsou:

- rozvoj jazykových znalostí
- změna obsahu vzdělávacích programů (méně faktografie, více dovedností v práci s informacemi)

Trendy týkající se metod, forem a organizace vzdělávání jsou:

- modernizace výukových metod
- využívání multimediálních prostředků ve vzdělávání
- růst autonomie vzdělávacích institucí

Zdroj: vlastní

### 1.3. Cestovní ruch, trendy ve vývoji cestovního ruchu

#### 1.3.1. Stručná charakteristika cestovního ruchu

V roce 2005 dosáhl světový cestovní ruch hodnoty 806 milionů mezinárodních příjezdů turistů a příjmů 680 miliard USD. Celosvětový podíl cestovního ruchu na tvorbě HDP je odhadován na 11 % a v oboru je zaměstnáno přibližně 260 milionů osob.<sup>9)</sup> V mnoha zemích včetně ČR existuje specializovaná výchova pracovníků pro oblast zajišťování služeb pro účastníky cestovního ruchu.

S růstem životní úrovně společnosti se cestovní ruch stává stále významnější složkou spotřeby obyvatelstva a zároveň se zvyšuje i jeho význam pro ekonomiku společnosti. Potřeby účastníků cestovního ruchu zajišťuje široké spektrum ekonomických činností umožňujících využívat atraktivitu a prostředí destinace. Na realizaci cestovního ruchu se podílí celá řada subjektů ze soukromého i veřejného sektoru. **Služby průvodce** patří k tradičním a velmi významným doplňkovým službám cestovního ruchu, průvodcovská služba je poskytována pro celou škálu typů cestovního ruchu (podrobněji viz kapitola 2 a příloha č. 4).

Česká republika má díky svému přírodnímu, kulturně-historickému i materiálnímu potenciálu velmi dobré podmínky pro rozvoj cestovního ruchu a řadí se mezi významné destinace cestovního ruchu. V roce 2005 navštívilo Českou republiku přes 23 milionů zahraničních návštěvníků, z toho bylo přes 9 milionů turistů. Do zahraničí vycestovalo více než 10 milionů Čechů a po České republice podnikli Češi 104 milionů cest. Výdaje na cestovní ruch vykazují rychlejší růst než počet účastníků, znamená to, že i s přihlédnutím k inflaci a k cenovému vývoji si účastníci cestovního ruchu kupují služeb více a dávají přednost službám kvalitnějším. Celkově Češi vydali v roce 2005 na cestování 160 mld. Kč, zahraniční návštěvníci utratili v ČR 122 mld. Kč.<sup>10)</sup>

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

Rozšířila se také nabídka služeb cestovního ruchu, v oboru cestovních kanceláří podnikalo v roce 2005 kolem 800 cestovních kanceláří<sup>11)</sup> a 2500 cestovních agentur<sup>12)</sup>, v pohostinství a ubytování bylo registrováno 50 254<sup>13)</sup> subjektů (pozn. údaj za rok 2004, r. 2005 není k datu zpracování disertační práce k dispozici). K poskytování průvodcovských služeb bylo vydáno přibližně 8 000<sup>14)</sup> oprávnění. Celkově v cestovním ruchu pracuje asi 122 000<sup>15)</sup> pracovníků.

Pro Českou republiku je typická městská turistika a poznávací cesty, pro oba tyto typy cestovního ruchu je průvodcovská služba jednou ze stěžejních.

### **1.3.2. Politika rozvoje cestovního ruchu v Evropské unii a v České republice**

Cestovní ruch je v členských státech Evropské unie plně v kompetenci jednotlivých států, Evropská unie vydává pro oblast cestovního ruchu pouze doporučení. Jejich implementace je podmínkou možnosti čerpání prostředků z fondů Evropské unie (pro potřeby cestovního ruchu lze využívat strukturální fondy).

Evropská komise identifikovala cestovní ruch jako efektivního partnera politiky zaměstnanosti v Evropské unii. Důvody jsou předpokládaný růst cestovního ruchu, snadný vstup do sektoru pro nově příchozí, vytváření nových příležitostí pro obchod a investice prostřednictvím cestovního ruchu. Cestovní ruch je odvětví s vhodnými podmínkami pro zaměstnávání žen a mladých pracovníků. Široký okruh aktivit souvisejících s cestovním ruchem je integrovaná část ekonomiky a sociálního prostředí na místní, národní i evropské úrovni.

Základní dokument stanovující strategické cíle rozvoje cestovního ruchu byl vydán Evropskou komisí roku 2001 pod názvem Working Together for the

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

Future of European Tourism. V dokumentu je identifikováno pět klíčových oblastí rozvoje cestovního ruchu:

- informace
- **vzdělávání**
- kvalita
- udržitelný rozvoj
- nové technologie.

Politika a strategické cíle stanovené Evropskou komisí pro rozvoj cestovního ruchu navazují na dokumenty Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO), která vydala následující doporučení pro další rozvoj cestovního ruchu:

- tvorba nových, diverzifikovaných produktů
- zahrnutí obcí do projektování cestovního ruchu
- rozvoj partnerství mezi poskytovateli služeb a úřady
- investice do životního prostředí
- eliminace amatérismu, **důraz na kvalifikovanou pracovní sílu** v cestovním ruchu
- přístup k turistům jako k hostům
- zdůraznění cíleného marketingu a propagace

V oblasti rozvoje cestovního ruchu je ve všech dokumentech kladen důraz na rozvoj kvalifikace, zkvalitnění vzdělávání a rozvoj celoživotního vzdělávání odborníků. **Cíle vzdělávání v cestovním ruchu** v Evropě jsou:

- **zvýšit kvalifikaci pracovníků v cestovním ruchu**
- **přilákat kvalifikované pracovníky do oboru**
- **zkvalitnit profesní přípravu ve všech stupních vzdělávacích soustav**
- **rozvíjet programy celoživotního vzdělávání**

V České republice je cestovní ruch v kompetenci Ministerstva pro místní rozvoj ČR, které pro potřeby rozvoje oboru založilo specializovanou agenturu CzechTourism. Konceptní přístup státu k podpoře cestovního ruchu začal ve

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

druhé polovině 90. let 20. st., od té doby je jedním ze sledovaných a podporovaných okruhů také vzdělávání odborníků v oblasti cestovního ruchu. Jedním z hlavních cílů cestovního ruchu v období do roku 2006 bylo **zdokonalení systému odborného školství a vytvoření systému celoživotního vzdělávání v oblasti cestovního ruchu**. Dvě z priorit stanovených v Koncepci státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2002 - 2006 byly zaměřeny na zvyšování kvalifikace pracovníků v cestovním ruchu, jsou to:

- priorita kvality zaměstnanců v cestovním ruchu
- priorita celoživotního vzdělávání zaměstnanců v cestovním ruchu

V navazujícím dokumentu - návrhu Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 - 2013 (dokument nebyl do května 2007 schválen) je problematika vzdělávání v cestovním ruchu dále akcentována a „zvýšení kvalifikace zaměstnanců v cestovním ruchu“<sup>16)</sup> je jeden ze šesti stanovených dílčích cílů. Třetí priorita opatření 3 se týká „**zkvalitňování vzdělávání a přípravy lidských zdrojů v cestovním ruchu**“<sup>17)</sup>. Schéma cílů stanovených v návrhu Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 - 2013 je v příloze č. 2., plné znění 3. priority opatření 3 je v příloze č. 3. Podcenění lidského faktoru a profesionální přípravy odborníků v oblasti cestovního ruchu, nedostatečná schopnost vzdělávacího systému reagovat na požadavky informační společnosti, nízká mobilita pracovní síly a nedostatečná orientace vzdělávacího systému na jazykové dovednosti jsou identifikovány jako vážné hrozby budoucího vývoje cestovního ruchu.

Další významné aktuální dokumenty, ve kterých je rozvoj cestovního ruchu České republiky řešen, jsou:

Národní rozvojový plán 2004 - 2006

v plánu je obsažena prioritní osa II, 3.6 Rozvoj cestovního ruchu

Společný operační program Rozvoj lidských zdrojů z roku 2004

v prioritě č. 4, opatření č. 4.4. Příprava lidských zdrojů pro cestovní ruch

Sektorový operační program Cestovní ruch a lázeňství z roku 2001

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

(transformován do Společného regionálního operačního programu)

### Státní program podpory cestovního ruchu

přijat usnesením vlády České republiky roku 2000

Program stanovuje podmínky pro přidělování finančních prostředků na rozvoj cestovního ruchu ve třech podprogramech:

- podpora lázeňství
- podpora budování doprovodné infrastruktury pro sportovně rekreační aktivity
- podpora prezentace České republiky jako destinace cestovního ruchu

V podrobnějším rozboru možného zvýšení příjmů z poskytovaných služeb cestovního ruchu je i rozvinutí a nabízení širšího spektra programů a služeb. Při jejich realizaci mohou významnou roli sehrát průvodci v cestovním ruchu. Proto je v dokumentech jmenovitě **zdůrazněna nutnost zlepšit průvodcovské služby**, zvláště pro příjezdový cestovní ruch.

### **1.3.3. Trendy ve vývoji a předpokládaný rozvoj cestovního ruchu do roku 2020**

Cestovní ruch patří k oblastem, které vykazovaly ve druhé polovině minulého století celosvětově velmi vysokou dynamiku růstu. V průběhu padesátiletého vývoje letech 1950 - 2000 došlo k mnohonásobnému zvýšení výkonů světového cestovního ruchu v obou sledovaných globálních ukazatelích mezinárodních turistických příjezdů a příjmů z mezinárodního cestovního ruchu (viz tabulka č. 1.1. na str. 17).



Tabulka č. 1.1. Vývoj světového cestovního ruchu 1950 – 2000

rok	1950		2000	zvýšení
<b>turistické příjezdy</b> v mil. os.	25	→	687	27x
<b>příjmy</b> v mld.USD	2,1	→	473	225x

Zdroj: Beránek, J.: Makroekonomické souvislosti v cestovním ruchu, příspěvek na Konferenci Perspektivy vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu 2004

Také současný vývoj cestovního ruchu je charakterizován vysokou dynamikou růstu (i když s určitými výkyvy způsobenými politickými a přírodními faktory). Na základě rozboru statistik Světové organizace cestovního ruchu, výzkumných zpráv a odborných studií byly autorkou pro potřeby zpracování tématu této disertační práce stanoveny **obecné trendy vývoje cestovního ruchu**.

Základním trendem rozvoje cestovního ruchu je růst ekonomického i sociálního významu cestovního ruchu a narůstající snaha států a destinací o jeho podporu. **Trh** cestovního ruchu se neustále rozšiřuje, zároveň dochází k jeho fragmentaci. Trh cestovního ruchu je nerovnovážný, globálně převažuje nabídka služeb cestovního ruchu nad poptávkou.

**Poptávka** v cestovním ruchu se vyznačuje nárůstem počtu účastníků cestovního ruchu. Toto svědčí o rostoucím významu cestovního ruchu v životě lidí, cestovní ruch se stává významnou složkou spotřeby obyvatelstva. Přibývající zkušenosti účastníků cestovního ruchu a růst jejich informovanosti přináší vyšší nároky na kvalitu služeb, zkušenější cestovatelé mají větší možnosti srovnávání úrovně služeb ve více destinacích. S rozvojem poptávky dochází ovšem také k diverzifikaci poptávky, zvyšující se počet účastníků cestovního ruchu znamená i různorodější strukturu poptávky, projevuje se velká národnostní i zájmová variabilita segmentů spotřebitelů. Vzhledem k demografickým změnám ve společnosti jsou výraznými novými a stále narůstajícími segmenty se specifickými potřebami senioři, segment osamělých (jen v Německu, nejsilnější

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

světové zdrojové zemi, je to 30 mil. domácností) a segment handicapovaných (v Evropě je 40 mil. handicapovaných, kteří cestují).<sup>18)</sup>

V poptávce se projevují nové potřeby při cestování: touha po změně (nejen změna prostředí, ale i změna stereotypů, touha po nových rolích, naplnění fantazijních a romantických představ, touha po dobrodružství, poznání, snaha porozumět jiným kulturám, tradicím, zvykům, zvládat nové prožitkové a fyzické výzvy, prožívat neobyčejné a zvláštní, získávat intenzivní zážitky (dobrodružné prázdniny), dotvářet vlastní osobnost). Společně s růstem vzdělanosti ve společnosti a zvýšeným zájmem o zdraví roste poptávka po produktech zdravotně a sportovně orientovaného cestovního ruchu (programy podporující uvědomělý zdravý životní styl, cykloturistika, wellness, ekologické produkty, stravovací zvyklosti, zdravý životní styl). Roste poptávka po vzdělávacích prázdninách, jazykových, kulturních, poznávacích a tématických cestách. Trend globalizace společnosti vyvolal růst zájmu o regionální produkty, regionální gastronomii, o místní zážitky, o služby místních průvodců. Roste také zájem o specifické produkty, např. o golfovou turistiku, luxusní okružní plavby a další programy vyhledávané převážně solventní klientelou.

Narůstá segment tzv. „business travel“ (služebních cest) a zároveň se stírá hranice mezi pracovním a volným časem (v rámci cestovního ruchu se realizují firemní vzdělávací programy, v rámci služebních cest jsou využívány také poznávací programy, programy spojené se zdravotní péčí – wellness programy, rozvíjí se městská turistika apod.). Dále roste segment MICE (Meeting, Incentive, Convention, Events) – narůstá počet konferencí, kongresů, veletrhů a výstav a roste poptávka po službách spojených s těmito akcemi.

Některé trendy projevující se v poptávce jsou navzájem v protikladu, např. trend trávit dovolenou cestováním na velké vzdálenosti a zároveň trend trávit dovolenou ve vlastní zemi. Jiným příkladem je růst poptávky po organizované

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

dovolené a zároveň je více do-it-yourself cestovatelů a je patrný nárůst individualizované klientely.

Dalšími trendy jsou nárůst cestování v malých skupinách, nárůst krátkých cest (short breaks – cesty kulturní, zážitkové, poznávací, návštěva měst, zábavních parků).

V posledních letech se hovoří o multiopcionální poptávce, kdy spotřebitel požaduje rozmanitou programovou skladbu nabídky v destinaci.

**Nabídka** v cestovním ruchu vykazuje stálý růst a stává se obsáhlejší jak z hlediska objemu tak i struktury služeb. Komercializace volného času vede k rozvoji stávajících a vytváření nových produktů i v oblasti cestovního ruchu. Nové produkty nabízené v cestovním ruchu jsou přesně přizpůsobené vybraným segmentům trhu (např. produkty cestovního pojištění, průvodcovské služby, low cost letecká přeprava), využívají specifika destinací (regionální produkty – např. pивní a vinařské stezky, sklářské cesty apod.), jsou zaměřené na zážitkovou turistiku (novým trendem je např. zážitková gastronomie). Roste význam péče o zábavu zákazníků (animační programy, společenské a sportovní aktivity). Rozšiřují se informační služby ve většině turistických regionů, rozšiřuje se možnost přímé komunikace klienta s poskytovateli služeb a možnost zajištění dovolené přímo prostřednictvím moderních telekomunikačních prostředků.

Dlouhodobým trendem je snaha o zvyšování úrovně kvality poskytovaných služeb.

Dalším trendem vývoje cestovního ruchu jsou změny v jeho **teritoriálním rozložení**. Rozložení světového cestovního ruchu je nerovnoměrné, tradiční destinací je Evropa, která si udržuje hlavní podíl na světovém trhu cestovního ruchu, posiluje význam ostatních světových regionů cestovního ruchu, zvláště oblasti Asie, v roce 2020 má být Čína nejvýznamnější turistickou destinací i

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

zdrojovou zemí. Do světového cestovního ruchu se zapojují nové destinace, dochází tak k decentralizaci světového cestovního ruchu, ale zároveň se zvětšuje konkurence destinací na světovém trhu, zvláště v boji o získání a udržení solventní a náročné klientely.

V důsledku změn v teritoriálním rozložení cestovního ruchu dochází k prohlubování **mezinárodní dimenze** cestovního ruchu. Rozvíjí se mezinárodní spolupráce v této oblasti, projevují se snahy o harmonizaci rozvoje a mezinárodní standardizaci některých služeb (například v oblasti dopravy, ochrany spotřebitele). Vznikají společné programy rozvoje cestovního ruchu turistických oblastí přesahujících území jednoho státu. Projevuje se snaha o odstranění administrativních bariér cestování.

Větší pozornost je věnována **ochraně spotřebitele**, a to v národním i mezinárodním měřítku. Zvýšená pozornost je věnována v cestovním ruchu **bezpečnosti**, a to jak ze strany účastníků cestovního ruchu, pro které se často bezpečnost stává prioritním kritériem při rozhodování o dovolené, tak i ze strany destinací a poskytovatelů služeb.

V souladu s celosvětovou filozofií je i v cestovním ruchu kladem stále větší důraz na **udržitelný rozvoj** cestovního ruchu, ochranu kulturně-historického i přírodního dědictví a úspory při využívání zdrojů. Rozvíjejí se nové tzv. „zelené formy“ cestovního ruchu, šetrné vůči životnímu prostředí, v některých oblastech je cestovní ruch v zájmu zachování prostředí a atraktivit regulován.

Vývoj cestovního ruchu je stále výrazněji ovlivňován využíváním moderních **technologií** v oblasti informační (rozvoj informačních systémů, dostupnost velkého množství informací), obchodní (nové marketingové a prodejní strategie, rezervační systémy), komunikační (rychlost, přímá komunikace s klientem), bezpečnostní (ochrana klientů i majetku), dopravní (rozvoj všech druhů dopravy) a v oblasti platebního styku (zjednodušení obchodních transakcí).

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

V cestovním ruchu se hovoří také o revoluci **rychlosti**, svět se pro cestovatele časově a prostorově zmenšil.

Budoucí vývoj cestovního ruchu lze předvídat jen s velkou mírou rizika, neboť celý obor je citlivý na působení nepředvídatelných událostí politických, ekonomických, bezpečnostních, zdravotních a přírodních. Významnou roli hrají i faktory psychologické, například módní trendy ovlivňující způsob trávení dovolené a volného času. Prognóza Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) zpracovaná v roce 1995 pro horizont roku 2020 předpokládá další nárůst výkonů světového cestovního ruchu. Zvýšení počtu turistů ve světovém cestovním ruchu je odhadováno v roce 2020 na 1,56 mld. osob a příjmů z cestovního ruchu na 2 biliony USD, počet pracovních příležitostí v oboru se zvýší o 50 %. Největší rozmach cestovního ruchu je očekáván v regionu východní Asie a Oceánie. Objem evropského cestovního ruchu by se měl do roku 2020 přibližně zdvojnásobit. Česká republika by se měla do roku 2020 stát jednou z deseti nejvýznamnějších zemí cestovního ruchu světa s předpokládanými příjezdy 44 milionů zahraničních turistů ročně. (Údaj z prognózy vývoje cestovního ruchu zpracované agenturou CzechTourism v roce 2004, prognóza vychází z extrapolace ukazatele turistických příjezdů před změnou metodiky statistických šetření.) Světové prvenství bude patřit Číně. Mezi základní faktory růstu cestovního ruchu patří nárůst objemu fondu volného času, růst životní úrovně a disponibilních příjmů.<sup>19)</sup>

Z hlediska vývoje spotřebitelského chování a vývoje nabídky se do budoucna očekává:

- růst výdajů domácností na cestovní ruch
- růst cestovního ruchu seniorů
- růst počtu klientů z Asie
- růst požadavků na kvalitu služeb

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

- zvýšení tempa růstu cest na dlouhé vzdálenosti, nárůst počtu mezikontinentálních cest, (zejména mezi Evropou a Amerikou, Asií a Oceánií)
- nárůst počtu leteckých cest na střední a krátké vzdálenosti
- oživení železniční dopravy
- nárůst počtu vnitroregionálních cest
- zkracování délky pobytu
- zvýšení frekvence cest
- rozvoj cest jih-sever, východ-západ
- zvýšení objemu městské turistiky, zvláště v Evropě
- nárůst segmentu MICE
- odklon od tradičních pobytů na slunci a u moře
- růst zájmu o zimní prázdninové pobyty
- individuální cestovní ruch vykáže vyšší tempo růstu než cestovní ruch skupinový
- zvýšení počtu rezervací prostřednictvím internetu
- snižování velikosti zájezdových skupin
- zvýšení nároků na úroveň a kvalitu životního prostředí destinací

Znalost trendů vývoje cestovního ruchu a prognóza jeho vývoje budoucího je podstatná pro stanovení nároků na kvalifikaci pracovníků v cestovním ruchu. Do vzdělávacích programů je optimální v předstihu zahrnout podstatné budoucí nároky povolání. Analýza trendů vývoje cestovního ruchu se proto stává jedním z východisek pro tvorbu a inovaci vzdělávacích programů.

### **1.4. Charakteristika práce ve službách cestovního ruchu a zaměstnanost v oboru**

V cestovním ruchu je zaměstnáno ve světě přibližně 260 milionů osob<sup>9)</sup> a existuje velký potenciál oboru vytvářet další nová pracovní místa a podnikatelské

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

příležitosti. Důraz na zvyšování kvality služeb cestovního ruchu se v posledních desetiletích odráží ve zvyšujících se nárocích na kvalifikaci pracovníků. „Kvalifikace znamená schopnost pracovníka vykonávat určitou práci na základě získaných znalostí, praktických dovedností, schopností a morálních vlastností. Odpovídající kvalifikace je podmínkou poskytování kvalitních služeb.“<sup>20)</sup>

Cestovní ruch je schopen absorbovat velké množství pracovníků s nejrůznějšími stupni dosažené kvalifikace. Práce ve službách cestovního ruchu je náročná a vyznačuje se určitými specifiky. Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO) v roce 1995 vypracovala na základě šetření u zaměstnanců v cestovním ruchu charakteristiku práce v oboru. Bylo konstatováno, že typické pro práci v této sféře jsou:

- nepravidelná pracovní doba
- práce o svátcích
- práce v období prázdnin
- delší pracovní den (více než obvyklých 8 hodin)
- delší pracovní týden (více než obvyklých 5 pracovních dnů)
- vysoký podíl sezónních zaměstnanců
- vysoký podíl zaměstnanců pracujících na částečný úvazek
- vysoký podíl zaměstnanců bez kvalifikace pro cestovní ruch
- vysoký počet žen pracujících v tomto sektoru, ale pouze malý podíl žen na odpovědných místech
- vysoký podíl zahraničních zaměstnanců s nestálým pracovním úvazkem
- vysoký podíl mladých zaměstnanců s nízkým stupněm kvalifikace
- vysoký podíl černého trhu – pracovníci bez pracovního povolení, nepřihlášení apod.
- nižší úroveň příjmů než v jiných sektorech národního hospodářství
- nižší organizovanost pracovníků v odborech než v jiných sektorech

Vysoké nároky klade práce na pohotovost zaměstnanců k výkonu v období zvýšené poptávky. Vzhledem k tomu, že služby v cestovním ruchu jsou služby

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

osobní, je práce náročná na komunikaci s klienty, a to často v cizím jazyce. Dobře vystihuje požadavky na zajištění služeb pro účastníky cestovního ruchu výrok: „Cestovní ruch představuje obchod s pohostinností (služby poskytované slušně a přátelsky).“<sup>21)</sup>

Cestovní ruch tvoří často prostor pro vstup na pracovní trh pro příslušníky některých znevýhodněných skupin obyvatelstva – absolventi, lidé s nároky na zkrácenou nebo specifickou pracovní dobu, pracovníci s nízkou kvalifikací, cizinci s nedokonalou znalostí českého jazyka apod. Obor vyžaduje značné pracovní nasazení, proto je častý odchod kvalifikovaných pracovníků do jiných odvětví.

V České republice je přímo v cestovním ruchu zaměstnáno přibližně 122 000 osob (2,6 % na celkové zaměstnanosti),<sup>22)</sup> ekonomika cestovního ruchu se podílí na celkové zaměstnanosti 12,9 %, což odpovídá 608 000 osob.<sup>22)</sup> Pro činnosti v oblasti průmyslu cestovního ruchu je v České republice vydáno přibližně 200 000 (přesně 197 356 k 30. 4. 2004) živnostenských oprávnění, z toho pro průvodcovskou činnost 8 277).<sup>23)</sup> Roční přírůstek pracovních příležitostí v cestovním ruchu je odhadován na 1 – 2 %. „Česká republika má velmi dobré předpoklady pro další rozvoj cestovního ruchu. Nedostatečná kvalita služeb však zpomaluje rychlejší rozvoj v této oblasti. Zlepšení kvality poskytovaných služeb lze dosáhnout do značné míry zkvalitněním přípravy pracovníků.“<sup>24)</sup>

### **1.5. Požadavky na vzdělávání odborníků v cestovním ruchu**

Vývoj cestovního ruchu se odráží také ve **změnách na kvalifikační požadavky na pracovníky** v oboru, což by mělo být zohledněno i ve vzdělávacích programech. Zobecnění kvalifikačních požadavků je však obtížné, protože spektrum odborných pracovníků v cestovním ruchu je velmi různorodé



## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

(vyplývá z rozmanitosti služeb cestovního ruchu poskytovaných klientům - pracovníci ve službách ubytovacích, stravovacích, dopravních, průvodcovských, v cestovních kancelářích atd.). V odborných studiích je obecně deklarován nárůst požadavků na kvalifikaci pracovníků v cestovním ruchu; vzhledem k rozmanitosti oboru a jeho přesahu do dalších sfér společnosti je vyžadováno interdisciplinární vzdělání. Kromě všeobecného rozhledu a základní kvalifikace pro výkon konkrétní profese (technického zvládnutí práce a znalosti nových technologií s ní souvisejících) patří k **základním** zdůrazňovaným **všeobecným požadavkům**:

- schopnost uspokojování potřeb klienta – orientace na zákazníka, ochota starat se o hosty (vstřícnost apod.)
- společenské vystupování
- schopnost komunikace (osobní i prostřednictvím moderních technologií)
- znalost a schopnost prezentace produktů i destinace
- komerční a organizační dovednosti
- schopnost řešení problémů
- koncepční plánování, marketing, management, týmová spolupráce
- znalost zpracování dat
- schopnost práce s informačními zdroji
- znalost cizích jazyků, která tvoří předpoklad pro práci v cestovním ruchu

**Nové požadavky na kvalifikaci**, které vyplývají z trendů vývoje cestovního ruchu, jsou:

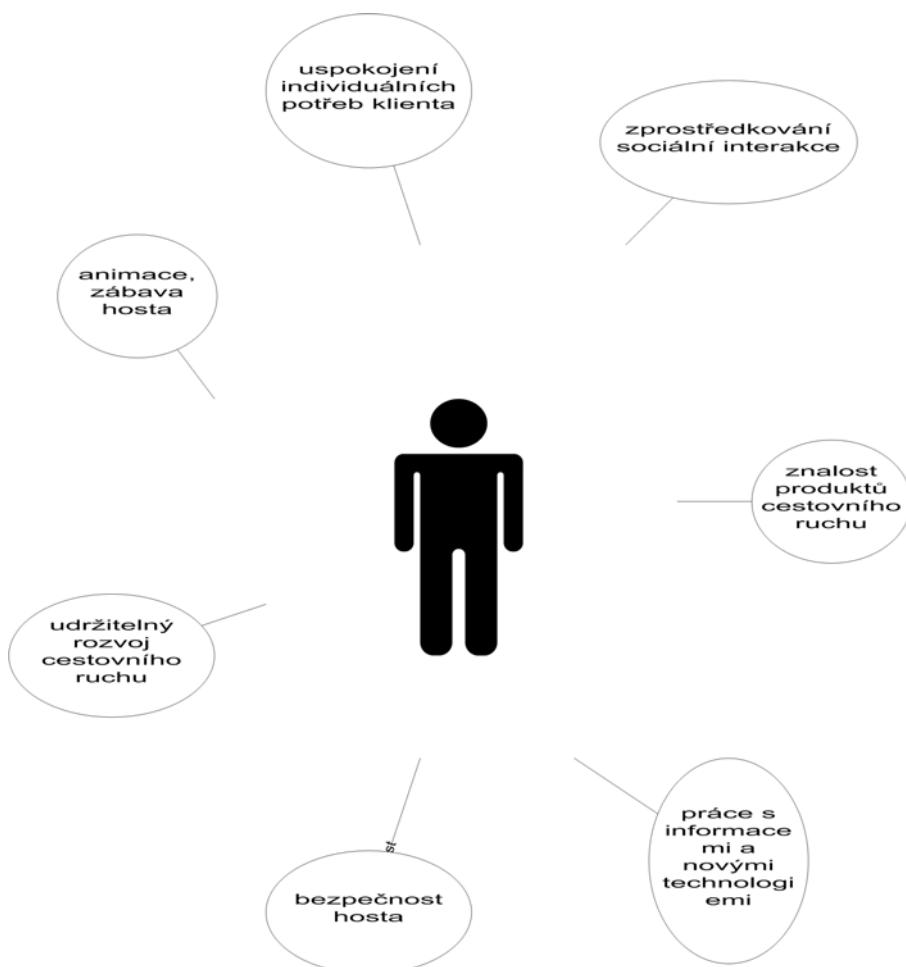
- znalost ekologických aspektů cestovního ruchu a mechanismů ochrany životního prostředí, kulturně historického dědictví a původních kulturních tradic
- schopnost péče o zábavu zákazníků
- znalost požadavků a schopnost poskytovat služby specifickým skupinám návštěvníků (seniorům, handicapovaným, osamělým turistům, ale i například solventní klientele, MICE sektoru, klientům z Asie apod.)
- schopnost zajišťovat zábavní programy, animace, sociální interakce návštěvníků, zprostředkovávat zážitky

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

- schopnost nabízet individuální služby, tematicky zaměřené programy
- schopnost zajištění bezpečnosti klienta a ochrany jeho spotřebitelských práv

Je samozřejmě nutné výše uvedené obecné požadavky vhodně transformovat do vzdělávacích programů pro dosažení kvalifikace v souladu s požadavky konkrétních profesí v cestovním ruchu. Vzhledem k tomu, že průvodcovské služby jsou poskytovány v širokém spektru programů cestovního ruchu, měly by být výše jmenované nové požadavky na kvalifikaci pracovníků zohledněny i ve vzdělávání průvodců viz schéma 1.3.

Schéma č. 1.3. **Nové požadavky na vzdělávání průvodců**



Zdroj: vlastní

## 1. VZDĚLÁVÁNÍ

S rozvojem cestovního ruchu vznikají v nabídce nové služby a vytvářejí se tak i nové pracovní pozice. Například se rozvíjejí služby pro bezbariérový cestovní ruch pro osoby s omezenou mobilitou, kladoucí nové nároky na infrastrukturu i na doprovodné programy a asistenční služby. Rozvoj luxusních služeb v cestovním ruchu (lázeňství, golf, okružní plavby) znamená rozvoj služeb vysoké kvality.

Průvodcovské služby se vyznačují vysokými nároky na kvalifikaci. Jsou vyžadovány rozsáhlé všeobecné znalosti, neustále doplňované o aktuální problematiku, dále mnoho znalostí a dovedností specifických odborných, nezbytných ke kvalitnímu zajištění programu a vysoké jsou i nároky na osobní vlastnosti. S rozvojem trhu cestovního ruchu se prohlubuje i specializace v poskytování průvodcovských služeb. Vzhledem k neustále probíhajícím změnám ve společnosti, na trhu cestovního ruchu a k různorodosti práce průvodce je celoživotní vzdělávání průvodců nezbytné.

### **Shrnutí 1. kapitoly**

- Vzdělávání je v současné době prioritou politiky Evropské unie, České republiky i institucí kompetentních v oblasti řízení rozvoje cestovního ruchu ČR a má dostatečnou oporu v oficiálních dokumentech.
- Velký důraz je kladen v současné době na celoživotní vzdělávání, které je pro potřeby této disertační práce pojímáno v zúženém rozsahu jako vzdělávání odborné profesní – zahrnující možnosti vzdělávání od možného způsobu dosažení kvalifikace průvodce do ukončení pracovní aktivity.
- Cestovní ruch je významnou složkou hospodářství světového i České republiky, průvodcovské služby poskytované v rámci cestovního ruchu jsou doplňkovou službou zajišťující komplexní uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu.
- Také v oblasti rozvoje cestovního ruchu je ve všech dokumentech kladen důraz na rozvoj kvalifikace, zkvalitnění vzdělávání a rozvoj celoživotního vzdělávání odborníků.
- Dosavadní a předpokládané trendy vývoje cestovního ruchu musí být zohledněny v obsahu vzdělávacích programů pro cestovní ruch.
- Práce ve službách cestovního ruchu je náročná, požadavky na kvalifikaci odborných pracovníků se zvyšují.

## 2. Průvodcovská činnost

### 2.1. Charakteristika a význam průvodcovské činnosti

„Práce průvodce cestovního ruchu se na první pohled zdá být jedním z nejkrásnějších a nejzajímavějších povolání. Průvodce nejen zdarma poznává nejhezčí místa světa, ale ještě je za to placen, v autobuse sedí na místě, ze kterého je nejlépe vidět, a má řadu dalších výhod. Realita je však jiná.“<sup>(1)</sup>

Součástí komplexní nabídky služeb v cestovním ruchu jsou také služby průvodce cestovního ruchu. Průvodcovská služba je řazena mezi služby doplňkové a při uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu plní významnou a nezastupitelnou funkci. Zájezd či pobyt je pro účastníky cestovního ruchu mimořádnou událostí, znamená změnu běžného a ustáleného životního rytmu, lidé mají nárok na uvolnění, oddech, rekreaci, odpočinek, poznání, zábavu. Na uspokojení jejich potřeb a úspěchu jejich dovolené se průvodce významnou měrou podílí. „Průvodce, zejména v rámci zahraničního cestovního ruchu, patří mezi nejúčinnější činitele, které mohou mít často rozhodující vliv na utváření názorů o navštívené zemi.“<sup>(25)</sup>

„Turistický průvodce je velmi často prvním, posledním a někdy také jediným představitelem země, se kterým zahraniční turisté přijdou do styku. To je velká odpovědnost, protože na kvalitě jejich práce často závisí, jestli se turisté do země vrátí.“<sup>(26)</sup>

V živnostenském zákoně je činnost průvodce definována obecně jako „soustavná činnost provozovaná samostatně, vlastním jménem, na vlastní odpovědnost, za účelem dosažení zisku...“<sup>(27)</sup> obsah vázané živnosti průvodcovská činnost není podrobněji vymezen. Předmětem průvodcovských služeb je opakované provázení skupin účastníků cestovního ruchu nebo

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

jednotlivých účastníků, organizační a technické zabezpečení dohodnutých služeb včetně dodržování dohodnutého časového a věcného programu a standardu služeb a poskytování informací za úhradu.

Průvodcovské služby jsou poskytovány v různých typech cestovního ruchu (stručný přehled typologie cestovního ruchu je v příloze č. 5), tradičně jsou součástí programů zvláště v organizovaném cestovním ruchu, kde tvoří součást komplexu – balíčku služeb zprostředkovaných cestovní kanceláří v rámci zájezdů. Velký rozsah využití průvodcovských služeb je při domácím i zahraničním poznávacím cestovním ruchu. Rozvoj cestovního ruchu odrážející se v pestřejší struktuře poptávky i nabídky vyvolává také větší požadavky na průvodcovské služby. Rostoucí je poptávka po službách průvodců pro individuální turistiku a specifické typy cestovního ruchu jako jsou například cykloturistika, dobrodružná turistika, zajištění animátorských programů a jiné. Pokles je zaznamenán naopak v poptávce po službách průvodců u pobytových zájezdů, kdy je poskytována pouze služba delegáta, někdy jenom asistence zajištěná místní cestovní kanceláří.

„Význam průvodce v průběhu zájezdu je nezastupitelný, nedá se nahradit žádnými organizačními, technickými nebo jinými prostředky. Průvodce doprovází turisty v průběhu konzumace jednotlivých služeb, ze kterých je zájezd sestaven. Jeho úlohou je zabezpečit, aby zákazník obdržel služby v předem dohodnutém rozsahu a kvalitě. Na něm ve velké míře záleží, jak bude zákazník vnímat jednotlivé služby, a tedy i celý zájezd.“<sup>28)</sup> Význam průvodcovské činnosti spočívá ve vykonávání celé řady činností organizačních, informačních a dalších (podrobně viz kap. 2.5.1) k zajištění bezproblémového průběhu cesty a pobytu návštěvníka.

Význam průvodcovské činnosti zdůrazňuje také ustanovení Mezinárodního dne průvodců cestovního ruchu, který se slaví od roku 1990 z podnětu Světové federace asociací turistických průvodců (WFTGA) každoročně 21. února. Jeho cílem je upozornit na význam průvodcovské činnosti.

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

Obrázek č. 2.1. Logo Mezinárodního dne průvodců



Zdroj: [www.wftga.org](http://www.wftga.org)

Průvodcovská služba je službou osobní, je poskytována konkrétním průvodcem konkrétní skupině nebo jednotlivci. Je časově a místně vázána, její spotřeba probíhá v okamžiku její tvorby. Tato charakteristika je typická pro většinu služeb cestovního ruchu a přináší v praxi řadu omezení a komplikací, týkajících se zvláště stanovování a hodnocení kvality služeb. Úroveň poskytovaných průvodcovských služeb je ovlivněna řadou faktorů, které jsou velmi často neovlivnitelné a nepředvídatelné. Příkladem mohou být nedostatečně kvalitně poskytnuté ostatní služby, které zkazí celkový dojem návštěvníka destinace, nepříznivé počasí, ale i subjektivní pocit nepohody účastníka cestovního ruchu (vyvolaný např. velkou koncentrací návštěvníků v jednom místě nebo únavou) apod. Lidský faktor průvodcovských služeb je v mnoha případech určující (velkou roli hrají osobní sympatie, schopnost vcítění se apod.). Podstatou průvodcovské činnosti je služba, což znamená, že zájmy klienta jsou pro průvodce v mezích objednaných služeb určující.

Při své práci vstupuje průvodce do vztahů s různými subjekty (podrobněji viz kap. 2.5), které by všechny měly mít zájem na kvalitním poskytování průvodcovských služeb, protože průvodcovská služba je součástí komplexního balíčku a průvodce spoluvytváří kvalitu celkového produktu (a také celkového dojmu účastníka cestovního ruchu, někdy i rezidentů). Na poskytnutí kvalitní průvodcovské služby má samozřejmě zájem klient. Zvláštní zájem na kvalitní práci průvodce by měl mít stát a destinace; měly by dbát na kvalitní reprezentaci lokality vůči návštěvníkům (ve výjezdovém cestovním ruchu i vůči rezidentům)

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

prostřednictvím průvodců a na tvorbu žádoucí image místa. Protože průvodce pracuje na základě živnostenského oprávnění, mělo by být i v jeho zájmu, poskytovat kvalitní služby pro zachování svého dobrého jména. Další subjekty zainteresované na kvalitní práci průvodce jsou zprostředkovatelé průvodcovských služeb – cestovní kanceláře, cestovní agentury či informační střediska. Z předchozího textu vyplývá, že má-li na kvalitní práci průvodce zájem více subjektů, je třeba koordinovaného přístupu a spoluodpovědnosti při tvorbě podmínek pro její realizaci.

Specifické rysy průvodcovské činnosti jsou:

- výrazná sezonalita a nárazovost práce
- opačný rytmus práce než v jiných povoláních (tzn. práce v době, kdy jiní mají volno a čerpají dovolenou – víkendy, letní měsíce)
- velmi nepravidelná a nepřesně vymezená pracovní doba
- velká flexibilita práce (není přesně vymezen obsah práce, běžné je přizpůsobování práce situaci a okamžitým potřebám a přáním klienta)
- velká rozmanitost činností zajišťovaných průvodcem
- nekonkrétní vymezení rozsahu práce
- značná fyzická i psychická náročnost práce
- kvalifikační požadavky na průvodce jsou ve srovnání s jinými profesemi v cestovním ruchu velmi vysoké (vysoké nároky na znalosti a dovednosti, multioborové vzdělání)
- vysoké nároky na schopnost komunikace
- problematické/obtížné stanovení standardů tohoto typu služeb

### **2.2. Stručný vývoj průvodcovské činnosti**

(vývoj do roku 1989 byl zkráceně zpracován podle učebnice Oriška, J.: Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu, Idea servis 1999, 5. upravené vydání)

Vznik a vývoj průvodcovské služby je spojený s rozvojem cestovního ruchu. Význam a rozsah průvodcovských služeb byl ovlivňován společensko-



## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

ekonomickými podmínkami a potřebami účastníků cestovního ruchu. Průvodcovské služby doplňovaly komplex služeb při cestách obchodních, zdravotních, kulturních, poznávacích, rekreačních, zábavních a dalších.

Za nejstarší cestovatele jsou považováni staří Řekové, Římané a Egyptané, kteří při svých cestách využívali služeb místních obyvatel ve funkci průvodců a tlumočnicků. Další rozvoj průvodcovské činnosti nastal ve středověku, kdy cestování patřilo k bontonu evropské vyšší šlechty, později i bohatých měšťanů a kupců. Jejich cesty trvaly zpravidla dlouhou dobu a byly zajišťovány a doprovázeny průvodci z řad chudých učenců a studentů, kteří znali navštívenou zemi, místní poměry a ovládali cizí jazyk. Schopní průvodci dostávali od svých klientů doporučení, která jim usnadňovala získávat nové zájemce o doprovodné služby. Průvodcovskou činnost vykonávali také kněží a mniši, kteří doprovázeli poutníky během návštěv poutních míst a seznamovali je i s dalšími historickými památkami, kulturou a uměním navštívené země.

Rozvoj novodobého, moderního cestovního ruchu je spojený s nástupem průmyslové revoluce v 19. století v Evropě, kdy cestování získalo masový charakter. První hromadný turistický zájezd zorganizoval v roce 1841 Thomas Cook (1808-1892) pro 570 účastníků vlakem z Leicesteru do Lauhborough (při příležitosti otevření železniční trati mezi Derby a Rugby). Zájezd byl zajištěn jako komplex služeb cestovního ruchu včetně služeb průvodcovských. Thomas Cook zdůrazňoval nezbytnost odborných a jazykových vědomostí a organizačních schopností osob, které průvodcovské služby poskytovaly. Thomas Cook vytvořil také metodiku a pomůcky pro průvodcovskou práci (rooming listy pro ubytovací služby, úvěrové listy pro čerpání služeb, zpracování popisů trasy a časových harmonogramů pro zájezdy).

Rozvoj průvodcovské činnosti v 19. století souvisel také s ochranou cestujících před podvodníky a zloději. V některých německých městech byla

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

proto organizována průvodcovská služba policejně. Rozvoj alpské turistiky vedl ke specializaci a v průvodcovské činnosti se uplatňovali horští vůdci.

Na přelomu 19. a 20. století se projevil pozitivní vliv rozvoje dopravy na cestovní ruch, módními se staly zejména luxusní plavby zaoceánskými parníky, na kterých měl významnou úlohu i průvodce, často vystupující v roli ředitele zájezdu. Staral se o pohodlí a rozptýlení cestujících, byl jejich společníkem a poskytoval jim informace o jednotlivých městech během zastávek.

Rozvoji cestovního ruchu v Evropě počátkem 20. století napomáhal i vznik mnoha cestovních kanceláří, které svou činnost zaměřily na poskytování všestranných služeb pro cestující, včetně služeb průvodcovských. S růstem objemu cest v souvislosti s rozvojem dalších druhů dopravy (automobilové a letecké) zvláště v 2. polovině 20. století si průvodcovská činnost upevnila svou pozici a výrazně se zprofesionalizovala.

V průběhu vývoje byla snaha nahradit práci průvodce mechanickými technickými prostředky. Například při okružních jízdách městy jsou používány nahrávky z magnetofonových záznamů a účastníci okružní jízdy si ve sluchátkách naladí výklad namluvený rodilým mluvčím ve svém rodném jazyce. Tento systém umožňuje společnou prohlídku účastníkům z různých jazykových oblastí současně a ve vysokém standardu jazyka, systém je obsluhovaný řidičem autokaru. Bohužel se nedaří vždy přesně sladit jízdu s popisovaným okolím, chybí prostor pro dotazy a doplňkové informace, služba je velmi neosobní, sluchátka nejsou pro každého pohodlná. Služba je částečně i na úkor bezpečnosti provozu, protože řidič musí pozornost věnovat vedle řízení i ovládání systému. Další z pokusů je výklad poskytovaný pomocí malého přenosného zařízení, pro které se používá pouze anglický název – audioguide, v českém jazyce jej nejlépe vystihuje pojem „utržené sluchátko“. V informačních střediscích, hotelových recepcích či na jiných místech si klient zapůjčí reproduktor, ve kterém je v jeho rodném jazyce namluvený výklad po předem určené trase. Výhodou je opět vysoký standard

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

jazyka a možnost mnoha jazykových mutací, dále možnost určovat si vlastní tempo procházky a opakování informací. Nevýhodou je neosobní služba, nemožnost odchylky od předem stanovené trasy, někdy špatná orientace v terénu, nemožnost řešit nenadálé situace, omezený rozsah poskytovaných informací, nutnost vrátit přístroj na sběrné místo. Tato služba je poskytována v mnoha evropských metropolích, v České republice je tento způsob průvodcovského výkladu využívám v interiérech při prohlídkových okruzích v některých objektech.

Žádný z výše popsaných pokusů nebyl natolik úspěšný, aby snížil poptávku po kvalifikovaných průvodcích. Při poskytování osobních služeb není klient většinou ochotný ve větší míře přistoupit na technické zajištění služby. Technické prostředky tedy nenahradily průvodce, staly se spíše doplněním, zkvalitněním a zpestřením poskytovaných služeb. Dá se i do budoucna předpokládat, že vzhledem k charakteru služby a tendencím poptávky v cestovním ruchu bude průvodcovská služba zachována a rozvíjena.

V současné době se klasické prohlídky města v zahraničí nahrazují prohlídkami spojenými s animací. Tato specifická nabídka reaguje na trend rostoucího zájmu o zážitkové programy v cestovním ruchu a lze předpokládat výrazný rozvoj této oblasti průvodcovských služeb. V České republice se tento nový prvek projevil při organizaci prohlídek některých památkových objektů, nejčastěji hradů a zámků, např. noční prohlídky při zvláštním osvětlení zpestřené setkáním s živými strašidly, průvodci zámků v dobových kostýmech apod.

V bývalém Československu začali průvodci působit v organizovaném cestovním ruchu hned po založení první cestovní kanceláře na území republiky – Čedoku v roce 1920. Do počátku 70. let se přípravou a výchovou průvodců cestovního ruchu zabývaly jednotlivé cestovní kanceláře. Protože tento nejednotný přístup nezajišťoval vždy kvalitní přípravu průvodců a činnost průvodců se stávala často předmětem kritiky účastníků zájezdů, bylo rozhodnuto

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

v roce 1974 o jednotné, státem garantované kvalifikaci pro průvodcovskou činnost. Byl zřízen Ústřední metodický a koordinační sbor pro práci s průvodci (ÚMKS) při vládních výborech pro cestovní ruch v ČSR a SSR, který byl pověřen řešením tehdejších problémů. Úřad vytvořil metodiku pro jednotné státní přezkušování průvodců cestovního ruchu, jejímž cílem bylo zajistit jednotnou úroveň průvodců České republiky a zároveň podchytit stav do té doby rozptýleného průvodcovského sboru. Dále úřad specifikoval práva a povinnosti průvodců. Společně s ÚMKS organizačně zabezpečoval přezkušování Institut obchodní výchovy (IOV) v Praze a v Nitře. Příprava průvodců ale nadále probíhala v jednotlivých cestovních kancelářích (na tehdejší území republiky bylo činných pouze 9 cestovních kanceláří). Úspěšní absolventi zkoušek obdrželi odznak a průkaz průvodce cestovního ruchu ČSSR platný na celém území republiky.

Od roku 1981 se více sjednotil postup při výběru a přípravě průvodců a při zajišťování kvalifikačních a ověřovacích zkoušek. Všichni zájemci o průvodcovskou činnost museli splňovat základní kriteria – trestní bezúhonnost, věk nad 18 let, maturita, dobrý zdravotní stav, všeobecný společensko – kulturní přehled, komunikační dovednosti – poté byli zařazeni do přípravného průvodcovského kurzu. Příprava v kvalifikačním kurzu probíhala podle jednotné osnovy předmětů ve všech cestovních kancelářích a končila kvalifikační zkouškou, po jejím úspěšném vykonání byl průvodci přidělen odznak a osvědčení průvodce cestovního ruchu. Ověřovací zkoušky I. stupně byly povinné po 5ti letech a probíhaly formou písemného testu, po dalších 5ti letech byla povinnost složit ústní ověřovací zkoušku II. stupně. Příprava průvodců se uskutečňovala také v rámci školské soustavy na vybraných středních a vysokých ekonomických školách se zaměřením na cestovní ruch. Pro významná města soustředěného cestovního ruchu (Praha, Brno, Bratislava) bylo možné získat specializaci místního průvodce v náročných specializovaných kurzech (v Praze zajišťovaných Pražskou informační službou), ověřovací zkoušky pro místní průvodce probíhaly v tříletých intervalech a průkaz průvodce Prahou, Brnem nebo

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

Bratislavou bylo možné získat pouze jako doplněk k odznaku všeobecného průvodce cestovního ruchu.

Po roce 1989 společně s rozvojem cestovního ruchu v České republice vzrostl i zájem o práci průvodce. Vzdělávání průvodců přestalo mít jednotný charakter, školení a kurzy pro průvodce začaly pořádat různé instituce, školy a soukromé vzdělávací agentury. Průvodcovská činnost byla upravena zákonem 105/1990 Sb. o soukromém podnikání a od roku 1991 Zákonem č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání, v letech 1991 - 1995 byla průvodcovská činnost zařazena mezi živnosti vázané, v letech 1996 - 2000 byla živností ohlašovací volnou a od roku 2001 je opět živností vázanou.

Činnost průvodců v památkových objektech není upravena živnostenským zákonem, průvodci pracují na základě pracovně právních vztahů a veškeré podmínky a požadavky na jejich kvalifikaci a práci jsou plně v kompetenci majitelů či správců těchto objektů, potažmo Ministerstva kultury ČR.

### 2.3. Kategorie průvodcovských služeb v cestovním ruchu

Vzhledem k rozmanitosti cestovního ruchu je průvodcovská služba poskytována v různých typech cestovního ruchu odlišným způsobem a její konkrétní podoby jsou velmi různorodé. V praxi je tak možné rozlišovat různé kategorie průvodcovských služeb.

V České republice je upraveno rozdělení činnosti průvodce prvotně v živnostenském zákoně, který rozlišuje tři základní typy průvodců:

- průvodce horský
- průvodce tělovýchovný a sportovní
- **průvodce v oblasti cestovního ruchu**

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

Další rozlišení různé práce průvodců upravuje navazující Nařízení vlády 469/2000 Sb., kde jsou jmenovány dvě kategorie:

- průvodce v oblasti cestovního ruchu (ve světě tourist guide),
- doprovodné služby v oblasti cestovního ruchu (ve světě tour manager a tour escort).

**Průvodce v oblasti cestovního ruchu** je živnost vázaná, podmíněná prokázáním odborné způsobilosti, která je upravena Vyhláškou č. 295/2001 Sb. I průvodci v zaměstnaneckém poměru musí fyzicky tuto způsobilost splňovat. „Průvodcovskou činností v oblasti cestovního ruchu je doprovázení skupiny osob nebo jednotlivců, při němž je v jazyku dle jejich výběru poskytován výklad o kulturním a přírodním dědictví země. Výklad obsahuje zejména informace o kultuře (historické, umělecké, archeologické, folkloristické, etnologické, gastronomické apod), životním prostředí (geologické, přírodní, klimatické apod.), jednotlivých lokalitách (historických, průmyslových, městských centrech apod), místech (muzea, kostely apod) a oblastech (turistických regionech, krajích apod) a s tím spojené 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.“<sup>29)</sup>

**Doprovodné služby** v oblasti cestovního ruchu jsou živností volnou. V češtině se používá pro osobu zajišťující tyto služby například název vedoucí zájezdu, technický průvodce.

V praxi dochází velmi často k zaměňování pojmů, k prolínání činností a někdy také k záměrnému obcházení zákona, kdy je průvodce veden jako technický doprovod (živnost volná), ale obsahově jeho práce odpovídá průvodci v oblasti cestovního ruchu (živnost vázaná).

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

Terminologii a obsahovou stránku pojmů upravuje evropská norma, v České republice publikovaná Českým normalizačním institutem v lednu 2004 pod č. EN 13 809. Podle této normy jsou rozlišováni průvodci v následujících kategoriích (popis pojmů viz příloha č. 4):

- asistence během cesty (assistance during travel)
- vedoucí zájezdu (tour manager)
- doprovod zájezdu (tour escort)
- místní zástupce (local representative)
- průvodce cestovního ruchu (tourist guide)
- animátor, koordinátor (animateur/activity; co-ordinator)
- hosteska (host/hostess)
- horský průvodce (mountain guide)
- sportovní instruktor (sports instructor)
- vedoucí okružní plavby (cruise director)

Cílem této normy je sjednotit obsahovou náplň pojmů a usnadnit tak zvláště mezinárodní spolupráci při poskytování služeb cestovního ruchu. Norma má charakter předpisu doporučeného. (Tzn. že je možné se na ni odvolat například v uzavíraných smlouvách.) Přestože se na vzniku normy významně podílela i Česká republika, není norma implementována do českých zákonů a ani nebyl vydán žádný předpis, který by jednoznačně přiřazoval pojmy mezinárodní normy k pojmům používaným českou legislativou. Schéma č. 2.1. na str. 42 znázorňuje vztahy mezi různými pojmy, některé ze jmenovaných pozic jsou na hranici průvodcovských služeb a služeb ostatních (např. hosteska, animátor, asistence), záleží na skutečném obsahu práce, kam by byly v konkrétních případech zařazeny.

V odborné literatuře (Orieška, J.: Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu, Idea servis 1999, 5. upravené vydání) jsou uváděné následující kategorie průvodcovské činnosti:

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

### - **místní (vlastivědný) průvodce**

Vykonává svou činnost na území jednotlivých měst, podává odborný podrobný výklad během prohlídky města s detailním seznámením s jeho sakrálními, světskými a dalšími atraktivitami. Prohlídky mohou být uskutečňovány na standardních trasách nebo podle přání objednavatele, pěšky nebo autokarem. Důležitá je dokonalá znalost místních poměrů. (V současné době je diskutovaný problém právní úpravy licencování a působení takto specializovaných průvodců v České republice, ve světě je tato specializace běžná a regulovaná, v České republice není v současném systému upravená. Problémem je kontrola oprávněnosti výkonu činnosti.) Význam této kategorie průvodců spočívá v kvalitním představení a reprezentování destinace návštěvníkům, pro něž je průvodce představitelem místní kultury, místního obyvatelstva.

### - **horský průvodce**

Jeho práce spočívá ve vedení návštěvníků v horách při nehorolezeckých túrách, horolezeckých túrách a lyžařských túrách, pro výkon této činnosti je nutná specifická kvalifikace, činnost je upravena Živnostenským zákonem, před rokem 1989 byla tato služba zajišťována především pracovníky Horské služby.

### - **průvodce po kulturně-historických památkách**

Činnost průvodce je omezena na práci v objektech, zvláště tam, kde je v interiéru či exteriéru nainstalovaná expozice, často je výklad průvodce doplněn audiovizuálními či multimediálními prostředky, pro navození atmosféry bývají průvodci v dobovém oblečení. V těchto pozicích jsou zaměstnávání většinou externí spolupracovníci, brigádníci (sezónní provoz). Specifikem práce je nutná znalost zásad ochrany a bezpečnosti objektu, požární ochrany, prevence úrazů, bezpečnosti práce, krizových postupů při nepředvídaných událostech.

### - **průvodce po jeskyni**

Charakter práce je obdobný jako u průvodce po kulturně-historických památkách.



## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

V praxi je možné nalézt další kategorie, které nebyly dosud zmíněny:

### - **delegát**

Pobývá v průběhu sezony v destinaci, kde dbá na hladký průběh realizace služeb při pobytu klientů, podává základní informace provozně technického rázu, zprostředkovává prodej fakultativních programů. Působí na rozsáhlém území pro větší množství klientů.

### - **průvodce po jiných atraktivitách** (př. pivovar, ZOO, botanická zahrada, odborná exkurze – instituce, továrny apod.)

Charakter práce je obdobný jako u průvodce po kulturně-historických památkách, předpokládá se velmi podrobná znalost daného tématu.

### - **průvodce specializovaných akcí lovecké turistiky**

Předpokládá se praktická dovednost spojená s účastí na loveckých akcích.

### - **cykloprůvodce**

Průvodce vyškolený pro doprovázení cyklistických zájezdů.

### - **ekologický průvodce**

Průvodce vyškolený pro doprovod návštěvníků chráněných krajinných oblastí, k jeho kvalifikaci patří kromě jiného také znalost ochrany přírody. O zavedení zvláštního osvědčení pro tuto kategorii usiluje v posledních dvou letech Ministerstvo životního prostředí ČR.

### - **rodinný průvodce**

Průvodce specializovaný na poskytování individuálních služeb pro rodinnou klientelu, předpokládá se dokonalá orientace v nabízených produktech určitého regionu, schopnost sestavení balíčku služeb a zajištění programu vyhovujícího individuálním potřebám malé skupiny/rodiny.

Z přehledu je patrná značná rozmanitost průvodcovské činnosti. Přesné vymezení kategorií průvodců není v současných právních předpisech ani v odborné literatuře jednotné a důsledné, ne všechny kategorie mají jednoznačné zařazení v návaznosti na platné právní předpisy. Vzniká tak prostor pro různý výklad a aplikaci předpisů, která je někdy záměrným obcházením zákonů.

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

Z následujícího schématu 2.1. na str. 42 je patrné nejednotné používání terminologie a ne vždy jednoznačné přiřazení konkrétní průvodcovské činnosti správnému právnímu pojmu (zvláště u pozic označených fialově je zařazení nejednoznačné).

Schéma č. 2.1. **Kategorie průvodcovské činnosti**

Živnostenský zákon	EN 13 809	praxe
průvodce v oblasti CR*	tourist guide	průvodce místní, regionální průvodce vlastivědný průvodce tematický průvodce ekologický průvodce poznávacích zájezdů rodinný průvodce
		průvodce v objektech
doprovodné služby v obl. CR	local representative animateur/activity coordinator tour escort tour manager cruise director assistance during travel	delegát technický průvodce
průvodce horský	mountain guide	průvodce horský
průvodce TV a sportovní	sports instructor	průvodce sportovních akcí cykloprůvodce průvodce akcí lovecké turistiky
	hostess	

Zdroj: vlastní

Pozn.: \*použitá zkratka CR = cestovní ruch

V praxi mnoho průvodců vykonává v průběhu kalendářního roku práce zařazené v různých kategoriích. Důvodem je v některých obdobích roku

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

nedostatek pracovních nabídek a z toho plynoucí ochota přijmout práce méně kvalifikované nebo hůře honorované. Jiným důvodem, zvláště u začínajících průvodců, je zájem o získání různých zkušeností a o různorodou práci. Cestovní kanceláře často nerozlišují mezi základními kategoriemi průvodců a kvalifikovaný průvodce je najímán i na práci technického doprovodu (v rámci péče o skupinu je někdy honorován jako odborný průvodce podávající výklad při okruhu městem, ale například při transferu skupiny z letiště je honorován v kategorii technického průvodce). V některých případech, zvláště ve výjezdovém cestovním ruchu, jsou najímáni průvodci techničtí, kteří obsahem své práce vykonávají činnost průvodce odborného v cestovním ruchu. Toto jednání je považováno za obcházení zákona.

Někteří průvodci pracují pouze v úzké specializaci, vymezené např. teritoriem (Brno, Francie, Mexiko...), tématem (secesní architektura, vodohospodářství...) nebo jazykem.

### **2.4. Podmínky pro průvodcovskou činnost**

#### **2.4.1. Legislativní úprava průvodcovských služeb**

Základní legislativní podmínky pro práci průvodce v České republice obsahují následující právní normy:

Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání (ve znění pozdějších předpisů), který stanovuje všeobecné a specifické podmínky pro podnikání v oblasti průvodcovských služeb.

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

### Nařízení vlády 469/2000 Sb.

V nařízení je upravena obsahová náplň jednotlivých živností, kategorie průvodce v oblasti cestovního ruchu je obsahově sladěna s pojmem tourist guide v mezinárodní terminologii.

### Nařízení vlády č. 209/2001 Sb.

uvádí seznam živností, jejichž výkon je podnikatel povinen zajistit pouze fyzickými osobami splňujícími odbornou způsobilost. Dále je v dokumentu uveden způsob prokazování odborné způsobilosti. Stejně podmínky platí i pro pracovníky - průvodce v zaměstnaneckém poměru a na dohodu o pracovní činnosti.

Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 295/2001 Sb. o provádění a obsahové náplni zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu určuje podmínky zkoušky odborné způsobilosti průvodců.

Zákon č. 179/2006 Sb. o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání nabyde účinnosti 1. 8. 2007. Tento zákon bude v dalších letech klíčovým východiskem pro problematiku dalšího vzdělávání, v návaznosti na něj bude vytvořen nový systém národní soustavy kvalifikací (zákon rozlišuje kvalifikace úplné a kvalifikace dílčí). Byla ustanovena Oborová rada pro oblast gastronomie, hotelnictví a turismus, která zatím zpracovala pouze Kvalifikační a hodnotící standardy pro obor 65-51-E/01 „stravovací a ubytovací služby“ a pro obor 65-51-H/01 „kuchař - číšník“. Pro oblast průvodcovských služeb nebyl zákon zatím konkretizován.

### Zákon č. 18/2004 Sb. o uznávání odborné kvalifikace

upravuje aplikaci podmínky volného pohybu průvodcovských služeb v rámci států Evropské unie.

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

Terminologii a obsahovou náplň pojmů upravuje Evropská norma, v České republice publikovaná Českým normalizačním institutem v lednu 2004 pod č. EN 13 809 (viz předchozí podkapitola).

Podle platných legislativních předpisů je v současné době v České republice možné podnikání v oboru poskytování průvodcovských služeb ve třech kategoriích vázané živnosti průvodcovská činnost

- a) horská
- b) tělovýchovná a sportovní
- c) v oblasti cestovního ruchu**

Dále je možné využít kategorii volné živnosti č. 124. - Poskytování služeb osobního charakteru, kde je jedna z uvedených činností nazvána „**doprovodné služby**“.

všeobecné podmínky pro provozování živnosti jsou:

- dosažení věku 18 let
- způsobilost k právním úkonům
- bezúhonnost
- předložení dokladu, že fyzická osoba nemá daňové nedoplatky

Prokázání odborné způsobilosti průvodce činného v oblasti cestovního ruchu je možné jedním z uvedených způsobů:

- doklad o středoškolském vzdělání ukončeném maturitní zkouškou v oblasti cestovního ruchu nebo
- doklad o absolvování vyšší nebo vysoké školy (bakalářského nebo magisterského studijního programu) v oblasti cestovního ruchu nebo
- doklad o vykonání zkoušky podle vyhlášky MMR 295/2001 Sb. nebo
- osvědčení o rekvalifikaci nebo
- jiný doklad o odborné způsobilosti vydaný institucí akreditovanou Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR nebo MMR ČR

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

- a doklad o vykonání dvouleté praxe v průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu nebo
- osvědčení vydané pro výkon průvodcovské činnosti Ministerstvem obchodu a cestovního ruchu nebo Ministerstvem hospodářství v době od 1.1.1992 do 31.12.1995 nebo
- doklad o vykonání tříleté praxe v průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu v nezávislém postavení nebo v pracovněprávním vztahu

Zkouška odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu se může konat pouze ve vzdělávacích zařízeních zaměřených na cestovní ruch, která pro zkoušky získala akreditaci od MMR ČR. V současné době je akreditováno 18 institucí, jejich seznam je uveden v příloze č. 6. Zkouška se skládá před komisí a sestává ze dvou částí – odborné a jazykové. Zkouška se skládá v českém jazyce, cizincům může být udělena výjimka a mohou zkoušku skládat ve svém rodném jazyce, pokud pohovorem prokáží základní znalost českého jazyka.

Odborná část zkoušky ověřuje znalosti a schopnosti nutné pro výkon průvodcovské činnosti v cestovním ruchu. Jsou to znalosti:

- základní charakteristika České republiky z hlediska místopisného, politického, historického a kulturního
- významné destinace cestovního ruchu v ČR a v Evropě
- základní údaje o historických sídlech a nemovitých kulturních památkách v ČR včetně přístupnosti pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
- dějiny umění
- právní předpisy související s poskytováním jednotlivých služeb cestovního ruchu (celní, vízové, pojištění, ochrana spotřebitele...)
- technika služeb cestovního ruchu (ubytovací, stravovací, průvodcovské, dopravní)

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

- organizace a řízení cestovního ruchu v ČR, základní terminologie cestovního ruchu, mezinárodní organizace cestovního ruchu
- psychologie v cestovním ruchu

Dále musí uchazeč prokázat schopnosti:

- aplikovat geografické, historické a uměleckohistorické znalosti při průvodcovské práci
- přiblížit turistům památky, zajímavosti, zvyky a tradice příslušného regionu
- připravit průvodcovský výklad a poskytnout ho v českém a cizím jazyce
- převzít zájezd, vést skupinu, zvládat běžné i mimořádné situace, hlásit pojistnou událost, rychle a správně se rozhodovat
- samostatně se orientovat v terénu
- vyúčtovat a zhodnotit zájezd
- pohotově reagovat na dotazy a připomínky klientů
- ovládnout základy rétoriky a komunikačních dovedností

Jazyková zkouška má formu písemnou i ústní a ověřuje úroveň znalostí cizího jazyka. Jazyková zkouška může být nahrazena státní jazykovou zkouškou.

Vzhledem k mezinárodnímu charakteru cestovního ruchu a poskytování průvodcovských služeb často i mimo území České republiky, respektive cizinci na území České republiky, je důležitá i právní úprava volného pohybu služeb v Evropské unii a v ostatních zemích. Úprava živnostenského podnikání v oblasti průvodcovských služeb se v České republice odlišuje od úpravy v jiných zemích Evropské unie (kde je rozlišováno podnikání trvalé, kontinuální, průběžné a podnikání spojené s volným pohybem služeb). Podmínky pro průvodcovskou činnost, vzdělávání průvodců a požadavky na jejich kvalifikaci jsou v jednotlivých zemích Evropské unie velmi rozdílné. Ve většině zemí s rozvinutým cestovním ruchem je průvodcovská činnost upravována přísnými nařízeními, na podkladě složení náročných zkoušek jsou vydávány licence pro výkon průvodcovské služby. Přísné legislativní normy mají např. Turecko, Egypt,

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

Izrael, Řecko, v Rakousku je průvodcovská činnost regulována hospodářskou komorou, kde je povinné členství. V některých státech je činnost průvodců regulována zvláštními předpisy ve vybraných oblastech (většinou založenými na specifických zkouškách pro průvodce ve vymezených regionech – např. v Benátkách, v Miláně, ve Vídni), v těchto zemích, resp. regionech není kvalifikace získaná v jiných státech uznávána. Výkon práce průvodce bez příslušné licence je v těchto zemích přísně postihován (výše pokuty je obvykle 1600 Eur). Do konce roku 2007 by měla být přijata Směrnice Evropské unie, která znemožní státům místními vyhláškami omezovat volné poskytování průvodcovských služeb. V jiných zemích legislativní úprava průvodcovské činnosti neexistuje. Neregulovaná je průvodcovská činnost například ve Velké Británii, velmi benevolentní je úprava v Německu, v USA je úprava rozdílná v jednotlivých státech. Jednou ze současných aktivit Evropské federace průvodců (FEG, viz dále) je snaha o sjednocení kvalifikačních požadavků na průvodce v zemích Evropské unie. Objevil se i názor, že by bylo žádoucí vytvořit kategorii (kvalifikaci) průvodce evropského (europrůvodce), který by měl oprávnění poskytovat své služby ve všech zemích Evropské unie. Z hlediska praktického je takto pojatá kvalifikace velmi široká a náročná na rozsah odborných faktografických znalostí, z hlediska zájmů destinací a ochrany jejich pracovního trhu není v současné době ani žádoucí. V praxi se projevuje v mnoha zemích Evropské unie opačný trend, a to vytváření bariér pro práci průvodců z jiných zemí. Obtížná by byla i srovnatelnost získaných oprávnění v různých zemích a kontrola kvality práce těchto průvodců.

„Pozice průvodců je jednou z nejproblematictějších z hlediska mobility a uznávání kvalifikace.“<sup>30)</sup> Podle rozhodnutí Evropského soudního dvora z let 1991 a 1994 mohou průvodci pracovat volně v Evropě, výjimku tvoří objekty a oblasti, kde pro zachování jejich významu směřjí provádět pouze lokálně kvalifikovaní průvodci.



## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

V souvislosti se vstupem České republiky do Evropské unie byl přijat zákon č. 18/2004 Sb. o uznávání kvalifikace, který stanovuje podmínky volného pohybu služeb na společném trhu Evropské unie. Ze systému generálního uznávání kvalifikace odborného vzdělání existují výjimky, a to právě pro oblast průvodcovských služeb. Výjimky ve volném pohybu služeb jsou jmenovitě určeny, v zájmu ochrany národního kulturního dědictví jsou mezi regulované služby zahrnuty také služby průvodcovské. Výkon regulovaných činností je vázán na splnění stanovených požadavků (například stupeň a obor vzdělání, praxe, bezúhonnost, zdravotní způsobilost apod.). Zahraniční žadatelé mají možnost vykonávat průvodcovskou činnost v České republice za předpokladu, že požádají o uznání své odborné kvalifikace, kterou získali ve svém členském státě Evropské unie. Uznávacím orgánem je v oblasti průvodcovské činnosti Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. Občan České republiky může vykonávat průvodcovskou činnost na území jiného členského státu, pokud zažádá uznávací orgán o uznání své odborné kvalifikace. V případě, že se vzdělání a odborná příprava požadovaná pro výkon určité regulované činnosti na území jednoho státu liší podstatným způsobem od vzdělání a přípravy na území druhého členského státu, může uznávací orgán před uznáním odborné kvalifikace uložit této osobě tzv. kompenzační opatření, mezi které patří odborná praxe, adaptační období nebo rozdílová zkouška. Odbornou praxí se rozumí výkon dotyčného povolání v členském státě. Adaptačním obdobím se rozumí období výkonu regulované činnosti pod dohledem odpovědné osoby kvalifikované pro toto povolání, přičemž délka adaptačního období nesmí překročit tři roky. Rozdílová zkouška je zkouška, která se zaměřuje na odborné znalosti žadatele, a kterou sestavují příslušné orgány hostitelského státu, s cílem ohodnotit schopnosti žadatele vykonávat regulované povolání v uvedeném členském státě.

**Kontrolní činnost v oblasti průvodcovské činnosti** v České republice mohou vykonávat následující orgány:

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

- **Živnostenské úřady** preventivní kontrolu provádějí při posuzování žádosti o živnostenský list. Mohou provádět kontroly podle živnostenského zákona – tj. kontrolovat oprávnění k podnikání. V současnosti Živnostenské úřady kontrolní činnost v této oblasti nevykonávají. Důvodem je velmi nesnadná kontrola, která musí probíhat v terénu, v případě zahraničních průvodců je nezbytná komunikace v cizím jazyce, těžko se dokazuje, že doprovázející osoba vykonává činnost podle živnostenského zákona (prokazování soustavné činnosti je v těchto případech obtížné).
- **Česká obchodní inspekce** by kontrolní činnost provádět mohla, ale v této oblasti není vykonávána.
- **Cestovní kanceláře** dělají kontroly velmi zřídka, většinou jenom u začínajících průvodců. Nepřímou kontrolu průvodců zajišťují cestovní kanceláře dotazy na práci průvodce u svých ostatních smluvních partnerů (řidičů autobusů, ubytovacích či stravovacích podniků apod.).
- **Správci objektů** provádějí kontrolu obsahu výkladu svých průvodců.

Legislativní úprava průvodcovské činnosti v České republice je poměrně přísná a je tradičně stanovena řada náročných podmínek (rozsah požadovaných znalostí pro zkoušku odborné způsobilosti), které musí zájemce o vykonávání průvodcovské činnosti splnit a tvoří tak určitou bariéru pro vstup do této profese. Bohužel zákon umožňuje i určité úniky a obcházení podmínek. Slabinou je nedostatečná kontrolní činnost při vymáhání dodržování zákona a vysoká tolerance k porušování zákona zvláště zahraničními subjekty. Otevřeně při diskusích zástupců Ministerstva pro místní rozvoj ČR s představiteli Sdružení průvodců ČR zaznělo, že „není politická vůle situaci řešit.“ (Podle průzkumu Sdružení průvodců ČR pracuje v Praze velké množství (desítky) zahraničních průvodců různých národností (Japonci, Poláci, Rusové a další), kteří nemají oprávnění k této činnosti.

Dalším nedostatkem legislativní úpravy průvodcovské činnosti je „opomenutí“ statutu místních průvodců a stanovení výlučných území, ve kterých

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

by směli provádět pouze průvodci s místní licenci. Důsledkem toho je často nekvalitní výklad s faktografickými chybami podávaný zahraničním návštěvníkům.

### 2.4.2. Organizace činné v oblasti průvodcovských služeb

V oboru průvodcovské činnosti jsou v České republice v současné době činná dvě profesní sdružení, ve kterých je členství dobrovolné. Cíle obou profesních sdružení jsou shodné – hájit zájmy svých členů, podporovat rozvoj oboru, dbát o kultivaci trhu, odlišnost je ve strategii a v prostředcích, jak se snaží svých cílů dosáhnout.

#### Asociace průvodců České republiky (APČR)

Obrázek č. 2.4. Logo APČR



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

Asociace průvodců ČR vznikla roku 2001 jako občanské sdružení průvodců v oblasti cestovního ruchu, navázala na činnost předchozího Svazu pražských průvodců. Snahou asociace je organizovat i mimopražské průvodce, čemuž odpovídá i krajská organizační struktura. „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.“<sup>31)</sup>

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

Asociace průvodců ČR je členem Unie cestovního ruchu (blíže viz příloha č. 1), Světové federace průvodcovských asociací (WFTGA) a Evropské federace průvodcovských asociací (FEG). Spolupracuje s institucemi odpovědnými za rozvoj a podporu cestovního ruchu v ČR – zvláště s agenturou CzechTourism (blíže viz příloha č. 1), v roce 2006 získala finanční podporu na vzdělávací projekty z Evropského sociálního fondu (ESF). Sídlo asociace je Vinohradská 46, Praha 2. Asociace má přibližně 450 členů.<sup>32)</sup>

### Sdružení průvodců ČR (SPČR)

Obrázek č. 2.5. Logo SPČR



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

Sdružení bylo založeno roku 1990 jako dobrovolná profesní organizace. Jeho cílem je hájit zájmy svých členů, zvláště prosazovat vyváření podmínek (legislativních) pro rozvoj průvodcovské činnosti v ČR. Sídlo sdružení je Václavské náměstí 27, Praha 1. Sdružení má přibližně 400 členů.<sup>33)</sup>

Dlouhodobě se obě profesní sdružení snaží zvýšit ochranu trhu práce českých průvodců. Aktuální problémy, které řešily obě asociace v roce 2006, se týkaly například úpravy prohlídkového režimu Pražského hradu.

Celková organizovanost českých průvodců v profesních sdruženích je velmi nízká, angažovanost členů obou sdružení je minimální, řada z nich je pouze pasivními členy. Asi 250 průvodců je členem obou profesních sdružení – APČR i SPČR.<sup>34)</sup>

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

Existuje také světová a evropská platforma profesních asociací.

### Světová federace asociací turistických průvodců

(World Federation of Tourist Guide Associations, WFTGA)

Obrázek č. 2.2. Logo WFTGA



Zdroj: [www.wftga.org](http://www.wftga.org)

Vznik Světové federace asociací turistických průvodců byl výsledkem jednání prvního mezinárodního kongresu průvodců v roce 1985. Federace je registrována podle rakouského práva jako nezisková organizace v roce 1987. Členy jsou asociace ze všech pěti kontinentů, které zastupují více než 55 000 fyzických členů.<sup>35)</sup> Federace pořádá každé 2 roky mezinárodní kongres turistických průvodců (první byl v roce 1985, v roce 2005 se konal v Austrálii, v roce 2007 bude v Egyptě). Oficiálním jazykem federace je angličtina.

Hlavní cíle federace jsou:

- navazovat kontakty s asociacemi průvodců ve světě
- reprezentovat profesionální turistické průvodce v mezinárodním měřítku, prosazovat a hájit jejich zájmy
- zlepšovat pověst této profese
- propagovat univerzální etický kodex
- propagovat vzdělávání průvodců
- ustavovat, podporovat a zlepšovat profesionální standardy
- rozvíjet mezinárodní trénink a zvyšovat kvalitu průvodců vzděláním
- umožňovat výměnu informací mezi členy

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

### Evropská federace průvodců

European Federation of Tourist Guide Associations, FEG)

Obrázek č. 2.3. Logo FEG



Zdroj: [www.feg.org](http://www.feg.org)

Evropská federace průvodců byla založena roku 1986 v Paříži, má přes 20 000 členů, 60 % z nich pochází z Evropské unie. Jedním z hlavních cílů FEG je snaha o vytváření podmínek pro práci průvodců v Evropě, o sjednocení kvalifikačních požadavků na průvodce v zemích Evropské unie a o harmonizaci vzdělávání průvodců. FEG organizuje vzdělávací programy pro jednotlivé průvodce, vzhledem k jejich vysoké ceně jsou však pro české průvodce nedostupné.

### **2.4.3. Současná situace na trhu práce**

Průvodci v České republice vykonávají průvodcovskou činnost převážně na základě živnostenského listu jako fyzická osoba, osoba samostatně výdělečně činná a většina má průvodcovské služby hlášené pouze jako vedlejší činnost. Podle údajů Ministerstva průmyslu a obchodu, které vede registr živnostenských oprávnění, bylo vydáno k 7. 2. 2006 celkem 7925 platných živnostenských listů pro provozování průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu. V následující tabulce jsou uvedeny počty platných živnostenských oprávnění pro provozování

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

průvodcovské činnosti v minulých třech letech. Jedná se o úhrn všech tří živností podle živnostenského zákona (průvodcovskou činnost horskou, tělovýchovnou a sportovní a v oblasti cestovního ruchu). Samostatně se položky běžně nesledují, pouze k 7.2.2006 bylo provedeno jednorázové šetření (viz výše).

Tabulka č. 2.1. **Počet živnostenských oprávnění pro průvodcovskou činnost**

rok	počet platných živnostenských oprávnění
2003	8 050
2004	8 205
2005	8 356

Zdroj: MPO ČR

Podle statistiky Ministerstva průmyslu a obchodu ČR z roku 2002 je přibližně polovina živnostenských oprávnění vydaná v Praze. V současné době nejsou informace o přesném regionálním rozložení vydaných živnostenských listů dostupné.

Z přehledu je v letech 2003 - 2005 patrný nárůst ročně přibližně 150 nově vydaných živností pro tuto oblast podnikání. (Údaj ze 7.2.2006, kdy bylo registrováno o 431 živnostenských oprávnění méně ve srovnání s rokem 2005 (k 31.12) je pravděpodobně ovlivněn rušením živnostenských oprávnění v souvislosti s přelomem kalendářního roku.) Průměrný meziroční nárůst 150 živností v oboru podnikání průvodcovských služeb neodpovídá ročnímu počtu úspěšných absolventů zkoušek odborné způsobilosti pro práci průvodce v cestovním ruchu, jejichž počet je mnohem vyšší, odhadem kolem 400. Dále ročně mají splněné zákonné požadavky na kvalifikaci průvodce absolventi všech škol se zaměřením na cestovní ruch (další tisíce osob). Roční přírůstek počtu oprávnění k průvodcovské činnosti je tedy velmi nízký. Uváděný počet platných živnostenských oprávnění není možné považovat za skutečný obraz reality. Číslo je zkreslené několika skutečnostmi:

- Ne všichni, kteří mají platný živnostenský list živnost skutečně vykonávají (podle neoficiálního odhadu předneseného při doprovodném programu workshopu

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

MADI v Praze na podzim roku 2004 skutečně činnost vykonává pravděpodobně jen přibližně polovina majitelů živnostenských listů pro průvodcovskou činnost).

- Ne všichni průvodci vykonávají činnost průvodce na základě živnostenského listu evidovaného v této kategorii. Přípustný je i výkon průvodcovské činnosti na základě volné živnosti služby osobního charakteru, doprovodné služby (v této kategorii je rozsáhlá skupina služeb a nelze posoudit, kdo ji využívá pro služby kategorie technického průvodce).

- Někteří průvodci pracují bez příslušného živnostenského oprávnění a obcházejí zákon – buď jsou evidováni v pracovním poměru nebo vykonávají činnost na základě jednorázových smluv, někteří pracují načerno.

Většina průvodců v České republice má své původní vzdělání v oborech nesouvisejících s cestovním ruchem. Mezi průvodci je mnoho učitelů, historiků a geografů, z hlediska ekonomické aktivity jsou početně hodně zastoupeni studenti, matky na mateřské dovolené a důchodci. Přestože se nikde neeviduje počet průvodců podle pohlaví, lze podle struktury studentů zapsaných v kurzech průvodcovství i z pozorování v terénu vyvodit závěr, že mezi průvodci převládají ženy. Mnoho průvodců vykonává průvodcovskou činnost pouze v sezoně nebo občas, podle nabídky práce a vlastních časových možností. Podrobnější charakteristiky nejsou sledovány.

Motivy pro vykonávání průvodcovské činnosti jsou nejrůznější, kromě zájmu o cestování je to i udržení a rozvíjení jazykových znalostí a dovedností, poznávání nových míst, lidí a kultur a další.

Zajišťování práce pro průvodce je prováděno většinou dvěma způsoby. Častěji je využíváno zprostředkování práce průvodci cestovní kanceláří, cestovní agenturou, informačním střediskem, hotelem, nebo jiným subjektem, který vstupuje jako mezičlánek mezi průvodce a příjemce služby (návštěvníka), většina průvodců, aby si zajistila dostatek práce, spolupracuje s několika zprostředkovatelskými subjekty. Druhou možností je přímá domluva s klientem,



## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

díky rozvoji on-line komunikace tento způsob obstarávání práce narůstá. Odměňování průvodce je na základě smluvního vztahu se zprostředkovatelem, resp. klientem, většinou pro každou akci jsou nasmlouvány individuální podmínky.

Ekonomické podmínky provozování průvodcovské živnosti jsou výrazně ovlivněny sezonalitou a po většinu kalendářního roku převažující nabídkou nad poptávkou. Mezi průvodci jsou vzájemné vztahy konkurenčností trhu výrazně ovlivněné. Na trhu působí řada průvodců, kteří jsou ochotni pracovat za velmi nízké honoráře, ve výjezdovém cestovním ruchu do atraktivních destinací pracují někteří průvodci i zadarmo. Někdy jsou průvodci cestovními agenturami tlačeni k práci za zhoršených podmínek, např. okružní jízdy Prahou s velkou skupinou turistů (někdy i 70 osob) nebo ve více (někdy i 4) souběžných jazycích. Ve statistickém sledování OKEČ je průvodcovská činnost zařazena v položce č. 63 - Vedlejší pomocné činnosti v dopravě, cestovní kanceláře a agentury, průvodcovská činnost. Průměrné měsíční příjmy pro tuto kategorii jsou uváděné mírně nadprůměrné: 20 873 Kč (1. čtvrtletí 2006, průměrná mzda v ČR byla v tomto období 18 903 Kč).<sup>36)</sup> Specifický obsah práce průvodce není dořešen při některých úředních úkonech, kdy není stanoven jednotný postup a často záleží na přístupu konkrétních úředníků. Například při výpočtu délky praxe průvodce – lze počítat období uzavřené smlouvy s cestovní kanceláří, což je údaj značně odlišný od počtu skutečně odpracovaných hodin. V daňovém přiznání jsou problémem odpočty některých položek nákladů, které souvisejí s výkonem práce (oblečení, obuv, cestovní kabely, osobní počítač, náklady na studium). Není stanoven precedens pro výpočet cestovních náhrad u zahraničních zájezdů. Prestiž povolání průvodce není v celorepublikových šetřeních sledována. Mezi průvodci navzájem převládá anonymita, vzájemné vztahy průvodců jsou více ovlivněné konkurencí na trhu práce než stavovskou sounáležitostí.

V oblasti průvodcovských služeb je poměrně silná také šedá ekonomika. Některé z příjmů průvodců, např. spropitné, provize za zprostředkování služeb a

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

nákupů, nejsou zdaňovány. I v oblasti průvodcovských služeb dochází k předávání úplatků, a to ze strany průvodců s cílem získat lukrativnější klientelu. Nesnadná a nedostatečná kontrolní činnost státních orgánů v oblasti poskytování průvodcovských služeb vede také k poměrně rozsáhlému podnikání bez živnostenského oprávnění a tím k daňovým únikům.

### 2.5. Obsah práce průvodce

#### 2.5.1. Obsah práce průvodce, nároky kladené na průvodce, povinnosti a práva průvodce

Současný klient je náročný a za své vynaložené finanční prostředky žádá oprávněně vysokou kvalitu a profesionalitu poskytovaných služeb. „Služba průvodce patří k nejnáročnějším profesím v cestovním ruchu.“<sup>37)</sup>

Práce průvodce spočívá v zajištění několika základních činností. Celkově by průvodce měl zajistit bezproblémovou realizaci služeb objednaných klientem.

**Práci průvodce je možné rozčlenit podle jejího hlavního cíle na následující složky<sup>38)</sup>:**

- *organizační*: Průvodce organizuje průběh zájezdu, dbá na dodržování časového harmonogramu, koordinuje itinerář cesty, poskytuje organizační informace a pokyny. Průvodce musí umět vytvořit časový plán programu a dokázat zorganizovat vše tak, aby služby mohly být čerpány.
- *technickou*: Průvodce zajišťuje čerpání služeb, řešení mimořádných událostí. Musí být obeznámen se způsobem konzumace jednotlivých služeb (např. používání různých mechanismů uzamykání hotelových pokojů a sejfů, podmínky přepravy v jednotlivých druzích dopravy – např. odbavení na letišti,

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

prohlídkovými okruhy památek apod.), dále musí umět řešit nepředvídané situace (a vyřizování dokumentace k těmto událostem).

- *kontrolní*: Průvodce kontroluje, zda služby ostatních dodavatelů jsou poskytovány v náležitě kvalitě a rozsahu, musí proto znát standardy jednotlivých služeb, předpisy ochraňující spotřebitele a musí být schopen zajistit jejich dodržování.
- *zprostředkovatelskou*: Průvodce je prostředníkem mezi cestovní kanceláří a klienty, mezi poskytovateli služeb a klienty.
- *informačně organizační*: Průvodce poskytuje praktické informace o organizaci zájezdu – o časech odjezdu a příjezdu, informace k organizaci dopravy, ubytování, stravování...
- *informačně odbornou*: Průvodce podává odborný výklad – poskytuje faktografické informace o navštívené zemi, destinaci a atraktivitách – informace o historii, geografii, kultuře, politické a ekonomické situaci, ...
- *tlumočnickou*: Průvodce překládá výklad místních průvodců, řeší organizační záležitosti se zahraničními poskytovateli služeb. V zahraničním cestovním ruchu musí být průvodce při všech jmenovaných činnostech schopen komunikovat v cizím jazyce.
- *reprezentační*: Průvodce zastupuje cestovní kancelář, reprezentuje stát, destinaci. Pro práci průvodce je proto důležitá znalost společenského protokolu a zběhlost v různých společenských situacích.
- *administrativně ekonomickou*: Průvodce vede potřebnou dokumentaci, hospodaří se svěřenými finančními prostředky a s ceninami, je zodpovědný za jejich účelné vynakládání.
- *bezpečnostní*: Průvodce se snaží o snížení rizik a zajištění bezpečnosti klientů při jejich pobytu a čerpání služeb.
- *ochranná*: Průvodce při své práci dodržuje zásady ochrany kulturně-historického a přírodního dědictví státu.

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

Z chronologického hlediska je možné práci průvodce rozčlenit na<sup>38)</sup>:

- *činnosti spojené se zahájením činnosti průvodce*: získání kvalifikace, založení živnosti, ohlášení zahájení podnikání na příslušných úřadech, průběžná evidence/účetnictví spojené s podnikáním, nabídka vlastních služeb potenciálním klientům/zprostředkovatelům, vytváření pracovních kontaktů,
- *práci před zahájením zájezdu/akce*: podpis smlouvy se zprostředkovatelem nebo klientem, převzetí pokynů a odbavení zájezdu v cestovní kanceláři, příprava na zájezd/akci,
- *v průběhu zájezdu*: zajištění průběhu zájezdu/akce – čerpání služeb podle stanoveného programu a řešení mimořádných událostí,
- *po skončení zájezdu/akce*: vyúčtování zájezdu a předání dokladů k zájezdu v cestovní kanceláři, vyfakturování poskytnutých služeb.

Přesné požadavky a přesný obsah práce průvodce by měla stanovit cestovní kancelář/agentura, která průvodci práci zprostředkovala. Pokyny k provádění práce by měly zahrnovat aspekty konkrétního programu (jeho rozsah, podrobnost, délku trvání) i filozofii zprostředkovatelské agentury týkající se péče o klienta (např. VIP servis, otázky povinnosti nosit uniformu, jmenovku, oslovení klienta...).

Práce průvodce není stereotypní, každý zájezd/akce vyžaduje individuální přípravu a žádoucí je specifický přístup ke konkrétním klientům. Povolání průvodce je psychicky i fyzicky velmi náročné, neboť průvodce je:

- 24 hodin vystaven požadavkům turistů,
- zodpovědný za průběh zájezdu,
- zodpovědný za svěžené finanční prostředky a ceniny (často velmi vysoké hodnoty),
- nucen řešit problémové situace (nemoc, úraz, smrt, ztráta dokladů, okradení, stížnosti, konflikty apod.).
- Od průvodce se očekává, že si poradí ve všech situacích

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

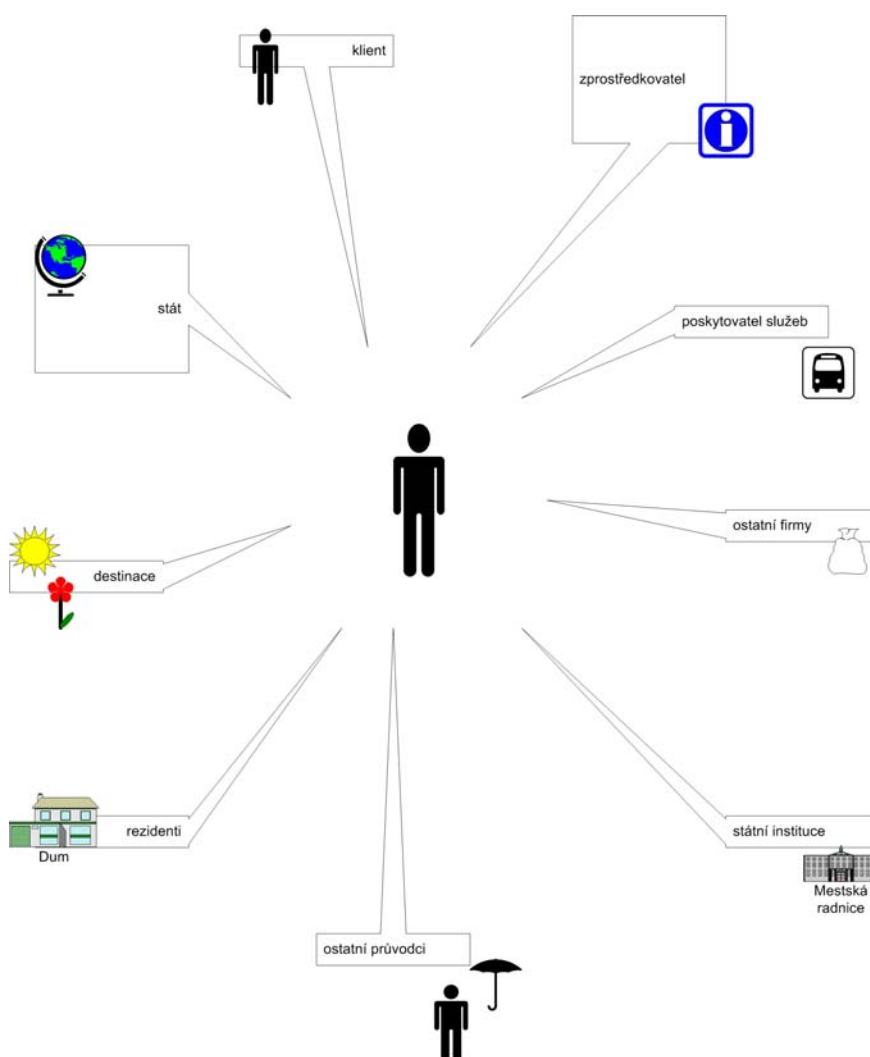
Průvodcovství je obor s velkou intenzitou informací: vyhledávání, shromažďování, zpracovávání a sdělování informací je klíčovou oblastí práce průvodce.

Práce průvodce je velmi náročná také tím, že i když jde o práci s lidmi a mezi lidmi, jedná se o práci velmi individuální, průvodce musí řešit všechny nastalé situace samostatně, nemá vytvořené žádné zázemí, čas ani prostor pro podporu v rozhodování.

Při své činnosti vstupuje průvodce do vztahů k různým subjektům, jak je znázorněno ve schématu č. 2.2. na str. 62 a podrobněji v textu na str. 62 - 64. Ze všech těchto vztahů vznikají také nároky na práci (i na vzdělání a dovednosti) a na etické chování průvodce:

- vůči zprostředkovateli (loajalita, vystupování v zájmu zprostředkovatele, „nepřetahování zákazníka“, odpovědnost za realizaci programu)
- vůči zemi, destinaci (prezentace a reprezentace, hrdost, úcta ke zdrojům, tradicím...)
- vůči klientovi (neokrádání – dodržení programu, času, kontrola všech služeb, nabídka programů a nákupů za provizi, ohleduplnost v ožehavých otázkách – např. vztahy k Němcům, Rusům ...)

Schéma 2.2. Vztahy průvodce k subjektům



Zdroj: vlastní

Za poslední roky se zvýšily samostatnost a zkušenosti účastníků cestovního ruchu, ve výjezdovém cestovním ruchu také jejich jazyková vybavenost, čímž nároky na práci průvodce vzrůstají. **Klíent** vyžaduje poskytnutí služeb v plném rozsahu, ale s individuálním přístupem k jeho potřebám, vysokou kvalitou, odborností a kompetentností při poskytování služeb. Má nároky na poskytnutí dostatečného množství informací, ale chce být nejen poučen, ale také baven, cítit se dobře a v bezpečí. Průvodce musí přesně dodržet obsah i rozsah objednaných služeb a zároveň se musí snažit vyhovět v rámci možností

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

okamžitým potřebám a přáním klienta. S rozvojem cestování specifických skupin osob (např. handicapovaných) rostou nároky na průvodce, aby byl schopen zajistit potřebné specializované služby.

**Zprostředkovatel** požaduje, aby průvodce poskytl kvalitní službu v souladu s filozofií jím sestaveného a prodaného produktu. Má požadavky, aby průvodce vystupoval jménem zprostředkovatele a napomáhal rozvoji jeho kladné image. Průvodce musí upřednostňovat zájmy zprostředkovatele nad zájmy svými, veškerým svým jednáním nesmí zprostředkovatele poškozovat. V důsledku rostoucí konkurence je častou filozofií poskytovatelů služeb heslo „udělat nemožné možným“, zajistit maximální spokojenost klienta, snažit se předvídat očekávání klientů.

**Destinace** má zájem na pozitivní prezentaci vůči návštěvníkům, vytvoření zájmu o opětovnou návštěvu a doporučení návštěvy dalším osobám. Má zájem na co největších tržbách z cestovního ruchu, proto má zájem o podporu prodeje dalších služeb a zboží, které nejsou součástí realizovaného balíčku služeb. Průvodce se musí snažit o vytvoření kladného vztahu návštěvníků k navštívenému místu, měl by znát a umět prezentovat jeho jedinečnost. Průvodce musí znát další nabídky služeb cestovního ruchu v destinaci a vhodně je nabízet svým klientům jako doplnění a obohacení jejich programu.

**Poskytovatelé ostatních služeb** se snaží o přilákání návštěvníků destinace do svých provozoven, proto se často snaží navázat spolupráci s průvodci na základě provizních smluv. Průvodce musí zvažovat přednostně zájem klientů případného zprostředkovatele a poskytovat objektivní informace o všech nabízených službách.

**Stát** je v zahraničním příjezdovém cestovním ruchu současně destinací, i zde je zájem o vytvoření kladného vztahu návštěvníků k České republice a motivaci k opětovné návštěvě a doporučení návštěvy dalším osobám. Průvodce by

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

měl znát a umět prezentovat další oblasti cestovního ruchu v České republice. Při pobytu návštěvníků na svém území má stát zájem na ochraně přírody a kulturně historického dědictví, jejíž úpravu musí průvodce znát a při své práci s klienty respektovat a prosazovat. Ve výjezdovém zahraničním cestovním ruchu je průvodce reprezentantem státu v zahraničí, protože při své práci jedná se zahraničními poskytovateli služeb, státními zaměstnanci a institucemi, je zájem na jeho kultivovaném projevu, kterým reprezentuje vyspělost České republiky.

Vůči **státním institucím** musí průvodce dbát na dodržení veškerých legislativou předepsaných povinností. (Živnostenský úřad, finanční úřad, správa sociálního pojištění, zdravotní pojišťovna...)

S **ostatními průvodci** dochází k setkání nejčastěji při výkonu práce, požadavkem je ohleduplnost vůči klientům ostatních průvodců a dodržení slušného vystupování ke svým kolegům i ve vypjatých situacích.

Postoj **rezidentů** k návštěvníkům je dosud málo řešenou oblastí cestovního ruchu. Průvodce musí znát kulturu, tradice a mentalitu rezidentů, měl by si být vědom možných konfliktů a svým jednáním ovlivňovat chování návštěvníků takovým způsobem, aby obě strany měly příjemné zážitky.

Mezi **ostatní subjekty** jsou zahrnuté firmy, které nabízejí produkty pro průvodce, např. pracovní pomůcky (terénní reproduktory), vzdělávací instituce nabízející programy vzdělávání pro průvodce, pojišťovny apod.)

Práva a povinnosti průvodce vyplývají ze všeobecných předpisů a ze smluvního ujednání s klientem resp. zprostředkovatelem práce. Základním povinností průvodce vůči klientovi je zajistit čerpání všech služeb podle předem stanoveného programu a poskytnout kvalifikovaný odborný výklad. Zdůrazňována bývá povinnost včasného příchodu před zahájením akce a upraveného zevnějšku (někdy doplněno požadavkem na viditelné označení průvodce jmenovkou nebo



## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

firemním prvkem). Poskytování služeb nad rámec zaplaceného programu, (např. asistence a tlumočení klientovi při řešení mimořádných událostí, doprovod při nákupu, prohlídka interiérů atraktivit, které nejsou součástí programu apod.) je předmětem nové smlouvy. Povinnosti vůči zprostředkovateli práce jsou vystupování v zájmu zprostředkovatele, hospodárné využití všech svěřených prostředků a jejich náležitě vyúčtování a předání veškeré dokumentace vztahující se k akci. Dodržení povinností ze strany průvodce je v těchto případech podmínkou pro úhradu jeho služeb.

Nároky kladené na práci průvodce se s rozvojem společnosti a cestovního ruchu mění, zvyšují se a objevují se požadavky nové. Jedním z nejvýznamnějších vlivů je rozvoj cestování seniorů a handicapovaných občanů a z toho plynoucí nutnost prohloubení **komunikačních dovedností** pro práci s těmito segmenty trhu a znalost asistenčních a jiných specifických služeb (zpřístupněné trasy, uzpůsobená zařízení). Růst segmentu osamělých cestovatelů vytváří nové nároky na průvodce týkající se poskytování animátorských služeb, umění zprostředkovat navazování vzájemných kontaktů, dovednost organizovat volný čas klientů.

V souvislosti s vývojem cestovního ruchu a jeho přímé závislosti na kvalitě životního prostředí je i na průvodce vyvíjen tlak, aby respektovali a ve své práci prosazovali **zásady udržitelného rozvoje cestovního ruchu**. V této politice se angažuje Světová federace asociací turistických průvodců (WFTGA), která podepsala dohodu se systémem Green Globe, který pomáhá destinacím rozvíjet udržitelný cestovní ruch. Průvodci při své práci mohou ovlivňovat návštěvníky i poskytovatele služeb k odpovědnému cestovnímu ruchu. Světová federace nabízí proškolení průvodců a získání zvláštního certifikátu osvědčujícího, že průvodce pracuje v souladu s touto filozofií.

Vliv nových technologií vytváří nároky na průvodce v několika oblastech. Vzrůstají nároky na schopnost orientace a dovednost využití obrovského množství **informačních zdrojů** při přípravě průvodce na zájezd. Dále by měl průvodce

umět využívat **moderní technologie** při realizaci služeb (rezervační systémy v dopravě a některých objektech, technické vymoženosti v bezpečnostních systémech ubytovacích služeb, navigační systémy, apod.). Růst možností zajištění dovolené přímo prostřednictvím moderních telekomunikačních prostředků vytváří možnost, do budoucna pravděpodobně nutnost, nabízet své služby a komunikovat se zprostředkovateli a s klienty prostřednictvím nových technologií.

### 2.5.2. Kvalita průvodcovských služeb

Ve všech dokumentech vztahujících se k cestovnímu ruchu je v posledních 50ti letech zdůrazňován požadavek na zvýšení kvality poskytovaných služeb. Podle Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) kvalita v cestovním ruchu představuje „uspokojení všech legitimních požadavků a očekávání klienta v rámci akceptované ceny, zahrnující určující kvalitativní faktory, jako je bezpečnost, hygiena, dosažitelnost služeb cestovního ruchu, harmonie s lidským a přírodním prostředím“<sup>39</sup>). Kvalitní služba nesmí obsahovat žádná negativní překvapení pro klienta, musí být dodáno to, co bylo slíbeno, dosažení deklarované kvality nesmí být spojeno s dalšími výdaji klienta. Kvality v cestovním ruchu nemůže být dosaženo izolovaně od lidského a přírodního prostředí.

Celkově u služeb osobního charakteru je vnímání kvality služby velmi silně ovlivněno subjektivními postoji příjemce služby. Lze, a to pouze v omezené míře, určit objektivní kritéria kvality. Kvalita v cestovním ruchu je pojímána jako „kvalita života“ během přechodného pobytu návštěvníka. U průvodcovských služeb je pojem kvality velmi těžko definovatelný a stanovení kritérií kvality průvodcovské služby velmi obtížné. V odborné literatuře nebyla dosud tato problematika řešena.

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

Možná kritéria kvality průvodcovských služeb jsou:

- včasný příchod
- časové dodržení programu
- věcné, obsahové dodržení programu
- schopnost podat včas, správně a srozumitelně organizačně technické informace
- schopnost bez problémů se s klientem domluvit v dohodnutém jazyce a v něm podat i odborný výklad
- faktograficky správný výklad
- společenské vystupování
- upravený vzhled
- schopnost klienta zaujmout, poučit, pobavit
- schopnost zajistit bezpečnost klienta
- schopnost kladně a objektivně prezentovat místo, stát, zprostředkovatele
- schopnost prosadit dodržování zásad ochrany přírody a kulturně historického dědictví

Požadavky klientů nejsou většinou přesně deklarovány, má se za to, že jejich zájmy hájí touroperátor (cestovní kancelář, cestovní agentura, popřípadě jiný subjekt, např. informační středisko), který jim průvodcovskou službu zprostředkoval. Přestože klient má většinou reálnou představu, co by kvalitní práce průvodce měla obsahovat, je v mnoha případech tolerantní k ne příliš uspokojivým výkonům některých průvodců. Důvodů je několik: o dovolené lidé nechtějí mít a řešit problémy, práce průvodce je pomíjivá, těžko se dokumentuje pro následnou reklamaci, průvodcovská služba trvá krátkou dobu – špatná služba tedy klienta dlouho neobtěžuje a z výše uvedených důvodů ji nereklamuje. Z dotazů u vybraných cestovních kanceláří vyplynulo, že reklamace průvodcovských služeb jsou ojedinělé (často žádné).

### 2.5.3. Profesiogram průvodce

Pro komplexní zhodnocení požadavků profese je možné sestavit profesiogram. Na základě analýzy pracovních procesů je zpracován soubor nároků na pracovní činnosti. Profesiogram vychází z charakteristiky činností, vykonávaných úkonů a používaných zařízení. Dále jsou popsány faktory, prostředí a podmínky, za nichž je činnost prováděna a jsou stanoveny požadavky na pohybové, smyslové a neuropsychické zatížení. **Pro profesi průvodce dosud v odborné literatuře profesiogram není vytvořen**, je proto sestaven autorkou na základě vyhodnocení údajů uvedených v předchozích částech této práce a na základě vlastních zkušeností analogicky podle schématu pro obchodní činnosti.<sup>40)</sup>

Hlavními obecnými složkami schématu jsou:

- všeobecná charakteristika práce (předmět práce, obsah pracovní činnosti)
- podmínky pracovní činnosti (místo výkonu práce, pracovní doba, fyzická a psychická náročnost práce, pracovní rizika)
- požadavky na pracovníka (kvalifikace, dovednosti, osobní předpoklady, vlastnosti, věk)

#### **Profesiogram průvodce v oblasti cestovního ruchu:**

##### Všeobecná charakteristika práce:

Základní obsah pracovní činnosti průvodce spočívá v doprovázení skupin nebo jednotlivců v průběhu jejich pobytu v destinaci, v organizační a technické asistenci při čerpání jejich služeb a v podávání odborného výkladu. Při této činnosti spolupracuje s poskytovateli služeb, v případě potřeby s místními institucemi. Práce je charakteristická velkou proměnlivostí a různorodostí vykonávaných činností.

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

### Místo výkonu práce:

Pro práci průvodce je typické střídání různých prostředí při výkonu práce. Práce je vykonávána nejčastěji ve venkovním prostředí, často na exponovaných místech s velkou koncentrací turistů, v hlučném prostředí, za každého počasí. Častá je také práce v autokaru popřípadě v interiérech historických památek.

### Pracovní doba:

Pracovní doba je velmi nepravidelná, nebývá přesně vymezená. Obvyklá je práce mimo běžnou pracovní dobu ve dnech volna, ve večerních i nočních hodinách, v době čerpání dovolených. Časté jsou dlouhotrvající pobyty mimo domov.

### Fyzická a psychická náročnost práce:

Práce je středně fyzicky náročná, fyzické zatížení je nerovnoměrné. Převažuje práce ve stoje, ve venkovním prostředí, často hlučném a prašném, někdy za nepříznivých povětrnostních podmínek. Vysoké jsou nároky na výkon hlasivek.

Práce je náročná především psychicky, což je dáno neustálým kontaktem s cizími lidmi, nutností neustálé komunikace, často v cizích jazycích, nutností rychlé orientace v neznámém prostředí a neustálým rizikem vzniku nenadálých situací. Vysoké jsou nároky na schopnost zvládnutí stresu, koncentrace, komunikace a na osobní vlastnosti. Časté je rozhodování pod tlakem. Nezbytná je tolerance k odlišným projevům chování cizinců.

### Pracovní rizika:

Neustálý kontakt s mnoha lidmi může být příčinou zvýšeného nebezpečí onemocnění přenosnými chorobami. Náročnost na hlasový projev vede k náchylnosti na onemocnění hlasivek. Při fyzicky náročných programech stoupá riziko úrazu. V současné době jsou místa soustředění zahraničních turistů avizovanými cíli teroristických útoků. Častý pohyb po tradičních turistických

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

trasách ve velkých městech znamená ohrožení pouliční kriminalitou. Nepříznivě na zdraví působí také výkon práce ve venkovním prostředí bez ohledu na počasí a nepravidelný režim dne. Hygienické podmínky práce jsou velmi špatné, průvodce je odkázán na veřejná hygienická zařízení.

### Požadavky na vzdělání, dovednosti a vlastnosti:

Podmínkou výkonu práce je prokázání odborné způsobilosti. Pro práci průvodce je nezbytný všeobecný přehled zvláště kulturně-historický, politický, ekonomický a geografický, dále znalost ekonomiky a techniky cestovního ruchu a znalost metod práce průvodce. Dalšími nutnými specifickými znalostmi jsou aplikovaná psychologie a společenský protokol.

Průvodce musí zvládat v praxi mnoho různých situací, proto jsou nároky na dovednosti velmi vysoké. K nejvýznamnějším patří dovednost komunikace a rozhodování.

Z charakteru práce průvodce plynou také velmi vysoké požadavky na osobní vlastnosti, zvláště spolehlivost, vstřícnost a morálku.

Specifickým požadavkem je výslovnost bez výrazných defektů.

### Požadavky na věk:

Dolní věková hranice je stanovena zákonem na 18 let (u průvodců na objektech 16 let), horní věková hranice není omezená. (Z praxe vyplývá, že pro kvalitní práci průvodce je třeba mít určité životní zkušenosti, které s věkem přibývají. Horní věková hranice závisí na fyzické zdatnosti a duševní dispozici průvodce, často činnost vykonávají průvodci i velmi vysokého věku.)

### Další požadavky:

Specifickým požadavkem na práci průvodce je reprezentativní vystupování a kultivovaný, pěstěný vzhled. V některých případech je součástí

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

povinností průvodce nosit předepsaný oděv nebo jeho součást (kravata, šátek apod.).

Pohlaví není pro výkon práce průvodce rozhodující. (V praxi je patrné, že práci průvodce vykonávají častěji ženy, což je dáno pravděpodobně charakterem výkonu práce, která je brána jako vedlejší a nestabilní příjem, je tedy vhodnější pro ty, kdo nejsou živiteli rodiny. I podstata průvodcovské práce, založené na komunikaci, vyhovuje více ženám než mužům.)

Z hlediska psychologické typologie osobnosti je práce průvodce vhodná spíše pro typ extrovertní.

**Profesiogram průvodce je možné využít** především pro informaci zájemcům o toto povolání, aby získali reálnou představu o nárocích průvodcovské činnosti. V systému vzdělávání je přínos profesiogramu pro stanovení odpovídajícího obsahu vzdělávání a zvláště jej lze využít pro stanovení podmínek přijímacího řízení pro zájemce o průvodcovskou činnost (např. nastavení vstupních požadavků pro zápis do průvodcovských kurzů).

### 2.6. Požadavky na kvalifikaci průvodců

Odborný profil průvodce tvoří komplex znalostí, dovedností a charakterových vlastností. Konkrétní požadavky na kvalifikaci průvodce vyplývají z charakteru jeho práce a jsou rámcově také určeny legislativními předpisy (viz kap. 2.4.1). Kvalifikaci průvodce lze rozčlenit na jednotlivé složky:<sup>41)</sup>

- vědomosti všeobecné
- vědomosti odborné
- dovednosti
- návyky

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

- praktické zkušenosti
- schopnosti
- osobní vlastnosti a morální předpoklady
- postoje
- fyzická způsobilost k výkonu práce
- motivace a pohnutky pro vykonávání činnosti

„Jedno z největších úskalí průvodcovské činnosti je ve velkém rozsahu vědomostí, které musí průvodce zvládat – jistá „bezhraničnost“ informací. K všeobecnému přehledu průvodce patří „informační maximum.“ Průvodce musí mít historický přehled, přehled o ekonomice a politické situaci v dané zemi, regionu, musí mít znalosti literárního, technického, uměleckovědného, religiózního, přírodovědného, ekologického, etnografického, filozofického, sociologického a demografického charakteru. Je zřejmé, že takto pojaté vzdělání je záležitostí celoživotního vzdělávání.“<sup>42)</sup>

V následujícím schématu č. 2.3. na str. 72 - 75 jsou přehledně uvedeny požadavky na kvalifikaci průvodce. Jedná se o návrh autorky, který je výsledkem analýzy legislativních předpisů, odborných statí a zvláště analýzy dosavadního vývoje a předpokládaných budoucích potřeb trhu cestovního ruchu. Ve schématu je **strukturován podrobný obsah kvalifikace průvodce.**

Z přehledu je patrné, že **požadavky na kvalifikaci průvodce jsou rozsáhlé a legislativní úprava je neřeší dostatečně komplexně**, zvláště je **v legislativě podceněna složka osobních a morálních vlastností a dovedností práce s klienty**. Je možné konstatovat, že podmínky stanovené legislativními předpisy v České republice jsou minimalistické ve srovnání s potřebami praxe. Přehled požadavků na kvalifikaci průvodce se stane východiskem při analýze systému vzdělávání průvodců i při projekci jeho optimalizovaného návrhu, zvláště pro stanovení obsahu vzdělávání průvodců.



Schéma 2.3. Požadavky na kvalifikaci průvodce

**všeobecné předpoklady pro průvodcovskou činnost**

*(legislativa stanovuje minimální věk 18 let)*

**požadavky na všeobecné vědomosti**

*(legislativa stanovuje souhrnně požadavek maturity)*

geografie světa  
historie světa  
geografie ČR  
historie ČR  
politický systém ČR  
současné společenské, politické a ekonomické, kulturní dění  
práce s PC  
kultura  
umění  
základy poskytování první pomoci  
dopravní předpisy

**požadavky na odborné vědomosti**

*(legislativa stanovuje podrobně požadavky vyhláškou MMR 295/2001 Sb. viz kap. 2.4.1.)*

metodická/technická činnost průvodce (práce průvodce)  
práce s informačními zdroji  
příprava výkladu  
geografie cestovního ruchu  
ekonomika cestovního ruchu  
organizace a technika služeb cestovního ruchu  
dějiny umění  
reálie zemí pobytu a zemí původu klientů  
znalost regionálních tradic  
znalost produktů cestovního ruchu  
ochrana životního prostředí, udržitelný cestovní ruch  
ochrana kulturně-historického dědictví  
psychologie jednání s klientem  
společenský protokol  
právní minimum  
ochrana spotřebitele  
cestovní pojištění a asistenční služby  
rezervační systémy

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

bezpečnostní systémy a zajištění bezpečnosti klientů (při využívání dopravy, při pohybu po městě, na horách apod.)  
zajištění bezpečnosti hosta  
základy účetnictví  
znalost cizích jazyků (u průvodců v mezinárodním cestovním ruchu)  
etika v práci průvodce

### **doplňkové, specifické odborné vědomosti, znalosti**

*(legislativa nestanovuje)*

podrobné tematické znalosti - např. židovská kultura v Čechách  
regionální, místopisné znalosti průvodce (objekty, místa soustředěného cestovního ruchu)  
regionální odlišnosti pro práci delegáta  
památky UNESCO  
pro specifické akce – sportovní pobyty – turistika pěší, vodní, cyklo...; při pobytu v NP a CHKO...

### **doplňkové aktuální vědomosti**

*(legislativa nestanovuje)*

informace o nabídce aktuálních služeb v CR  
trendy ve vývoji cestovního ruchu – změny v nabídce a poptávce  
nové spotřebitelské chování účastníků cestovního ruchu

### **požadavky na dovednosti**

*(legislativa stanovuje pouze částečně vyhláškou MMR 295/2001 Sb. viz kap. 2.4.1.)*

dovednost práce s lidmi, navázání kontaktu  
komunikační dovednosti  
řečnické dovednosti  
dovednost precizního a srozumitelného vyjadřování (při organizačních pokynech)  
dovednost podat výklad (správně, objektivně, zajímavě, poutavě, ...)  
dovednost zpracovat přípravu na zájezd  
dovednost práce s informačními zdroji  
dovednost sdělit poznatky ostatním  
dovednost přizpůsobit program, organizaci, výklad různým segmentům klientů (prohlídka Prahy bude jiná pro seniory, školní výpravu, Čechy a Italy, handicapované, odborníky...)  
technika průvodcovské činnosti (postoj vůči památce a skupině, práce se početnější skupinou, s vícejazyčnou skupinou, načasování výkladu)  
organizační dovednosti

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

dovednost vyvolání pocitu jistoty u klientů (ochrana proti praktikám pouliční kriminality – falešní policisté, kapesní krádeže, černá směna, taxikáři, směnárny)  
společenské vystupování  
reprezentativní vystupování (reprezentuje cestovní kancelář vůči obchodním partnerům, reprezentace státu vůči zahraničí v příjezdovém i výjezdovém cestovním ruchu)  
práce s mapou  
dovednost orientace v terénu  
administrativní dovednosti  
psychohygienu pro průvodce

### **návyky**

*(legislativa nestanovuje)*

návyk pečlivé přípravy na práci  
návyk správného postoje vůči klientům při výkladu  
návyk dodržování pravidel bezpečnosti

Pozn.:

Tvorba návyků u průvodce nemusí být plně žádoucí, průvodce musí umět pružně reagovat na situaci (zájem klienta, prostředí), v některých situacích by mohl být návyk řešit určité situace navyklým způsobem kontraproduktivní.

### **praktické zkušenosti**

*(legislativa nestanovuje)*

znalost prostředí, ve kterém se činnost uskutečňuje - rekognoskace terénu  
praxe v komunikaci  
jednání s lidmi  
řešení situací

### **schopnosti**

*(legislativa nestanovuje)*

schopnost pracovat nezávisle, samostatně  
schopnost řešit vzniklé, často mimořádné situace (průvodce musí adekvátně reagovat na nenadálé situace a ne pokračovat ve výkladu, př. při úrazech...)  
schopnost improvizace  
schopnost pohotově se rozhodovat  
schopnost porozumění individuálním potřebám hosta  
schopnost rychlé adaptability v novém prostředí, vůči situaci  
schopnost navázání kontaktu s klienty při práci  
dovednost situačního myšlení (porozumění a řešení problémů v konkrétních situacích)

## 2. PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

schopnost vnímat místní souvislosti  
schopnost předvídání situací  
schopnost práce s informacemi

### **požadavky na osobní a morální vlastnosti**

*(legislativa stanovuje pouze požadavek bezúhonnosti)*

spolehlivost, svědomitost, poctivost, dodržování etických norem, zodpovědnost, organizační schopnosti, samostatnost, rozvážnost, klid, vyrovnanost, rozhodnost, pohotovost reakcí, důvtip, přívětivost, zdvořilost, vlídnost, vstřícnost, ochota, slušnost, úcta k lidem, ohleduplnost k hostům, vysoká flexibilita, pozitivní přístup k okolí, sebeovládání, sebevědomí, sebekázeň (průvodce pracuje v terénu, nemůže být většinou přímo kontrolován zadavatelem práce), přirozenost, trpělivost, nepodléhání citům, objektivnost, výborná paměť, logické, komplexní myšlení, schopnost rozdělení pozornosti, kultivovanost vystupování, kultivovaný vzhled

### **postoje**

*(legislativa nestanovuje)*

kladný vztah k lidem  
tolerance k odlišnosti  
ochota celoživotně se vzdělávat  
zájem o poznávání nových lidí, nových míst

### **fyzická způsobilost k výkonu práce**

*(legislativa nestanovuje)*

dobrá fyzická kondice, fyzická zdatnost  
vnější vzhled a upravenost  
výslovnost bez výrazných defektů

### **motivace a pohnutky pro vykonávání činnosti**

*(legislativa nestanovuje)*

záliba v cestování  
zájem pracovat s lidmi  
pozitivní vztah k oboru

Zdroj: vlastní

### **Shrnutí 2. kapitoly**

- Průvodcovská činnost je podstatnou součástí komplexu služeb cestovního ruchu a významnou měrou se podílí na spokojenosti účastníků cestovního ruchu.
- Projevy průvodcovské činnosti jsou velmi rozmanité a v praxi existuje velké množství kategorií průvodcovské činnosti.
- Legislativní úprava průvodcovské činnosti v České republice je poměrně složitá a přísná, její aplikace je ale nedůsledná a umožňuje tak obcházení stanovených podmínek.
- Průvodcovská činnost klade vysoké nároky na kvalifikaci (vzdělání, schopnosti, dovednosti a osobní vlastnosti) průvodce.
- Významným přínosem této kapitoly je vytvoření profesiogramu průvodce a sestavení přehledného schématu kvalifikačních požadavků pro práci průvodce.

### **3. Systém celoživotního vzdělávání průvodců v oblasti cestovního ruchu v České republice**

#### **3.1. Charakteristika a prvky systému vzdělávání**

Systém vzdělávání je v odborné literatuře pojímán různými autory obdobně, mezi jejich pracemi jsou pouze malé odchylky (někdy je odlišná používaná terminologie, např. prvky (Asztalos) nebo konstrukty či determinanty (Průcha) vzdělávacího procesu, ale obsahové rozdíly pojmů jsou minimální).

Základní prvky systému vzdělávání jsou:

- cíle vzdělávání

V cílech vzdělávání jsou zohledněny vzdělávací potřeby společnosti/oboru nejen současné, ale i perspektivní, které respektují vývojové trendy. Vzdělávací potřeby/cíle jsou východiskem pro tvorbu systému vzdělávání. V současné terminologii jsou cíle vzdělávání obsažené v popisu profilu absolventa a v definici klíčových kompetencí absolventů vzdělávacích programů. Obsahují popis cílových znalostí a dovedností absolventů a zároveň stanovují podmínky, za nichž má být cílů dosaženo. Cíle vzdělávání určují programovou koncepci vzdělávacího systému. V dokumentech Výzkumného ústavu odborného školství (VÚOŠ) jsou nazvány standardy odborného vzdělávání. Nově užívaný pojem kurikulum je širší, zahrnuje cíle, obsah a metody učení a výuky.

Cílem odborného vzdělávání je „rozvoj schopností, rysů a vlastností žáků, které jsou nezbytné k výkonu určitého povolání.“<sup>43)</sup>

- obsah vzdělávání

Obsah vzdělávání navazuje na cíle vzdělávání, podrobně určuje témata, rozsah, hloubku a strukturu učiva, které je nutné ve vzdělávacích programech zajistit. Obsahem vzdělávání je soustava vědomostí, dovedností, návyků, poznatků a

### 3. SYSTÉM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

vztahů, zohledněná v soustavě vyučovacích předmětů. Sestavení obsahu vzdělávání spočívá ve výběru správných, nadčasových informací a vytvoření mezipředmětové (makro) a vnitropředmětové (mikro) struktury učiva. Předměty jsou všeobecně vzdělávací, teoretické odborné a praktické odborné.

#### - organizace vzdělávání

Jde o organizační strukturu vzdělávání jak z hlediska řízení vzdělávacího procesu (učební plán, osnovy, tematický plán, příprava učitele, dotace předmětů výukovými hodinami) tak z hlediska institucionálního zajištění vzdělávání (instituce zajišťující vzdělávání, charakteristika škol, vzájemná provázanost různých vzdělávacích programů).

#### - formy vzdělávání

Jsou rozlišovány tři základní formy vzdělávání: prezenční, distanční a kombinovaná. V prezenční formě studia je student pravidelně fyzicky přítomen na vzdělávacích aktivitách, v distanční formě se jedná o studium bez přímé účasti na vzdělávacích aktivitách, počítá s využitím informačních technologií pro podporu studia, distanční vzdělávání má velkou časovou flexibilitu a může vyhovět individuálním preferencím. Forma kombinovaná je kombinací formy prezenční a distanční, vybrané části vzdělávacího procesu probíhají formou přímé účasti, ostatní jsou „organizovány na dálku“. Studium může být řádné nebo v odůvodněných případech podle individuálního studijního plánu. Konkrétní podobou různých forem vzdělávání jsou např. korespondenční kurzy, stáže, kurzy, semináře, praxe, vědecké konference, videokonference, internetové diskusní konference, e-learningové kurzy. V celoživotním vzdělávání hraje velkou roli také samostudium.

#### - personální zajištění vzdělávání

Významným prvkem ovlivňujícím vzdělávací proces jsou učitelé, lektoři a tutoři. Důležitým aspektem je kvalifikace učitelů a zajištění dalšího vzdělávání

### 3. SYSTÉM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

učitelského a lektorského sboru, jejich spojení s praxí – stáže, studijní pobyty, pedagogická praxe.

- materiální zajištění vzdělávání/ provozně technické zajištění/ edukační prostředí

Tento prvek zahrnuje hmotné podmínky (prostory), ve kterých vzdělávání probíhá, tj. školní budovy, (také umístění a velikost školy/vzdělávací instituce), vzdělávací centra a školící střediska, jejich hmotné vybavení a komfort zajišťující vhodné ergonomické a hygienické podmínky pro studium (prostor, osvětlení, barva). Vzhledem k modernizaci výuky je významnou součástí materiálního vybavení také audiovizuální a reprodukční technika: tabule, osobní počítače, napojení na internet, wifi sítě, zpětné projektory, dataprojektory, videorekordéry, přehrávače CD, TV, on-line knihovny apod.

- nehmotné edukační prostředí

Nehmotné edukační prostředí je tvořeno celkovou atmosférou, která vzniká v průběhu vzdělávacího procesu ve studijní skupině, třídě, ve škole či vzdělávací instituci. Je dáno vztahy mezi účastníky vzdělávání navzájem, jejich vztahy k pedagogům a k ostatním zaměstnancům vzdělávací instituce i vztahy veřejnosti k vzdělávací instituci (např. otázka její prestiže).

- zajištění vzdělávání studijními podklady

Studijní podklady tvoří učební a výukové pomůcky, studijní informace. Nejčastěji používané pomůcky jsou učebnice, skripta, případové studie, názorné pomůcky (schémata, tabulky a grafy, modely, mapy, plakáty, fotografie, doklady a tiskopisy používané v praxi), přehledy učiva, příruční knihovna odborné literatury a časopisů, výukové a encyklopedické CD ROM, PowerPointové prezentace, počítačové programy pro studium i pro jeho vyhodnocování, hypertextové studijní podklady, VHS, DVD, videonahrávky, výukové a dokumentární filmy, audionahrávky. Studijní informace nabývají na



### 3. SYSTÉM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

významu hlavně při distanční formě studia, obsahují pokyny k organizaci studia, k práci s materiály určenými k samostudiu apod.

#### - finanční zajištění vzdělávání

Zdroje financování celoživotního vzdělávání jsou různorodé, k základním patří státní rozpočet prostřednictvím státních vzdělávacích institucí a dotací soukromým školám, samofinancování v případech soukromých vzdělávacích institucí, dalším zdrojem jsou firmy, které hradí vzdělávání svým zaměstnancům a dále dotační programy nyní aktuální např. Evropský sociální fond (ESF).

#### - metody vzdělávání

Obecné metody vzdělávání je možné rozdělit podle jejich základní funkce na metody výuky, fixace, kontroly. Klasické metody výuky jsou dlouhodobě pedagogicky ověřené a využívané nejčastěji (např. přednášky), moderní metody výuky jsou více spojené s praxí a vedou k aktivizaci studentů, využívají nové technologie, často se přebírají metody používané v jiných oblastech společenského života (např. bussines games).

#### - účastníci vzdělávání

Účastníky vzdělávání jsou žáci a studenti škol, frekventanti kurzů. Podstatné jsou základní charakteristiky účastníků vzdělávání – jejich počet, věk, jejich potřeby, motivace pro studium. Je třeba zvažovat jejich vnitřní psychosociální podmínky pro studium (dispozice/způsobnost pro dosažení kvalifikace, individuální schopnosti, studijní návyky, vlastnosti) ale i vnější podmínky ovlivňující studium (rodinné, etnické, ekonomické, profesní, kulturní zázemí).

#### - evaluace vzdělávacího procesu

Pro objektivní hodnocení účinnosti edukace (výsledků vzdělávání i podmínek, za jakých se uskutečňuje), posouzení kvality vzdělávacího procesu je třeba zavést kritéria pro jeho hodnocení. Evaluace vnější bývá prováděna

### 3. SYSTÉM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

nezávislými subjekty, např. školní inspekci, MŠMT ČR, zřizovatelem, orgánem zástupců rodičů žáků. Evaluace vnitřní bývá prováděna pracovníky nebo studenty školy. Předmětem hodnocení jsou např. pedagogické dokumenty, obsah hodin, aktuálnost výuky, dodržování výukových hodin, připravenost učitele, aktivita posluchačů, plnění plánu kvalifikačního růstu učitelů, průběh praxí studentů, hodnocení kurzů studenty, materiální podmínky školy, finanční hospodaření školy, apod.

#### - certifikace absolventů

Úspěšní absolventi vzdělávacího programu by měli dostávat obecně platné a uznávané osvědčení o dosažené kvalifikaci. Dokladem bývá vysvědčení, osvědčení o absolvování nebo způsobilosti, certifikát, diplom, průkaz apod.

System vzdělávání je provázaný s dalšími sférami života společnosti. Mezi důležité *vnější vztahy* vzdělávacího systému a okolí patří vazby:

- k trhu práce (stanovení cílů a obsahu vzdělávání, otázka potřeb trhu z hlediska struktury i množství odborníků a s tím související uplatnitelnost absolventů na trhu; certifikace kvalifikace absolventů – obecně platné osvědčení pro trh práce v České republice i v Evropské unii,
- řešení provázanosti vzdělávání s praxí – odborné exkurze, stáže, spolupráce škol s odborníky z praxe (odborníci z praxe ve výuce, řešení praktických problémů na speciálních seminářích, spolupráce při tvorbě učebních textů a pomůcek, praxe posluchačů v podnicích, expertní a recenzní činnost; řešení vstupu na trh práce – trénink absolventů),
- k legislativě (problematika akreditace institucí a jejich vzdělávacích programů, financování vzdělávání, uznávání kvalifikací apod.),
- ke státní vzdělávací politice (v současné době má celoživotní vzdělávání v České republice i v Evropské unii významnou politickou podporu - viz. kap. 1).

### 3. SYSTÉM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

#### **Požadavky na systémy vzdělávání jsou:**

- průchodnost systému znamená, že je umožněn přechod mezi jednotlivými stupni a formami vzdělávání,
- návaznost/kontinuita znamená, že v systému vzdělávání jsou odstraněny duplicity, jednotlivé stupně vzdělávání na sebe navazují,
- otevřenost znamená možnost vstupu do vzdělávacího systému v různých fázích života a při různých stupních dosažené kvalifikace,
- flexibilita/modernizace systému vzdělávání zahrnuje požadavek na flexibilní reakci vzdělávacího systému na změny společnosti, schopnost akceptovat budoucí vývoj oborů a inovovat průběžně profil absolventa, obsah a strukturu učiva, formy a metody výuky, prostředí výuky,
- komplexnost, jednotný systém kvalifikačních stupňů zahrnující získání základní kvalifikace i jejího prohloubení a rozšíření,
- evaluace zahrnuje možnosti objektivního hodnocení kvality a efektů vzdělávacího procesu,
- certifikace absolventů zahrnuje potvrzení o dosaženém stupni a rozsahu, odbornosti vzdělání, které je všeobecně platné a uznávané v rámci celkového vzdělávacího systému ČR i v evropském a mezinárodním prostředí tak, aby byla umožněna mobilita pracovníků. Vzhledem k mezinárodnímu charakteru práce průvodce je tento požadavek velmi důležitý.

Výše popsany všeobecný model systému vzdělávání bude aplikován při analýze systému celoživotního vzdělávání průvodců v kapitole 6. této disertační práce. Systém vzdělávání je znázorněn ve schématu č. 3.1. na straně 84.

Schéma č. 3.1. **Základní prvky systému vzdělávání:**



Zdroj: vlastní

### 3.2. Vymezení pojmu celoživotního vzdělávání

„Vzdělání je proces osvojování souhrnu poznatků, s nimi souvisejících intelektuálních a praktických dovedností a činností, zároveň se formují také psychické vlastnosti osobnosti, motivy a formy jednání, postoje, přesvědčení člověka a rozvíjí se jeho potřeby, zájmy a city.“<sup>44)</sup>

**„Celoživotní vzdělávání znamená nepřetržitý proces (trvalý, průběžný, stálý) získávání vědomostí, dovedností, zkušeností, postojů. Jedná se o odezvu na proměny společnosti.“<sup>45)</sup>**

Lidský potenciál je dnes chápán jako jedna z rozhodujících hybných sil vývoje společnosti. Vývoj lidského poznání je velmi rychlý a získané poznatky

### 3. SYSTÉM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

jsou po krátké době překonávány a nahrazovány novými. Z toho plyne nutnost neustálého, celoživotního vzdělávání. Požadavky na celoživotní vzdělávání se objevují v odborné pedagogické literatuře v Československu již od 60. let 20. století. V 70. letech 20. století vydala komise UNESCO dokument „Learning to be“<sup>46)</sup>, který obsahoval řadu doporučení pro vzdělávání dospělých a jeho základní myšlenkou bylo umožnění pokračování ve vzdělávání v průběhu celého života. Strategie stanovené Evropskou unií implementované do vzdělávací politiky České republiky nejsou tedy ničím novým, ale důraz, který je na tuto strategii v současné době kladen, je nebývalý.

Celoživotní vzdělávání je nutností, získané kvalifikace mají jen dočasnou platnost. Podle odborné literatury je platnost (životnost) vědomostí získaných v průběhu studia na střední škole 28 let, na vysoké škole 14 let.<sup>47)</sup>

„Celoživotní učení spojuje individuální i společenský rozvoj ve všech směrech a prostředcích - v rámci formalizovaném, tedy ve školních institucích, v zařízeních odborné přípravy; terciálním vzdělávání, vzdělávání dospělých; v prostředí neformálním, tedy doma, v zaměstnání a v jiných společenských celcích. Jedná se o systémový přístup: zaměřuje se na standardy vědomostí a dovedností, které platí pro všechny děti od nejtělejšího věku k učení po celý život a koordinovat snahy o zajištění příslušných možností pro všechny dospělé, bez ohledu na zaměstnané usilující o postoupení na vyšší kvalifikační stupeň či nezaměstnané, kteří se potřebují rekvalifikovat.“<sup>48)</sup> (Přestože se jedná o větu syntakticky ne úplně správnou, je toto definice celoživotního učení OCED z roku 2000 uveřejněná MŠMT, dostupná na:

<http://www.msmt.cz/Files/HTM/Celozivotniucenizakladnipojmy.htm>.)

V Lisabonském memorandu Evropské unie o celoživotním učení z roku 2000 je celoživotní učení pojímáno široce, jako vzdělávání bez ohledu na životní etapu, místo, čas a formu učení. Všechny tyto způsoby vzdělávání jsou významné

### 3. SYSTÉM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

a navzájem jsou považovány za rovnocenné. Tomu odpovídá používaný pojem „lifewide“, překládaný do českého jazyka jako „všeživotní“ učení.

#### **Nutnost celoživotního vzdělávání je dána:**

- prodlužující se délkou života a pracovní aktivity (vzdělávání ve škole trvá 10 – 20 let a připravuje člověka na dalších budoucích 40 – 60 let, při rychlém vývoji všech věd a společnosti nemůže postačovat krýt všechny budoucí potřeby)
- rozvojem věd
- technickým pokrokem
- zvyšujícími se nároky trhu práce na kvalifikaci pracovníků
- změnou v sociální struktuře obyvatelstva
- změnami životního stylu

Zákoník práce České republiky (č. 262/2006 Sb.) byl v oblasti "Péče o odborný rozvoj zaměstnanců" (§ 227 – 235) novelizován a došlo k rozšíření úpravy oproti minulému znění. Od ledna 2007 jsou rozlišovány následující čtyři typy odborného rozvoje zaměstnanců:

- zaškolení nebo zaučení
- odborná praxe absolventů
- prohlubování kvalifikace
- zvyšování kvalifikace

Definice těchto pojmů je podstatná pro řešení práv a povinností zaměstnavatele a zaměstnance.

*Prohlubováním kvalifikace* se rozumí především průběžné doplňování informací, kterým se nemění podstata kvalifikace a které umožňuje zaměstnanci výkon sjednané práce. Je přípustný i dříve používaný pojem udržování a obnovování znalostí a dovedností potřebných k výkonu práce. Účast na prohlubování kvalifikace je považována za výkon práce.

### 3. SYSTÉM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

*Zvyšování kvalifikace* se rozumí proces, při kterém dochází ke změně hodnoty kvalifikace, zaměstnanec má získat předpoklady stanovené pro řádný výkon práce (obvykle dosažení určitého vyššího stupně vzdělání). Zákoník práce upravuje rozsah pracovních úlev a hmotné zabezpečení zaměstnanců, kteří si se souhlasem zaměstnavatele zvyšují kvalifikaci (rozsah poskytování placeného volna atd.).

V odborné literatuře je celoživotní vzdělávání nejčastěji pojímáno ve dvou různých časových rovinách, jako vzdělávání:

- a) *zahrnující celý život* a vzdělávání v jeho průběhu (od narození do konce života), toto pojetí je někdy zúženo na institucionální vzdělávání (zahrnující vzdělávací zařízení od předškolního věku po univerzity třetího věku a zájmové vzdělávání)
- b) *zahrnující produktivní období* od dosažení základní kvalifikace do skončení pracovní aktivity, zahrnující pouze vzdělání týkající se předmětu pracovní činnosti (po skončení školního vzdělávání)

Celoživotní vzdělávání je možné členit z hlediska institucionalizace na vzdělávání:

- *formální*, zahrnuje vzdělávání prostřednictvím institucí s profesionálními učiteli, na tento druh vzdělávání se vztahují závazné normy.
- *neformální*, vzdělávání, které má účelový obsah, není typizované, je zajišťováno lektory, z hlediska účastníků je dobrovolné.
- *informální*, znamená spontánní vzdělávání, bez didaktického zpracování informací, učení se z reality. Tento druh vzdělávání je pro průvodce velmi významný a přínosný, obecně cestování přispívá k rozvoji vzdělanosti člověka a k získávání nových zkušeností, které zvláště průvodce při své další práci velmi dobře využije.

Další členění programů celoživotního vzdělávání je možné z hlediska jejich obsahu. Programy celoživotního vzdělávání bývají nejčastěji zaměřené na:

- získání základní kvalifikace

### 3. SYSTÉM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

- rozvoj vlastností – kreativita, strategické myšlení, zvládání konfliktů a stresu, komunikační dovednosti
- rozvoj odborných znalostí a praktických dovedností
- zaškolení, trénink
- jazykové kurzy
- znalosti práce s počítačem
- rozvoj zájmů účastníků (historie, řemesla apod.)

Z hlediska složení účastníků je podstatné členění vzdělávání podle požadavků na ně kladených:

- vzdělávání pro širokou veřejnost
- vzdělávání pro odborníky (musí splňovat předepsanou kvalifikaci) – pro tyto tzv. „cílové skupiny“ jsou nyní vzdělávací programy podporované z Evropského sociálního fondu (ESF).
- vzdělávání firemní (pro průvodce jsou organizována školení např. cestovními kancelářemi pro všechny, kdo spolupracují s cestovní kanceláří)

**Cíle celoživotního vzdělávání** (pojímané z hlediska předmětu této disertační práce) jsou:

- *získání kvalifikace* (odbornost průvodce v cestovním ruchu)
- *zvýšení kvalifikace* (např. rozšíření oprávnění vykonávat průvodcovskou činnost v některých městech, objektech – Židovské muzeum v Praze, Pražský hrad – interiéry apod.)
- *prohloubení kvalifikace* (podrobnější znalosti o některém tématu – např. Franz Kafka v Praze, Mozartovo výročí v Evropě)
- *rekvalifikace* (změna kvalifikace – v případě průvodcovských služeb se ztotožňuje se získáváním kvalifikace pro osoby s jinou původní kvalifikací. Takovýchto průvodců je v ČR většina)
- *aktualizace vzdělání*, udržení přehledu o vývoji oboru (aktuální změny týkající se návštěvnických řádů objektů, novinky v nabídce regionů apod.)



### 3. SYSTÉM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

Základní požadavek na celoživotní vzdělávání je dynamičnost, což znamená schopnost reakce na vývoj společnosti. Systém celoživotního vzdělávání by měl umožnit získat kvalifikaci v jakémkoliv věku a měl by být přístupný.

Jako předmět zkoumání **v této disertační práci je celoživotní vzdělávání pojímáno v zúženém smyslu jako celoživotní vzdělávání odborné (vztahující se k profesní činnosti)** – od možného dosažení kvalifikace průvodce přes veškeré vzdělávací činnosti týkající se předmětu jeho činnosti až do ukončení pracovní aktivity. Budou analyzovány možné způsoby získání odborné kvalifikace průvodce a dále vzdělávací aktivity týkající se zaškolení, zvyšování a prohlubování kvalifikace průvodce a okolnosti, za jakých se vzdělávání uskutečňuje.

#### 3.3. Vzdělávání průvodců v České republice

Získání kvalifikace pro práci průvodce v oblasti cestovního ruchu je podle legislativní úpravy možné několika způsoby (viz kapitola 2). Nejčastější způsob získání odborných znalostí je **v rámci studia střední, vyšší nebo vysoké školy** s akreditovanými studijními programy pro oblast cestovního ruchu. Všechny stupně těchto škol mají ve svých programech několik odborných předmětů vztahujících se k cestovnímu ruchu (ekonomika cestovního ruchu, technika služeb cestovního ruchu, informační systém cestovního ruchu a globální distribuční systémy, geografie cestovního ruchu, psychologie v cestovním ruchu, dějiny kultury, průvodcovství apod.). Často jsou některé z těchto předmětů nabízeny jako volitelné nebo výběrové, v tomto systému není tedy zaručeno, že všichni absolventi mají komplexní vzdělání pro práci průvodce v cestovním ruchu, přestože podle zákona mají kvalifikaci pro tuto práci dostatečnou.

Další možností získání odborné kvalifikace je **absolvování kurzů pro průvodce** u různých vzdělávacích zařízení. Nabídka kurzů pro průvodce je v ČR

### 3. SYSTÉM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

široká, kurzy jsou nabízeny ve většině velkých měst, při různých školách, institucích činných v cestovním ruchu – např. informačními středisky nebo soukromými vzdělávacími agenturami. Nabízené kurzy se odlišují délkou trvání, obsahem výuky i možnostmi následného složení zkoušky odborné způsobilosti.

Po roce 1989 se výrazně rozšířila nabídka vzdělávacích programů ve studijních oborech cestovních ruchů. Tuto specializaci nabízejí školy státní i soukromé. Studium s tímto atraktivním zaměřením nabízejí dokonce některá specializovaná gymnázia, mnoho vybraných středních škol, vyšší odborné školy a několik škol vysokých v bakalářském i magisterském stupni. Rychlý rozvoj této oblasti vzdělávání je provázen řadou problémů „Například prudký nárůst soukromých škol není provázen vždy kvalitou poskytovaného vzdělání.“<sup>49)</sup> Nabízení specializace cestovních ruchů, která je stále pro mnoho uchazečů o studium atraktivní, je někdy i prostředkem k získání dostatečného počtu studentů pro zajištění ekonomické existence školy. Pro studenty je obor cestovních ruchů přitažlivý - většinou se nestudují „nepříjemné“ předměty typu matematika, naopak adepti předpokládají zařazení zajímavých prvků do výuky – nejlépe poznávacích cest do významných destinací. I když uchazeči o studium nemají vždy zájem perspektivně pracovat v oboru cestovních ruchů, kde výdělky nedosahují takové výše jako v jiných oborech, doprovází výuku cestovních ruchů poměrně rozsáhlé studium jazyků, které mohou absolventi využít i v jiných oborech praktické činnosti. Kromě státních i nestátních škol začleněných do soustavy vzdělávání, které připravují všestranně kvalifikované pracovníky pro obor cestovních ruchů, nabízejí různé typy vzdělávacích programů pro průvodce v oblasti cestovních ruchů vzdělávací agentury. Jejich kurzy jsou většinou specializované na prohlubování vědomostí v různých směrech.

Vzdělávání průvodců je odtrženo od odborné zkoušky způsobilosti. Ke zkoušce se může uchazeč připravovat v placených kurzech nebo individuálně. Zkoušku zajišťují za poplatek pouze akreditovaná pracoviště (viz příloha č. 6).

### 3. SYSTÉM CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

Nabídka vzdělávacích programů pro **další vzdělávání průvodců** (prohloubení kvalifikace) zaznamenala velký rozmach po roce 2005. Z Evropského sociálního fondu je může organizátor vzdělávacího programu získat dotace na krytí 100 % nákladů vzdělávacích kurzů i pro cílovou skupinu drobný podnikatel v cestovním ruchu (průvodce cestovního ruchu může být do této kategorie zařazen) a mnoho institucí této možnosti využilo.

Vzdělávání průvodců v České republice má charakter celoživotního odborného vzdělávání. Nabídka vzdělávacích programů pro průvodce je rozmanitá, ale poměrně nepřehledná. Podrobná analýza nabídky vzdělávacích programů a zhodnocení, nakolik je vzdělávání průvodců řešeno systémově, bude uvedeno v analytické části této disertační práce v kap. 5. a 6.

#### **Shrnutí 3. kapitoly**

- celoživotní vzdělávání znamená nepřetržitý proces získávání vědomostí, dovedností, zkušeností, postojů v průběhu celého života/resp. profesní aktivity
- systém celoživotního odborného vzdělávání zahrnuje programy pro získání i prohloubení kvalifikace průvodců
- prvky systému celoživotního vzdělávání tvoří: cíle, obsah, organizace, formy a metody vzdělávání, jeho personální, provozně technické a finanční zajištění, nehmotné edukační prostředí, zajištění vzdělávání studijními pomůckami, účastníci vzdělávání, evaluace vzdělávacího procesu a certifikace absolventů
- základní požadavky na systém vzdělávání jsou průchodnost, návaznost/kontinuita, otevřenost, flexibilita/modernizace, komplexnost, evaluace, certifikace absolventů
- kromě vnitřních vazeb prvků systému jsou důležité i vazby systému jako celku k okolnímu prostředí, zvláště k praxi a trhu práce, ostatním institucím a státní politice a legislativě
- Nabídka vzdělávacích programů pro celoživotní vzdělávání průvodců je v České republice rozsáhlá

## **4. Cíle a metody výzkumu pro analýzu systému celoživotního vzdělávání průvodců**

### **4.1. Vymezení cílů a hypotézy**

Téma disertační práce:

ANALÝZA SYSTÉMU CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ PRŮVODCŮ  
V OBLASTI CESTOVNÍHO RUCHU V ČESKÉ REPUBLICE

Obor cestovní ruch zahrnuje rozmanité aktivity a zaměstnává odborníky v nejrůznějších profesích s velmi různorodými požadavky na jejich vzdělávání. Pro téma disertační práce byla vybrána pouze velmi specifická skupina pracovníků – průvodci v oblasti cestovního ruchu.

Cíl disertační práce

Analýza systému celoživotního vzdělávání průvodců v oblasti cestovního ruchu v České republice a návrh jeho optimalizace.

K dosažení cíle disertační práce je nutné

- definovat prvky systému celoživotního vzdělávání průvodců
- vymežit trendy vývoje společnosti a cestovního ruchu a z nich odvodit potřeby týkající se celoživotního vzdělávání průvodců
- analyzovat současný systém vzdělávání průvodců v České republice
- navrhnout komplexní systém celoživotního vzdělávání průvodců

**Základní hypotéza:**

**Současný systém vzdělávání průvodců v České republice neodpovídá nynějším a budoucím nárokům oboru.**

**Vedlejší hypotézy:**

- **celoživotní vzdělávání průvodců v České republice je roztržštěné**
- **nabídka vzdělávacích programů je nepřehledná**
- **nejsou k dispozici specifické metody a pomůcky pro výuku průvodcovství**

## 4.2. Předvýzkum

### 4.2.1. Postavení problému v literatuře

Konkrétním cílem předložené disertační práce je na základě analýzy systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice navrhnout optimální podobu systému.

Existuje odborná literatura o teorii vzdělávání obecně, několik publikací se zabývá otázkami vzdělávání dospělých a celoživotním vzděláváním. Žádná z těchto odborných prací však není zaměřena na oblast vzdělávání v cestovním ruchu.

Dále existuje dostatečné množství odborné literatury o cestovním ruchu, jedná se o teorii ekonomie, geografie a dalších věd aplikovaných na obor cestovního ruchu. Problematikou vzdělávání v cestovním ruchu se zabývalo několik odborníků z Katedry cestovního ruchu VŠE (Doc. Indrová, Ing. Bakos) a z Národního ústavu odborného vzdělávání (NÚOV). **Ani jedna z prací není aplikována na oblast vzdělávání průvodců v cestovním ruchu.**

Literatura zabývající se teorií výzkumných metod využitelných pro vzdělávací procesy uvádí metody pozorování, didaktického experimentu, dotazníku, rozboru učebnic a dalších metod pro výzkum dílčích pedagogických jevů. **Zvláštní metoda pro komplexní analýzu systému vzdělávání v odborné literatuře uvedena není.** Nepodařilo se ani nalézt žádnou práci zabývající se komplexně analýzou celoživotního vzdělávacího systému pro jiný obor.

Vzhledem k tomu, že problematika nebyla dosud řešena a nelze navázat na předchozí práce, je možné konstatovat, že **disertační práce předkládá originální řešení problematiky.** Disertační práce vychází z teoretických poznatků a vědeckých postupů aplikovaných v příbuzných oborech. Pro zamýšlenou analýzu

#### 4. CÍLE A METODY VÝZKUMU

systemu celoživotního vzdělávání průvodců v České republice byla autorkou vytvořena metoda spočívající v rozboru a hodnocení určitých kritérií jednotlivých prvků systému vzdělávání. Pro zjištění konkrétních podkladů pro analýzu byly převzaty některé výsledky ze sekundárních zdrojů informací, ale vzhledem k jejich nedostatečnému spektru muselo být uskutečněno několik šetření v terénu.

V současné době jsou připravovány na Ministerstvu pro místní rozvoj některé úpravy průvodcovské činnosti v České republice, pravděpodobně ve spolupráci s Asociací průvodců ČR. Žádné výsledky činnosti pracovní skupiny ministerstva nebyly dosud zveřejněny. Nejedná se pravděpodobně o vědeckou práci, ale o řešení praktických problémů průvodcovské činnosti a snad i o návrh na úpravu legislativních podmínek pro průvodcovskou činnost. Úpravy by se měly týkat i požadavků na rozsah vzdělání průvodců (pravděpodobně v návaznosti na Zákon 179/2006 Sb. – např. stanovení minimálního počtu hodin absolvovaných kurzů). Vzhledem k současné vnitropolitické situaci a očekávané reorganizaci řízení oboru cestovního ruchu nelze očekávat výsledky těchto prací v blízké době.

**Téma zvolené pro tuto disertační práci nebylo dosud předmětem vědeckého výzkumu v České republice, neexistují odborné studie zabývající se prací průvodce a jeho postavením v systému cestovního ruchu, nebyly zpracovány žádné analýzy týkající se vzdělávání průvodců, žádná práce se nezabývala didaktikou předmětu průvodcovství. Nejsou ani stanoveny, doporučeny nebo ověřeny výzkumné metody pro analýzu systému vzdělávání obecně. Jediná nalezená zmínka o výzkumu týkajícím se průvodců byla uveřejněna v odborném časopise COT 6/2005, str. 17, Průvodci prodávají destinaci, autor článku Dean Valášek. V článku byly velmi stručně zveřejněny výsledky průzkumu Světové federace asociací turistických průvodců (WFTGA), který dělala v Austrálii (viz v kap. 5.6.2.).**

### 4.2.2 Sekundární zdroje dat

Jak vyplývá z výše uvedeného textu, existuje pouze velmi omezený počet studií vztahujících se ke zkoumané problematice. Pro potřeby analýzy celoživotního systému vzdělávání je možné využít následující sekundární informační zdroje:

- statistiky MŠMT ČR, ve kterých je možné získat údaje o počtu škol zaměřených na výuku specialistů pro obor cestovní ruch
- přehledy MMR ČR, ve kterých jsou uvedeny školy s akreditací pro zajišťování zkoušky odborné způsobilosti
- výsledky výzkumu Světové federace asociací turistických průvodců (WFTGA)

### 4.3. Metody výzkumu

V odborné literatuře nebyla nalezena výzkumná metoda použitelná ke komplexnímu řešení tématu této disertační práce. Na základě studia odborných statí a ostatních podkladů ke zvolenému tématu práce se autorka rozhodla pro vytvoření metody specifické.

Zkoumaný problém – systém celoživotního vzdělávání – je velmi složitým jevem, proto byl jako **základ použité metody** zvolen **systemový přístup**, který spočívá v určení obecných **rozhodujících prvků systému vzdělávání** (viz. kap. 3.1.) a jejich aplikaci na systém celoživotního vzdělávání průvodců v České republice. Pro každý z definovaných prvků systému je třeba určit **kriteria pro jeho hodnocení** a stanovit jejich optimální hodnotu. Tím bude provedena specifikace informací pro zajištění výzkumu. Dalším krokem je určení zdrojů informací. Sekundárních zdrojů (viz. kap. 4.2.2.) využitelných pro výzkum je málo, proto bylo nutné zvolit **racionální způsob zjištění dat** primárním šetřením.



#### 4. CÍLE A METODY VÝZKUMU

Jako nejvhodnější postup byla zvolena realizace **několika dílčích šetření** využívajících různé metody sběru dat:

- dotazníkové šetření (2 skupiny respondentů – průvodci, informační střediska)
- expertní rozhovory (2 skupiny respondentů – odborníci v oblasti vzdělávání, učitelé předmětu průvodcovství)
- šetření ke zjištění nabídky vzdělávacích programů pro průvodce (monitoring)
- konzultace s odborníky v různých institucích (MMR ČR, Česká centrála cestovního ruchu - CzechTourism, MŠMT ČR – ÚIV, Česká školská inspekce, Asociace průvodců ČR, Sdružení průvodců ČR, vzdělávací agentury, průvodci, účastníci odborných konferencí...)

Sběr dat byl koncipován tak, že **z jednoho šetření byly často získány údaje pro hodnocení několika prvků systému vzdělávání.**

Prezentace výsledků analýzy je v disertační práci rozdělena do dvou kapitol. V kapitole 5 jsou uvedeny souhrnné výsledky jednotlivých šetření včetně popisu jejich metodiky. Stěžejní částí disertační práce je kapitola 6, ve které jsou návazně výsledky těchto dílčích šetření využity při analýze jednotlivých prvků systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice. Vazby mezi dílčími šetřeními a analýzou systému jsou znázorněny ve schématu č. 4.1. na str. 99.

Při zpracovávání práce se vyskytla řada dalších navazujících problémů, které by bylo zajímavé podrobněji analyzovat, jejich přehled bude uveden v závěru práce.

Při zpracovávání a vyhodnocování dat byly použity metody:

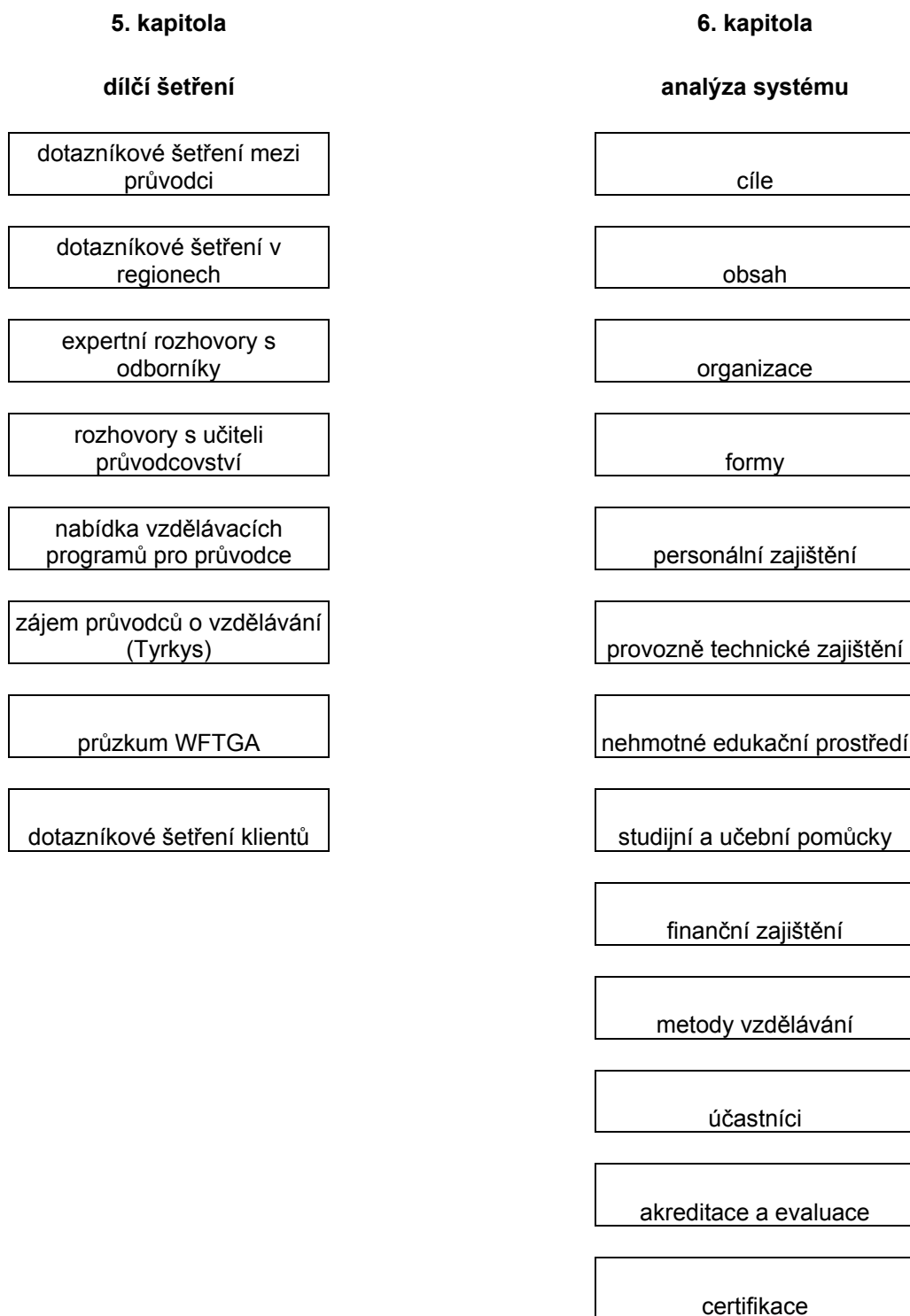
- matematicko statistické vyhodnocování dat
- analýza, syntéza

#### 4. CÍLE A METODY VÝZKUMU

- zobecnění
- komparace
- analogie
- kritická analýza
- modelování
- SWOT analýza

#### 4. CÍLE A METODY VÝZKUMU

Schéma č. 4.1. Vazby mezi dílčími šetřeními a analýzou systému



Zdroj: vlastní

#### 4.4. Vysvětlení pojmů používaných v analytické části disertační práce

System vzdělávání průvodců je v České republice poměrně hodně složitý a pro jednotlivé programy vzdělávání a instituce programy nabízející není používáno jednotné názvosloví. V této práci jsou používány pojmy pro vzdělávací programy a instituce následující:

##### **Vzdělávací instituce:**

školy v systému MŠMT ČR Pojem zahrnuje školy státní a soukromé, které mají MŠMT ČR akreditované studijní programy a poskytují příslušný stupeň vzdělávání svým studentům v řádném nebo mimořádném studijním plánu, zahrnuje školy střední (SŠ), vyšší odborné (VOŠ) a vysoké (VŠ).

vzdělávací agentury Pojem zahrnuje instituce, které nabízejí vzdělávací programy, ale nejsou součástí sítě škol MŠMT ČR (některé z nich mají akreditaci MŠMT ČR pro rekvalifikační kurzy, např. agentura Tyrkys), obsahem ale jimi nabízené kurzy pro průvodce povinné akreditaci nepodléhají.

##### **Vzdělávací programy:**

průvodcovské kurzy Pojem zahrnuje vzdělávací programy, ve kterých jsou připravováni zájemci ke zkoušce odborné způsobilosti průvodce (absolvování kurzu není povinné).

#### 4. CÍLE A METODY VÝZKUMU

programy dalšího profesního vzdělávání	Pojem zahrnuje vzdělávací programy, které jsou nabízeny kvalifikovaným průvodcům, jejich cílem je prohloubení a rozšíření kvalifikace průvodce.
vzdělávací programy škol v systému MŠMT ČR	Pojem zahrnuje celkové studijní programy odborných škol.

#### **Shrnutí 4. kapitoly**

- cílem práce je na základě analýzy systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice navrhnout optimální podobu systému
- touto problematikou se v České republice dosud nikdo podrobně vědecky nezabýval, nepodařilo se nalézt ani práce zahraniční
- při výzkumu systému celoživotního vzdělávání průvodců bude aplikována metoda systémové analýzy – rozbor a hodnocení rozhodujících prvků systému vzdělávání
- podklady pro analýzu budou zjištěny několika dílčími šetřeními

## 5. Výsledky primárních šetření

Pro analýzu systému vzdělávání bylo uskutečněno v průběhu let 2005 - 2007 několik šetření pro sběr primárních dat, cílem bylo získat dostatek podkladů pro celkovou analýzu systému vzdělávání průvodců v ČR. Údaje byly zjišťovány různými metodami (dotazníkové šetření, expertní rozhovory a pozorování); šetření byla provedena u několika skupin respondentů (průvodci, informační střediska, odborníci). Přehled uskutečněných šetření je ve schématu 5.1. na str. 103. Nebyly osloveny cestovní kanceláře, protože mezi nimi je značně rozdílný přístup k jejich průvodcovskému sboru a k nárokům kladeným na průvodce, se kterými spolupracují, a zjištěné výsledky by mohly být po zobecnění zkreslené. Pozn.: Pokud se analyzované údaje vztahují pouze k jednomu ze zkoumaných prvků systému vzdělávání (např. hodnocení učebních pomůcek) jsou uvedeny jen v kapitole 6. v podkapitole zabývající se příslušným hodnoceným prvkem systému vzdělávání.

Při zpracování dat byly využity metody matematicko-statistického vyhodnocování, analýzy, syntézy a komparace. Z těchto dílčích šetření byly získány údaje pro hodnocení různých prvků systému vzdělávání, souhrnné výsledky šetření jsou uvedeny v této kapitole přehledně, v následující 6. kapitole je na základě kompilace výsledků provedena analýza jednotlivých prvků systému vzdělávání průvodců.

Schéma 5.1.

**Přehled uskutečněných primárních šetření pro sběr dat**

<b>metoda šetření</b>	<b>soubor</b>	<b>termín</b>	<b>využití pro prvek systému vzdělávání</b>
dotazníkové šetření	průvodci	únor 2006	obsah vzdělávání účastníci vzdělávání evaluce vzděl. procesu
dotazníkové šetření	informační střediska	červen 2006	obsah vzdělávání organizace vzdělávání certifikace absolventů požadavky na systém
expertní rozhovor	odborníci	2005/2006	cíle vzdělávání obsah vzdělávání organizace vzdělávání formy vzdělávání personální zajištění prov. tech. zajištění* studijní pomůcky evaluce procesu certifikace absolventů požadavky na systém
rozhovor	učitelé průvodcovství	2004/2005 2005/2006	obsah vzdělávání formy vzdělávání personální zajištění studijní pomůcky metody vzdělávání požadavky na systém
monitoring nabídky	vzdělávací programy	2005/2006 2006/2007	cíle vzdělávání obsah vzdělávání organizace vzdělávání formy vzdělávání personální zajištění prov. tech. zajištění* studijní pomůcky evaluce procesu certifikace absolventů požadavky na systém

Zdroj: vlastní

Pozn.: \*prov. tech. zajištění = provozně technické zajištění

## **5.1. Dotazníkové šetření mezi průvodci**

### Cíl dílčího výzkumu

Zjistit

- potřebu dalšího vzdělávání průvodců (o jaká témata doškolování mají průvodci zájem)
- u jakých agentur průvodci složili základní kvalifikační zkoušku
- jak hodnotí kvalitu základního průvodcovského kurzu, který absolvovali.

### Termín výzkumu

15. a 16. 2. 2006

### Místo výzkumu

Praha, Národní dům na Vinohradech

### Metoda výzkumu

Dotazníkové šetření formou tištěných dotazníků (dotazník viz příloha č. 8). Všem přítomným byly dne 15. 2. 2006 při příchodu do jednacího sálu předány dotazníky, v průběhu dopoledního jednání byli přítomní vyzváni k jejich vyplnění a při odchodu dotazníky odevzdávali. Někteří průvodci přinesli vyplněný dotazník následující den. Pro zpracování údajů byly použity matematicko-statistické metody.

### Charakteristika výzkumného souboru

Oslovenou skupinou byli kvalifikovaní průvodci. Dotazníky byly rozdány při probíhající semináři pro průvodce pořádaném agenturou CzechTourism. Obsahem semináře bylo představení všech turistických regionů v České republice, se zvláštním důrazem na nově zpřístupňované objekty a místa a aktuální informace, které mohou být pro průvodce při jeho práci podstatné. Účast na semináři byla zdarma, podmínkou účasti bylo včasné přihlášení se v agentuře



CzechTourism. Počet přihlášených průvodců převýšil kapacitu prostor, pořadatel musel přibližně 100 zájemců odmítnout.

Bylo zřejmé, že respondenti nebudou průměrným vzorkem sledované skupiny (průvodců) – viz níže charakteristika respondentů. Vzhledem k tomu, že cílem bylo zjistit témata vzdělávacích programů, která by byla přínosná pro celoživotní vzdělávání průvodců, byla takto soustředěná skupina respondentů vhodná.

počet rozdaných dotazníků: 187

nonrespons: 12

počet vrácených dotazníků: 175

počet zpracovaných dotazníků: 173

(2 dotazníky, vyplněné nesprávně, pro vyhodnocování nebyly použity)

Vysoká návratnost dotazníků byla zajištěna spoluprací s pořadatelem semináře (agenturou CzechTourism), vysokou disciplinovaností účastníků a kladnými osobními vztahy autorky disertační práce s mnoha respondenty.

### Využití výsledků výzkumů pro analýzu prvku systému vzdělávání

- obsah vzdělávání
- účastníci vzdělávání
- evaluace vzdělávacího procesu

Vyhodnocení výzkumu**Charakteristika a složení respondentů:**Tabulka č. 5.1. **Složení respondentů**

<b>věk respondenta</b>	<b>muži</b>	<b>ženy</b>	<b>pohlaví neuvedeno</b>	<b>celkem</b>
≤ 25	0	5	0	5
26 – 45	11	34	0	45
46 – 65	16	62	2	80
65 ≥	9	31	3	43
<b>celkem</b>	<b>36</b>	<b>132</b>	<b>5</b>	<b>173</b>

Zdroj: vlastní výpočty na základě dotazníkového šetření

Jak je patrné z tabulky č. 5.1., podařilo se při výzkumu oslovit respondenty všech věkových kategorií, i když složení respondentů vykazuje některé nerovnoměrnosti. Převažují respondenti v produktivním věku, malou skupinu tvoří respondenti mladší 25 let. Ve složení respondentů výzkumu výrazně převažují ženy. Složení respondentů odpovídá zhruba situaci v České republice, průvodcovské činnosti se věnují častěji ženy (i když nepoměr není tak výrazný), věk není pro průvodcovskou činnost rozhodující. Ve výzkumu není zjišťována závislost odpovědí na pohlaví respondenta, proto byly do vyhodnocení zařazeny i dotazníky, kde respondent zapomněl pohlaví uvést.

Volbou místa oslovení respondentů je dané, že byla oslovena skupina osob,

- které aktivně pracují jako průvodci,
- v jejichž činnosti převažuje práce v incommingu,
- které jsou ochotny si své vzdělání pro průvodcovskou praxi prohlubovat (účast na workshopu vyžadovala aktivní přihlášení se).
- Vzhledem k místu konání převažovali průvodci z Prahy a průvodci specializovaní na region Praha.
- Protože se workshop konal v průběhu celého týdne v pracovních dnech, mohla se tato skutečnost stát překážkou účasti některých průvodců, kteří

vykonávají činnost průvodce pouze jako vedlejší činnost (převaha žen, starších osob).

Zajímavé jsou některé údaje blíže charakterizující skupinu respondentů:

- nejdelší respondentem uvedená praxe v průvodcovské činnosti: 50 let
- průměrná délka průvodcovské praxe u mužů a žen se u respondentů příliš neodlišuje: muži 16,5 let, ženy 15,7 let

Lze předpokládat, že profesně starší průvodci mají zkušenost, že průvodcovská profese vyžaduje neustálé celoživotní vzdělávání se ve všech oborech. Jejich zájem a účast na vzdělávacích programech je proto vyšší.

**Témata, která průvodci považují za vhodná pro celoživotní vzdělávání:**

Forma položené otázky byla volná, respondenti sami museli formulovat obsah vzdělávání. Pokud by byly v položené otázce předepsané možnosti výběru, průvodci by v mnoha případech zatrhli většinu nabízených možností. (Toto se projevilo při pilotáži výzkumu, proto byla otázka položena jako volná.) V tabulce č. 5.2. je řazení témat podle četnosti výskytu, v tabulce č. 5.3. je řazení podle tématických okruhů. Součet odpovědí je vyšší než počet respondentů, protože respondenti mohli uvést více návrhů témat.

Tabulka č. 5.2. Seznam témat vzdělávání - řazení podle četnosti výskytu

téma	počet odpovědí
jazykové kurzy specializované pro průvodce	28
aktuální informace z čs. regionů	18
regiony ČR	17
odborná slovní zásoba	12
architektura	10
dějiny kultury	9
historie	9
ekonomika ČR, životní úroveň	9
podrobný výklad, náslechy v objektech	8
církevní památky a historie	7
aktuální problémy	6
zvyky, chování cizinců	6
rétorika	5
právo pro průvodce (pravomoce, odpovědnost)	5
psychologie	5
práce s PC	4
realie států EU	4
atraktivita v okolí Prahy	4
galerie v ČR	4
vzorové trasy	4
historie a památky židovské kultury	4
náslechy s rodilým mluvčím	3
hudba	3
pivovary	3
literatura	3
folklor, místní zvyky	2
seminář předávání zkušeností průvodců	2
metodika průvodcovské činnosti	2
politický vývoj, mezinárodní vztahy	2
vše - cokoliv	2
průvodce Pražským Hradem	1
tematická specializace - neupřesněno	1
místní specializace na vybrané státy (Německo, Rakousko, Švýcarsko, Izrael)	1
místní specializace na oblasti ČR	1
specializace pro cykloturistiku	1
čínština pro průvodce	1
angličtina	1

## VÝSLEDKY VÝZKUMŮ

nářečí italštiny	1
společenský protokol	1
české produkty	1
osobnosti	1
Praha secesní	1
české filmy	1
legendy	1
Praha Rudolfa II.	1
domovní znamení	1
místa UNESCO, MPR, NP	1
lázně	1
turnovské granáty	1
sklárny	1
porcelánka	1
Velkomoravská říše	1
Alfons Mucha	1
vazby na instituce - co kde řešit	1
styl práce průvodců v EU	1
zdravotní ochrana turistů	1
bezpečnost, postup při krizových situacích	1
účetnictví pro průvodce	1
customer service	1
historie šlechtických rodů	1
malířství	1
latina	1
karate	1
lidová kultura, řemesla	1
ve všech tématech	3
žádné téma neuvedl	1

Zdroj: vlastní výpočty na základě dotazníkového šetření

Témata (obory), ve kterých by průvodci uvítali další doškolování, jsou velmi pestrá. Neprojevila se žádná závislost na věku respondenta, jeho pohlaví ani na délce jeho praxe. Témata jsou velmi různorodá a pravděpodobně jsou nejvíce ovlivněna následujícími skutečnostmi:

- původní kvalifikace průvodce (vystudovaná střední či vysoká škola)
- profesní specializace
- zájmová orientace průvodce
- okamžitá inspirace (např. vliv témat přednášených na semináři, kde byl výzkum uskutečněn)

Potvrdilo se, že průvodci jsou renesanční osobnosti, ochotné se vzdělávat v jakémkoliv oboru, protože při své práci mohou zužitkovat informace a vědomosti z nejrůznějších oborů. 3 respondenti uvedli, že jsou ochotni se vzdělávat v jakémkoliv tématu (odpověď vše, cokoliv). Některé návrhy na zaměření kurzů byly velmi podrobně specifikované, např.:

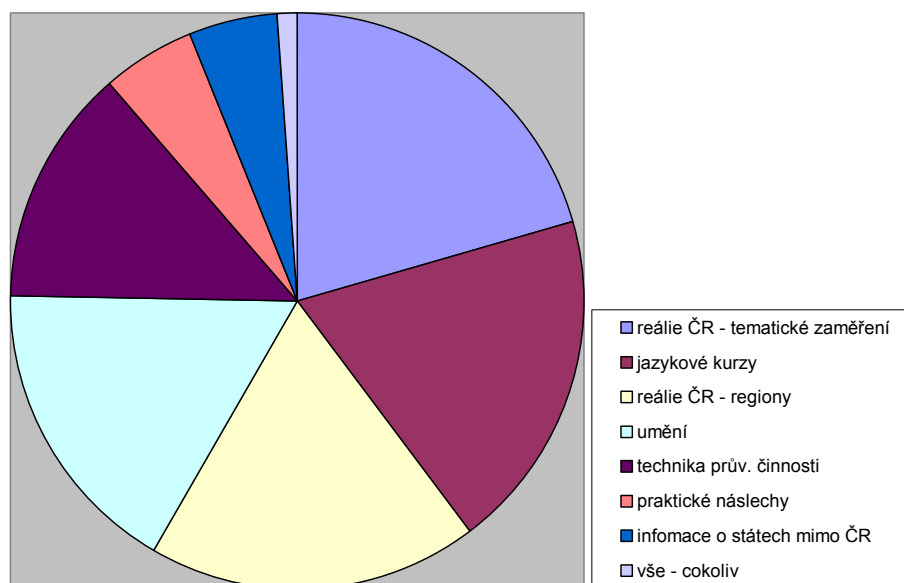
- umělecká výzdoba významných chrámů v ČR
- postmoderní architektura
- místní právní předpisy důležité pro práci průvodce v některých zemích
- provádění automobilkou v Mladé Boleslavi
- domovní znamení Malé Strany
- odborná slovní zásoba k architektuře
- vazby na instituce (jak postupovat v případě zvláštních situací)

Vysoký počet zájemců o aktuální informace z regionů je možné vysvětlit tím, že tato problematika byla tématem semináře, kde byl výzkum realizován. Průvodci s tímto zájmem byli na tomto semináři soustředěni.

Tabulka č. 5.3. **Tematické zaměření požadovaného vzdělávání**

tématický okruh	počet odpovědí
reálie ČR – tematické zaměření	50
jazykové kurzy	47
reálie ČR – regiony	45
umění	42
technika průvodcovské činnosti	32
náslechy	13
informace o státech mimo ČR	12
vše – cokoliv	3

Zdroj: vlastní výpočty na základě dotazníkového šetření

Graf č. 5.1. **Podíl zaměření požadovaného vzdělávání**

Zdroj: vlastní výpočty na základě dotazníkového šetření

Po sloučení navrhovaných témat do širších skupin je možné konstatovat, že **rozložení zájmu o témata je rovnoměrné a odpovídá potřebám praxe průvodce**. Největší zájem byl u průvodců zjištěn o témata spojená s reáliemi České republiky a jejích regionů, zvláště se zdůrazněním na aktuální dění, a o jazykové kurzy. Zájem o vzdělávání není ovlivněn věkem respondenta, i u

jazykového vzdělávání mají zájem o jazykové kurzy pro průvodce zástupci všech dotázaných věkových skupin. Zdánlivě malý zájem o témata spojená se zahraničními destinacemi je pravděpodobně ovlivněn složením respondentů. V oslovené skupině převažovali průvodci, kteří poskytují své služby převážně v rámci příjezdového cestovního ruchu v ČR.

### **Hodnocení kvality absolvovaných kurzů průvodců:**

Mnoho respondentů absolvovalo průvodcovské kurzy ještě v období před rokem 1989, kdy byla obsahová náplň kurzů ovlivněna tehdejší ideologií i odlišným systémem vzdělávání průvodců. Odpovědi průvodců týkající se tohoto období mohou být zkreslené dlouhou dobou, která uplynula od účasti na kurzu a pozapomenutím některých skutečností. Přesto hodnocení kurzů absolvovaných v období před rokem 1989 je většinou kladné, pouze někteří respondenti uvedli poznámku, že bylo „zatíženo tehdejší ideologií“.

Hodnocení uváděli respondenti podle stupnice používané v ČR ve škole, tj. známkami od 1 (nejlepší hodnocení) do 5 (nejhorší hodnocení). U odpovědí Poláků, kde se používá stupnice obrácená, bylo hodnocení upraveno tak, aby odpovídalo českým zvyklostem. Institucí, u kterých průvodci absolvovali kurzy, bylo uvedeno celkem 21, z toho jedna je zahraniční – polská (PTTK). U těch institucí, kde kurz absolvoval malý počet respondentů, nelze provést podrobnější hodnocení, pouze lze shrnout, že nejčastější je uváděné hodnocení známkou 1, popřípadě 2, horší známka byla uvedena výjimečně. Celková průměrná známka byla 1,64. Podrobné údaje jsou uvedeny v tabulce č. 5.4. na str. 113.



Tabulka č. 5.4. **Hodnocení průvodcovských kurzů**

Instituce	počet odpovědí hodnocení					celkem
	1	2	3	4	5	
PIS	53	19	4	1	2	79
TYRKYS	10	13	2	2	1	28
ČEDOK	9	4	2			15
ICRO	2	5		1		8
Institut CR - Motiva	2	2		1		5
Žid. muzeum Praha	3	2				5
IOV	2	3				5
Pražský hrad	1	2	2			5
CKM		3	1			4
PTTK (Polsko)	2	2				4
REKREA	1	1				2
FIM UHK		2				2
VŠE KCR	2					2
Profit Ostrava	1	1				2
ROH	1					1
Institut zahr. obchodu			1			1
HŠ VOŠ Poděbrady	1					1
škola CR v KV	1					1
KVI Brno	1					1
nástavba CR Jablonec n.N.		1				1
VOŠ Arita	1					1
celkem	93	60	12	5	3	173

Zdroj: vlastní výpočty na základě dotazníkového šetření

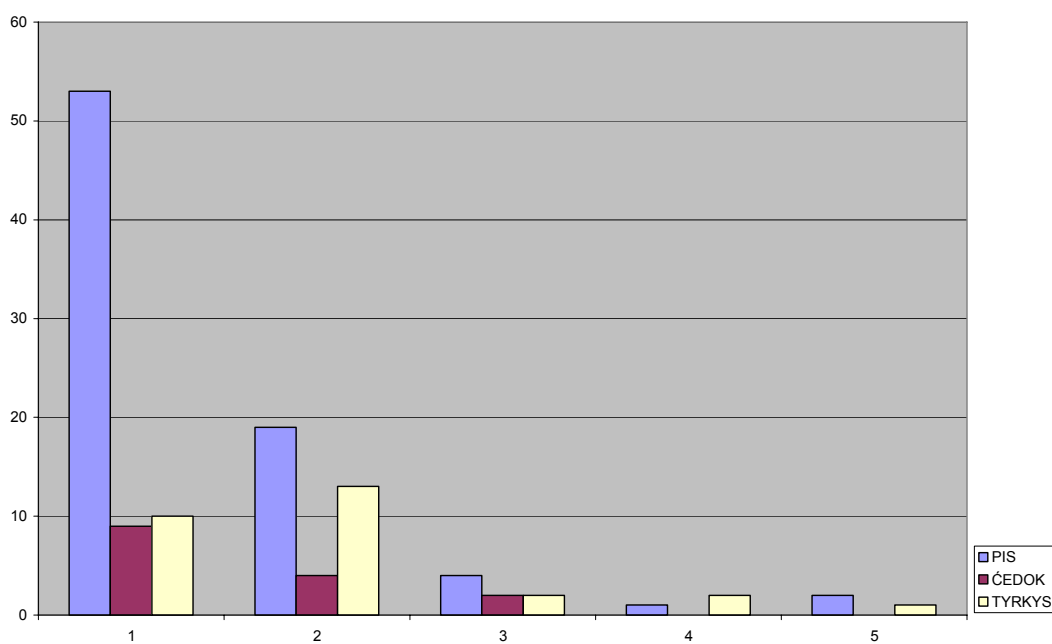
Podrobnější rozbor byl proveden pouze u institucí PIS, Čedok a Tyrkys, u nichž byl počet respondentů vyšší. Rozptýl odpovědí je v těchto případech větší, ale i u těchto tří institucí převažují hodnocení známkami 1 nebo 2. Nejlépe jsou hodnoceny kurzy Pražské informační služby, nejhůře kurzy soukromé vzdělávací agentury Tyrkys. (Viz tabulka č. 5.5. a graf č. 5.2. na str. 114.)

Tabulka č. 5.5.

**Přehled vybraných institucí, u kterých respondenti absolvovali průvodcovský kurz**

Instituce	hodnocení					celkem	prům. známka
	počet odpovědí						
	1	2	3	4	5		
PIS	53	19	4	1	2	79	1,48
ČEDOK	9	4	2			15	1,53
TYRKYS	10	13	2	2	1	28	1,96
celkem	72	36	8	3	3	122	1,59
celkem	93	60	12	5	3	173	1,64

Zdroj: vlastní výpočty na základě dotazníkového šetření

Graf č. 5.2. **Hodnocení kurzů PIS, Čedok, Tyrkys**

Zdroj: vlastní výpočty na základě dotazníkového šetření

Přehled konkrétních připomínek uvedených respondenty ke kurzům (řazeno podle četnosti):

*nedostatky*

- vyučuje se převážně teorie, nedostatečná praktická výuka (málo prohlídek konkrétních míst)
- nedostatečné studijní podklady
- mnoho zbytečných informací, nekomplexní informace

*klady*

- kvalifikovaní přednášející

Možnosti komentovat své hodnocení kvality kurzu využili podle očekávání převážně respondenti, kteří hodnotili kurzy známkami horšími, proto jsou připomínky až na jednu negativní. Bez ohledu na instituci, u které byl kurz absolvován, jsou **připomínky obdobné, kritizují nejčastěji obsah výuky - nedostatek prakticky využitelných informací a nedostatek praxe.**

## **5.2. Dotazníkové šetření v regionech – v informačních střediscích**

Cíl dílčího výzkumu

Zjistit

- situaci ve vzdělávání průvodců pro regionální specializaci
- jaká je poptávka po regionálních průvodcích
- kolik kvalifikovaných regionálních průvodců je k dispozici
- jaké jsou požadavky na kvalifikaci průvodců ve vybraných oblastech
- jak je ověřována kvalifikace místních průvodců
- jak se ve vzdělávání průvodců angažují informační střediska
- jak je zajištěno vzdělávání průvodců v regionech – jak a kde je možné získat kvalifikaci regionálního průvodce

### Termín výzkumu

květen – červen 2006

### Místo výzkumu

Pro šetření byla zvolena města, která jsou centrem významných turistických oblastí ČR. (Podrobněji níže v charakteristice výzkumného souboru.) Původně byla zvažována možnost oslovit organizace zabývající se destinačním managementem. Instituce destinačního managementu se však v regionech teprve ustanovují, popřípadě je zvažována potřeba jejich zřízení a dotazování zaměřené na tyto organizace by pravděpodobně nebylo úspěšné. Reprezentantem regionu byla proto zvolena informační střediska, která tvoří již stabilní součást infrastruktury cestovního ruchu v České republice. Informační střediska mají největší přehled o dění v regionu, zprostředkovávají průvodcovské služby, a byl předpoklad, že pokud se v otázce vzdělávání průvodců sami neangažují, budou mít přehled o možnostech vzdělávání v jejich oblasti.

### Metoda výzkumu

Dotazníkové šetření formou elektronického, v některých případech osobního dotazování. (Dotazník je v příloze č. 9.)

### Charakteristika výzkumného souboru

Oslovenou skupinou byli pracovníci informačních středisek ve městech s velkou koncentrací cestovního ruchu. Celkem bylo osloveno 27 informačních středisek, jejich seznam je v příloze č. 10. Odpovědělo 17 středisek, ostatní střediska nereagovala ani po urgenci.

### Využití výsledků výzkumů pro analýzu prvku systému vzdělávání

- obsah vzdělávání
- organizace vzdělávání
- certifikace absolventů
- požadavky na systém vzdělávání

Vyhodnocení výzkumu**Zajišťování služeb místních průvodců:**Tabulka č. 5.6. **Zajišťování služeb místních průvodců**

	počet místních průvodců	vytížení	ověřování regionální kvalifikace
<b>Brno</b>	<b>0*</b>	<b>180/?</b>	<b>NE</b>
<b>České Budějovice</b>	<b>8</b>	<b>?/?</b>	<b>NE</b>
<b>Český Krumlov</b>	<b>40</b>	<b>2000/50 %</b>	<b>NE</b>
<b>Karlovy Vary</b>	<b>70</b>	<b>?/?</b>	<b>NE</b>
<b>Kroměříž</b>	<b>3</b>	<b>?/?</b>	<b>NE</b>
<b>Liberec</b>	<b>7</b>	<b>50/60 %</b>	<b>NE</b>
<b>Litomyšl</b>	<b>20</b>	<b>48/?</b>	<b>ANO</b>
<b>Mariánské Lázně</b>	nevedli	<b>40/40 %</b>	<b>NE</b>
<b>Mělník</b>	<b>2</b>	<b>?/?</b>	<b>NE</b>
<b>Ostrava</b>	<b>20</b>	<b>nezjišťují</b>	<b>ANO</b>
<b>Pardubice</b>	<b>7</b>	<b>15/5 %</b>	<b>NE</b>
<b>Plzeň</b>	nevedli	<b>?/?</b>	<b>NE</b>
<b>Praha</b>	<b>600</b>	<b>?/?</b>	<b>ANO</b>
<b>Tábor</b>	<b>10</b>	<b>40/ ?</b>	<b>ANO</b>
<b>Terežín**</b>	<b>0</b>	-	-
<b>Třebíč</b>	<b>10</b>	<b>70/?</b>	<b>NE</b>
<b>Třeboň</b>	<b>5</b>	<b>30/?</b>	<b>NE</b>

Zdroj: Vlastní šetření

Pozn.:

1) Ukazatel vytížení = počet místních prohlídek zajištěných prostřednictvím informačního střediska / procentní podíl místních prohlídek zajištěných informačním střediskem z celkového počtu prohlídek (odhad za rok 2005).

2) \* U Brna počet specializovaných průvodců 0, spolupracují s průvodci se všeobecnou kvalifikací.

3) ? – neví, nesledují.

4) \*\* Město Terezín průvodcovské služby nezprostředkovává, vše zajišťuje Památník Malá pevnost v Terezíně, který má průvodce zaškolené pro práci ve svém objektu (nejedná se ale o průvodce regionem/místem, kteří byli objektem tohoto šetření)

Z šetření ve skupině informačních středisek vyplynulo, že **pro většinu středisek není zprostředkovávání prohlídek s kvalifikovaným průvodcem prioritou**, jedná se pouze o doplňkovou činnost, a proto se marketingově této aktivitě nevěnují. Z tohoto důvodu většinou nemají přehled o celkovém počtu prohlídek městem s průvodcem a „cizí“ průvodce nepovažují za konkurenci. **Kvalitou práce průvodců při prezentování navštíveného místa se většinou nezabývají.** Výjimkou je Praha.

Pouze 4 ze 17 sledovaných informačních středisek ověřují regionální kvalifikaci (specializaci) průvodce, kterému zprostředkovávají práci, ostatní se spokojí se všeobecnou kvalifikací danou legislativou. Pouze v 8 ze 17 sledovaných lokalit je organizováno vzdělávání průvodců se specializací pro region, cílevědomé a pravidelné vzdělávání je však pouze v Praze, Třebíči, Pardubicích a Táboře.

**Velmi dobrá je struktura průvodcovských služeb z hlediska znalosti cizích jazyků** viz tab. č. 5.7. na str. 119, většina informačních středisek nabízí průvodce se znalostí 5 jazyků – angličtiny, němčiny, francouzštiny, ruštiny a italštiny, v místech s velkou koncentrací zahraničních hostů jsou to jazyky další. Úroveň znalosti jazyka informační střediska neprověřují, Třebíč považuje jazykové znalosti svých průvodců za nedostatečné (nedostatek se týká rozsahu jazyků, nikoliv jejich úrovně), ostatní střediska se nevyjádřila.

Tabulka č. 5.7.

**Nabídka místních prohlídek zajišťovaných informačními středisky z hlediska jazykového vybavení průvodců:**

Všechna střediska mají samozřejmě nabídku prohlídek v českém jazyce, v přehledu jsou uváděny pouze cizí jazyky

<b>Brno</b>	A,N,F,I,R,P,Š, M, CH, H
<b>České Budějovice</b>	A,N,R
<b>Český Krumlov</b>	A,N,F,I,R,P,Š, M, CH, H, J
<b>Karlovy Vary</b>	A,N,F,I,R,P,Š
<b>Kroměříž</b>	A,N
<b>Liberec</b>	A,N,R
<b>Litomyšl</b>	A,N,F,R,I,Š
<b>Mariánské Lázně</b>	neuveďeno
<b>Mělník</b>	A,N
<b>Ostrava</b>	A,N,F,I,R,P,Š
<b>Pardubice</b>	A,N,R,
<b>Plzeň</b>	A,N,F,I,R
<b>Praha</b> (čínštiny apod.)	všechny jazyky (včetně japonštiny, korejštiny, čínštiny apod.)
<b>Tábor</b>	A,N,F,R
<b>Terezín</b>	-
<b>Třebíč</b>	A,N,F,I,R
<b>Třeboň</b>	A,N,F,I,R

Zdroj: Vlastní šetření

Vysvětlivky: A - angličtina, N - němčina, F – francouzština, I - italština, R - ruština, P - polština, Š – španělština, M – maďarština, CH – chorvatština, H – holandská, J - japonština

**Organizace vzdělávání místních průvodců:**

(uvedena je instituce, která vzdělávání organizuje):

<b>Brno</b>	informační středisko neorganizuje, některé kurzy organizuje agentura S Sylvie Smutné, nejedná se ale o specializaci pro Brno
<b>České Budějovice</b>	neorganizuje (resp. organizovali, ale nebyl zájem)
<b>Český Krumlov</b>	neorganizuje, ale je to jeden z budoucích úkolů destinačního managementu města

<b>Karlovy Vary</b>	informační středisko zorganizovalo jednorázové setkání průvodců s historikem a zástupcem města v roce 2005
<b>Kroměříž</b>	poslední školení průvodců bylo v Kroměříži v roce 1990
<b>Liberec</b>	neorganizuje
<b>Litomyšl</b>	informační středisko
<b>Mariánské Lázně</b>	neorganizuje
<b>Mělník</b>	neorganizuje
<b>Ostrava</b>	informační středisko zaškoluje
<b>Pardubice</b>	Východočeské muzeum Pardubice Střední odborná škola cestovního ruchu Pardubice
<b>Plzeň</b>	informační středisko
<b>Praha</b>	Pražská informační služba, Tyrkys, Arita
<b>Tábor</b>	Jihočeská univerzita
<b>Terezín</b>	neorganizuje
<b>Třebíč</b>	cestovní agentura TREBICENZI – individuální zaškolení nových průvodců
<b>Třeboň</b>	neorganizuje

Z výše uvedeného přehledu vyplývá, že **vzdělávání průvodců v regionální specializaci je naprosto nedostatečné**, s výjimkou Prahy a do budoucnosti Českého Krumlova, není systematicky řešeno. Na dotazník bohužel nereagovalo město Kutná Hora, které se vzděláváním svých průvodců zabývá. I když je v některých městech vzdělávání organizováno, jedná se o vstupní kvalifikaci, další profesní vzdělávání pro místní průvodce organizováno není. Není také organizováno vzdělávání pro průvodce z jiných regionů, popř. ze zahraničí, kteří by si chtěli znalosti o regionech prohloubit.

**Připomínky informačních středisek k současnému vzdělávání místních průvodců a k zajišťování služeb místních průvodců:**

- všeobecné průvodcovské kurzy, které vyžaduje legislativa, nejsou dostatečným vzděláním pro místní průvodce
- chybí systematickosti ve vzdělávání, není pravidelné doškolování průvodců

Většina informačních středisek nemá k systému zajišťování služeb místních průvodců a systému jejich vzdělávání žádné připomínky, v dotazníku často uváděli, že se touto problematikou dosud vůbec nezabývali. Několik připomínek se týkalo ověřování jazykových znalostí a pravidelného ověřování



odborných znalostí průvodců. Nejkritičtější stanovisko má Praha, kde je problém kvalifikovaných průvodců města řešen velmi intenzivně už od roku 1990 (zatím bez odezvy kompetentních institucí).

Výsledky výzkumu v destinacích byly v negativním smyslu překvapivé. **Destinace nemají vytvořené mechanismy pro podporu kvalitní práce průvodců, neposkytují žádné vzdělávání pro regionální specializaci průvodců, nevyužívají průvodce pro zlepšení prezentace destinace ani pro zvýšení objemu prodeje produktů destinace. Většinou ani nepředpokládají aktivity v této oblasti.**

Pozn.:

9 měsíců po tomto výzkumu (v únoru/březnu 2007) začaly být organizovány studijní cesty průvodců do regionů (Polabí, Ostrava, Litomyšl...), které mají poskytnout průvodcům aktuální informace k jejich práci. Rovněž workshop o českých regionech konaný vždy v únoru v letech 2005, 2006 a 2007 v Praze je snahou o podporu vzdělávání průvodců v tématu české turistické oblasti. V obou případech však iniciativa nevychází od destinací, ale od Asociace průvodců ČR a agentury CzechTourism. Jedná se o jednorázové aktivity, nikoliv o systematický přístup k řešení dalšího vzdělávání průvodců. Zájem průvodců o tyto programy převyšuje jejich kapacitu.

### **5.3. Expertní rozhovory s odborníky v oblasti vzdělávání průvodců**

#### Cíl dílčího výzkumu

Zjistit názor odborníků na

- současný systém vzdělávání průvodců v ČR a jeho možné zkvalitnění
- obsahovou stránku vzdělávacích programů pro průvodce
- potřebu dalšího vzdělávání průvodců

#### Termín výzkumu

akademický rok 2005/2006

#### Místo výzkumu

Česká republika

#### Metoda výzkumu

Byla použita metoda expertního dotazování prostřednictvím dotazníku (znění dotazníku viz příloha č. 11). Dotazník byl předáván k vyplnění osobně nebo po předchozí domluvě zasílán e-mailem, dále byly problémy osobně konzultovány.

#### Charakteristika výzkumného souboru

Oslovenou skupinou byli odborníci, kteří jsou uznávanými kapacitami v problematice vzdělávání průvodců a kteří zprostředkují různorodé spektrum pohledů na zkoumanou problematiku. Vzhledem k tomu, že se jedná o značně specifickou oblast, je takovýchto odborníků v České republice pouze malý počet. Celkem bylo osloveno 15 odborníků:

- odborníci působící dlouhodobě jako pedagogové ve vzdělávacích programech pro odborníky, většina z nich publikuje v odborném tisku články vztahující se ke zkoumané problematice (doc. PhDr. Jiří Štýrský, CSc., Univerzita Hradec Králové, doc. RNDr. Josef Zelenka, CSc., Univerzita Hradec Králové, PaedDr. Jaromír Rux, Vysoká škola

polytechnická Jihlava, doc. Ing. Jarmila Indrová, CSc., VŠE Praha, Ing. Daniela Vitásková, SOŠ Třebíč, PhDr. Jarmila Netková, VŠE Praha, Ing. Romana Martínková, IOV České Budějovice)

- odborníci působící v oblasti státní správy a v oblasti tvorby norem EU: (Ing. Petr Houška, MMR ČR, Ing. Zdena Petřů, VŠE Praha, Ing. Petr Kratochvíl, Czechtourism)
- odborníci pracující v profesních sdruženích (PhDr. Stanislav Voleman, předseda Asociace průvodců ČR, Ing. Dagmar Marková, členka výboru Asociace průvodců, Jana Mecnerová, předsedkyně Sdružení průvodců ČR)
- odborníci zastupující vzdělávací agentury v oblasti průvodcovských služeb (PhDr. Jolana Myslivcová, majitelka agentury Tyrkys, PhDr. Jaroslava Nováková, PIS)

Tři z oslovených nereagovali, vyhodnoceno bylo 12 dotazníků.

#### Využití výsledků výzkumů pro analýzu prvku systému vzdělávání

- cíle vzdělávání
- obsah vzdělávání
- organizace vzdělávání
- formy vzdělávání
- personální zajištění vzdělávání
- provozně technické zajištění vzdělávání
- zajištění vzdělávání studijními pomůckami
- evaluace vzdělávacího procesu
- certifikace absolventů
- požadavky na systém vzdělávání

#### Vyhodnocení výzkumu

##### **Co je nejdůležitější v obsahu vzdělávání profesionálního průvodce?**

Celkem respondenti jmenovali 19 tematických okruhů. Každý odborník klade v obsahu vzdělávání průvodců důraz na jiné problematické okruhy, což je

ovlivněno jeho pracovní pozicí. K významnější shodě v odpovědi došlo pouze u 4 témat: základy psychologie, komunikační dovednosti, organizační dovednosti a konkrétní znalost navštěvovaných lokalit. Jmenované tematické okruhy se z větší části shodují s požadavky kladenými na obsah vzdělávání průvodců stanovený vyhláškou MMR ČR č. 295/2001 Sb. O zkouškách odborné způsobilosti. Navíc byly jmenovány okruhy první pomoci a společenského chování. Za velmi významný a přínosný pro rozvoj cestovního ruchu považují názor odborníka z CzechTourism - orientace přednesu průvodce na zážitek, nejen na faktografii.

**V obsahu vzdělávání průvodců považují odborníci významná následující témata:**

- pracovně právní problematika
- organizační dovednosti
- základy psychologie
- jazykové znalosti
- komunikační dovednosti, rétorika
- odborné znalosti
- ekonomika cestovního ruchu - základy
- technika cestovního ruchu
- metodika činnosti průvodce
- všeobecné znalosti
- geografie
- historie
- kultura a umění
- první pomoc
- znalost turistického potenciálu České republiky
- náslechy na všech objektech, lokalitách
- znalost technických informací v konkrétní oblasti (parkování, průjezd pro autobusy apod.)
- orientace přednesu na zážitek, nejen na faktografii
- společenské chování

- řešení situací
- jednání s klientem – akceptace klienta jako zákazníka
- praxe – náslechy se zkušenými průvodci v terénu

### **Hodnocení současného systému přípravy průvodců v ČR.**

V této fázi výzkumu bylo vyhodnoceno pouze 11 dotazníků, jeden z dotázaných uvedl, že o této problematice nemá dostatečný přehled a otázku nezodpověděl. Původní záměr hodnocení systému přípravy průvodců byl rozdělit připomínky odborníků do dvou skupin – klady a zápory systému. Žádný z odborníků však nejmenoval klady systému, všichni pouze poukazovali na nedostatky (podrobné informace jsou v tabulce č. 5.8.).

Tabulka č. 5.8. **Hodnocení systému přípravy průvodců v ČR**

vlastnost	počet odpovědí
klady	0
zápory (celkem):	17
roztržitý, nejednotný	6
chybí specializace	2
často nízká kvalita	2
málo propracovaný	1
malá hodinová dotace	1
výchova a výuka průvodců je povrchní	1
nekoordinovaný	1
nevyvážený	1

Zdroj: vlastní šetření

Všechny odpovědi potvrdily hypotézu práce, že systém vzdělávání průvodců je roztržitý a nedostatečně propracovaný. **Konkrétní nedostatky v přípravě průvodců jsou následující:**

- nedostatek kvalifikovaných lektorů
- malý důraz na praxi
- chybí kontrola

- neexistují jednotné požadavky na vzdělávání průvodců
- malá spolupráce mezi asociacemi cestovních kanceláří a asociacemi průvodců
- nejednotnost přípravy a zkoušek

### Co by přispělo ke zkvalitnění práce průvodců?

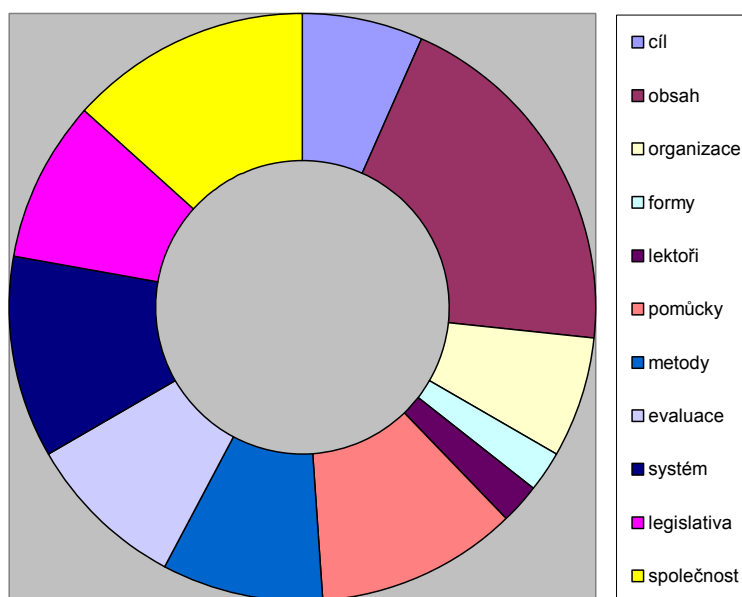
Odborníci uvedli řadu konkrétních návrhů, týkajících se různých aspektů vzdělávacího systému:

- propracovat osnovy SŠ a VOPŠ
- vytvořit jednotný vzdělávací systém
- zkvalitnění výuky v kurzech
- permanentní komunikace s průvodci o novinkách
- více praxe
- výměny zkušeností - semináře, konference
- systém celoživotního vzdělávání
- obnova systému doškolování
- specializované kurzy pro doškolování
- rekvalifikační zkoušky
- sjednocení přípravy a ověřování znalostí u zkoušky
- zpřísnění zkoušek
- zpřísnění udělování licencí
- studijní literatura pro kurzy
- výukové pomůcky (videonahrávky...)
- proškolení lektorů kurzů
- moderní výukové metody
- legislativní regulace průvodcovské činnosti
- pravidelná kontrola
- zvýšení spolupráce profesních organizací v cestovním ruchu
- povinnost registrace průvodců v asociaci průvodců
- zapojení do mezinárodní spolupráce průvodců
- odolnost vůči útokům různých zájmových skupin
- upevnění kreditu průvodcovské činnosti ve společnosti
- prezentace důležitosti průvodcovské činnosti pro prezentaci České republiky
- odstranění průvodců pracujících bez živnostenského oprávnění
- zájem cestovních kanceláří na kvalitních průvodcích

Roztřídění návrhů odborníků na zkvalitnění systému vzdělávání podle oblasti, ve které by opatření mělo být realizováno, je znázorněno v grafu č. 5.3. na str. 127. **Nejvíce opatření by se podle názoru odborníků mělo realizovat v obsahu vzdělávání (9 návrhů), v celkové úpravě systému (5 návrhů) a v oblasti tvorby pomůcek pro studium (5 návrhů).** Velké množství návrhů se také týkalo

vnějších podmínek pro fungování systému vzdělávání, a to legislativy (4 návrhy) a celkového postoje společnosti (6 návrhů).

Graf č. 5.3. **Návrhy na zkvalitnění vzdělávání průvodců**



Zdroj: vlastní šetření

Výsledky této části výzkumu potvrdily hypotézy práce, že **příprava průvodců na jejich činnost není dostatečně systémově vyřešena a současný stav nezaručuje odpovídající kvalitu přípravy na povolání průvodce**. Ve vyjádřeních jednotlivých odborníků jsou vždy více zdůrazněny specifické aspekty, které se týkají jejich konkrétní činnosti, ale v zásadě jsou jejich názory shodné. **Lze shrnout, že odborníci považují současný stav vzdělávání průvodců za nesystémový s řadou významných nedostatků**. Shodují se v požadavcích na zpřísnění podmínek získávání licence pro průvodcovskou činnost a zavedení jednotných pravidel pro přípravu průvodců. Po obsahové stránce by vzdělávání mělo zahrnovat zvláště znalosti základů psychologie, komunikační dovednosti a odborné znalosti. Větší důraz by měl být kladen na znalost konkrétních lokalit a

schopnost nejen reprodukce fakt, ale i zprostředkování zážitků. Zhruba se názory odborníků na obsah vzdělávání kryjí se současnou legislativní úpravou.

#### **5.4. Rozhovory s učiteli průvodcovství**

##### Cíl dílčího výzkumu

Zjištění

- kvalifikace vyučujících (odborná, pedagogická, praxe průvodce)
- odborné podpory vyučujících předmětu průvodcovství
- dalšího vzdělávání učitelů
- využívaných pomůcek ve výuce
- využívání didaktických metod při výuce

##### Termín výzkumu

akademický rok 2004/2005 a 2005/2006

##### Místo výzkumu

konference k problematice vzdělávání v cestovním ruchu v Praze, Táboře, Jihlavě, Žďáru nad Sázavou

##### Metoda výzkumu

Vzhledem k tomu, že se jedná o poměrně citlivou oblast, byla zvolena metoda neformálních rozhovorů s kolegy při různých příležitostných setkáních, rozhovor byl směřován podle předem stanoveného schématu (viz příloha č. 12).

##### Charakteristika výzkumného souboru

Oslovenou skupinou bylo 15 vyučujících předmětu průvodcovství z oblasti Prahy, Jablonce nad Nisou, Jihlavy, Turnova, Žďáru nad Sázavou, Českých Budějovic a Karlových Varů. Vzhledem k tomu, že odpovědi respondentů byly velmi podobné,



byl takto velký vzorek respondentů dostatečný pro potřeby tohoto dílčího výzkumu.

Využití výsledků výzkumů pro analýzu prvku systému vzdělávání

- obsah vzdělávání
- formy vzdělávání
- personální zajištění vzdělávání
- zajištění vzdělávání studijními pomůckami
- metody vzdělávání
- požadavky na systém vzdělávání

Vyhodnocení výzkumu

**Charakteristika výzkumného souboru:**

Tabulka č. 5.9. **Charakteristika souboru**

působení učitele	
SŠ	7
VOŠ	7
VŠ	4
kurzy	3

Zdroj: vlastní šetření

Osloveno bylo celkem 15 pedagogů působících především v systému školského vzdělávání. Někteří dotázaní vyučují na více stupních škol nebo ve škole i v průvodcovském kurzu, proto je součet větší než 15.

Tabulka č. 5.10. **Kvalifikace učitelů průvodcovství**

(počet kladných odpovědí / % z celk. počtu dotazovaných)

**odborná kvalifikace:**

VŠ – cestovní ruch	5 / 33 %
VŠ – pedagogická	0
VŠ jiného směru	10 / 67 %

**pedagogická kvalifikace:**

doplňující pedagogické vzdělání	4 / 27 %
jiné pedagogické vzdělání	0
školení k výuce průvodcovství	0
kvalifikace průvodce	15 / 100 %
praxe průvodce	15 / 100 %
potřeba proškolení k didaktice průvodcovství	15 / 100 %

Zdroj: vlastní šetření

Kladně lze hodnotit, že **všichni dotázaní mají vysokoškolské vzdělání a všichni z dotázaných mají kvalifikaci pro práci průvodce** (kvalifikaci získali všichni před zavedením současné legislativní úpravy) **a několikaletou praxi v práci průvodce**, práci průvodce několik z nich vykonává souběžně s činností pedagogickou. Pouze 4 z 15 dotázaných mají doplňující pedagogické vzdělání, ostatní ani neprošli žádným pedagogickým školením, specializované školení pro výuku průvodcovství neabsolvoval nikdo.

Odpovědi vyučujících z různých stupňů škol se příliš nelišily, většina používá shodně stejné pomůcky pro výuku a hovoří o obdobných problémech. Mírné rozdíly byly při výčtu používaných metod při výuce průvodcovství, větší tvořivost prokázali vyučující na středních školách, s narůstajícím stupněm vzdělávání klesá rozmanitost používaných metod, nejhorší je situace v kurzech pro veřejnost. Pravděpodobně jsou rozdíly způsobené rozdílným zázemím pro práci učitelů a hodinovými dotacemi pro předmět, nikoliv schopnostmi učitelů.

**Používané pomůcky při výuce a metody výuky:**Tabulka č. 5.11. **Používané pomůcky:**

(počet kladných odpovědí / % z celk. počtu dotazovaných)

učebnice Oriška	15 / 100 %
učebnice Zelenka	2 / 13 %
formuláře z učebnice	14 / 93 %
formuláře z cestovních kanceláří (voucher apod.)	15 / 100 %
vzorová příprava průvodce	15 / 100 %
případové studie – mimořádné události	15 / 100 %
dokumentární filmy	7 / 46 %
Power Pointové prezentace	2 / 13 %
videokamera	2 / 13 %

**získání pomůcek:**

vlastní výroba	15 / 100 %
materiály z CK – obstarali si sami	15 / 100 %
výroba studentů v předchozích ročnících	12 / 80 %
zapůjčení	2 / 13 %

**používané didaktické metody:**

výklad teorie	15 / 100 %
cvičení v učebně	15 / 100 %
nácvik práce průvodce v terénu při vycházkách	12 / 80 %
písemná práce - zpracování přípravy průvodce na zájezd	14 / 93 %
nácvik práce průvodce v terénu při školním zájezdu	4 / 26 %

Zdroj: vlastní šetření

ostatní metody byly zmíněny vždy jen 1x:

problémové diskuse

náslechy u zkušených průvodců

ústní zkoušení

písemný test

nácvik práce s technikou – mikrofonom, přenosným reproduktorem

rolové hry pro řešení nepředvídaných situací

nácvik průvodcovského výkladu ze střechy školy pro posádku náhodně vybraného automobilu

nácvik výkladu při spuštěné PowerPointové prezentaci s nastaveným časováním.

praktická zkouška v terénu  
průběžně aplikovaný bodový systém plnění studijních povinností

Jak vyplývá z výše uvedené tabulky č. 5.11., využívají dotázaní učitelé při výuce **převážně klasické metody** založené na aktivitě učitele, méně již studenta. Většina vyučujících používá pouze malou škálu metod výuky a omezené množství pomůcek, výuka jednotlivých vyučujících se většinou nijak výrazně neodlišuje. Některé metody, popř. pomůcky, které by bylo vhodné v kurzech pro průvodce aplikovat, nikdo z dotázaných nevedl, např. instruktáže, využívání výukových filmů, zážitkové vyučování. Problémem je, že aplikace aktivizujících metod pro výuku průvodcovství nejsou k dispozici. **Pomůcky používané při výuce** jsou nejčastěji vlastní výroby nebo **si je vyučující sami obstarali** (např. ukázky vlastní přípravy na zájezd).

Všichni dotázaní se shodli na tom, že didaktická stránka výuky průvodcovství je specifická a náročná, jsou schopni se s ní vypořádat, ale velmi by uvítali jakoukoliv didaktickou podporu pro výuku a další vzdělávání v oblasti didaktiky průvodcovství. Ze všech rozhovorů bylo patrné, že průvodcovství vyučují dotázaní rádi.

## 5.5. Monitoring nabídky vzdělávacích programů pro průvodce

### Cíl dílčího výzkumu

Zjistit informace o vzdělávacích programech pro průvodce:

- instituce, které programy organizují
- obsah vzdělávacích programů
- rozsah, formu a cenu vzdělávacích programů
- požadavky na uchazeče o studium
- jaký certifikát absolventi obdrží a jaká je jeho platnost

### Termín výzkumu

Nabídka vzdělávacích programů byla hodnocena v akademickém roce 2005/2006. Protože nabídka vzdělávacích studijních programů škol zaměřených na cestovní ruch (SŠ, VOŠ a VŠ) je stabilní, nebylo nové šetření v akademickém roce 2006/2007 provedeno. Nabídka vzdělávacích programů dalšího profesního vzdělávání průvodců se rozvíjí v důsledku finanční podpory z evropského sociálního fondu (ESF), proto byl stav zjištěný v minulém akademickém roce doplněn šetřením i v akademickém roce 2006/2007.

### Místo výzkumu

Česká republika

### Metoda výzkumu

Sběr dat metodou plošného monitoringu nabídky v médiích a veřejnosti přístupných databázích.

### Charakteristika výzkumného souboru

vzdělávací programy pro průvodce (celkem vyhodnocována nabídka 40 institucí s 65 programy)

### Využití výsledků výzkumů pro analýzu prvku systému vzdělávání

- cíle vzdělávání
- obsah vzdělávání
- organizace vzdělávání
- formy vzdělávání
- zajištění vzdělávání studijními pomůckami
- finanční zajištění vzdělávání
- metody vzdělávání
- účastníci vzdělávání
- evaluace vzdělávacího procesu
- certifikace absolventů

- požadavky na systém vzdělávání

#### Vyhodnocení výzkumu

Přehled nabídky vzdělávacích programů pro průvodce vychází u škol akreditovaných ve vzdělávacím systému ze statistik MŠMT ČR a z veřejných přehledů škol. Bohužel je třeba konstatovat, že databáze je několik a údaje v nich se mírně odlišují. Sledování průvodcovských kurzů a kurzů pro další profesní vzdělávání průvodců vychází ze sledování nabídek jednotlivých institucí, obecných databází vzdělávání a z přehledů o přidělovaných prostředcích z evropského sociálního fondu (ESF) pro vzdělávání v cestovním ruchu. Uváděné počty institucí ve sledovaném období jsou přibližné, vycházejí z dlouhodobého podrobného sledování trhu vzdělávání v této oblasti. Bohužel neexistuje žádný přehled škol poskytující vzdělávání pro průvodce ani jednotná databáze nabízených vzdělávacích programů.

### **5.5.1. Školy s výukou cestovního ruchu v České republice v systému MŠMT ČR celkem podle stupňů vzdělávání**

V systému MŠMT ČR jsou zastoupeny všechny příslušné stupně škol v poměrně velkém počtu, kvalifikaci pro práci průvodce získává absolvent SŠ, VOŠ nebo VŠ zaměřené na cestovní ruch.

Tabulka č. 5.12. **Přehled škol s výukou cestovního ruchu**

učiliště státní	90
učiliště soukromá	25
střední školy s výukou CR státní (hotelové, odborné...)	29
střední školy s výukou CR soukromé (hotelové, odborné...)	36
vyšší školy (státní i soukromé)	10
vysoké školy (státní i soukromé)	14

Zdroj: údaje na vyžádání z databáze MŠMT ČR - ÚIV

Zjišťování počtu škol poskytujících vzdělávací programy zaměřené na výchovu odborníků v cestovním ruchu je problém. Vzdělávací programy pro odbornost cestovní ruch jsou evidovány pod několika kódy oboru (6443, 6542, 6543), název studijního programu bývá někdy zavádějící. I tak **je možné konstatovat, že nabídka vzdělávání v systému školství je pro obor cestovní ruch dostatečně široká ve všech stupních vzdělávání.**

### **5.5.2. Školy s akreditací pro zajišťování zkoušky odborné způsobilosti**

Na základě rozhodnutí MMR ČR má v roce 2007 **akreditaci 18 škol**. (Podrobný seznam škol je uveden v příloze č. 6.) Přestože záměr MMR ČR byl, aby v každém kraji ČR bylo možné zkoušku odborné způsobilosti složit, není geografické rozmístění škol rovnoměrné. Ve čtyřech krajích není žádná akreditovaná škola, problematická je situace zvláště v oblasti Karlovarského kraje, který je jedním z turisticky nejvýznamnějších v ČR a ani v sousedním kraji Plzeňském akreditované pracoviště není. Regionální rozložení akreditovaných škol je znázorněno v tab. č. 5.13 na str. 136.

Tabulka č. 5.13. **Rozmístění škol s akreditací pro zajišťování zkoušky odborné způsobilosti v ČR**

<b>Kraj</b>	<b>počet škol s akreditací pro zkoušku odb. způsobilosti</b>
Praha	4
Středočeský	1 (Poděbrady)
Královéhradecký	2 (Hradec Králové)
Pardubický	1 (Chrudim)
Liberecký	1 (Turnov)
Ústecký	0
Plzeňský	0
Karlovarský	0
Jihočeský	3 (České Budějovice, Tábor)
Vysočina	1 (Jihlava)
Jihomoravský	1 (Brno)
Zlínský	2 (Kroměříž, Rožnov p. R.)
Olomoucký	0
Moravskoslezský	2 (Ostrava, Frýdek-Místek)
celkem	18

Zdroj: Vlastní řazení podle údajů MMR ČR

### 5.5.3. Průvodcovské kurzy

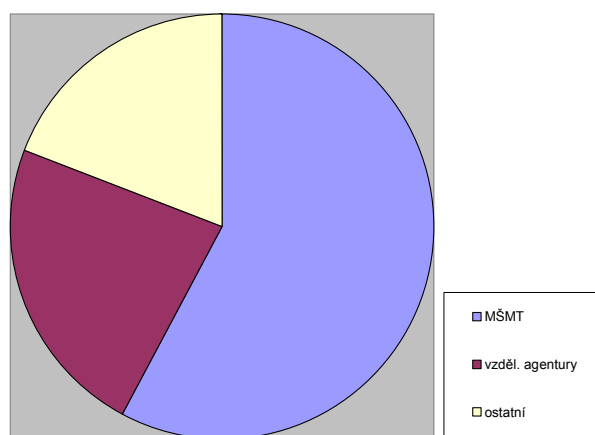
Do sledování v tomto šetření byly zahrnuty kurzy, které jsou prezentovány jako kurzy přípravné pro složení zkoušky odborné způsobilosti. Tyto kurzy jsou určeny zájemcům o práci průvodce, kteří nevystudovali odbornou školu cestovního ruchu. Sledované informace byly: instituce, zakončení kurzu - možnost složení zkoušky odborné způsobilosti, délka kurzu, cena kurzu, obsah programu kurzu, vstupní požadavky na zájemce. Přehled institucí nabízejících průvodcovské kurzy je v tab. č. 5.14 a grafu č. 5.4. na str. 137 a v příloze č. 13.



Tab. č. 5.14. **Přehled institucí nabízejících průvodcovské kurzy 2005/2006**

Charakter instituce	počet	podíl z celku
Počet institucí celkem	26	100 %
z toho v systému MŠMT	15	58 %
vzdělávací agentury	6	23 %
ostatní	5	19 %

Zdroj: vlastní výpočty

Graf č. 5.4. **Podíl institucí nabízejících průvodcovské kurzy 2005/2006 podle typů**

Zdroj: vlastní šetření

Celkem nabízí průvodcovské kurzy pro získání základní kvalifikace **26 institucí, převažuje nabídka v systému MŠMT ČR**. V kategorii ostatní figurují převážně cestovní kanceláře – agentury, je zde uvedena i nabídka individuální přípravy na zkoušku s odborným konzultantem. Regionálně je největší nabídka **soustředěna v Praze** (6 institucí) a v Brně (5 institucí). Tři z institucí, které nejsou v systému MŠMT ČR uvádějí, že kurzy mají akreditaci MŠMT ČR pro rekvalifikační kurzy. S výjimkou 3 institucí jsou ostatní kurzy navázány stabilně na akreditované školy a frekventantům kurzů je nabízena možnost složit zkoušku odborné způsobilosti.

Rozsah výuky v kurzech se pohybuje od 8 do 130 hodin, nejčastěji jsou nabízeny kurzy v rozsahu 36 – 60 hodin, **průměrná délka kurzu je 64 hodiny**. Kurzy jsou vypisovány většinou pro každé pololetí školního roku, kratší kurzy jsou vypisovány i vícekrát ročně a zájemci mohou volit různé režimy prezenční výuky (průběžné, intenzivní, víkendové studium), 2 instituce nabízejí možnost samostudia. Žádná z institucí nenabízí e-laerningovou formu studia. Cena kurzů se pohybuje v rozpětí 2 400 – 8 700 Kč, nejčastěji je kolem 5 000 Kč, průměrná cena kurzu je 4570 Kč. Cena zkoušky odborné způsobilosti je v rozpětí 200 – 2 500 Kč, zkouška z cizího jazyka 300 – 1 000 Kč. Rozdíly v cenách kurzů nejsou závislé na délce trvání kurzu. Ceny kurzů jsou rozdílné, ani nejvyšší z nich ale nelze považovat za bariéru pro zájemce o získání kvalifikace pro profesi průvodce.

Pouze 3 z institucí mají stanovenou podmínku pro přijetí do kurzu, a to složenou maturitu. Ostatní žádné podmínky nekladou. Příjímací testy nepořádá žádná z institucí.

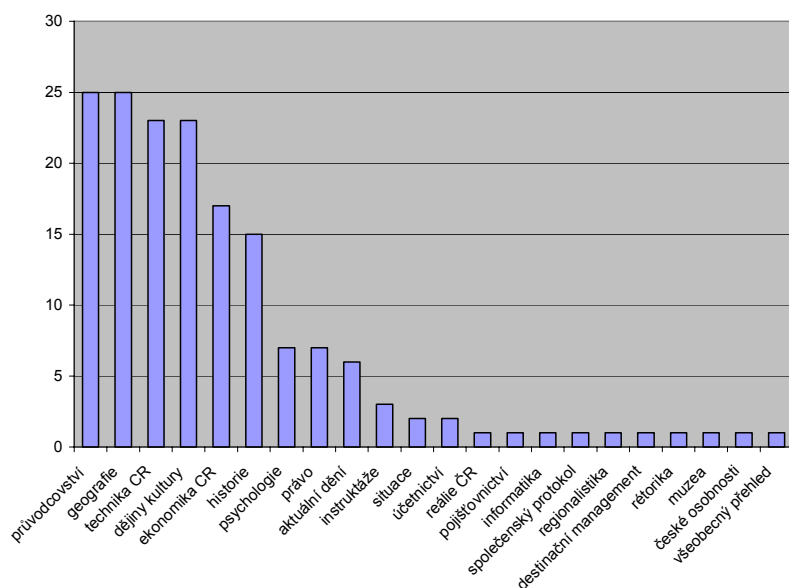
**Obsah vzdělávacích programů nabízených v průvodcovských kurzech:**

Tabulka č. 5.15. **Obsah výuky v nabízených kurzech** (řazeno podle četnosti výskytu)

<b>předmět</b>	<b>počet institucím které jej mají zařazený</b>
průvodcovství	25
geografie	25
technika služeb cest. ruchu	23
dějiny kultury	23
ekonomika cest. ruchu	17
historie	15
psychologie	7
právní minimum	7
aktuální dění	6
instruktáže	3
řešení modelových situací	2
základy účetnictví	2
reálie ČR	1
pojišťovnictví	1
informatika a management	1
společenské chování	1
náboženství	1
destinační management	1
didaktika a rétorika	1
muzea a galerie	1
české osobnosti	1
všeobecný přehled	1

Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 5.5. Předměty zařazené v průvodcovských kurzech

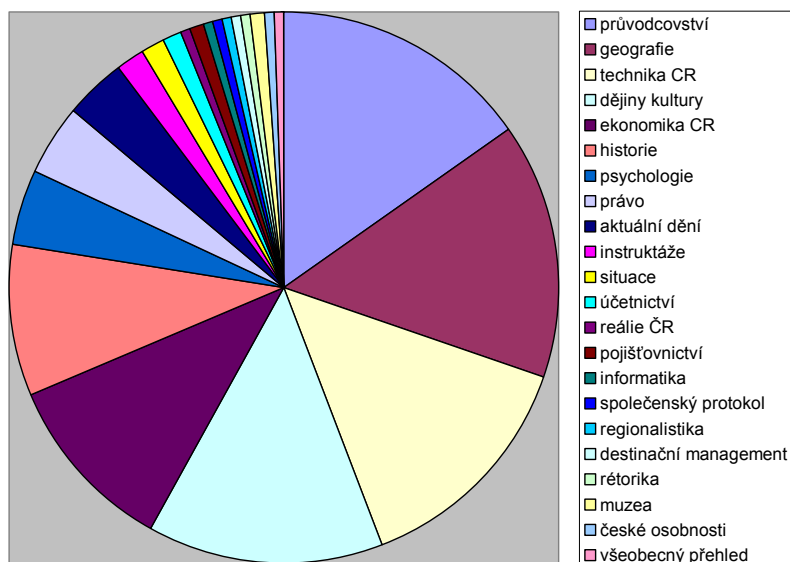


Zdroj: vlastní šetření

Obsah výuky v průvodcovských kurzech (viz tabulka č. 5.15 na str. 139 a graf č. 5.5. na této straně) byl hodnocen pouze u 25 institucí, soukromé konzultační služby nebylo možné do hodnocení zahrnout. Ve všech kurzech se vyučuje technika průvodcovské práce a geografie, téměř ve všech technika služeb cestovního ruchu a dějiny kultury. Popisy kurzů nejsou vždy detailní, je možné, že některé tematické celky mohou být v jednotlivých kurzech řazeny pod jedním souhrnným názvem. Málo je zařazován předmět psychologie a aktuální dění. Pouze 3 kurzy zahrnují instruktáže. **Celkově je z obsahu výuky v kurzech možné vyvodit závěr, že převažuje teoretická výuka.** Jediný kurz, který uvádí přesné rozdělení hodin mezi teorií a praxí, je kurz školy v Poděbradech, a poměr je 60 hodin teorie ku 5 hodinám praxe. **Pouze u jednoho kurzu je rétorika. Témata, která jsou pro budoucí průvodce potřebná a mají konkrétní vazbu na jejich práci (znalost reálií, českých osobností, otázek náboženství apod.) jsou zařazována do obsahu výuky pouze ojediněle.** Znárodnění podílu

zařazování předmětů do obsahu průvodcovských kurzů je v níže uvedeném grafu č. 5.6.

Graf č. 5. 6. Podíl zastoupení předmětů v průvodcovských kurzech



Zdroj: vlastní šetření

Pouze 3 instituce uvádějí vlastní studijní podklady pro své kurzy.

Celkové shrnutí: **nabídka kurzů pro průvodce je v ČR poměrně rozsáhlá, kurzy jsou organizovány různými institucemi v různém rozsahu a za přijatelné ceny. Z hlediska obsahu se kurzy výrazně neliší, převažuje teoretická výuka s malou aplikací na konkrétní potřeby budoucích průvodců. Ustálený je nejen obsah, ale i formy studia. Převažující je forma prezenčního studia.**

#### 5.5.4. Kurzy dalšího profesního vzdělávání průvodců

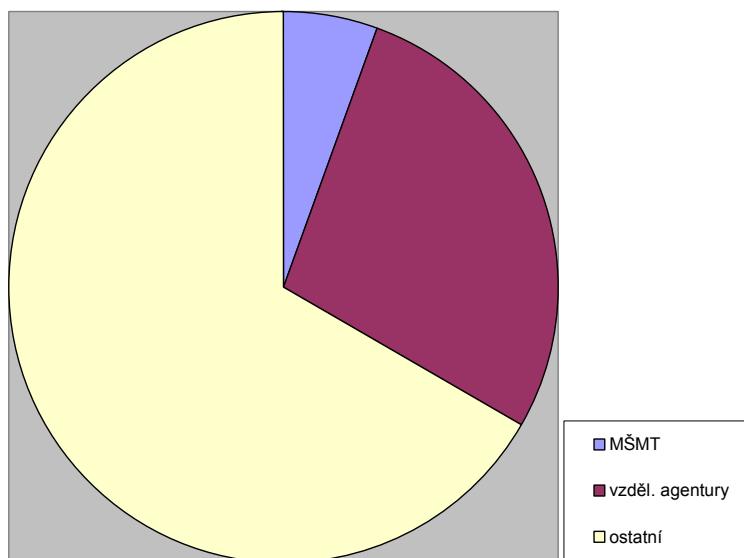
Vzdělávání v této kategorii nabízí mnoho institucí, jejich přehled je uveden v příloze č. 14. Kurzy dalšího profesního vzdělávání průvodců nabízí pouze 1 škola v systému MŠMT ČR, 5 soukromých vzdělávacích institucí a nejvíce se v této oblasti angažují instituce, které původně v průvodcovství ani ve vzdělávání žádnou tradici nemají. Až na jednu vzdělávací agenturu jsou všechny programy nabízeny v Praze. Podrobnější údaje jsou v tab. č. 5.16 a grafu č. 5.7. na str. 142, resp. 143)

Tabulka č. 5.16. **Přehled institucí nabízejících kurzy dalšího profesního vzdělávání průvodců 2006/2007**

Charakter instituce	počet	podíl z celku
Počet institucí celkem	18	100 %
z toho v systému MŠMT ČR	1	6 %
vzdělávací agentury	5	27 %
ostatní	12	67 %

Zdroj: vlastní výpočty

Graf č. 5.7. Podíl institucí nabízejících průvodcovské kurzy 2005/2006 podle typů



Zdroj: vlastní šetření

Nabízeny jsou kurzy s rozdílnou délkou trvání, od jednodenních seminářů (např. ke golfové turistice) po celoroční pravidelné vzdělávání (např. kurz čínštiny a korejštiny pro průvodce v rozsahu 240 hodin). Převládají kurzy střednědobé o rozsahu několika desítek hodin. Kurzy je možné rozdělit do dvou skupin: *na kurzy nabízené stále* (komerční, student platí výuku v plném rozsahu) a *na kurzy jednorázové* (většinou pro účastníky zdarma díky podpoře ESF). Obsah kurzů ve skupinách je odlišný, ve skupině kurzů podpořených z ESF jsou často nabízena specifická témata, která by ale komerčně průvodci nebyli ochotni využít. Dotace z ESF jsou v letech 2006-2007 poměrně vysoké (např. na projekt vzdělávání v golfové turistice získala Česká golfová federace 4 986 000 Kč, Hospodářská komora pro kurz zážitkové turistiky v technických památkách Prahy 6 374 000 Kč). Cena komerčně nabízených kurzů je do 10 000 Kč. Některé z kurzů podpořených z ESF jsou nabízeny obecně pro pracovníky a pro drobné podnikatele v cestovním ruchu - do těchto tzv. „cílových skupin“ patří i průvodci. Účast na kurzu je pouze pro ty, kdo mají bydliště nebo podnikají na území Prahy,

což v případě průvodců lze vždy splnit, neboť místo podnikání nemají určené. V některých kurzech je podmínkou účasti kvalifikace průvodce.

**Obsah vzdělávacích programů komerčních:**

- průvodcovská činnost (seminář pro podnikatele)
- cykloturistika pro průvodce
- psychologické aspekty jednání se zákazníky
- účetnictví pro průvodce
- semináře pro delegáty (podle teritorií)
- novinky z regionů ČR
- průvodce pro region Praha (Kontroverzní je tento kurz pořádaný začátkem roku 2007 v Polsku pro polské průvodce.)
- kurz průvodce – specializace Židovské muzeum v Praze
- kurz průvodce – specializace Pražský hrad
- jazykové kurzy – terminologie pro průvodce, zdokonalování v českém jazyce pro průvodce zahraničních národností
- „doškolení průvodců“ PIS (Témata doškolení jsou aktuálně zařazována – prohlídky nově zpřístupněných objektů, přednášky k výročí významných osobností apod. Témata nejsou zveřejňována, ale jsou za poplatek 200 Kč zasílána zaregistrovaným zájemcům)

**Obsah vzdělávacích programů jednorázových:**

- vzdělávání v oblasti golfové turistiky
- Praha – jedinečná mozaika umění ve vzdělávacím procesu
- církevní historie a turistika
- průvodcovská činnost horská
- vzdělávání v zážitkové turistice v oblasti technických památek
- nové turistické destinace
- bezpečnost jako faktor dalšího růstu odvětví cestovního ruchu na území hl. m. Prahy
- Praha není jen Královská cesta



- TAO – příprava pracovníků cestovního ruchu, kteří budou poskytovat služby turistům ze zemí Dálného východu
- nadstavbové kurzy pro průvodce Prahou
- zvyšování odborné kvalifikace pracovníků v cestovním ruchu (historie)

Dlouhodobě je nabízeno další vzdělávání pro průvodce v deseti tématech, jednorázové vzdělávání nabízí v roce 2006/2007 jedenáct témat. Absolventi kurzů dostávají osvědčení o absolvování kurzů, většinou bez ověřování získaných znalostí. Jedná se pouze o formalitu, osvědčení nemá statut oficiálního dokumentu (vysvědčení) a v praxi nebývá nijak zohledňováno. Obsahem jsou kurzy často koncipovány pro širší cílovou skupinu než jen pro průvodce, proto často chybí pro průvodce podstatné informace, přednášející o průvodcovské činnosti nemají dostatečný přehled a otázky průvodců nejsou ani schopni zodpovědět.

Forma nabízených kurzů převažuje prezenční intenzivní. Výhodou kurzů podpořených Evropským sociálním fondem (ESF) je podpora kurzů studijními podklady, které nejsou bohužel nabízeny obecně, ale jsou k dispozici studentům kurzů, často i v elektronické podobě přístupné on-line. **Programy dalšího profesního vzdělávání průvodců nejsou nikým koordinovány, výběr témat je nahodilý, termíny kurzů se překrývají** a diskutabilní je také propagace vzdělávacích programů, která je velmi nepřehledná a nahodilá. Řada průvodců se o nabízených kurzech nedozví včas nebo vůbec.

#### **5.5.5. Zahraniční kurzy dalšího profesního vzdělávání průvodců**

Světová federace asociací turistických průvodců (WFTGA) klade velký důraz na vzdělávání a snaží se pomáhat členům federace při rozvíjení profesionálního tréninku. Pod záštitou federace organizují vybrané agentury speciální tréninkové kurzy, školitelé mohou vyjíždět do jednotlivých zemí a tam uspořádat výcvikové programy podle potřeby (v roce 2005 bylo například

s podporou Kyperské centrály cestovního ruchu zřízeno výcvikové středisko na Kypru, v červenci 2006 proběhl seminář na téma jak vyučovat praktickou stránku průvodcovského povolání). Kurzy se konají v zahraničí, což sice zvyšuje atraktivitu, ale zároveň cenu kurzů. Také vedení výuky v angličtině může tvořit pro některé průvodce jazykovou bariéru. O těchto kurzech není v ČR dostatečná informovanost, podklady jsou dostupné pouze na internetových stránkách organizací v anglickém jazyce. Čeští průvodci nemají s tímto vzděláváním žádné zkušenosti a nepodařilo se při zpracovávání této podkapitoly kontaktovat nikoho, kdo by se některého ze zahraničních kurzů zúčastnil.

### Celkové shrnutí

Nabídka vzdělávacích programů pro studium cestovního ruchu je v České republice zajišťována v systému škol ve všech stupních vzdělávání. Dále je na trhu řada komerčních nabídek základních (kvalifikačních) kurzů pro průvodce. Tato nabídka je dostatečně široká, ale je málo variabilní z hlediska obsahu vzdělávacích programů. Nabídka programů pro další profesní vzdělávání průvodců není koordinovaná, je soustředěna převážně v Praze, obsah výuky je nahodilý.

Vzhledem k velkému počtu institucí nabízejících programy vzdělávání pro průvodce a rozdílnému charakteru těchto institucí je celkově nabídka vzdělávání pro průvodce nepřehledná.

## **5.6. Sekundární informační zdroje - převzatá šetření**

### **5.6.1. Průzkum vzdělávací agentury Tyrkys zjišťující zájem průvodců o další vzdělávání**

Tyrkys, škola kultury podnikání v cestovním ruchu v Praze, uskutečnila pro potřeby připravovaného projektu dalšího vzdělávání průvodců průzkum zjišťující zájem čerstvých absolventů zkoušek odborné způsobilosti o studijní cesty po místech cestovního ruchu v České republice. Zároveň byla do dotazníku zařazena otázka, jaká témata při vzdělávání frekventantům kurzu chyběla. Průzkum byl uskutečněn průběžně ve školním roce 2005/2006 metodou písemného dotazování.

Poznatky vyplývající z tohoto výzkumu:

- o speciální poznávací cesty pro průvodce do nejvýznamnějších míst cestovního ruchu České republiky měli zájem téměř všichni dotázaní (98 %)
- v obsahu kurzu chyběla témata – aktuální informace z oblasti kulturní, ekonomické a politické, geografii České republiky by uvítali respondenti podrobnější

### **5.6.2. Průzkum Světové federace asociací turistických průvodců**

V českém odborném tisku (COT 6/2005, str. 17, Průvodci prodávají destinaci, Dean Valášek) byly velmi stručně zveřejněny výsledky průzkumu Světové federace asociací turistických průvodců (WFTGA), který dělala v Austrálii. V průzkumu bylo zjišťováno, co turistům vadí na práci průvodců. Výhrady turistů vůči průvodcům se netýkaly jejich znalostí, ale způsobu provádění (špatný postoj průvodce, komunikativní dovednosti, nezohlednění

kulturního prostředí původů klientů při výkladu). Bohužel podrobné výsledky průzkumu se nepodařilo získat. Lze pouze spekulovat, že výsledky mohou být zkresleny tím, že všechny chyby ve znalostech průvodců turisté neodhalí. Průzkum však potvrdil, že formální stránka projevu průvodce je velmi důležitá.

### **5.6.3. Vyhodnocení dotazníkového šetření u konzumentů průvodcovských služeb**

Výzkum prováděli studenti VOPŠ při semináři ekonomiky služeb v říjnu 2006, dotazníkovým šetřením zjišťovali, jak jsou čeští účastníci cestovního ruchu spokojeni se službami českých průvodců. Celkový počet dotázaných byl 150. Dotazovaní hodnotili své poslední setkání s průvodcem a známkovali jeho práci stupnicí používanou ve škole. Z tohoto šetření vyplynulo několik poznatků:

- celkové hodnocení služeb průvodců bylo známkou 2,4
- 87 % respondentů by si přálo zvýšení kvality průvodcovských služeb
- 13 % respondentů hodnotí kvalitu průvodcovských služeb jako dostačující (i když nehodnotili vždy služby známkou 1)
- za služby průvodce jsou návštěvníci ochotni připlácet zvláště při návštěvě zajímavých míst a objektů, méně při prohlídce měst
- kvalita služeb průvodců není závislá na jejich věku
- kvalita služeb českých průvodců je obdobná jako kvalita služeb průvodců v zahraničí
- nejčastěji byli respondenti nespokojeni s obsahem výkladu (mnoho faktů, údajů, příliš odborný, nudný, nezajímavý, neobsahuje žádné „perličky“)
- druhý nejčastěji jmenovaný nedostatek byl nespisovné vyjadřování průvodců
- často zmiňovaným nedostatkem byl velký počet osob ve skupině, které se průvodce věnoval (velikost skupiny většinou průvodce nemůže ovlivnit, toto stanovisko respondentů ale potvrzuje jeden z trendů cestovního ruchu)
- růst požadavků na individuální služby průvodce

## **6. Analýza celoživotního systému vzdělávání průvodců v České republice**

Analýza systému celoživotního vzdělávání průvodců v oblasti cestovního ruchu v České republice bude spočívat v podrobném rozboru jednotlivých prvků vzdělávacího systému (obecný popis prvků vzdělávacího systému je v kapitole 3). Protože se nepodařilo nalézt v české ani dostupné zahraniční odborné literatuře precedentní výzkum, byla metoda vytvořena autorkou pro potřeby této disertační práce. Provedená analýza vyústí v celkovou SWOT analýzu systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice. Cílem analýzy je komplexně zhodnotit současný systém celoživotního vzdělávání průvodců v České republice, definovat základní problémy v této oblasti ve vztahu k potřebám praxe a získat dostatek podkladů pro návrh systémového řešení celoživotního vzdělávání průvodců.

### **Analyzované prvky vzdělávacího systému budou:**

- cíle vzdělávání
- obsah vzdělávání
- organizace vzdělávání
- formy vzdělávání
- personální zajištění vzdělávání
- zajištění vzdělávání studijními pomůckami
- finanční zajištění vzdělávání
- metody vzdělávání
- účastníci vzdělávání
- akreditace vzdělávacích programů a evaluace vzdělávacího procesu
- certifikace absolventů

Kromě hodnocení jednotlivých prvků systému bude **vyhodnoceno také plnění obecných požadavků na systém vzdělávání, kterými jsou:**

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

- otevřenost systému vzdělávání
- průchodnost systému vzdělávání
- kontinuita systému vzdělávání
- komplexnost systému vzdělávání
- reakce systému vzdělávání na změny ve společnosti
- návaznost systému vzdělávání na vzdělávání evropské

Další hodnocení systému vzdělávání bude zaměřeno na **vnější vazby systému vzdělávání:**

- začlenění vzdělávání průvodců do celkového systému vzdělávání v České republice
- vazba systému vzdělávání k trhu práce
- vazba systému vzdělávání k praxi

Zobecnění údajů o provozně-technickém zajištění vzdělávání a nehmotném edukačním prostředí je velmi obtížné, neboť oboje je úzce vázáno na konkrétní vzdělávací zařízení. Hodnocení těchto dvou prvků proto do celkové analýzy systému zařazeno nebylo.

### 6.1. Cíle vzdělávání

#### Zdroje dat

monitoring nabídky vzdělávacích programů

rozhovory s odborníky

standard odborného vzdělávání pro cestovní ruch na středních školách

#### Analýza

Ve státních dokumentech je deklarován všeobecný cíl „kvalitní příprava odborných pracovníků pro oblast cestovního ruchu“, tedy i pro průvodcovské služby. Komplexní cíl systému vzdělávání průvodců není stanoven, existují pouze cíle některých jednotlivých vzdělávacích programů.

Pro analýzu byly rozděleny vzdělávací programy podle jejich zaměření a podle jejich frekventantů do tří skupin:

- vzdělávací programy SŠ, VOŠ a VŠ
- průvodcovské kurzy
- programy dalšího profesního vzdělávání pro průvodce

### **Vzdělávací programy SŠ, VOŠ a VŠ:**

Studijní programy této skupiny jsou akreditovány MŠMT ČR a mají vzdělávací cíle široké, stanovené v profilu absolventa. Souhrnná charakteristika cílových znalostí a dovedností (kompetencí) absolventa je v těchto programech mnohem širší (odpovídající stupni školy), než je nutné pro výkon práce průvodce, žádná ze škol nemá hlavní cíl vzdělávat průvodce, ti jsou podružným produktem zvolené specializace, kompetence v oblasti průvodcovské činnosti samostatně rozvedeny nejsou, někdy je jednou ze jmenovaných kompetencí „výkon činnosti odborného průvodce v oblasti cestovního ruchu“. Příklad profilu absolventa je v příloze č. 15.

### **Průvodcovské kurzy:**

Vzdělávací programy průvodcovských kurzů nemají cíl vzdělávání formulovaný v žádných dokumentech, neboť žádné akreditaci nepodléhají. Cíl vzdělávání je možné vydedukovat z jejich popisu, praktickým cílem kurzů je příprava adeptů ke zkoušce odborné způsobilosti. Cíl vzdělávání – získání základních teoretických znalostí a praktických dovedností pro výkon práce průvodce v oblasti cestovního ruchu tak může být někdy účelově potlačen a ustupuje do pozadí.

### **Programy dalšího profesního vzdělávání pro průvodce:**

Vzdělávací programy pro další profesní vzdělávání průvodců jsou organizovány nejrůznějšími institucemi a nemají zpracovanou pedagogickou dokumentaci, ve které by byly cíle vzdělávání přesně deklarované. Jednotlivé kurzy jsou většinou organizovány nahodile a jednorázově, nemají vzájemnou souvislost. Cíle jednotlivých kurzů je možné charakterizovat jako rozšíření nebo prohloubení

znalostí v určitém úzkém tématu. Rozvoj dovedností tyto kurzy většinou nenabízejí.

Schéma č. 6.1. **Cíle vzdělávání**

komplexní cíl oboru CR*	příprava kvalitních odborníků pro CR*
cíl vzděl. průvodců	?
vzdělávání v systému MŠMT ČR	obecné klíčové kompetence pro práci v CR*
průvodcovské kurzy	příprava ke zkoušce, kompetence pro práci průvodce
další profesní vzdělávání	prohloubení znalostí v daném tématu

Zdroj: vlastní

Pozn.: \*CR = cestovní ruch

#### Dílčí závěr

Cíle vzdělávání ve vzdělávacích programech pro průvodce nejsou vždy jasně stanovené. V případě systému škol jsou cíle vymezeny širěji, než vyžaduje výkon práce průvodce, v ostatních vzdělávacích programech cíle stanoveny nejsou, je možné je odhadnout z obsahu kurzů a vycházejí nejčastěji z požadavků stanovených vyhláškou pro zkoušku odborné způsobilosti průvodce. Cíl vzdělávání je častěji formulován pouze v rovině získání teoretických znalostí, rozvoj dovedností a praktických zkušeností v cílech zahrnutý většinou není. Návaznost cílů vzdělávacích programů na potřeby praxe je pouze u některých programů (častěji u programů dalšího profesního vzdělávání). Pro kategorii prohlubování kvalifikace není komplexní cíl systému stanoven, prohlubování a rozšiřování kvalifikace průvodců je proto spíše náhodné, nahodilé a nesystematické.



## 6.2. Obsah vzdělávání

### Zdroje dat

monitoring nabídky vzdělávacích programů - informace o obsahu nabízených vzdělávacích programů

učební osnovy škol

vlastní dotazníkové šetření mezi průvodci

expertní rozhovory s odborníky

dotazování v regionech

rozhovory s učiteli průvodcovství

### Analýza

Analýza obsahu vzdělávání se zabývá strukturou a rozsahem vyučovaných témat a porovnáním obsahu vzdělávání s potřebami praxe (podrobně viz kap. 2.6.).

Vzdělávací potřeby jsou rozdělené do dvou kategorií:

- a) znalosti a dovednosti nezbytné pro získání kvalifikace průvodce
- b) znalosti a dovednosti prohlubující kvalifikaci průvodce

Analýza obsahu vzdělávacích programů byla provedena ve třech skupinách programů:

- a) pro získání kvalifikace průvodce v systému MŠMT ČR
- b) pro získání kvalifikace průvodce mimo systém MŠMT ČR (průvodcovské kurzy)
- c) v oblasti dalšího profesního vzdělávání

### **Znalosti a dovednosti nezbytné pro získání kvalifikace průvodce:**

Požadavky na obsah vědomostí nezbytných pro činnost průvodce je stanoven Vyhláškou MMR ČR č. 295/2001, která podrobně rozepisuje obsah zkoušky odborné způsobilosti (viz kap. 2.4.1.). Základní **vědomosti**, které by měl průvodce získat, jsou:

- geografie ČR a Evropy
- všeobecný kulturně-politický přehled o ČR

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

- historie ČR
- dějiny umění
- právní předpisy
- technika služeb cestovního ruchu
- organizace a řízení cestovního ruchu v ČR
- psychologie v cestovním ruchu
- jazykové znalosti

Základní **dovednosti**, které by měl průvodce získat, jsou:

- připravit a poskytnout průvodcovský výklad v českém a cizím jazyce
- organizační dovednosti při práci se skupinou
- zvládat běžné i mimořádné situace
- ovládat administrativní úkony spojené s průvodcovskou činností
- rychle a správně se rozhodovat
- samostatně se orientovat v terénu
- komunikační dovednosti

Ve vyhlášce neuvedené, ale **podstatné** znalosti a dovednosti:

- ochrana kulturního a přírodního dědictví
- etnografie
- religionistika
- znalost a dovednost práce s informacemi, dovednost práce s novými technologiemi
- dovednost samostatného řešení situací
- společenský protokol
- etika
- bezpečnost

**Obsah vzdělávacího programu škol** v systému MŠMT ČR je zpracován ve studijních plánech a v učebních osnovách. Tyto dokumenty mají všechny školy zpracované a jsou podkladem pro akreditaci studijních oborů. Studijní plány a učební osnovy jsou považovány za know how školy a nejsou zveřejňovány. Analýza proto vycházela pouze z dostupných informací. Je možné konstatovat, že

na všech stupních škol je vyučovaná velmi podobná soustava odborných předmětů. V následujícím textu je uveden jejich přehled a základní charakteristika, sestavená autorkou disertační práce na základě vyhodnocení osnov předmětů:

### **ekonomika cestovního ruchu**

obsah předmětu: základní terminologie cestovního ruchu, vymezení a význam cestovního ruchu, vývoj cestovního ruchu, složky cestovního ruchu, statistický monitoring, řízení, destinační management, marketing v cestovním ruchu

rozsah: 1-2 roky/resp. 1 – 3 semestry

### **technika služeb cestovního ruchu**

obsah předmětu: definice, rozsah a organizační zajišťování jednotlivých služeb cestovního ruchu – dopravních, ubytovacích, stravovacích a dalších doplňkových služeb, využívání moderních technologií ve službách, rezervační systémy

rozsah: 1-2 roky/resp. 1 – 3 semestry

### **geografie cestovního ruchu**

obsah předmětu: podrobná geografie atraktivit České republiky a světa

rozsah: 1 rok/resp. 1 – 2 semestry

### **psychologie v cestovním ruchu**

obsah předmětu: osobnost účastníka cestovního ruchu, motivy účasti na cestovním ruchu, chování klientů, řešení konfliktů

rozsah: 1 rok/resp. 1 semestr

### **průvodcovství/resp. technika průvodcovské činnosti**

obsah předmětu: technika průvodcovské činnosti – legislativní úprava činnosti průvodce, práva a povinnosti průvodce, příprava průvodce na zájezd, výklad průvodce, administrativní úkony spojené s průvodcovskou činností

rozsah: 1 – 2 roky/resp. 1 – 2 semestry

**dějiny umění**

obsah předmětu: přehled vývoje umění v jednotlivých etapách – společenské souvislosti, charakteristické znaky umění, základní díla a představitelé epoch

rozsah: 1 rok/resp. 1 – 2 semestry

**cizí jazyk**

na školách zaměřených na cestovní ruch je obvykle nabídka jazykového vzdělávání široká, kromě běžně vyučovaných jazyků (angličtina, němčina, francouzština, španělština) jsou často v nabídce jazyky méně obvyklé (italština, čínština, švédština apod.)

**právo:**

obsah předmětu: základy práva, základní práva a povinnosti v oblasti poskytování služeb cestovního ruchu

rozsah: 1 – 2 semestry

Odborné předměty cestovního ruchu bývají obvykle zařazené ve vyšších ročnících studia, předměty průvodcovství, geografie cestovního ruchu a dějiny umění bývají zařazené jako volitelné nebo výběrové. Předmět právo je zařazen ve studijních plánech VOŠ a VŠ, na středních školách bývá někdy součástí jiných integrovaných předmětů (např. základy společenských věd).

V **průvodcovských kurzech** nabízených veřejnosti je skladba vyučovaných předmětů obvykle následující:

**ekonomika cestovního ruchu**

**technika služeb cestovního ruchu**

**geografie cestovního ruchu**

**technika průvodcovské činnosti**

**historie a kulturně-politický přehled**

**dějiny umění**

Předměty psychologie v cestovním ruchu a právní minimum obvykle samostatně vyučovány nejsou.

**Cizí jazyk** není součástí kurzů, někdy bývá nabízen jako samostatný kurz. Nabízena bývá i čeština pro cizince.

Průvodcovské kurzy se liší od školního vzdělávání především rozsahem vyučovaných hodin. Celková hodinová dotace bývá v průměru 64 hodin za celý kurz, znamená to cca 10 vyučovacích hodin na každý z tematických celků (předmětů). U kurzů 30 hodinových je to v průměru jen 5 hodin na jeden předmět. Jistě se tedy bude lišit hloubka obsahu vzdělávání. Oproti školním systémům vzdělávání jsou v kurzech častěji předměty všeobecného vzdělání – historie českých zemí a kulturně-politický přehled.

Porovnáním žádoucího a skutečného obsahu vzdělávacích programů (viz dále tab. č. 6.1., 6.4 a 6.5.) u škol v systému MŠMT ČR bylo zjištěno, že rozsah vyučovaných předmětů pokrývá většinu nároků na vzdělávání průvodce stanovených vyhláškou MMR ČR. Další požadavky na strukturu vzdělání průvodce, které jsou pro jeho práci nezbytné, ale vyhláška je nejmenuje, jsou ve studijních plánech zařazeny zřídka.

Názory odborníků na obsah vzdělávání – nejčastější postřehy a připomínky:

- ve vzdělávání je přemíra teorie a málo praktických cvičení
- malý důraz na společenské vystupování průvodců
- nedostatečný nácvik komunikačních dovedností

Porovnání obsahu vzdělávání ve vzdělávacích programech pro získání kvalifikace průvodce se žádoucím stavem je v tab. č. 6.1. na str. 158. Hodnocení bylo provedeno podle stupnice, která vyjadřovala, jak jsou ve vzdělávacích programech zařazeny jednotlivé tematické celky:

1 téměř vždy (nad 80 % programů)

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

- 2 většinou (nad 50 % ale méně než 80 % programů)  
 3 někdy (nad 20 % ale méně než 50 % programů)  
 4 výjimečně (pod 20 % programů)

Tabulka č. 6.1. **Přehled obsahu vzdělávání v programech kvalifikace průvodce**

požadavek	MŠMT ČR	kurzy
<b>vědomosti</b>		
geografie ČR a Evropy	1	1
všeobecný kulturně-politický přehled o ČR	4	3
historie ČR	4	2
dějiny umění	3	1
právní předpisy	2	2
technika služeb cestovního ruchu	1	1
organizace a řízení cestovního ruchu v ČR	1	2
psychologie v cestovním ruchu	1	1
jazykové znalosti	1	4
<b>dovednosti</b>		
připravit a poskytnout průvodcovský výklad	1	2
organizační dovednosti při práci se skupinou	3	3
zvládat běžné i mimořádné situace	4	2
administrativní úkony	3	3
rychle a správně se rozhodovat	3	3
samostatně se orientovat v terénu	3	2
komunikační dovednosti	3	3
<b>ve vyhláše neuvedené</b>		
ochrana kulturního a přírodního dědictví	3	4
etnografie	3	4
religionistika	4	4
práce s informacemi, novými technologiemi	1	4
dovednost samostatného řešení situací	4	4
společenský protokol	3	3
první pomoc	4	4
etika	3	4
bezpečnost	4	3

Zdroj: vlastní šetření

Legislativní úprava průvodcovské činnosti umožňuje získání kvalifikace pro práci průvodce dvěma cestami (absolvováním školy nebo v průvodcovských kurzech), proto by výuka v obou měla mít shodný obsah vzdělávání. Předchozí srovnávací tabulka ukazuje, že oba systémy se obsahem vzdělávání liší pouze nepatrně. Velký rozdíl je v hodinových dotacích programů. I když se předpokládá určitý podíl samostudia u průvodcovských kurzů, je patrné, že hloubka vzdělávání v přípravných kurzech je mnohem menší. Průvodcovské kurzy také nezohledňují předem předchozí dosažené vzdělání uchazečů a všem nabízejí všeobecné předměty (historie, geografie).

### **Analýza vzdělávacích potřeb a vzdělávacích programů pro prohloubení kvalifikace průvodce:**

#### **Znalosti a dovednosti vhodné pro prohloubení kvalifikace průvodce:**

Další profesní vzdělávání průvodců bylo možné rozdělit do různých tematických skupin:

- prohloubení znalostí k tematické specializaci (geografické, historické)
- zdokonalení komunikačních dovedností
- prohloubení znalostí jazykových
- aktualizace znalostí (nové nabídky, nové trendy poptávky apod.)
- prohloubení dovedností práce s informacemi, informačními technologiemi)
- ostatní

Témata, o která mají průvodci největší zájem, jsou uvedena v tab. 5.2. a 5.3. v kap. 5.

Na základě analýzy trendů vývoje cestovního ruchu by byla vhodná témata pro další vzdělávání průvodců následující:

- aktuální regionální nabídka
- orientace na zákazníka, na jeho individuální potřeby

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

- nabídka individuálních služeb
- animační dovednosti, zážitkové programy
- adaptace na asijský zdrojový trh
- moderní informační technologie
- požadavky specifických skupin zákazníků (senioři, solventní klientela)
- udržitelný rozvoj cestovního ruchu, ochrana přírody a kulturních památek
- bezpečnost hosta
- ochrana spotřebitele

Z přehledu nabízených vzdělávacích programů uvedených v kap. 5.4. je patrná velká rozmanitost témat nabízených v doškolovacích kurzech pro průvodce. Z porovnání potřeb vzdělávání vyplývajících z trendů vývoje trhu, preferencí průvodců a nabízených témat vzdělávacích programů je patrný nesoulad mezi potřebou, poptávkou a nabídkou. Přesto je zájem o nabízené kurzy velký a většina kurzů je plně obsazena, což je způsobeno hlavně tím, že kurzy jsou zdarma. V případě nutnosti hradit náklady na kurz v plné výši by pravděpodobně průvodci přínos kurzů zvažovali pečlivěji.

### Dílčí závěr

V kategorii **získání kvalifikace** průvodce vychází struktura obsahu vzdělávání převážně z požadavků zkoušky odborné způsobilosti a obsahuje odborné předměty (standardně jsou to předměty: ekonomika cestovního ruchu, technika služeb cestovního ruchu, geografie cestovního ruchu, dějiny kultury a umění, psychologie), hlavní předmět je nazýván průvodcovství nebo technika průvodcovské činnosti. Většina vzdělávacích programů má obdobnou strukturu obsahu vzdělávání, výrazné rozdíly jsou v hodinových dotacích vzdělávacích programů mezi školami systému MŠMT ČR a průvodcovskými kurzy pro veřejnost. Tyto rozdíly způsobí rozdíl v hloubce dosaženého vzdělání.

V kategorii **prohlubování kvalifikace** jsou nabízeny většinou kurzy obsahově monotematické. Obsah kurzů je určován organizátorem, je bez



návaznosti na další vzdělávací programy a často neodpovídá ani potřebám trhu, ani zájmům průvodců. Priority a novinky v obsahu vzdělávání – orientace služeb na zákazníka, zdůrazňování regionálních odlišností v nabídce, udržitelný rozvoj apod. ve vzdělávání průvodců zařazeny nejsou.

**Hlavní důraz je ve vzdělávání průvodců kladen na teoretické znalosti, rozvoj praktických dovedností je nedostatečný.** Předměty, které rozvíjejí všeobecné vzdělání – např. historie, dějiny umění – jsou vyučovány v klasické teoretické podobě, **chybí aplikace na potřeby průvodcovské činnosti.** V obsahu vzdělávání **chybí výchova ke kreativitě průvodců** (výklad přizpůsobený klientům očekávajícím nejen poučení, ale i zábavu, umění zprostředkování prožitků) a **výuka dovedností práce s informacemi.**

### 6.3. Organizace vzdělávání

#### Zdroje dat

monitoring nabídky vzdělávání jednotlivých institucí

dotazování v informačních střediscích

statistiky MŠMT ČR

rozhovory s odborníky

#### Analýza

Po roce 1989 se výrazně rozšířila nabídka vzdělávacích programů ve studijních oborech cestovní ruch. Studium s tímto atraktivním zaměřením nabízejí dokonce některá specializovaná gymnázia, mnoho středních škol, vyšší odborné školy a několik škol vysokých v bakalářském i magisterském stupni. Rychlý rozvoj této oblasti vzdělávání je provázen řadou problémů „Například prudký nárůst soukromých škol není provázen vždy kvalitou poskytovaného vzdělání.“<sup>(49)</sup> Nabízení specializace cestovní ruch, která je stále pro mnoho uchazečů o studium atraktivní, je někdy i prostředkem k získání dostatečného počtu studentů pro

zajištění ekonomické existence školy. Kromě státních i nestátních škol začleněných do soustavy vzdělávání, které připravují všestranně kvalifikované pracovníky pro obor cestovního ruchu, nabízejí různé typy vzdělávacích programů pro oblast cestovního ruchu vzdělávací agentury. Jejich kurzy jsou většinou specializované na prohlubování vědomostí. Velký nárůst zaznamenala zvláště nabídka kurzů dalšího profesního vzdělávání pro průvodce v letech 2006 a 2007. Příčinou je realizace projektů hrazených z ESF. Problémem je nepřehlednost nabídky a nedostatečná propagace jednotlivých kurzů (oznámení o konání kurzů jsou uveřejňována v různých médiích, často ne vždy sledovaných pravidelně průvodci – např. časopis COT), organizátoři kurzů nemají často žádnou souvislost s cestovním ruchem a průvodci (např. IED – Institut evropské demokracie).

Institucionální **organizační struktura vzdělávání průvodců v ČR je velmi roztržštěná a spleťtá**. Instrukce nabízející vzdělávání průvodců jsou velmi různorodé, a to z hlediska vazby na vzdělávací soustavu ČR a začlenění do celkové vzdělávací struktury, z hlediska vlastnictví i z hlediska hlavního předmětu činnosti instrukce.

**Přehled instrukcí nabízejících vzdělávání pro průvodce:** (podrobný přehled vzdělávacích instrukcí viz příloha č. 13. a 14.)

**a) školy v systému MŠMT ČR,** na všech stupních škol jsou školy státní i soukromé:

- střední školy (včetně učilišť) se zaměřením na cestovní ruch, počet instrukcí ve sledovaném období celkem cca 180
- vyšší odborné školy se zaměřením na cestovní ruch, počet instrukcí ve sledovaném období 10
- vysoké školy se zaměřením na cestovní ruch (se studijními programy bakalářskými, magisterskými i doktorskými), počet instrukcí ve sledovaném období cca 14

Všechny tyto školy mají vzdělávací programy pro cestovní ruch akreditované MŠMT ČR a poskytují převážně celkové vzdělání v oboru cestovního ruchu. Všichni jejich absolventi získávají automaticky kvalifikaci pro práci průvodce. Problémem je, že obor cestovní ruch je skrytý v různých názvech akreditovaných oborů, např. Ekonomika a management, což znamená nepřehlednost pro případné zájemce o studium oboru. Některé školy (zvláště VOŠ a VŠ) nabízejí kromě akreditovaných studijních programů také vzdělávání pro veřejnost, a to buď za poplatek nebo v roce 2006/2007 hrazené z Evropského sociálního fondu (ESF). Většinou jsou nabízeny průvodcovské kurzy pro získání kvalifikace, někdy kurzy dalšího profesního rozvoje průvodců.

Zvláštní postavení v organizační struktuře vzdělávání průvodců má 18 škol (SŠ, VOŠ a VŠ), které mají akreditaci k zajišťování zkoušky odborné způsobilosti (podrobněji viz kap. č. 5.7.2. a příloha č. 6.).

**b) soukromé vzdělávací agentury**, počet institucí ve sledovaném období 15

Některé agentury jsou zaměřené pouze nebo převážně na vzdělávání v cestovním ruchu (např. Tyrkys, Motiva, ...), některé nabízejí vzdělávání v různých oborech (např. jazykové školy).

**c) podniky cestovního ruchu**, počet institucí ve sledovaném období 4 – cestovní kanceláře a agentury, informační střediska, atraktivity (Adventura, PIS, Pražský hrad, Židovské muzeum v Praze).

**d) státní řídicí instituce, asociace**, počet institucí ve sledovaném období 3 (CzechTourism, Asociace průvodců ČR, Česká golfová asociace) – tyto instituce nabízejí programy pouze v oblasti dalšího profesního vzdělávání průvodců

**e) ostatní** - v této skupině jsou zahrnuté instituce, které nabízejí vzdělávání pro průvodce, které umožňuje rozvoj dalších znalostí a dovedností navazujících na odborné průvodcovské vzdělání (např. jazykové školy, personální agentury, instituce zaměřené na vzdělávání v oblasti informačních technologií apod....) – tyto instituce nabízejí programy pro prohlubování a rozšiřování kvalifikace pro průvodce, např. jazykové kurzy pro průvodce s výukou specifické terminologie, rozvoj komunikačních dovedností, znalost práce s PC)

**f) destinace (organizace destinačního managementu, informační střediska)**, na základě šetření je možné konstatovat, že destinace se (s výjimkou Prahy a do budoucna Českého Krumlova) o vzdělávání průvodců nezajímají a se současným režimem zprostředkovávání průvodcovské činnosti jsou spokojeny. Poznávací cesty pro průvodce organizované na jaře roku 2007 do 5 míst ČR (např. Mělník, Ostrava, Litomyšl) jsou výsledkem aktivity Asociace průvodců, workshop pro průvodce o českých regionech je aktivitou CzechTourism. Instituce zastupující destinace nevyvíjejí žádnou pravidelnou cílevědomou vzdělávací činnost pro průvodce. Při tomto konstatování je třeba zohlednit, že šetření zjišťující údaje pro tuto část analýzy bylo provedeno v červnu 2006. Od té doby se v některých místech zkvalitnila činnost organizací destinačního managementu, je tedy vytvořen předpoklad pro působení destinací i v oblasti vzdělávání průvodců.

**g) vzdělávání v zahraničí** - Světová federace asociací turistických průvodců (WFTGA) nabízí kurzy otevřené pro průvodce z různých zemí, v České republice není toto vzdělávání propagované ani využívané. Podrobnější popis je v kap. 5.5.5.

**Z hlediska vnitřních vazeb** (vnitřní organizace) **vzdělávání průvodců** byly zjištěny určité nedostatky:

- Podle studijních programů akreditovaných škol je většinou vyučován komplex odborných předmětů cestovního ruchu (nejčastěji ekonomika cestovního ruchu, technika služeb cestovního ruchu, informační systém cestovního ruchu a globální distribuční systémy, geografie cestovního ruchu, psychologie v cestovním ruchu, dějiny kultury, průvodcovství apod.). Předmět průvodcovství bývá v učebním plánu většinou zařazen ve skupině předmětů nepovinných, volitelných nebo výběrových, **v tomto organizačním systému není tedy zaručeno, že všichni absolventi mají komplexní vzdělání pro práci průvodce v cestovním ruchu**, přestože podle zákona mají kvalifikaci pro tuto práci dostatečnou.
- Vzdělávání průvodců v kurzech pro **získávání kvalifikace** je do určité míry **organizačně odtrženo od zkoušky odborné způsobilosti** (i když

většina agentur realizujících průvodcovské kurzy má dohodu s některou z akreditovaných škol).

Mimo systém vzdělávání MŠMT ČR nejsou většinou stanoveny žádné vstupní požadavky na zájemce o získání kvalifikace průvodce. U kurzů dalšího profesního vzdělávání je téměř vždy požadavek splněné základní kvalifikace průvodce.

### Dílčí závěr

Organizační struktura vzdělávání průvodců v ČR je velmi roztržštěná. Charakteristická je pro systém celoživotního vzdělávání průvodců duálnost a vysoký podíl mimoškolských zařízení. Jak v kategorii získání kvalifikace průvodce tak v dalším vzdělávání se angažují jednak instituce akreditované v systému školství, zároveň také různé soukromé vzdělávací agentury a některé další instituce (např. informační střediska, asociace průvodců, cestovní kanceláře, personální agentury). Nabízené základní průvodcovské kurzy se liší délkou trvání, obsahem výuky, možnostmi následného složení zkoušky odborné způsobilosti a cenou.

Do určité míry je **jediným sjednocujícím prvkem v kategorii získání kvalifikace průvodce zkouška odborné způsobilosti**. Dochází k prolínání systémů školství a ostatních: školy nabízejí i kurzy pro nestudenty, instituce neformálního vzdělávání spolupracují se školským systémem při zkouškách odborné způsobilosti. V kategorii dalšího profesního vzdělávání žádné organizační sjednocení neexistuje.

Nabídka vzdělávání pro průvodce v cestovním ruchu je široká, z hlediska geografické dostupnosti je nerovnoměrně rozložená, její největší koncentrace je v Praze.

## 6.4. Formy vzdělávání

### Zdroje dat

monitoring nabídky vzdělávacích institucí

rozhovory s odborníky

rozhovory s učiteli

### Analýza

Formy vzdělávání z hlediska organizace vzdělávacích aktivit jsou následující:

Přehled nabízených forem pro studenty v systému MŠMT ČR – SŠ, VOŠ, VŠ:

- dílčí odborný předmět nazvaný většinou „průvodcovství“ (někdy zařazený ve studijním programu jako volitelný), délka trvání 1 – 2 roky (je zařazen shodně v prezenčním, distančním i kombinovaném studiu)

Přehled nabízených forem průvodcovských kurzů:

- prezenční kurz
- individuální studium s možností složení odborné zkoušky

Přehled nabízených forem pro veřejnost – další profesní vzdělávání:

- prezenční kurz
- workshop (CzechTourism) – obsahem se ale jedná o přednášky, nikoliv workshop
- vzdělávací cesty (Asociace průvodců ve spolupráci s CzechTourism)

Další možné formy, jako jsou e-learningové kurzy, stáže, semináře, korespondenční kurzy, náslechy, konference apod. v nabídce na českém trhu nejsou. Rozsah samostudia nebyl sledován, lze předpokládat, že samostudium je velmi rozšířené v dalším profesním rozvoji průvodců, v přípravě na získání kvalifikace průvodce není významné (většina příchozích ke zkouškám absolvovala některý z přípravných kurzů).

### Dílčí závěr

V systému vzdělávání průvodců v ČR je převládající forma vzdělávání prezenční, v případě agentur jsou nejčastější formou kurzy, v systému školství odborné předměty. Převažuje nabídka klasická, která v kombinaci s klasickými metodami výuky v kurzech (viz kap. 6.10.) a obsahem vzdělávání zaměřeným převážně na faktografii na úkor rozvoje dovedností (viz. kap. 6.2.) nezaručuje dostatečně kvalitní komplexní přípravu průvodců. Zatím se vliv informačních technologií na formy celoživotního vzdělávání průvodců neprojevil.

### **6.5. Personální zajištění vzdělávání**

#### Zdroje dat

Právní předpisy upravující kvalifikaci pro školství

materiály NÚOV

materiály NIVD

rozhovory s učiteli průvodcovství

rozhovory s odborníky

vlastní zkušenosti

#### Analýza

##### **Požadavky na kvalifikaci vyučujících:**

Kvalifikační požadavky jsou stanoveny pouze pro vzdělávání v systému MŠMT ČR, kde pro stupeň středních a vyšších škol musí vyučující splňovat odborné a pedagogické vzdělání. Ve vzdělávacím systému pedagogů neexistuje zvláštní aprobace pro výuku průvodcovství, organizačně je předmět průvodcovství zařazen do kategorie ekonomických předmětů.

V systému vysokého školství je požadavek na odborné vzdělání vyučujícího, všeobecné pedagogické minimum je možné vystudovat dobrovolně v navazujícím kurzu.

Požadavky na lektory průvodcovských kurzů nabízených mimo systém školství: žádný předpis kvalifikační požadavky pro vyučující těchto kurzů nestanovuje, je v kompetenci organizátora kurzů, koho na pozici lektora zaměstná a jak posoudí jeho způsobilost.

### **Podpora vyučujících předmětů průvodcovství**

#### **a) didaktické metody, pomůcky:**

Neexistuje žádná publikace zabývající se didaktikou odborných předmětů cestovního ruchu. Ani v odborném tisku se touto problematikou v uplynulých letech nezabýval žádný článek. Neexistují žádné volně prodejné pomůcky ani vzorové pomůcky pro výuku průvodcovství, vyučující jsou odkázáni na vlastní tvorbu.

#### **b) nabídka dalšího vzdělávání vyučujících:**

Nabídka programů dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků je nepřehledná, v letech 2000 - 2007 nebyla nalezena žádná nabídka pro vyučující této specializace.

### **Shrnutí poznatků z rozhovorů s vyučujícími odborných předmětů průvodcovství:**

- všichni z dotázaných mají za sebou několikaletou praxi v práci průvodce, často tuto činnost vykonávají souběžně s činností pedagogickou
- všichni mají vysokoškolské vzdělání, ale nikoliv v oblasti pedagogiky
- pouze 4 z 15 dotázaných mají doplňující pedagogické vzdělání, ostatní ani neprošli žádným pedagogickým školením, specializované školení pro výuku průvodcovství neabsolvoval nikdo
- všichni získali kvalifikaci pro práci průvodce dříve, než byl zaveden současný požadavek jednotné zkoušky odborné způsobilosti (průvodcovský odznak získali nejčastěji na školení některé cestovní kanceláře)



- všichni se shodli na tom, že didaktická stránka výuky je specifická a náročná, jsou schopni se s ní vypořádat, ale velmi by uvítali jakoukoliv podporu týkající se této oblasti, nejčastěji používají metodu výkladu a vycházek k nácvičce práce průvodce v terénu
- pokud používají pomůcky při výuce, jsou to pomůcky jejich vlastní výroby nebo které si sami obstarali (např. ukázky vlastní přípravy na zájezd)
- všichni by uvítali jakoukoliv formu podpory své práce a další vzdělávání v oblasti didaktiky průvodcovství

V rozporu se zjištěnými skutečnostmi při rozhovorech s učiteli je názor odborníků, kteří považují úroveň vyučujících za nedostatečnou. Průvodci naopak hodnotili úroveň lektorů v kurzech kladně.

### Dílčí závěr

Vyučující předmětu průvodcovství jsou rozhodující složkou ovlivňující kvalitu přípravy průvodců. Přestože požadavky na jejich kvalifikaci jsou stanoveny pouze pro systém školství, je možné konstatovat, že většina vyučujících je pravděpodobně velmi zdatná odborně a má vlastní často dlouholeté praktické zkušenosti v průvodcovské činnosti a napojení na praxi. Problematická je složka pedagogického vzdělání, která není vždy vyžadována (s výjimkou středních a vyšších škol). **Pro podporu pedagogů předmětu průvodcovství neexistuje jednotná podpora pro jejich práci**, není organizované žádné další vzdělávání pedagogů této specializace, není propracovaná metodika výuky a nejsou k dispozici učební pomůcky.

### **6.6. Provozně technické zajištění vzdělávání**

Materiální zajištění vzdělávání je individuální záležitostí jednotlivých institucí zajišťujících vzdělávací programy a závisí na jejich finanční situaci.

Výuka průvodcovství na jedné straně nemá zvláštní požadavky na vybavení učeben, na straně druhé se průvodcovství těžko učí pouze v klasickém školním prostředí, nezbytné je doplnění výuky o práci v terénu a v autentickém prostředí (městská rezervace, památkový objekt, výletní loď, autokar, letiště apod.). Pro přípravu studentů na výuku je nezbytný přístup k rozsáhlým všeobecným informačním zdrojům (knihovna, internet).

Specifické jsou nároky na zpětnou vazbu studentů při hodnocení svého výkonu – možnost zvukového a obrazového záznamu práce studentů, nácvik práce s mikrofonom, terénním reproduktorem a další audiotechnikou.

Konkrétní vybavenost vzdělávacích institucí nebyla v této doktorské práci šetřena. Při rozhovorech s pedagogy (viz kap. 5.5.) většina uvedla, že technické vybavení uvedené výše nemají k dispozici. Výuku s nácvikem práce v terénu využívají všichni, její rozsah je ale rozdílný a ve většině případů je tato výuka omezena na blízké okolí školy (důvodem je omezený čas daný rozvrhem pro výuku průvodcovství a finanční náročnost při organizaci cesty do vzdálenějšího místa).

### **6.7. Nehmotné edukační prostředí**

Tato problematika nebyla v rámci doktorské práce analyzována.

### **6.8. Zajištění vzdělávání studijními pomůckami**

#### Zdroje dat

rozhovory s učiteli průvodcovství

studijní pomůcky

rozhovory s odborníky

monitoring nabídky vzdělávacích programů

databáze knihoven

Analýza

Studijní literaturu pro vzdělávání průvodců je možné rozdělit do dvou skupin:

- **primární studijní materiály** tvoří specializovaná studijní literatura a pomůcky pro předmět průvodcovství
- **druhotné studijní materiály** zahrnují doplňkové, všeobecné odborné informační zdroje (encyklopedie, průvodcovské příručky, VHS, DVD, internetové stránky destinací apod.) – těchto doplňkových informačních zdrojů existuje velmi velké množství, poskytují informace bez aplikace pro potřeby průvodce. Tato skupina není předmětem tohoto výzkumu

Přehled primárních studijních podkladů je uveden v následující tabulce.

Tabulka č. 6.2. **Primární studijní podklady**

<b>kategorie</b>	<b>počet materiálů (autor)</b>
- učebnice	1 (Orieška)
- skripta	1 (Zelenka)
- elektronické výukové programy	0
- výukové filmy, audionahrávky	0 <sup>x</sup>
- případové studie	1 (Melichárek)
- názorné pomůcky	0
- přehledy učiva	0 <sup>x</sup>
- odborné časopisy	0

Zdroj: vlastní šetření

Pozn.: <sup>x</sup> znamená, že materiály ojediněle existují, nejsou ale všeobecně přístupné/distribuované, vznikly jako aktivita některých vyučujících pouze pro jejich studenty

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

### Hodnocení kategorie učebnice:

Základním studijním materiálem pro vzdělávací programy pro průvodce je již mnoho let učebnice

Název: Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu  
Autor: Ján Oriška (autor je Slovák, učebnice vychází v českém překladu)  
Nakladatelství: Idea Servis  
Rok vydání: 1999 (jedná se o 5. aktualizované vydání)  
Náklad: neuveden  
Rozsah: 150 stran ve formátu A5, černobíle

### Struktura učebnice:

- text	66 %
- tabulky	3 %
- přetištěné ukázky dokumentů	21 %
- příklady a otázky	10 %
- obrázky, fotografie	0 %

### Obsah učebnice:

- osobnost průvodce
- vývoj průvodcovské činnosti
- příprava průvodce na zájezd, výklad průvodce
- administrativní agenda průvodce
- psychologické aspekty průvodcovské činnosti
- společenský protokol v práci průvodce

### Hodnocení učebnice:

Učebnice shrnuje velmi stručně základní informace pro práci průvodce, některé kapitoly zahrnují dnes již chybné informace (současné možnosti výkonu práce průvodce, kategorie průvodců), některé uvádějí nepřesné údaje (režim spolupráce průvodce s cestovní kanceláří, používané dokumenty), uváděné příklady a úkoly nemají uvedené správné řešení.

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

Učebnice může zčásti sloužit jako podpora studia, k samostudiu ji vzhledem k zastaralým podstatným informacím a vzhledem k neuvedenému správnému řešení úloh nelze doporučit.

Z expertního dotazování učitelů průvodcovství vyplynulo, že ji všichni při výuce využívají a doporučují jako povinnou studijní literaturu.

Učebnice je stále ještě v distribuční síti knihkupectví specializovaných na prodej učebnic.

Podle informací z nakladatelství Idea service je připravováno nové aktualizované vydání ve druhém pololetí roku 2007.

### Hodnocení kategorie skripta:

Název:	Průvodce cestovního ruchu
Autor:	Josef Zelenka, Jiří Štyrský, Ilona Semrádová, Petr Minář
Nakladatelství:	Gaudeamus
Rok vydání:	2005 (2. vydání)
Náklad:	300 ks
Rozsah:	110 stran ve formátu A5, černobíle

### Struktura skript:

- text	58 %
- tabulky	0 %
- přetištěné ukázky dokumentů	36 %
- příklady a otázky	6 %
- obrázky, fotografie	0 %

### Obsah skript:

- terminologie
- vývoj průvodcovské činnosti
- osobnost průvodce, technika práce průvodce
- příprava průvodce na zájezd, výklad průvodce, povinnosti průvodce
- mimořádné situace v práci průvodce

Hodnocení skript:

Informace ve skriptech jsou velmi stručné, ale pro základní orientaci v problematice dostačující. Učební text není komplexní z hlediska obsahu, některé podstatné informace nejsou uvedeny (například právní otázky poskytování průvodcovských služeb). Kladem je aktuálnost textu. V závěru každé kapitoly jsou otázky a úkoly k procvičení látky, u některých otázek jsou uvedena správná řešení.

Skripta jsou vhodnou studijní pomůckou, mohou sloužit i k samostudiu. Dostupnost skript je omezená a mimo VŠ Hradec Králové jsou obtížně dostupná. Z expertního dotazování učitelů průvodcovství vyplynulo, že učitelé tuto pomůcku neznají a nepracují s ní.

Hodnocení kategorie přehledy učiva:

Některé vzdělávací agentury (např. Tyrkys) měly snahu vytvářet vlastní studijní materiály pro své kurzy. Jejich náklad byl malý, byly určeny pouze pro frekventanty kurzů, nebyly recenzovány. Jejich obsahem je většinou stručný přehled problematiky podle témat přednášek kurzů. Zájem o jejich koupi byl ze strany studentů velmi malý, pokud tento studijní materiál nebyl zahrnutý v ceně kurzu, většina frekventantů si jej nekoupila.

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Katedra cestovního ruchu zpřístupnila na internetu 3 brožury k průvodcovskému kurzu:

1) Kurz průvodce cestovního ruchu (okruhy ke zkoušce)

rok vydání 2005

cca 13 stran textu – seznam požadavků a otázek ke zkoušce odborné způsobilosti

Nejedná se o studijní text, pouze informace pro zájemce o zkoušku odborné způsobilosti.

2) Přehled geografie cestovního ruchu České republiky

sestavil Josef Navrátil

rok vydání 2005

cca 40 stran textu – stručný zeměpis ČR celkově a v členění podle regionů

Nejedná se o autorský text, pouze stručné shrnutí tématu, chybí aplikace na práci průvodce.

### 3) Přehled českých dějin

sestavil Josef Navrátil

rok vydání 2005

cca 40 stran textu – stručný vývoj Českých zemí do 19. st.

Nejedná se o autorský text, pouze stručné shrnutí tématu, chybí aplikace na práci průvodce.

#### Hodnocení kategorie výukové filmy, audionahrávky:

V roce 2005/2006 nabízel vyučující střední školy cestovního ruchu v Turnově jím vytvořenou PowerPointovou prezentaci pro výuku techniky služeb. Tato pomůcka nebyla zařazena do distribuční sítě a nedošlo k jejímu rozšíření. Z hlediska obsahu se jednalo o vizualizaci látky obsažené v technice služeb cestovního ruchu (slidy s textem doplněným o ilustrační fotografie)

#### Hodnocení kategorie případové studie:

Název: Řešení modelových situací v cestovním ruchu

Autor: Melichárek Mirko

Nakladatelství: Idea servis

Rok vydání: 1996

Sborník obsahuje popis a návod k řešení častých mimořádných událostí v průběhu zájezdu (ztráta dokladů, nemoc, úraz, smrt ...). Výběr situací je zdařilý, popis jejich optimálního řešení je již zastaralý (příčinou je prudký rozvoj oboru a časté změny legislativy týkající se poskytování služeb cestovního ruchu) neboť je velmi konkrétní a většina kompetencí institucí a předpisů týkající se např. pojistných událostí se změnila. Z tohoto důvodu lze tuto pomůcku použít pouze z části,

k samostudiu ji nelze doporučit. Kniha není již v distribuci, je dostupná v odborných knihovnách.

### Hodnocení kategorie odborné časopisy:

Odborné periodikum určené pouze pro průvodce nebo alespoň zčásti zaměřené na vzdělávání průvodců v České republice nevychází. Asociace průvodců ČR, Sdružení průvodců ČR a PIS vydávají nepravidelně své zpravodaje. Jsou určeny pouze pro jejich členy, resp. spolupracovníky, jejich obsah není zaměřen na vzdělávání, obvykle jsou zařazeny informace organizačního charakteru a vybrané aktuální problémy. Ve výuce je lze využít pouze jako doplňkový zdroj informací.

### Ostatní dostupné pomůcky:

Kromě výše podrobně popsaných učebnic existují ještě materiály starší, které je možné vypůjčit např. v Městské knihovně v Praze ze skladu (nejsou již běžně na regálech vystavovány). Jedná se o knihy vydané v roce 1985, které jsou z velké části poplatné tehdejší ideologii, jako podklad pro studium je v současné době nelze doporučit. Jsou to dva tituly:

Lion Milan: Fakta a argumenty pro průvodce, Merkur Praha 1985

Baráth, Leško, Hermochová: Psychologie v cestovním ruchu, Merkur Praha 1985

### Dílčí závěr

**Zajištění vzdělávacích programů studijními pomůckami je nedostatečné**, existuje pouze jedna použitelná učebnice, která je běžně dostupná, ale z části již zastaralá. Dále existují skripta, která vyšla v malém nákladu, jsou určena převážně pro VŠ v Hradci Králové a běžně v celorepublikové distribuční síti prodávána nejsou.



## 6. 9. Finanční zajištění vzdělávání

### Zdroje dat

monitoring nabídky vzdělávacích programů  
informace o finančních zdrojích z Evropské unie

### Analýza

Náklady vzdělávacích programů je možné rozdělit na náklady vstupní (příprava obsahu programu, pomůcek pro výuku) a náklady realizační (organizační zajištění programu). Zveřejňovány jsou poplatky pro jednotlivé vzdělávací programy komerční, které nemusí vždy plně odpovídat výši nákladů na jejich realizaci (byl-li vzdělávací program financován ještě z jiného zdroje než od účastníků vzdělávání, je toto povinně deklarováno pouze při čerpání Evropského sociálního fondu (ESF) a ani v těchto případech není zmíněna výše podpory).

Základní finanční zdroje využívané pro úhradu nákladů na vzdělávací programy pro průvodce jsou:

- 1) státní rozpočet prostřednictvím rozpočtů zřizovatelů (akreditované studijní programy MŠMT ČR)
- 2) účastník vzdělávacího programu (komerční vzdělávací programy)
- 3) fondy Evropské unie pro období 2005 - 2007 umožnily financovat velké množství programů zvláště v oblasti dalšího vzdělávání průvodců, kdy průvodci mohli být deklarováni jako jedna z cílových skupin vzdělávání; prostředky z fondů Evropské unie jsou čerpány prostřednictvím žadatelů, kterými mohou různé subjekty (školy – např. VŠO Praha, VŠP Jihlava; státní instituce – např. CzechTourism; poradenské firmy – např. MagConsulting; profesní sdružení – např. Asociace průvodců; organizace destinačního managementu)

Možné, ale nevyužívané zdroje financování jsou

- 4) podniky cestovního ruchu (cestovní kanceláře, informační střediska)

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

Průvodci jsou samotnými podnikateli, spolupracují s více cestovními kancelářemi a proto nemají jednotlivé podniky zájem financovat jejich další vzdělávání

### 5) ostatní (asociace působící v cestovním ruchu, destinace)

Pro získání kvalifikace průvodce cestovního ruchu jsou nejčastěji využívány dva zdroje financování – státní prostředky při vzdělávání v systému akreditovaném MŠMT ČR a vlastní prostředky účastníků vzdělávání v soukromém sektoru školství a v komerčních kurzech pro průvodce. Cena kurzů pro jednoho účastníka se pohybuje v řádech tisíců Kč za kurz - rozmezí 2400 – 8700 Kč, cena zkoušky odborné způsobilosti je v rozmezí 200 - 2500 Kč.

V oblasti dalšího vzdělávání průvodců jsou v současné době nejčastějším finančním zdrojem prostředky z Evropského sociálního fondu, z hlediska účastníků kurzů se většinou jedná o kurzy bezplatné nebo je příspěvek za účast velmi nízký, spíše symbolický (např. 100 Kč na celodenní studijní cestu po České republice). Kurzy poskytované účastníkům zdarma, u nichž jsou náklady hrazené v plné výši z ESF, jsou v hodnotě 100 – 3000 eur na osobu.

### Dílčí závěr

Pro financování vzdělávacích programů pro průvodce **jsou využívány různé finanční zdroje**, často je jeden vzdělávací program financován z více zdrojů současně a naopak z jednoho zdroje bývá financováno velké množství různých vzdělávacích programů. Dochází tak k velmi nepřehledné situaci v této oblasti, postup při rozdělování financí není vždy průhledný a může tak snadno docházet k neefektivnímu rozdělování finančních zdrojů. Přidělování dotací na podporu vzdělávání v cestovním ruchu **není dostatečně koordinované**, což také vede k neefektivnímu čerpání finančních zdrojů.

V České republice není tradice úhrady vzdělávání, proto i ti, kdo jsou ochotni se dále vzdělávat, neradi přistupují na úhradu nákladů na vzdělávací

programy. Zvláště **průvodci**, kteří jsou při své práci zvyklí na mnoho benefitů, **nejsou ochotni kurzy rozšiřující jejich znalosti hradit**. Důvodem je i fakt, že prohloubení jejich kvalifikace není zohledněno vyšší odměnou na trhu práce.

Díky možnému financování vzdělávacích programů z Evropského sociálního fondu došlo k nárůstu nabídky zvláště dalšího profesního vzdělávání. Z hlediska rozšíření příležitostí pro vzdělávání je možné tuto skutečnost hodnotit velmi kladně. Na druhou stranu je poskytováním takto finančně podpořených programů (pro účastníky zadarmo) dále ve společnosti prohlubován pocit, že investice do vzdělání nejsou nezbytné. Není ani vytvářen tlak na organizátory kurzů, aby zohledňovali potřeby trhu vzdělávání; některé programy jsou obsahově zajímavé, ale komerčně by pravděpodobně nebyly úspěšné (nezískaly by dostatečný počet zájemců).

### 6.10. Metody vzdělávání

#### Zdroje dat

rozhovory s učiteli průvodcovství (viz kap. 5.4.)

odborná literatura

monitoring nabídky vzdělávání

#### Analýza

Na základě rozhovorů se studenty i s vyučujícími lze konstatovat, že ve výuce průvodcovství převládají klasické metody frontální výuky (výklad - přednáška) v učebnách doplněné o cvičení a nácvik práce průvodce v terénu (vycházky, v některých školách studijní zájezdy). I s takto chudou metodologickou výbavou je výuka předmětu průvodcovství atraktivnější ve srovnání s předměty ostatními. Někteří vyučující si vypracovali vlastní aktivizační metody pro zkvalitnění výuky průvodcovství (například v Turnově studenti výklad k prohlídce města uskutečňují na střeše školy). Ochota využívat různé

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

metody pro zkvalitnění výuky na straně pedagogů je (zvláště na SŠ a VOŠ), problémem je velká časová náročnost při přípravě nových metod a nedostatek metodického materiálu a podpory pro jejich aplikaci ve výuce. Nejčastěji si vyučující připravují případové studie k nácviku řešení mimořádných situací.

### Používané metody výuky:

používané často: výklad/přednáška, cvičení ve třídě, vycházka v terénu s výkladem učitele, řešení situací

používané zřídka: problémové diskuse

používané ojediněle: beseda se zkušeným průvodcem, nácvik práce s technikou – mikrofonem, přenosným reproduktorem, rolové hry pro řešení nepředvídaných situací

### Používané metody fixace:

používané často: vycházka s praktickou činností studentů

používané zřídka: studijní zájezd, náslehy, koučování, problémové diskuse

používané ojediněle: nácvik průvodcovského výkladu ze střechy školy pro posádku náhodně vybraného automobilu, nácvik výkladu při spuštění PowerPointové prezentaci s nastaveným časováním.

### Používané metody kontroly:

používané často: kontrolní otázky – ústní zkoušení, písemný test, písemná práce (nejčastěji zpracování přípravy průvodce na zájezd)

používané zřídka: praktická zkouška v terénu

používané ojediněle: záznam výkonu studenta v terénu videokamerou a jeho následné vyhodnocení, průběžně aplikovaný bodový systém plnění studijních povinností

V hodnocení absolvovaných kurzů průvodci (viz kap. 5.1.) byly uvedeny nejčastěji připomínky k tomu, že kurzy jsou převážně teoretické a účastníci nezískají dostatek praktických zkušeností.

### Dílčí závěr

**Při výuce jsou používány převážně klasické metody založené na aktivitě učitele, méně již studenta (horší je situace v kurzech pro veřejnost). Některé metody, které by bylo vhodné v kurzech pro průvodce aplikovat, nikdo z dotázaných nevedl, např. instruktáže, využívání dokumentárních a výukových filmů, zážitkové vyučování. Problémem je, že aplikace aktivizujících metod pro výuku průvodcovství nejsou k dispozici.**

## 6.11. Účastníci vzdělávání

### Zdroje dat

dotazníkové šetření mezi průvodci (viz kap. 5.1.)

monitoring nabídky vzdělávání

odborná literatura

### Analýza

Systém celoživotního vzdělávání průvodců je poměrně komplikovaný a různorodý a jeho účastníky jsou jednotlivci s velmi rozdílnými charakteristikami.

Pro podrobnější charakteristiku byly účastníci rozděleni do tří skupin:

- 1) účastníci vzdělávání v rámci systému akreditovaných vzdělávacích programů MŠMT ČR (většinou studenti SŠ, VOŠ, VŠ v řádném prezenčním studiu)
- 2) veřejnost, která má zájem získat kvalifikaci průvodce
- 3) kvalifikovaní průvodci, účastníci dalšího odborného vzdělávání

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

### Charakteristika skupiny studentů v systému školství (SŠ, VOŠ, VŠ)

věk	16 – 25 let
dosud dosažená kvalifikace	stupeň vzdělání předcházející jejich studované škole, ve studiu většinou plynule pokračují
přehled o cestovním ruchu	při zahájení studia většinou žádný, v průběhu studia získají komplexní odborné vzdělání
studijní návyky	většinou na dobré úrovni, mají velmi dobré dovednosti v práci s informačními zdroji
motivace ke studiu	nižší, nemají ujasněnou představu o svém budoucím pracovním zařazení, průvodcovství je součástí celkového studijního programu a mají jej v rozvrhu zařazené povinně, je-li předmětem volitelným, často si průvodcovství vyberou proto, že „jednou by se to mohlo hodit“ nebo že bývá atraktivnější než ostatní volitelné předměty
ekonomická aktivita	student
podmínky, zázemí ke studiu	většinou velmi dobré (rodinné zázemí vytvářející podmínky pro studium)

### Charakteristika skupiny veřejnost mající zájem o získání kvalifikace průvodce

věk	18 – 65 let
dosud dosažená kvalifikace	minimálně středoškolské ukončené maturitou (někdy jsou do kurzů přijímáni studenti posledního ročníku střední školy), často vysokoškolské v oboru jiném než je cestovní ruch
přehled o cestovním ruchu	většinou velmi malý a zkrácený
studijní návyky	rozdílné, častěji na nižší úrovni

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

motivace ke studiu	velmi vysoká, do kurzů se hlásí dobrovolně, protože mají o získání kvalifikace zájem, kurz si většinou plně hradí
ekonomická aktivita	rozdílná, často čerství absolventi škol se zaměřením jiným než na cestovní ruch, většinou osoby ekonomicky aktivní
podmínky, zázemí ke studiu	rozdílné, spíše horší (mají osobní a pracovní závazky)
ostatní	někdy se jedná i o cizí státní příslušníky s nedostatečnou znalostí češtiny

### Charakteristika skupiny kvalifikovaných průvodců

přibližný počet osob	4000 aktivně činných průvodců
věk	18 - 85
dosud dosažená kvalifikace	minimálně středoškolské ukončené maturitou (dáno legislativou), většinou vysokoškolské v oboru jiném než je cestovní ruch, z hlediska této skupiny jsou vstupní znalosti při začlenění do konkrétního vzdělávacího programu velmi rozdílné
přehled o cestovním ruchu	většinou mají základní přehled a mnoho praktických znalostí a zkušeností
studijní návyky	velmi rozdílné, častěji na nižší úrovni, horší schopnost soustředění se
motivace ke studiu	velmi vysoká (viz výsledky výzkumu dále v této kapitole)
ekonomická aktivita	různorodá: <ul style="list-style-type: none"><li>– ekonomicky aktivní (OSVČ, zaměstnanci)</li><li>– ekonomicky neaktivní (ženy na mateřské dovolené, důchodci, studenti)</li></ul>

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

podmínky, zázemí ke studiu	rozdílné, většinou ztížené podmínky ke studiu (řada osobních a pracovních závazků, které jsou pro tuto skupinu prioritní), omezené časové možnosti pro studium dané sezonalitou průvodcovské činnosti
ostatní	někdy se jedná o cizí státní příslušníky se znalostí češtiny na dobré úrovni

### Věkové složení účastníků.

Vzdělávání se týká osob od 15 let, **převažuje vzdělávání dospělých** často až do vysokého věku. Někdy jsou účastníky lidé v postproduktivním věku, kteří mají zájem stát se průvodci po skončení své původní profesní kariéry.

### Výchozí vzdělání účastníků.

Účastníci vzdělávání mají různý stupeň i **různorodou odbornost předchozího dosaženého vzdělání**. Vzdělávacích programů pro získání kvalifikace se mohou účastnit studenti středních škol, tedy se základním vzděláním, ostatní programy předpokládají jako výchozí úroveň minimálně všeobecnou maturitu. Velmi často se vzdělávání účastní lidé s vysokoškolským vzděláním (nebo vysokoškolští studenti) nejrůznějších oborů, mezi nejčastější patří učitelé, historikové, geografové a jazykovědci.

### Ekonomická aktivita účastníků

Pouze malý počet průvodců se zabývá pouze touto činností. Pro většinu je poskytování průvodcovských služeb druhou, příležitostnou činností vykonávanou v době volna, dovolené či prázdnin. Nejčastější jsou skupiny studentů, žen na mateřské dovolené a důchodců.

### Motivace účastníků vzdělávání

Účast na vzdělávacích programech je dobrovolná, v oblasti průvodcovských služeb neexistuje kariérní řád. Průvodcovskou činnost vykonávají nejčastěji lidé



se zájmem o poznávání nového, což ovlivňuje i jejich **vnitřní motivaci** k účasti na vzdělávacích programech. Průvodci cítí silnou potřebu dalšího vzdělávání, což vyplývá z nároků, které jsou na ně při výkonu jejich práce kladeny. Motivací je získání kvalifikace, rekvalifikace či prohloubení kvalifikace. Kurzů pro získání kvalifikace se účastní někdy frekventanti, kteří si myslí, že by se jim kurz mohl někdy v budoucnosti „hodit“, i když nepředpokládají okamžité zahájení výkonu práce.

Zvláštní skupinou mající zájem o vzdělávání v oblasti průvodcovské činnosti jsou cizí státní příslušníci, pro které je tato činnost jednou z mála dostupných i při nedokonalé znalosti českého jazyka. Jejich výhodou je naopak velmi dobrá znalost jazyka a mentality jejich národa a kontakty ve své zemi původu při získávání práce.

### Časové možnosti pro vzdělávání

Čas, který mohou průvodci věnovat vzdělávání, je omezený hlavně sezónním rozložením práce a také u většiny výkonem jejich hlavní činnosti (zaměstnání, studium, péče o dítě apod.).

Lze shrnout, že účastníci celoživotního vzdělávání pro oblast průvodcovské činnosti jsou skupinou velmi různorodou jak z hlediska věkového tak vzdělanostního i z hlediska ekonomické aktivity. Převažují dospělí frekventanti vzdělávacích programů, pro které platí, že v dospělosti (po maturitě) se ve studiu projevuje:

- vyšší úroveň všeobecného vzdělání
- vyšší intelektuální potenciál
- větší životní zkušenosti
- zodpovědnější přístup ke vzdělávání
- uvědomělejší přístup k volbě oboru
- zúročení dosavadního vzdělání a zkušeností
- vyšší spolehlivostí a přesností při studiu.

Ke vzdělávání se přihlašují dobrovolně a mají vyvrálejší motivaci ke studiu. Mezi negativně působící faktory je třeba počítat nedostatek času, nedostatek financí na vzdělávání a ne vždy ideální osobní podmínky pro studium. Při vzdělávání je nutné respektovat psychologické zvláštnosti vzdělávání dospělých (např. nedostatečné návyky duševní práce) a volit odpovídajících metody a formy výuky, citlivý způsob hodnocení apod.

Žádaná témata pro další vzdělávání průvodců jsou velmi pestrá a často velmi specifická (viz tab. 5.2. na str. 108-109). Při sloučení navrhovaných témat do širších skupin (viz tab. 5.3. na str. 111) je možné konstatovat, že rozložení zájmu je rovnoměrné a odpovídá potřebám praxe průvodce. Největší zájem byl u průvodců zjištěn o témata spojená s realitami České republiky a jejích regionů, zvláště se zdůrazněním na aktuální dění a o jazykové kurzy. Zájem o vzdělávání není ovlivněn věkem respondenta, i u jazykového vzdělávání mají zájem o jazykové kurzy pro průvodce zástupci všech dotázaných věkových skupin.

### Dílčí závěr

**Účastníci celoživotního vzdělávání v cestovním ruchu jsou skupinou velmi různorodou z hlediska věkového složení, vstupní kvalifikace, cílů vzdělávání a jejich motivace a liší se osobními podmínkami pro studium.** Proto je v systému vzdělávání vhodné diferencovat koncepční řešení kurzů pro tři různé skupiny účastníků kurzů: studenty odborných škol, veřejnost se zájmem o získání kvalifikace a kvalifikované průvodce se zájmem o další vzdělávání. Poslední jmenovaná skupina vykazuje vysokou ochotu k dalšímu vzdělávání v široké paletě témat.

V současném systému vzdělávání jsou tyto tři skupiny organizačně rozdělené, jejich specifika jsou částečně respektována v obsahu vzdělávacích programů, nikoliv už při volbě metod a forem výuky.

## **6.12. Akreditace vzdělávacích programů a evaluace vzdělávacího procesu**

### Zdroje dat

informace od institucí Asociace průvodců ČR, MMR ČR, MŠMT ČR, České školské inspekce, některých vzdělávacích institucí

dotazníkové šetření mezi průvodci

šetření v regionech

monitoring nabídky programů vzdělávání

### Analýza

Pro hodnocení evaluace vzdělávacích programů jsou programy rozděleny podle hlediska cílové skupiny a organizátora vzdělávání.

Pro vzdělávání průvodců neexistuje jednotný evaluační systém. Základní kritérium pro zajištění kvality vzdělávacího programu je legislativně určeno pouze pro vzdělávací programy poskytované školami pro studenty ve vzdělávacím systému MŠMT ČR. Každý vzdělávací program musí být akreditován MŠMT ČR. Další hodnocení těchto subjektů je prostřednictvím příslušných institucí (Česká školní inspekce, asociace škol, organizace sdružující rodiče a žáky škol apod.). Tyto evaluační procesy jsou individuální, jejich výsledky většinou nejsou zveřejňovány.

Další prvek vzdělávání průvodců, který podléhá akreditaci, je zajišťování zkoušky odborné způsobilosti (akreditaci provádí MMR ČR), (podrobně viz kap. 2). Složení zkušební komise je dáno vyhláškou, ale konkrétní zkoušející jsou jmenováni na základě subjektivních rozhodnutí jednotlivých institucí, které jsou na základě vyhlášky oprávněné v komisi přisedět, nepodléhají žádné akreditaci, jejich poučení je na organizátorovi zkoušky. Úroveň zkoušek sleduje z vlastní iniciativy Asociace průvodců ČR, podle jejích závěrů je obsahová úroveň zkoušek srovnatelná a odpovídá legislativním předpisům.

Žádný vzdělávací program pro průvodce nabízený veřejnosti nemusí být akreditován a hodnocením kvality kurzů se ve většině případů nikdo nezabývá. O rozdílné kvalitě vzdělávacích programů svědčí rozdílná úroveň absolventů odborných škol i průvodcovských kurzů. Z dotazníkového šetření provedeného mezi průvodci vyplynulo, že ze zmíněných vzdělávacích agentur nejlepší kvalitu kurzů zajišťuje PIS, v minulosti Čedok (ten v současné době kurzy neorganizuje). Šetření odborných škol nebylo provedeno.

V dotazníkovém šetření možnosti komentovat své hodnocení kvality kurzu využili podle očekávání převážně respondenti, kteří hodnotili kurzy známkami horšími, proto jsou připomínky až na jednu negativní. Bez ohledu na instituci, u které byl kurz absolvován, jsou připomínky obdobné, kritizován byl nejčastěji nedostatek prakticky využitelných informací a nedostatek praxe. (Podrobné vyhodnocení výzkumu viz kap. 5.1.)

### Dílčí závěr

**Akreditaci podléhají pouze studijní programy v systému MŠMT ČR. Systém evaluace vzdělávacích programů není pro vzdělávací instituce jednotně zavedený, nejsou stanovena jednotná kritéria ani kompetence pro hodnocení kvality vzdělávání průvodců. Problémem pro uchazeče je nedostatek informací o úrovni nabízených kurzů, chybí standardy pro obsahovou a časovou dimenzi kurzů pro průvodce.**

### **6.13. Certifikace absolventů**

#### Zdroje dat

interní informace Asociace průvodců ČR

veřejně dostupné informace o vzdělávacích programech

legislativní předpisy

rozhovory s odborníky

šetření v regionech  
monitoring vzdělávacích programů

### Analýza

Certifikace vzdělání má několik funkcí:

- je dokladem o dosažené kvalifikaci, který slouží pro získání živnostenského oprávnění k výkonu průvodcovské činnosti,
- je dokladem, který je hodnocen na trhu práce, dokládá znalosti průvodce všeobecné i např. v určité oblasti, specializaci (např. znalost Prahy)
- je nástrojem ochrany spotřebitele, znakem, že průvodcovské služby poskytuje kvalifikovaný průvodce.

Získané údaje byly hodnocené podle hlediska cíle vzdělávání ve dvou kategoriích:

- získání kvalifikace průvodce
- další profesní vzdělávání průvodců

### Certifikace kvalifikace průvodce:

Pro skupinu studentů ve vzdělávacím systému MŠMT ČR je základním certifikátem o získání odborné kvalifikace průvodce doklad o středoškolském vzdělání ukončeném maturitní zkouškou v oblasti cestovního ruchu nebo doklad o absolvování vyšší nebo vysoké školy (bakalářského nebo magisterského studijního programu) v oblasti cestovního ruchu.

Základním dokladem o získání kvalifikace odbornosti průvodce pro skupinu veřejnosti, který je v současné době možné získat, je osvědčení o složení zkoušky odborné způsobilosti podle Vyhlášky MMR ČR č. 295/2001 Sb.

Podle Živnostenského zákona ti, kdo splní kvalifikační požadavky, získají živnostenský list pro výkon průvodcovské činnosti.

Jednotným dokumentem je **živnostenský list**, který je však povolením výkonu činnosti, nikoliv kvalifikačním dokladem.

**Kvalifikační doklad** (vysvědčení, diplom, osvědčení o absolvování zkoušky odborné způsobilosti...) má právně zaručenou platnost, je celostátně (i mezinárodně) uznávaný, fyzická podoba tohoto dokladu není jednotná.

**Doklad o absolutoriu SŠ, VOŠ nebo VŠ zaměřené na cestovní ruch** (vysvědčení, diplom)

Tento doklad je podle znění Živnostenského zákona dostatečný pro prokázání odborné způsobilosti pro práci průvodce. Studenti, kteří ukončí některou ze škol zaměřených na cestovní ruch, získají v průběhu studia rozsáhlé znalosti a dovednosti potřebné pro práci v oboru. Předmět průvodcovství je ale na některých školách zařazen jako volitelný, není tedy zaručeno, že všichni absolventi mají specifické znalosti a dovednosti potřebné pro průvodcovskou činnost.

### **Zkouška odborné způsobilosti**

Druhou možností získání kvalifikace průvodce je složení zkoušky odborné způsobilosti u komise akreditované školy (seznam škol je v příloze č. 6). Obsah a forma zkoušky jsou stanoveny Vyhláškou MMR ČR. (podrobněji viz kap. 2).

Doklad – osvědčení o absolvování zkoušky – nerozlišuje dílčí výsledky zkoušky, neuvádí se známky, pouze prospěl – neprospěl, na trhu práce má stejnou pozici absolvent se samými jedničkami jako absolvent se samými čtyřkami.

Další problematická úprava se týká jazykové části zkoušky. Živnostenský zákon jazykové znalosti průvodce nevyžaduje. Kdo se však rozhodne prokázat způsobilost k průvodcovské činnosti složením odborné zkoušky podle vyhlášky 295/2001 Sb. musí jazykovou zkoušku skládat. Uznává se pouze státní jazyková zkouška. Není zohledněna činnost průvodců v domácím cestovním ruchu, kteří pro výkon své práce nepotřebují znalost cizího jazyka. V domácím cestovním ruchu pracují průvodci při doprovázení tematicky zaměřených poznávacích zájezdů, musí mít proto podrobné odborné znalosti konkrétní tematiky (například architektura 1. poloviny 20. století v Praze), znalost cizího jazyka patří ke všeobecným znalostem, ale pro výkon jejich práce není podstatná. Dalším

nedostatkem legislativy je, že je uznávána pouze státní jazyková zkouška, jiné, i mezinárodně uznávané certifikáty, jejichž získání je často náročnější než složení státní jazykové zkoušky, uznávány nejsou.

### **Další doklady:**

#### **Průkaz průvodce**

V současné době je průkaz vydáván různými institucemi: PIS, Asociací průvodců, některými informačními středisky apod. (Např. Asociace průvodců ČR vydává průkaz s logem Světové asociace WFTGA.)

Někteří průvodci používají průkazy, které byly vydány v minulých 20ti letech – například průkaz vydávaný PIS, Ministerstvem obchodu ČR nebo některými cestovními kancelářemi, licence Pražského hradu, Židovského muzea v Praze).

Žádný z těchto průkazů nemá legislativou podloženou oficiální platnost, jeho majiteli nevyplývají z jeho držení žádné nároky (např. na vstup do objektu zdarma, právo podávat výklad apod.). Protože veřejnost v České republice, natož v zahraničí, nemá o existenci a platnosti průkazů průvodců většinou žádné ponětí, používá řada průvodců různé průkazy celkem úspěšně (zvláště při vstupech do objektů).

K některým průkazům byly vydávány také **odznaky** (PIS, Čedok, průvodce ČSSR), jejich ne-platnost je stejná jako u průkazů. Od roku 2005 vydává PIS nový odznak, nárok na něj mají všichni, kdo absolvují kurz průvodce Prahou (není podmínkou, že organizátorem je PIS) a zaplatí stanovenou částku (250 - 350 Kč). Odznaky jsou číslované, majitelé odznaků jsou evidováni, platnost odznaku není podložena žádným obecně platným předpisem.

#### Certifikace dalšího profesního vzdělávání průvodců:

Většina kurzů vydává frekventantům svých kurzů tištěný doklad o absolvování kurzu, nejčastěji nazvaný **osvědčení o absolvování**. Žádný z těchto dokladů nemá legislativně podloženou platnost, záleží pouze na rozhodnutí příslušných organizací (např. cestovních kanceláří), zda doklad uznají či nikoliv

(například osvědčení o absolvování kurzu specializace průvodce pro prohlídky Prahou v PIS nemá žádnou oficiální platnost, na trhu práce je přesto vyžadováno a je považováno za prestižní).

Nejproblematictější se jeví situace v oblasti kvalifikace místních průvodců. Legislativa statut místního průvodce nespécifikuje, je zahrnutý do kategorie průvodce v oblasti cestovního ruchu. Požadavky na kvalifikaci místních průvodců jsou specifické, průvodce musí znát velmi dobře danou lokalitu, musí znát mnoho podrobných faktografických údajů a umět nabídnout optimální prohlídkové trasy pro různé skupiny účastníků cestovního ruchu. Celkově musí znát dobře místní prostředí, aby mohl turistům podat autentický výklad v souladu s potenciálem a geniem loci navštíveného místa.

Absolutně neřešená je oblast průvodcovských služeb v chráněných krajinných oblastech a národních parcích..

Kvalifikace průvodců objektů není předmětem této práce, průvodcovská služba na objektech je plně v kompetenci majitelů/správců objektů (hrady, zámky, jeskyně, botanické zahrady, arboreta apod.) a většinou se jedná o krátkodobé zaškolení brigádníků. Přestože se jedná o práci špatně placenou, na významných hradech a zámcích vysoce převažuje poptávka zájemců nad nabídkou brigádnických míst. Např. do konkurzu na místo průvodce na Karlštejn se přihlásilo v roce 2006 přes 250 uchazečů, na hrad Kost přes 40.

### Dílčí závěr

V současné době v ČR **neexistuje jednotný všeobecně platný a uznávaný doklad ani o kvalifikaci průvodce, ani v oblasti dalšího profesního vzdělávání průvodců.** Tato situace vede k nepřehledné situaci v oblasti vzdělávání i na trhu práce, neexistuje jednoduchý nástroj ochrany spotřebitele. Zkouška odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti vytváří do určité míry standard kvalifikace, její právní úprava není ideální. Problémem je



kvalifikace místních průvodců, která nemá ani pro místa s velkou koncentrací cestovního ruchu žádnou úpravu.

### 6.14. Požadavky na systém

#### Zdroje dat

rozhovory s odborníky

monitoring vzdělávacích programů

#### Analýza

Základními sledovanými atributy systému vzdělávání jsou:

- otevřenost
- průchodnost
- kontinuita
- komplexnost
- reakce na změny ve společnosti (ve vzdělávání, v cestovním ruchu)
- návaznost na EU

Dále budou hodnoceny vnitřní vazby v rámci systému

a vnější vazby:

- začlenění vzdělávání průvodců do celkového systému vzdělávání v ČR
- k trhu práce
- k praxi

Pro hodnocení splnění jednotlivých požadavků byla stanovena čtyřbodová stupnice

1. velmi dobře
2. spíše dobře
3. spíše špatně
4. nedostatečně

Vyhodnocení sledovaných údajů je uvedeno v tab. 6.3. na str. 194.

Tabulka č. 6.3. **Hodnocení požadavků kladených na systém vzdělávání**

<b>vlastnost</b>	<b>hodnocení</b>
otevřenost	1
průchodnost	-
kontinuita	4
komplexnost	3
reakce na změny ve vzdělávání	3
reakce na změny v oboru cest. ruchu	4
návaznost na EU	4
evaluace	4
certifikace	4

Zdroj: vlastní šetření

### **Hodnocení otevřenosti systému:**

kriterium: vstupní požadavky na přijetí uchazečů do vzdělávání

Pro systém SŠ, VOŠ, VŠ – přijímací zkoušky (u soukromých škol přijímací řízení), jejich podmínky stanovuje ředitel, resp. rektor školy. Pro obory cestovního ruchu platí, že poptávka převyšuje nabídku, tj. nejsou uspokojeni všichni uchazeči o studium. V systému průvodcovských kurzů pro veřejnost jsou ve většině případů přijímáni všichni, kdo jsou ochotni zaplatit poplatek za kurz a splňují obecnou podmínku maturity (v některých případech jejího složení v běžném školním roce), v případě převyšující poptávky nad nabídku bývá navýšena kapacita kurzu. Bariéra finanční není významná – poplatky za kurz se pohybují v rozmezí 1500 – 8700 Kč.

Pro systém dalšího profesního vzdělávání průvodců nejsou vstupní požadavky kladeny obvykle žádné, v případě kurzů podporovaných z ESF je podmínkou živnostenský list pro průvodcovskou činnost.

Shrnutí: **Otevřenost systému** je možné hodnotit stupněm 1, je na velmi dobré úrovni, bariéry pro vstup do vzdělávání jsou z hlediska požadavků na předchozí vzdělání i z hlediska finančního velmi nízké. Velkým kladem systému je možnost vstupu do vzdělávání v libovolném věku.

### **Hodnocení průchodnosti systému:**

Z pohledu vzdělávání průvodců není průchodnost podstatnou vlastností systému, neboť v současné době je **systém vzdělávání průvodců jednostupňový** – jednorázové získání kvalifikace. Navazující programy dalšího profesního vzdělávání nemají oporu v legislativně uznaném dalším stupni vzdělávání.

V systému školství je průchodnost systému dána návazností jednotlivých stupňů vzdělávání, výjimku tvoří „slepá ulička“ pro absolventy vyšších odborných škol, kterým není umožněno pokračovat plynule v navazujícím studiu, v případě přijetí na VŠ se „vracejí“ na úroveň absolventů SŠ. Pro uznání kvalifikace průvodce není rozdíl mezi středoškolsky nebo vysokoškolsky vzdělaným průvodcem.

### **Hodnocení kontinuity systému:**

Návaznost obsahu studia průvodcovství na ostatní vzdělávací programy je složitá. V systému škol navazuje předmět průvodcovství na soustavu dalších odborných předmětů (podrobně viz kap. 5.2.), **samostatný kurz průvodcovství má stejnou obsahovou náplň na všech stupních škol**. Pokud student postoupí z odborné SŠ na VOŠ nebo VŠ, absolvuje průvodcovský kurz v téměř nezměněném rozsahu opakovaně.

V systému kurzů pro získání kvalifikace průvodce je obsahem kurzu soubor odborných předmětů cestovního ruchu (podrobně viz kap. 5.2.), většinou není zohledněno předchozí vzdělání frekventanta kurzu (např. vysokoškolsky vzdělaní kunsthistorikové či geografové studují opakovaně své předměty). Docházka v kurzech není podmínkou jejich absolvování, není ale nabízena možnost zúženého studia za sníženou cenu.

V kurzech dalšího profesního vzdělávání jsou nabízena témata úzké specializace, témata jsou často atraktivní a žádaná, jejich výběr je ale nahodilý, nerozvíjí kompetence průvodců soustavně a cíleně.

Shrnutí: Kontinuita systému je hodnocena stupněm 4, **v systému je řada duplicit a neprovázaných obsahových prvků**.

### **Hodnocení komplexnosti systému:**

V současném vzdělávání průvodců je legislativně uznáván pouze jeden stupeň vzdělání – dosažení odborné způsobilosti pro činnost průvodce v oblasti cestovního ruchu. Praxe vyžaduje některé specializace, které mají v ČR tradici (průvodce Prahou, specialista na určité destinace, pro tematické zájezdy, specializace pro práci delegáta apod.). Kurzy pro tyto specializace existují, nemají ale obecně platnou certifikaci. Z tohoto důvodu je hodnocení komplexnosti nutné rozložit do tří hledisek:

- **z hlediska nabídky** je možné vzdělávání průvodců považovat za komplexní (obsahová nabídka kurzů pokryje většinu základních i speciálních vzdělávacích potřeb)
- **z hlediska uznávání** získaného vzdělání (certifikace) je systém nekomplexní, kromě získání základní kvalifikace nejsou další stupně kvalifikace uvažovány, programy dalšího profesního vzdělávání nejsou do systému nijak začleněny
- **z hlediska organizačního** je vzdělávání průvodců velmi roztržštěné, realizací vzdělávacích programů se zabývá mnoho různých subjektů (podrobně viz kapitola 5.3.)

Shrnutí: Komplexnost systému je hodnocena stupněm 3, přestože v nabídce vzdělávacích programů je bohatá nabídka pokrývající většinu vzdělávacích potřeb průvodců, **systém vzdělávání není koncipován jako jednotný provázaný celek.**

### **Hodnocení reakce systému na trendy ve vzdělávání:**

Trendy ve vzdělávání jsou popsány v kap. 1. Nakolik jsou respektovány ve vzdělávání průvodců je znázorněno v následující tabulce č. 6.4. na str. 197.

Tabulka č. 6.4. **Reakce vzdělávání průvodců na trendy ve vzdělávání**

trend	aplikace v systému		
	velmi dobrá	částečná	žádná
důraz na celoživotní vzdělávání	x		
důraz na širší všeobecné vzdělání	x		
rozvoj informační společnosti		x	
transparentnost			x
mobilita			x
sladění evropských vzdělávacích systémů			x
rozvoj jazykových znalostí		x	
změna obsahu (méně fakt, více dovedností)			x
modernizace výukových metod			x
využívání multimediálních prostředků ve vzdělávání			x
růst autonomie vzdělávacích institucí	x		

Zdroj: vlastní šetření

V souladu se všeobecnými trendy ve vzdělávání je i ve vzdělávání průvodců akcentováno celoživotní vzdělávání, rozvoj programů dalšího profesního vzdělávání a nezávislost organizátorů vzdělávání. Ostatní trendy se ve vzdělávání průvodců výrazně nepromítají, **systém vzdělávání průvodců je možné považovat za konzervativní, zvláště v obsahu výuky**, kde převažuje teorie a fakta. Moderní metody výuky ani moderní formy vzdělávání (e-learning) ve vzdělávání průvodců zavedené nejsou. Nedostatečně je řešena v oblasti průvodcovské činnosti mobilita studentů a vzdělávání průvodců není v rámci Evropské unie sjednocené. Jazykové vzdělávání není přímo součástí vzdělávání průvodců, ale předpokládá se, že průvodce jazyky ovládá na velmi dobré úrovni. Příčinou je nesystémový přístup k rozvoji celoživotního vzdělávání průvodců. Celkově je tento bod hodnocen stupněm 3.

#### **Hodnocení reakce systému na změny v oboru cestovního ruchu:**

Trendy v rozvoji cestovního ruchu jsou popsány v kap. 1. Z mnoha popsáných trendů byly vybrány ty, které by bylo vhodné ve vzdělávání průvodců zohlednit, nakořik jsou respektovány ve vzdělávání průvodců je znázorněno v následující tabulce č. 6.5. na str. 198.

Tabulka č. 6.5.

**Reakce vzdělávání průvodců na trendy v rozvoji cestovního ruchu**

trend	aplikace v systému		
	velmi dobrá	částečná	žádná
fragmentace trhu		x	
diverzifikace poptávky			x
zážitková turistika			x
animace			x
regionální zvláštnosti		x	
luxusní turistika			x
business travel			x
handicapování			x
individualizace klientely			x
nové produkty		x	
nové technologie služeb			x
nové prostředky komunikace			x
důraz na kvalitu			x
posilování regionu Asie		x	
ochrana spotřebitele			x
udržitelný rozvoj			x
bezpečnost			x

Zdroj: vlastní šetření

**Trendy vývoje oboru** nejsou ve vzdělávacích programech pro získání kvalifikace průvodce **téměř vůbec zohledněny**, což v budoucnosti povede k nedostatečné kvalitě nabízených služeb. Programy dalšího profesního vzdělávání reagují na trendy rozvoje oboru o trochu lépe (v nabídce programů jsou kurzy seznamující se specifiky asijského trhu, představující nové produkty ve vybraných destinacích). Ve vzdělávání ve školách jsou studenti seznamováni při výuce ekonomiky cestovního ruchu s trendy vývoje, v průvodcovství ale chybí jejich aplikace na práci průvodce. Aplikace trendů vývoje oboru do vzdělávacích programů je hodnocena stupněm 4.

### **Hodnocení návaznosti systému na EU:**

Český systém vzdělávání průvodců je naprosto autonomní, neexistuje organizační ani obsahové napojení systému na systém zahraniční. Stupeň hodnocení je 4.

### **Hodnocení evaluace a certifikace** (podrobně rozebráno v kap. 6.12. a 6.13.):

Evaluace systému je hodnocena stupněm 4, systém vzdělávání průvodců nemá propracovaný způsob hodnocení žádných aspektů vzdělávacího procesu, nejsou stanovena jednotná kritéria ani kompetence pro hodnocení kvality vzdělávání průvodců, chybí standardy pro obsahovou a časovou dimenzi kurzů pro průvodce. Certifikace je taktéž hodnocena stupněm 4, neexistuje jednotný, jednoduchý, transparentní a v plné šíři uznávaný certifikát kvalifikace v rámci ČR, natož v mezinárodním prostředí Evropské unie.

### **Hodnocení vnitřních vazeb systému - provázanost vzdělávacích programů v rámci systému vzdělávání průvodců:**

Odborné vzdělávání průvodců je organizováno různými vzdělávacími institucemi (podrobně viz kap. 5.3.), které podléhají různým vrcholným orgánům a pro každý z typů institucí platí jiné podmínky pro poskytování kurzů. Spolupráce mezi organizátory vzdělávání není obvyklá, výjimkou je spolupráce organizátorů kurzů se školami majícími akreditaci pro zajišťování zkoušek odborné způsobilosti. Jedná se o spolupráci vždy pouze 2 – 3 subjektů. Plošná spolupráce neexistuje. Důsledkem vysoké autonomie organizátorů vzdělávání je duplicita vzdělávání průvodců na různých stupních odborných škol, v oblasti dalšího profesního vzdělávání průvodců jsou některá témata nabízena duplicitně, jiná chybí, není srovnatelný přehled o úrovni průvodcovských kurzů, neexistuje předávání zkušeností mezi lektory kurzů.

### **Hodnocení začlenění vzdělávání průvodců do celkového systému vzdělávání v ČR:**

V systému školství jsou začleněny MŠMT ČR akreditované školy SŠ, VOŠ a VŠ, některé z nich mají další akreditaci MMR ČR opravňující je zajišťovat

zkoušky odborné způsobilosti. Z ostatních institucí mají některé akreditaci MŠMT ČR pro poskytování rekvalifikačních kurzů (někteří organizátoři průvodcovských kurzů). Většina organizátorů dalšího profesního vzdělávání nemá žádné vazby na systém školství ČR, žádnou akreditaci pro poskytování kurzu nemají (zákonem není vyžadována). Systém vzdělávání průvodců je začleněn do všeobecného systému vzdělávání pouze částečně. Problematická je návaznost vzdělávání průvodců na vzdělávání jazykové. Příkladem nesystémového přístupu v současné době jsou jazykové zkoušky. Zkoušek osvědčujících znalost jazyka je mnoho typů: maturitní, absolventské na vyšších a vysokých školách, státní jazykové, ostatní zkoušky vykonané na soukromých jazykových školách (př. TOEFL). Pro průvodcovskou činnost lze znalost jazyka doložit pouze státní jazykovou zkouškou, jiné zkoušky uznávány nejsou a uchazeč o zkoušku průvodcovské způsobilosti musí jazykovou zkoušku skládat před zkušební komisí.

**Hodnocení legislativní úpravy pro vzdělávání průvodců - zjištěné nedostatky v oblasti legislativy:**

- názvosloví v živnostenském zákoně neodpovídá přijaté normě EU a nejsou předpisy pro převod mezi těmito dvěma systémy pojmů
- není přesně stanovena hranice mezi průvodcem v oblasti cestovního ruchu a průvodcem horským a sportovním
- automatické uznávání kvalifikace průvodce všem absolventům SŠ, VOŠ a VŠ bez ohledu na zařazení kurzu průvodcovství jako povinného předmětu
- pro kvalifikaci uznávání pouze státní jazykové zkoušky

**Hodnocení vazeb systému vzdělávání průvodců k praxi a k trhu práce:**

Obsah vzdělávání průvodců vychází z praktických potřeb současné průvodcovské činnosti, ve vzdělávání je ale nedostatečná vazba na budoucí potřeby trhu. Rozsah výuky dovedností potřebných pro průvodcovskou práci je nedostatečný, většinou chybí praktická cvičení v reálném prostředí a rekognoskace terénu. Kladem je časté zapojení odborníků z praxe do výuky a vysoký podíl vyučujících, kteří se zároveň průvodcovské činnosti prakticky věnují. Není řešen přechod absolventů



kurzů do praxe (náslechy). Počet účastníků vzdělávání není regulován s ohledem na potřeby (absorpční schopnost) trhu práce.

### Dílčí závěr

Současné vzdělávání průvodců v ČR vykazuje mnoho nesystémových řešení. Ve většině hodnocených kritérií bylo zjištěno mnoho nedostatků.

### **6.15. Stručné shrnutí výsledků analýzy:**

#### **cíle vzdělávání**

- není stanoven komplexní cíl systému vzdělávání
- školy v systému MŠMT ČR mají definované kompetence absolventů širší než je potřebné pro průvodcovskou činnost
- průvodcovské kurzy cíl deklarovaný nemají, náplň kurzů je omezena na přípravu ke zkoušce odborné způsobilosti
- cíle kurzů pro další profesního vzdělávání průvodců jsou definovány ad hoc - rozšíření nebo prohloubení znalostí v určitém úzkém tématu
- cíl vzdělávání je častěji formulován pouze v rovině získání teoretických znalostí, rozvoj dovedností a praktických zkušeností v cílech zahrnutý většinou není
- návaznost cílů vzdělávacích programů na potřeby praxe je pouze u některých programů

#### **obsah vzdělávání**

- odpovídá nárokům zkoušky odborné způsobilosti, nikoliv potřebám praxe
- nezohledňuje trendy vývoje oboru
- převládá výuka teorie, nedostatečná je praktická část výuky

#### **organizace vzdělávání**

- organizační struktura vzdělávání průvodců v ČR je velmi roztržitá

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

- jediným sjednocujícím prvkem v kategorii získání kvalifikace průvodce v kurzech je zkouška odborné způsobilosti

### **formy vzdělávání**

- nejčastější je forma vzdělávání prezenční, v případě agentur jsou nejčastější formou kurzy
- vliv moderních informačních technologií na formy celoživotního vzdělávání průvodců se neprojevil

### **personální zajištění vzdělávání**

- většina vyučujících je zdatná odborně, má praktické zkušenosti v průvodcovské činnosti a napojení na praxi
- většina vyučujících nemá pedagogické vzdělání
- neexistuje podpora pro práci učitelů průvodcovství
- není propracovaná metodika výuky a nejsou k dispozici učební pomůcky.

### **zajištění vzdělávání studijními pomůckami**

- v České republice je všeobecně dostupná pouze jedna použitelná učebnice
- jiné pomůcky pro vzdělávání průvodců nejsou k dispozici

### **finanční zajištění vzdělávání**

- charakteristické je vícezdrojové financování
- vynakládání společenských finančních zdrojů je neefektivní

### **metody vzdělávání**

- k dispozici a využívány jsou převážně klasické metody výuky
- aplikace aktivizujících metod pro výuku průvodcovství nejsou k dispozici

### **účastníci vzdělávání**

- různorodé skupiny z hlediska věkového složení, vstupní kvalifikace, cílů vzdělávání a jeho motivace

## 6. ANALÝZA SYSTÉMU

- jejich specifika jsou částečně respektována v obsahu vzdělávacích programů, nikoliv při volbě metod a forem výuky

### **akreditace a evaluace vzdělávání**

- vzdělávání v systému MŠMT ČR podléhá akreditaci, ostatní programy vzdělávání nikoliv
- akreditaci podléhají školy zajišťující zkoušku odborné způsobilosti
- vnější evaluace vzdělávacích programů pro průvodce neexistuje

### **certifikace vzdělávání**

- neexistuje jednotný všeobecně platný a uznávaný doklad o kvalifikaci průvodce ani v oblasti dalšího profesního vzdělávání průvodců

### **systemové řešení vzdělávání**

- systém je otevřený, bezbariérový
- systém vzdělávání není koncipován jako jednotný provázaný celek (duplicity, obsahová neprovázanost)
- systém dostatečně nezohledňuje vývoj oboru a společnosti
- neexistuje organizační ani obsahové napojení systému vzdělávání na systém vzdělávání zahraniční
- vnitřní provázanost systému není řešena
- není vyřešena návaznost vzdělávání průvodců na ostatní vzdělávání v České republice
- pro vzdělávání průvodců není dostatečná podpora v legislativě
- není vyřešena vazba systému vzdělávání na trh práce

Celkově současný systém vzdělávání průvodců v České republice vykazuje mnoho nesystemových řešení. Výsledky analýzy systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice budou v následující subkapitole využity pro zpracování SWOT analýzy.

### **6.16. SWOT analýza systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice**

Cílem SWOT analýzy je vytvoření přehledu silných a slabých stránek současného systému vzdělávání průvodců v České republice a určení hrozeb a příležitostí společenského prostředí pro další rozvoj tohoto systému. Východisko pro SWOT analýzu tvořily závěry dílčích šetření uvedené v této práci v kapitolách 5.1. – 5.14. a podrobná analýza jednotlivých prvků systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice uvedená v kapitolách 6.1. – 6.14., rozhovory s odborníky v oblasti vzdělávání a cestovního ruchu a aktuální dokumenty týkající se zkoumané oblasti. SWOT analýza je souhrnným výstupem analýzy a stane se podkladem pro další, 7. kapitolu této práce – návrhu komplexního systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice.

### **Silné stránky systému celoživotního vzdělávání průvodců v ČR**

- důraz na celoživotní vzdělávání v dokumentech státní politiky
- současný systém je v souladu s politikou Evropské unie, existuje více cest, jak dosáhnout kvalifikace průvodce (otevřenost, prostupnost systému)
- rozvoj vzdělávacích programů zvláště v oblasti dalšího profesního vzdělávání průvodců (díky podpoře z Evropské unie)
- rostoucí nabídka pro další profesní vzdělávání průvodců
- obsahové zaměření vzdělávacích programů obohacuje účastníky o nové poznatky a zkušenosti využitelné nejen v profesním, ale i v osobním životě, je přínosné i pro sebezdokonalení (řešení různých situací, komunikační dovednosti...)
- konkurenční prostředí v oblasti komerční nabídky vzdělávacích programů pro průvodce (rozmanitost témat, zvyšování kvality kurzů)
- regionální dostupnost vzdělávání pro průvodce je na dobré úrovni (i když největší koncentrace nabídky je v Praze)
- silná vnitřní motivace k dalšímu profesnímu vzdělávání u průvodců
- mnoho kurzů dalšího profesního vzdělávání je pro účastníky bezplatné, hrazeno z Evropského sociálního fondu

### Slabé stránky systému celoživotního vzdělávání průvodců v ČR

- není stanoven jednotný cíl v oblasti celoživotního vzdělávání průvodců
- roztržitost systému vzdělávání průvodců mezi mnoho různých institucí
- obsahové zaměření kurzů nerespektuje budoucí potřeby praxe
- ve vzdělávacím systému převažuje důraz na teoretické znalosti, praktické dovednosti jsou podceňovány
- není zpracována problematika metodiky výuky průvodcovství
- nejsou využívány všechny možné metody pro výuku průvodcovství
- nejsou vytvořeny pomůcky pro výuku tohoto předmětu
- nedostatek studijních pomůcek pro přípravu na práci průvodce
- není podpora dalšího vzdělávání lektorů průvodcovských kurzů
- nabídka kurzů je nepřehledná, chybí jednotný informační portál se soustředěnou nabídkou vzdělávání pro průvodce
- nekoordinované přidělování finanční podpory pro realizaci kurzů
- organizování průvodcovských kurzů pro veřejnost a programů dalšího profesního vzdělávání nepodléhá jednotné kontrole
- není vytvořen kariérní řád pro průvodcovskou činnost
- neexistuje jednotný doklad o kvalifikaci průvodce a na něj navazující certifikát (např. odznak) snadno srozumitelný pro spotřebitele
- nejednotný rozsah přípravných kurzů pro průvodce (z hlediska obsahu i časové dotace)
- nejednotná úroveň přípravných kurzů pro průvodce
- nejednotná úroveň zkoušky odborné způsobilosti (standard pro zkoušky tvoří vyhláška, která dostatečně nespecifikuje hloubku požadovaných znalostí ani formu zkoušení)
- zkušebních komise pro zkoušku odborné způsobilosti nepodléhá žádné certifikaci, jejich členové jsou jmenováni na základě subjektivních rozhodnutí jednotlivých institucí, které jsou na základě vyhlášky

oprávněné v komisi přisedět, členové komisí často neznají přesně ani mechanismus zkoušky

- neexistuje jednotná evidence průvodců
- nejasná provázanost mezi pořadateli kurzů a akreditovanými realizátory zkoušek odborné způsobilosti
- konkurenční prostředí v oblasti komerční nabídky vzdělávacích programů pro průvodce (vycházení vstříc frekventantům i za cenu snižování nároků na absolventy)
- chybí certifikace dalšího vzdělávání – získaná osvědčení nemají v praxi žádnou váhu, nejsou podkladem pro vyšší plat
- nesleduje se kvalita, u kurzů ani preventivně, u škol pouze při vydávání akreditace
- žádná ze škol nemá hlavní cíl vzdělávat průvodce, ti jsou „vedlejším“ produktem zvolené specializace
- nejsou sledovány osobní předpoklady uchazeče o práci průvodce
- nejsou předpisem stanoveny požadavky na osobnostní rysy uchazečů o průvodcovství
- uznávání kvalifikace v oblasti jazyků je v zákonné úpravě nedotažené

### Hrozby systému celoživotního vzdělávání průvodců v ČR

- nezájem destinací na zkvalitnění průvodcovských služeb
- nezájem podniků cestovního ruchu na vzdělávání průvodců
- řada nabízených kurzů dalšího profesního vzdělávání průvodců je jednorázová, po skončení finanční podpory z fondů Evropské unie kurzy nebudou pořádány
- není zajištěna univerzální platnost osvědčení získaných v rámci celoživotního vzdělávání
- nejasné kompetence rozvoji této oblasti vzdělávání (MMR ČR, MŠMT ČR, MPSV ČR)
- kvantitativní rozvoj školství není vždy v souladu s rozvojem kvalitativním
- uplatnění všech odborných znalostí i dovedností průvodce v praxi je limitováno komunikačními a jazykovými dovednostmi a schopnostmi
- nedostatečná kontrola kvality průvodcovských služeb
- nízká prestiž zkoušky odborné způsobilosti v praxi
- možnost vykonání zkoušky v cizím jazyce (není možné ověřit dostatečně rozsah znalostí)
- nedostatečná legislativní ochrana trhu práce (tolerance černých průvodců, průvodců bez kvalifikace, neexistuje statut místního průvodce)
- průvodci ze zahraničí poskytující služby na území České republiky bez možnosti kontroly kvality jejich práce
- chybějící norma upravující práva a povinnosti průvodců



### **Příležitosti systému celoživotního vzdělávání průvodců v ČR**

- podpora celoživotního vzdělávání politikou cestovního ruchu České republiky i v aplikaci pro obor cestovní ruch
- podpora v politice Evropské unie
- celkově vysoká úroveň systému všeobecného vzdělávání v České republice
- vytvoření jednotné platformy pro rozvoj komplexního systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice (jednotné standardy vzdělávání, certifikace vzdělávacích institucí a certifikace kvalifikace)
- důsledná kontrola trhu práce
- změna legislativy
- uplatnění v oblasti cestovního ruchu, který nabízí stále více pracovních příležitostí
- možnost rekvalifikace pro nezaměstnané, důchodce,...

SWOT analýza byla vytvořena autorkou disertační práce.

Analýzou byly zjištěny značné nedostatky v současném systému vzdělávání průvodců v České republice. Perspektivně by bylo vhodné systém vzdělávání upravit, aby lépe odpovídal potřebám společnosti. Návrh na možné systémové řešení vzdělávání průvodců je obsažen v 7. kapitole.

### **6.17. Potvrzení hypotéz disertační práce**

Základní hypotéza disertační práce, která zní: „**Současný systém vzdělávání průvodců v České republice neodpovídá nynějším a budoucím**

**nárokům oboru**“, byla analýzou **potvrzena**. Základ problému tkví v nesystémovém přístupu k řešení vzdělávání průvodců. Cíle vzdělávání nejsou dostatečně formulovány, v obsahu výuky není dostatečně zohledňován vývoj společnosti a cestovního ruchu ani v plné míře potřeby průvodcovské praxe. Organizačně je systém vzdělávání průvodců velmi roztržštěný, což spolu s tím, že není nastaven komplexní systém akreditace, evaluace a certifikace vede k nepřehledné situaci jak na trhu vzdělávání, tak na trhu práce.

Je možné konstatovat, že se potvrdily také vedlejší hypotézy: **„Celoživotní vzdělávání průvodců v České republice je roztržštěné“**, neboť je poskytováno velkým množstvím subjektů bez jejich vzájemné koordinace. **„Nabídka vzdělávacích programů je nepřehledná“**, není vytvořena jednotná databáze obsahující základní informace o možnostech vzdělávání pro průvodce. **„K dispozici nejsou specifické metody a pomůcky pro výuku průvodcovství“**, didaktika předmětu průvodcovství není zpracována, existuje pouze jedna dostupná učebnice, jiné pomůcky pro výuku nejsou k dispozici.

Kromě výše uvedených závěrů vztahujících se k hypotézám, byla identifikována řada dalších nedostatků systému vzdělávání průvodců v České republice (viz výše). **Negativně překvapivé bylo zjištění, že zvláště v destinacích cestovního ruchu je velmi malý zájem na kvalitním výkonu průvodců a neexistuje téměř žádná podpora zvyšování kvality průvodcovských služeb prostřednictvím systému vzdělávání v regionech.**

V současné době je zvýšená pozornost společnosti věnovaná problematice celoživotního vzdělávání, pro zkvalitnění systému vzdělávání je možné využívat finanční zdroje Evropské unie, což vytváří předpoklad pro možnost realizace změn v systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice. Návrh na řešení zjištěných nedostatků je zpracován v následující 7. kapitole.

## **7. Návrh komplexního systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice a opatření k jeho realizaci**

Analýza systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice odhalila řadu nedostatků v současném systému. Modernizace systému vzdělávání průvodců je nezbytná a týká se všech prvků vzdělávacího systému. Hlavním cílem nového systému je zkvalitnění odborné přípravy vybrané skupiny pracovníků – průvodců v oblasti cestovního ruchu a tím vytvoření předpokladů pro zkvalitnění jimi poskytovaných služeb.

V subkapitole 7.1. je popsán návrh možného nového komplexního systému vzdělávání průvodců, v subkapitole 7.2. je přehled základních opatření, která by mohla přispět k realizaci nového systému.

Navržený model celoživotního vzdělávání průvodců vychází z poznatků teorie vzdělávání a z předchozí analýzy a je koncipován komplexně. Zahrnuje vzdělávání umožňující získání kvalifikace průvodce i další profesní rozvoj. Je založen na nadčasovém respektování potřeb budoucího vývoje společnosti i oboru cestovního ruchu. Jsou řešeny vnitřní vazby systému i vnější vztahy k okolnímu prostředí. Navržený model přesahuje oblast vzdělávání a zahrnuje i jeho legislativní podporu a prvky ochrany spotřebitele.

### **7.1. Návrh modelu komplexního systému celoživotního vzdělávání průvodců v České republice**

#### **7.1.1. Cíl vzdělávání**

Koncepční cíl je příprava kvalifikovaného průvodce (zvládajícího běžné povinnosti spojené s poskytováním průvodcovských služeb i mimořádné situace)

## 7. NÁVRH

a po celou dobu jeho profesní kariéry umožnění doplňovat a prohlubovat jeho znalosti a dovednosti v souladu s vývojem společnosti a cestovního ruchu.

Cíl vzdělávání vychází z požadavků praxe na činnost průvodce a je formulován ve dvou úrovních:

pro vzdělávací programy zajišťující základní kvalifikaci průvodce jsou standardem odborného vzdělávání následující **cílové znalosti**:

- kulturně historický přehled o České republice
- politicko ekonomický přehled o České republice
- přehled o významných památkách a destinacích cestovního ruchu a jejich produkty v České republice a ve světě
- základní přehled o dějinách umění
- odborná terminologie cestovního ruchu
- technické zajišťování služeb cestovního ruchu (ubytovací, stravovací, dopravní, pojištění, další doplňkové služby)
- základy ekonomiky cestovního ruchu včetně sledování aktuálních trendů trhu
- základy psychologie v aplikaci na práci průvodce
- legislativní rámec pro poskytování služeb v cestovním ruchu
- práva a povinnosti průvodce
- základy ochrany spotřebitele
- zásady bezpečnosti v cestovním ruchu
- ochrana přírody a kulturního dědictví
- zásady udržitelného rozvoje cestovního ruchu
- mezinárodních předpisů platných v cestovním ruchu
- práce s informačními zdroji a moderními komunikačními technologiemi

a **cílové dovednosti**:

- zpracovat přípravu průvodce pro zájezd
- podat poutavý odborný průvodcovský výklad v českém i cizím jazyce
- aplikovat teoretické znalosti historie, geografie a dějin umění při výkladu

## 7. NÁVRH

- představit návštěvníkům atraktivitu regionu
- využít prvky animace při práci s klienty
- komunikovat
- aplikovat znalosti psychologie při práci
- umět přizpůsobit průvodcovské služby individuálním požadavkům klientů
- organizovat program klientů
- komunikovat (naslouchat i sdělovat)
- zvládat administrativní a účetní úkony spojené s průvodcovskou činností
- umět řešit neočekávané události v průběhu zájezdu
- dodržovat pravidla společenského chování
- samostatně se orientovat v terénu
- osvojení si návyku celoživotního vzdělávání
- schopnost samostatně získávat poznatky

Pro vzdělávací programy zajišťující další profesní vzdělávání je možné stanovit dva rozdílné cíle:

- aktualizace znalostí a dovedností
- specializace pro výkon konkrétní průvodcovské činnosti, rozšíření a prohloubení znalostí, individuální rozvoj

### **aktualizace znalostí a dovedností:**

#### **cílové znalosti**

- nové trendy ve vývoji poptávky cestovního ruchu
- nové produkty cestovního ruchu
- nové technologie v cestovním ruchu
- nové právní předpisy pro cestovní ruch
- nové informační zdroje pro průvodce

#### **cílové dovednosti**

- umět vyhovět specifickým požadavkům segmentů poptávky
- používat nové technické prostředky v cestovním ruchu
- pracovat s novými informačními zdroji

### **specializace pro výkon průvodcovské činnosti, prohloubení znalostí:**

#### **cílové znalosti**

- podrobné vědomosti k vybrané specializaci (geografické, tematické)
- potřeby segmentu trhu, pro který je specializace určena

#### **cílové dovednosti**

- zvládnutí všech aspektů poskytování specifických služeb

### **7.1.2. Obsah vzdělávání**

Do obsahu vzdělávání je nutné přidat oproti současnému systému některá **nová témata** (viz níže), **posílit praktickou část výuky** a sjednotit hodinový rozsah kurzů.

Ve vzdělávacích programech získávání kvalifikace zůstanou zachovány základní teoretické předměty v současném rozsahu (technika průvodcovské činnosti, ekonomika cestovního ruchu, technika služeb cestovního ruchu, geografie, psychologie a dějiny umění **v aplikaci pro potřeby průvodce**). V průvodcovských kurzech pro veřejnost by byla možnost volby studovat pouze vybraná témata (aby nedocházelo k duplicitnímu vzdělávání např. kunsthistorika v oblasti dějin umění), tj. bylo by zavedeno modulové vyučování. Je nutné přidat další předměty: rétorika a komunikační dovednosti, společenský protokol, práce s informačními zdroji, bezpečnost v cestovním ruchu, právní a účetní minimum.

Rozsah základního kurzu je stanoven na minimálně 100 hodin přímé výuky (samostudium není započítáno), z toho alespoň 50% bude výuka praktická (instruktáže, cvičení, práce v terénu). Obsah i rozsah učiva je navržen v tab. č. 7.1. na str. 215 a v následujícím rozpisu osnov předmětů.

Tabulka č.7.1. **Minimální obsah učiva pro vzdělávací program získání kvalifikace průvodce**

<b>předmět</b>	<b>počet hodin: teorie</b>	<b>praxe</b>	<b>celkem</b>
technika průvodcovské činnosti	5	15	20
řešení modelových situací	1	8	9
instruktáže	0	8	8
ekonomika cest. ruchu	8	0	8
technika služeb cest. ruchu	8	0	8
geografie + reálie ČR	8	0	8
dějiny kultury + religionistika	8	0	8
psychologie	4	2	6
právní minimum	2	0	2
účetní minimum	1	0	1
bezpečnost v CR* + ochrana spotřebitele	2	2	4
rétorika + komunikační dovednosti	1	10	11
společenský protokol	2	5	7
<b>celkem počet hodin</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Zdroj: vlastní

Pozn.: \*použitá zkratka „CR“ = cestovní ruch

### **Stručné osnovy předmětů**

technika průvodcovské činnosti (teorie 5/praxe 15, celkem 20 hodin)

- obsah průvodcovské činnosti
- povinnosti průvodce
- administrativní náležitosti spojené s výkonem průvodcovských služeb
- náležitosti přípravy průvodce, pomůcky pro práci průvodce
- využívání informačních zdrojů pro práci průvodce
- nácvik práce průvodce v terénu

řešení modelových situací (teorie 1/praxe 8, celkem 9 hodin)

- obecné zásady pro řešení mimořádných situací
- nácvik řešení různých situací

## 7. NÁVRH

### instruktáže (teorie 0/praxe 8, celkem 8 hodin)

- návštěva nejméně 2 významných míst soustředěného cestovního ruchu v České republice (rekognoskace terénu – ukázka práce průvodce v terénu, model pro další samostudium)

### ekonomika cest. ruchu (teorie 8/praxe 0, celkem 8 hodin)

- základní pojmy cestovního ruchu
- řízení cestovního ruchu v České republice, v Evropské unii
- destinační management v cestovním ruchu
- poptávka v cestovním ruchu
- nabídka v cestovním ruchu
- dosavadní trendy a předpokládaný budoucí vývoj cestovního ruchu v České republice a ve světě
- udržitelný rozvoj cestovního ruchu
- etika v cestovním ruchu

### technika služeb cest. ruchu (teorie 8/praxe 0, celkem 8 hodin)

- druhy služeb cestovního ruchu – dopravní, ubytovací, stravovací, služby cestovních kanceláří a agentur, informační střediska, pojištění v cestovním ruchu, prohlídky památkových objektů, kulturní a společenská zařízení a akce, další doplňkové služby
- zajišťování jednotlivých služeb
- normy kvality služeb cestovního ruchu

### geografie + reálie České republiky (teorie 8/praxe 0, celkem 8 hodin)

- významné oblasti cestovního ruchu světa
- regiony a oblasti cestovního ruchu v České republice – jejich specifika
- významné atraktivity České republiky
- základní reálie o České republice (všeobecný přehled o kulturním, ekonomickém, politickém dění v České republice)



## 7. NÁVRH

### dějiny kultury + religionistika (teorie 8/praxe 0, celkem 8 hodin)

- stručný vývoj dějin umění, periodizace vývoje umění (díla, představitelé) ve světě a na území České republiky
- přehled náboženství světa

### psychologie (teorie 4/praxe 2, celkem 6 hodin)

- chování návštěvníků (obecně i včetně národnostních specifik)
- postup při řešení konfliktů při průvodcovské činnosti

### právní minimum (teorie 2/praxe 0, celkem 2 hodiny)

- právní úprava průvodcovské činnosti v České republice a v Evropské unii
- právní odpovědnost průvodce
- smlouvy o zajištění průvodcovských služeb (možnosti, náležitosti smluv)
- pasové, celní, vízové předpisy
- ochrana přírody a kulturního dědictví

### účetní minimum (teorie 1/praxe 0, celkem 1 hodina)

- náležitosti účetních dokladů
- daňové přiznání průvodce

### bezpečnost v cestovním ruchu + ochrana spotřebitele (teorie 2/praxe 2, celkem 4 hodiny)

- zásady pro zajištění bezpečnosti účastníků v cestovním ruchu v destinaci, při dopravě, pěších prohlídkách, pohybu v přírodě
- eliminace zdravotních rizik v cestovním ruchu (stravování)
- ochrana před pouliční kriminalitou
- instituce zajišťující bezpečí a ochranu návštěvníků (konzuláty, policie, zdravotní zařízení, sdružení na ochranu spotřebitele)
- reklamace nekvalitních služeb v cestovním ruchu

## 7. NÁVRH

rétorika + komunikační dovednosti (teorie 1/praxe 10, celkem 11 hodin)

- základní pravidla verbálního a nonverbálního projevu
- praktická cvičení - výklad průvodce

společenský protokol (teorie 2/praxe 5, celkem 7 hodin)

- základy společenského chování v běžných situacích (pozdravy, stolování, vizitky)
- osobní prezentace průvodce
- specifika společenského protokolu zahraničních hostů
- nácvik správných návyků při dodržování pravidel společenského chování

### **Návrh obsahu vzdělávání pro další vzdělávání průvodců**

Pro další vzdělávání průvodců je možné velké obsahové spektrum programů. Kurzy dalšího vzdělávání by měly být rozděleny do tří kategorií podle jejich cílového zaměření:

- kurzy pro specializaci regionální (delegát, region)
- kurzy pro specializaci tematickou
- kurzy pro aktualizaci znalostí a dovedností (nové trendy, řešení situací, nové komunikační technologie)

Vzdělávací programy **pro specializaci regionální** by měly být nabízeny průběžně, jejich obsah by měl mít vztah k regionální (město/region/stát) specializaci průvodců. Obsahem programů by byly podrobné informace o místě, seznámení s prohlídkovými trasami a režimem návštěvy turistických objektů. Programy by měly být doplněny instruktáží a jazykovým školením s odbornou terminologií vztahující se k místu. Nabídka programů by byla koncipována pro české průvodce působící v oblasti incomingu a pro zahraniční průvodce působící v České republice.

Vzdělávací programy **pro specializaci tematickou** by měly být nabízeny průběžně podle zájmu průvodců a v souladu se strategií rozvoje cestovního ruchu v České republice, jejich obsah by měl prohlubovat některé znalosti, popř. dovednosti průvodců (např. historické události v kontextu zdrojových trhů).

Vzdělávací programy **pro aktualizaci znalostí a dovedností** by měly být nabízeny v krátkodobém horizontu podle potřeb vyvíjejícího se trhu. Na základě analýzy trendů vývoje cestovního ruchu by byla v současné době vhodná témata pro další vzdělávání průvodců následující:

- aktuální regionální nabídka
- nové produkty, nově otevírané atraktivity (instruktáže)
- výročí osobností (možné prohlídkové trasy)
- orientace na zákazníka, na jeho individuální potřeby
- nabídka individuálních služeb
- animační dovednosti, zážitková turistika
- adaptace na asijský zdrojový trh
- moderní informační technologie
- požadavky specifických skupin zákazníků (senioři, solventní klientela)
- udržitelný rozvoj cestovního ruchu, ochrana přírody a kulturních památek
- bezpečnost hosta
- ochrana spotřebitele

Hodinová dotace pro kurzy dalšího profesního vzdělávání předem stanovena není, odvíjela by se od náročnosti tématu a byla by určována organizátorem kurzů.

### 7.1.3. Organizace vzdělávání

Organizační struktura (institucionální zajištění) vzdělávání průvodců je velmi komplikovaná a v zájmu zachování otevřenosti systému, volného působení trhu a pestrosti nabízených forem a obsahu vzdělávacích programů je její sjednocení nemožné. Je proto třeba hledat sjednocující prvky.

V oblasti získávání kvalifikace průvodce ve veřejných kurzech je tímto prvkem osvědčená zkouška odborné způsobilosti, která by měla zůstat zachovaná. V odborných školách cestovního ruchu je třeba organizačně zajistit, aby všichni absolventi měli zařazený **předmět průvodcovství** (technika průvodcovské činnosti) **mezi povinnými předměty, nebo i na absolventy těchto škol rozšířit povinnost složení zkoušky odborné způsobilosti.**

Sjednocujícím prvkem dalšího profesního vzdělávání průvodců by byla **povinná akreditace kurzů** (viz kap. 7.1.12) bez ohledu na poskytovatele tohoto vzdělávání. Do tohoto stupně vzdělávání by se tak mohly začlenit různé organizace v ještě širší míře, než je tomu doposud: např. společenské a zájmové organizace, informační a kulturní střediska, sportovní kluby, knihovny, muzea a galerie, hvězdárny, zoologické a botanické zahrady apod.

Novým organizačním sjednocujícím článkem by bylo **poradenské centrum pro vzdělávání průvodců**. Jeho činnost by zahrnovala:

- informace pro zájemce o toto povolání
- komplexní přehled nabízených vzdělávacích programů
- akreditace, evaluace, certifikace vzdělávacích programů
- podpora organizátorům vzdělávání (metodická)
- individuální podpora pro průvodce (informace o solidnosti cestovních kanceláří, informační materiály k zájezdům – topografická příprava)
- výroba studijních materiálů

## 7. NÁVRH

- výroba podkladů pro podporu lektorů (tvorba manuálů, případových studií, výukových instruktážních filmů)
- organizování workshopů pro pedagogy

Další organizační změnou by bylo **zvýšení podílu destinací na vzdělávání průvodců**, prostřednictvím informačních středisek by byla průběžně nabízena školení pro průvodce, kteří by měli zájem o detailní specializaci pro město/region. S uvolněním poskytování průvodcovských služeb v rámci Evropské unie by informační střediska měla důsledně sledovat a podporovat kvalitu průvodcovských služeb na svém území.

Další nové organizační opatření se vztahuje k přechodu absolventů škol a kurzů průvodcovství do praxe formou asistence zkušeným průvodcům a povinnými následky.

### 7.1.4. Formy vzdělávání

Výuka průvodcovství je specifická a těžko se realizuje pouze ve strohých budovách, v hodinách pravidelně stanovených rozvrhem. Kromě již zavedených forem vzdělávání je nutné zavést formy další, umožňující v dostatečné míře nácvik praktických dovedností průvodce. Z hlediska přítomnosti při vzdělávání je vhodné zachovat všechny tři formy – prezenční, distanční a kombinovanou. Zvláště u programů dalšího profesního vzdělávání je žádoucí více rozvinout formu distanční.

V konkrétních programech vzdělávání je třeba **rozvinout formy odpovídající nárokům na nácvik praktických dovedností a forem umožňujících samostudium**. Vhodné formy výuky jsou následující:

- kurzy (pro prezenční studium pro získání teoretických znalostí)

## 7. NÁVRH

- e-learningové kurzy, popř. korespondenční kurzy (pro distanční studium pro získání teoretických znalostí)
- semináře (pro nácvik dovedností ve škole)
- praktická cvičení v terénu (náslechy, instruktáže, vycházky, poznávací cesty)
- workshopy (výměna pracovních zkušeností, setkání s představiteli oboru)
- internetová diskusní fóra (pro výměnu zkušeností – např. při řešení mimořádných událostí, práce s informačními zdroji)
- konference, videokonference (novinky z oboru, výměna zkušeností)
- zahraniční stáže (pro poznání místa působení)

Vhodnou formou jak pro přípravu ke kvalifikačním zkouškám, tak pro další profesní vzdělávání je také samostudium, které by však mělo být podpořeno studijními podklady (např. odbornou literaturou, články v odborném tisku, bulletinem pro průvodce, internetovými stránkami pro průvodce, poradenským centrem apod.).

### 7.1.5. Personální zajištění vzdělávání

Podle analýzy je kvalifikace učitelů/lektorů v České republice na velmi slušné úrovni. Problémem je podpora učitelů průvodcovství v oblasti pedagogické, didaktické a metodologické. Zavedení specializovaného kurzu didaktiky předmětu průvodcovství by bylo značně nadstandardní. K řešení situace by postačovala podpora určená k samostudiu – literatura s aplikací vybraných didaktických metod a pomůcek pro potřeby vyučujících v průvodcovských kurzech. Další možné formy dalšího vzdělávání učitelů průvodcovství mohou být jednorázová krátkodobá setkání (např. odborné semináře a workshopy), konference, studijní pobyty na partnerských školách, studijní cesty a exkurze. Témata vhodná pro další vzdělávání učitelů průvodcovství jsou:

- didaktické metody pro výuku průvodcovství, specifika vzdělávání dospělých

## 7. NÁVRH

- využití pomůcek při výuce průvodcovství
- aktualizace obsahu výuky: např. aktuální změny v oblasti průvodcovských služeb (změny legislativní, nové technologie služeb, nové destinace, řešení mimořádných situací apod.)

Potřebné didaktické pomůcky:

- přehledy učiva, schémata
- cvičení pro opakování
- cvičení pro aplikaci nových poznatků
- opakovací otázky, testy
- vzorové otázky pro zkoušku odborné způsobilosti
- opakovací a zkušební testy

### 7.1.6. Provozně technické zajištění vzdělávání

Prostředí, ve kterém se výuka odehrává, není předmětem této práce.

Kvalita výuky průvodcovství je ovlivněna také technickými prostředky, které jsou při výuce k dispozici. Kromě běžné audiovizuální a výpočetní techniky, používané při výuce všech předmětů, by při průvodcovství měly být k dispozici zvláštní prostředky:

- přístup k rozsáhlým informačním zdrojům (knihovna, internet, specifické databáze – např. elektronické mapy s programy pro trasování zájezdů, encyklopedie, průvodcovské příručky) a možnost zpracování informací
- technika pro zpětnou kontrolu nácviku práce průvodce (audio a video záznam)
- technika pro nácvik průvodcovské činnosti (přenosný zesilovač, mikrofon)

### 7.1.7. Nehmotné edukační prostředí

Nehmotné prostředí není předmětem této práce.

### 7.1.8. Zajištění vzdělávání studijními pomůckami

Současné množství a kvalita studijních pomůcek je neuspokojivá. Potřebné studijní podklady jsou následující:

- základní učebnice (tematicky odpovídající učebnici autora J. Orišky s aktualizovaným obsahem)
- doplňující učebnice – skripta k dílčím tématům:
  - o případové studie (mimořádné události a jejich řešení)
  - o psychologie pro průvodce
  - o právní aspekty průvodcovské práce
  - o společenský protokol při práci průvodce
  - o zajištění bezpečnosti návštěvníků
  - o význam průvodce v udržitelném rozvoji cestovního ruchu
  - o informační minimum pro průvodce (reálie o České republice)
  - o komparační minimum pro vybrané země
  - o jazykové slovníčky se specifickou terminologií pro průvodce
  - o zpracované trasy – příprava průvodce
  - o péče o klienta
- PowerPointové prezentace pro podporu teoretické výuky
- audionahrávky (např. vzorový výklad průvodce – jednotlivé fáze)
- instruktážní videofilmy o práci průvodce, k tématu společenský protokol, technika zajištění vybraných služeb (např. letecká doprava)
- dokumentární filmy (k tématům geografie, dějiny umění)
- názorné pomůcky: schémata, přehledy učiva, doklady a tiskopisy používané v praxi
- počítačové programy pro výuku, kontrolu
- odborný časopis, bulletin pro průvodce
- e-learningové studijní podklady
- studijní informace (sylaby přenášek, tematické okruhy ke zkoušce odborné způsobilosti)
- opakovací otázky, testy



## 7. NÁVRH

- internetové stránky pro průvodce
- databáze studijních a dalších informačních zdrojů pro průvodce

### 7.1.9. Finanční zajištění vzdělávání

Financování vzdělávání by zůstalo vícezdrojové, vhodné by bylo přestrukturování finančních zdrojů. Zůstanou dva nejvýznamnější způsoby financování – státní rozpočet (v systému státního školství – získání kvalifikace průvodce) a vlastní prostředky. Lze předpokládat snížení podílu Evropského sociálního fondu (ESF) na finanční podpoře vzdělávání a tím také pro účastníky omezení poskytování vzdělávání zdarma. Náhradní zdroj financování by měl být v destinacích, v jejichž zájmu je kvalitní práce průvodce jako jejich reprezentanta, který také nabízí místní produkty (tedy podporuje růst příjmů z cestovního ruchu v destinaci). Dalším novým zdrojem financování by mohly být cestovní kanceláře, neboť i v jejich zájmu je kvalitní práce průvodce. S rozvojem komerčního vzdělávání a s postupnou změnou společnosti ve vztahu k investicím do vzdělávání poroste i objem vlastních finančních prostředků investovaných do vzdělávání průvodců, které by měly být jednoznačně základním zdrojem. Jako osoba samostatně výdělečně činná je průvodce plně zodpovědný za kvalitu své práce a za zhodnocení veškerých svých investic, tedy i investic do vzdělání. Posílení tohoto způsobu financování by na trhu nabídky vzdělávacích programů eliminovalo samoučelné a málo přínosné vzdělávací programy.

### 7.1.10. Metody výuky

Výuka průvodcovství má specifika daná obsahem výuky a nutností nábídky mnoha praktických dovedností, také účastníci vzdělávání tvoří zvláště v průvodcovských kurzech a v dalším profesním vzdělávání specifickou skupinu.

## 7. NÁVRH

Toto dokládá nutnost využívání při výuce kromě klasických metod také metody zvláštní. Metody využívané ve výuce musí kromě jiného naučit a rozvíjet komunikační dovednosti (správné vyjadřování, ale i umění vyslechnout klienta) a musí rozvíjet dovednost organizovat a rozhodovat. Vhodné jsou proto metody, které jsou založené na vlastní aktivitě studentů a metody problémového a projektového vyučování. Možné vyučovací metody:

- přednáška (výklad nové teoretické látky, aktivita pouze na straně vyučujícího, vhodná pro témata např. historie průvodcovské činnosti, právní úprava průvodcovské činnosti)
- cvičení (fixační metoda, praktické procvičování dílčích dovedností)
- seminář (samostatná práce studentů podle zadání a možností vzájemných konzultací)
- instruktáž (speciálně vedená prohlídka objektu/místa s technickými informacemi potřebnými pro práci průvodce)
- náslech (seznámení se s praktickou činností profesionálního průvodce v autentickém prostředí)
- vycházka, cvičný zájezd, cvičná okružní jízda (praktický nácvik komplexní průvodcovské činnosti ve skupině studentů)
- exkurze, poznávací cesta (metody pro rekognoskaci terénu)
- beseda (s odborníkem z praxe, bezprostřední reakce na konkrétní dotazy studentů – např. zástupce Policie ČR, golfového areálu apod.)
- promítání výukových, dokumentárních filmů, Power Pointové prezentace (podpora, názornost teoretického výkladu)
- rolové hry (RPG = Role Playing Games)) (nácvik práce v určitých situacích – např. pro úzce vymezený segment trhu, aktivní role je přidělena 1 studentovi)
- inscenační hry (nácvik zvládnání mimořádných situací – vybraný student nebo figurant sehraje roli – např. problémový klient, zranění, pozdní příchod..., aktivní role je přidělena studentovi, který nenacvičuje průvodcovský výklad)
- diskuse (nácvik rozhodování při práci průvodce)

## 7. NÁVRH

- řešení případových studií, problémové diskuse (hledání možných variant řešení a výběr optimální varianty, posílení individuálního rozhodování)
- projektové vyučování (samostatné zpracovávání projektu – příprava a realizace prohlídkové trasy, příprava pomůcek pro práci průvodce)
- zážitkové učení (na vlastní kůži zažít určitou situaci a její řešení vhodné pro nácvik animačních dovedností)
- metoda What if (pro nácvik řešení mimořádných událostí – co budu dělat, když...)
- koučování (samostatná práce studenta - průvodce s okamžitou zpětnou reflexí zajištěnou zkušeným pedagogem nebo profesionálním průvodcem)
- didaktické hry (učení se hrou, např. při aplikaci historického a komparačního minima)
- bussines games (pro nácvik praktických obchodních dovedností, získávání zakázek)
- burza vědomostí (např. vzájemné předávání zkušeností prostřednictvím internetu)
- workshop (nabídka informací pro průvodce, setkání s představiteli regionu, získávání konkrétních informací a kontaktních adres)
- konzultace s odborníkem (vhodné pro další vzdělávání průvodců – např. konzultace (individuální nebo skupinové) právních problémů)
- zpětná vazba k výkonu (rozbor audio a video záznamů z praktických cvičení)
- programové učení (pomocí speciálních studijních pomůcek, určeno k samostudiu)
- test, zkouška (ověření získaných znalostí)
- praktická zkouška (ověření praktických dovedností)

Pozn.: Ve výuce průvodcovství nejsou vhodné metody podporující týmovou práci, protože práce průvodce je velmi individualizovaná a v praxi musí průvodce řešit vždy situace samostatně.

### 7.1.11. Účastníci vzdělávání

Účastníky vzdělávání je vhodné rozdělit podle jejich osobních charakteristik do tří skupin a pro každou z nich nabízet jiné formy, metody a do určité míry i specifický obsah vzdělávání. Cílové skupiny vzdělávacích programů jsou:

- studenti SŠ, VOŠ a VŠ
- zájemci o získání kvalifikace průvodce v kurzech pro veřejnost (stanovit vstupní testy ověřující osobnostní předpoklady pro práci průvodce, min. věková hranice 18 let a složená maturita)
- průvodci rozšiřující si své vzdělání (mají kvalifikaci průvodce v oblasti cestovního ruchu)

Mezi účastníky vzdělávání budou převažovat dospělí, často studující při svém běžném zaměstnání. Tito studující mají jiné požadavky i možnosti při studiu, které je třeba ve vzdělávacím systému respektovat, např.:

- studenti mohou mít rozdílné vstupní znalosti (proto je vhodný systém modulového vzdělávání, kdy si student vybere ke studiu pouze tu problematiku, která je pro něj přínosná)
- studenti mají často řadu vlastních zkušeností z práce v oboru, při výuce lze jejich zkušeností do určité míry využívat, díky těmto zkušenostem mají také poměrně ucelenou a jasnou představu, co očekávají od vzdělávacího kurzu
- studenti jsou ve věku, kdy škola pro ně často není prioritní záležitostí (řeší řadu soukromých problémů osobních, finančních, rodinných), proto výuka musí být dostatečně přínosná, zajímavá a kvalitní
- časové možnosti studentů jsou často omezené, čas, který si na studium vyhradí, chtějí využít účelně
- zaujmout dospělé studenty je složitější (otázka schopnosti soustředění se i přínosu nových poznatků)

## 7. NÁVRH

- často se jedná o formy studia finančně náročné (placené formy studia, dodatečné náklady na studium apod.), student očekává vysokou kvalitu a jasný přínos studia
- skupiny studentů jsou z hlediska složení často nestabilní, nelze tedy úspěšně aplikovat metody založené na dlouhodobé skupinové práci
- dospělí hůře snášejí klasické školní metody (např. jít „na trh s vlastní kůží“ při praktických cvičeních, zkoušení), nutný je citlivější přístup lektorů při výuce
- dospělí studenti mají již vyhraněné způsoby vnímání a učení, někdy zhoršenou schopnost soustředění a paměti
- sami rozhodují, kdy, jak, dlouho a s kým se budou učit

### **7.1.12. Akreditace vzdělávacích programů a evaluace vzdělávacího procesu**

**Akreditace** vzdělávacích programů by v systému vzdělávání MŠMT ČR zůstala beze změn. Bylo by potřeba ale přesně stanovit, které školy jsou považovány za odborné školy cestovního ruchu. U ostatních vzdělávacích programů není pravděpodobně akreditace nezbytná, ale pro přehlednost systému vzdělávání by měla být zavedena, a to s jednoznačnou terminologií. Mohla by být udělována akreditace pro tři typy programů:

- akreditovaný základní přípravný průvodcovský kurz (podmínky akreditace: obsah, rozsah, návaznost na zkoušku odborné způsobilosti, kvalifikování lektorů)
- akreditovaný specializační kurz tematický a regionální (podmínky akreditace: obsah, kvalifikování lektorů)
- akreditovaný kurz dalšího aktuálního profesního vzdělávání (podmínky akreditace: obsah v návaznosti na potřeby trhu, kvalifikování lektorů)

## 7. NÁVRH

Akreditace škol zajišťujících zkoušku odborné způsobilosti – zachovat stávající systém, který se osvědčil. Přidat akreditaci členů komise (minimálně na základě proškolení – cíl sjednocení nároků a postupů). Kompetence k udělování akreditací by mělo mít MMR ČR.

Pozn.: I když Asociace průvodců ČR vyvíjí v posledním roce značné aktivity ve vzdělávání průvodců, není u ní záruka dostatečné kompetentnosti při rozhodování o akreditaci. Také členská základna asociace je malá a nelze ji proto považovat za reprezentanta profese, a to i z toho důvodu, že profesní sdružení jsou v České republice činná dvě.

Jednou z možností je zavedení bodového systému při akreditaci – kurzu by byla přidělena hodnota vyjádřená body, v návaznosti na certifikaci by si průvodci sami vybírali z akreditovaných programů ty, které by pro svou činnost považovali za přínosné, za jejich absolvování by obdrželi potvrzení o získání daného počtu bodů.

Vnitřní evaluace je záležitostí jednotlivých vzdělávacích zařízení a není v této práci podrobně řešena. **Vnější evaluace** vzdělávacích programů je důležitá pro zájemce a usnadní orientaci v nabídce vzdělávacích programů. Je třeba stanovit indikátory a odpovědnou instituci, která by se evaluací zabývala jednotně v celém organizačně nejednotném vzdělávacím systému.

Možné indikátory evaluace jsou:

- obsah vzdělávacích programů
- poměr teoretické a praktické výuky (instruktáže, studijní cesty)
- hodinová dotace vzdělávání (poměr výuky a samostudia)
- kvalifikace lektorů
- podpora studia studijními materiály
- dostupnost studijních informací
- materiální podmínky studia – vybavenost vzdělávacího zařízení, možnost využívání knihovny

- využívání technických pomůcek při výuce
- podpora absolventů při vstupu do praxe
- počet studentů ve studijní skupině
- akreditace programu

Vhodnou nezávislou institucí, která by evaluaci prováděla, by mohla být nezávislá komise sestavená z členů Asociace průvodců (APČR) a Sdružení průvodců (SPČR), zástupců vysokých škol apod.

### **7.1.13. Certifikace absolventů**

Certifikát osvědčující kvalifikaci průvodce je prvkem ochrany trhu a spotřebitele. Certifikát musí být jednotný pro celou Českou republiku, v budoucnosti by byla ideálním řešením sjednocená forma pro celou Evropskou unii. Požadavky na certifikát jsou:

- uvedení základních identifikačních údajů (nepřenositelnost) (jméno, fotografie, kvalifikace, kdy získána, kým ověřena)
- srozumitelnost (text česky a anglicky)
- praktický malý formát pro snadnou manipulaci (nejlépe standardizovaná velikost kreditní karty)
- ochrana před kopírováním (ochranné prvky)
- jednotná evidence vydaných certifikátů

V návaznosti na jednotný certifikát vytvoření podmínek pro jeho všeobecné uznávání a pravidel pro jeho vydávání, používání a rozsah k němu se vztahujících oprávnění. Garantem certifikace musí být vrcholný orgán, nejlépe MMR ČR (popř. jím určená instituce). Distribuce certifikátu by byla centralizovaná (možná je i decentralizovaná varianta – prostřednictvím akreditovaných škol v krajích České republiky).

Platnost certifikace by byla omezená (5 let), prodloužení její platnosti by bylo na základě předložení potvrzení o získání stanoveného počtu bodů za absolvování kurzů dalšího profesního vzdělávání. Potvrzení o absolvování kurzu by vydal organizátor průvodci, ten by doložil své další profesní vzdělávání při prodlužování platnosti svého certifikátu.

### **7.1.14. Požadavky na systém**

Ze stávajícího systému vzdělávání průvodců by bylo vhodné zachovat jeho otevřenost. Kvalitu průvodcovských služeb by pravděpodobně zvýšilo mírné rozšíření vstupních požadavků pro zájemce o práci průvodce, kromě maturity také test ověřující předpoklady pro výkon průvodcovské činnosti. Odstranění duplicit ve vzdělávání na různých stupních odborných škol je problém, jehož odstranění není snadné, neboť i nadále by vzdělávání průvodců bylo jednostupňové, pouze s následným důsledným systémem dalšího profesního vzdělávání. Díky změnám v obsahu by navržený nový systém vzdělávání respektoval vývoj společnosti a zohledňoval by i budoucí nároky profese. Rozvojem nových forem a metod výuky by se posílila vazba systému vzdělávání na trh práce. Napojení systému vzdělávání průvodců v České republice na systémy evropské není v následujících letech reálné, legislativně by bylo žádoucí přednostně vyřešit alespoň mezinárodní uznávání jednotného kvalifikačního dokladu a vymezit jednotně kompetence průvodců při poskytování služeb na území nedomovských států.



## **7.2. Návrhy na opatření k zajištění realizace navrženého komplexního systému vzdělávání průvodců v České republice**

Navržený model komplexního systému celoživotního vzdělávání průvodců využívá osvědčené prvky ze současné úpravy vzdělávání, ale v mnoha oblastech navrhuje řešení nová, jejichž realizace bude náročná a dlouhodobá. Vše nelze vyřešit pouze v systému vzdělávání, úpravy budou nutné i v legislativě a řada opatření může být realizována pouze za podpory organizací destinačního managementu a řídicích institucí cestovního ruchu. Jedním ze základů je posílení prestiže průvodcovské činnosti a jejího významu pro destinace i pro provozovatele ostatních služeb cestovního ruchu.

### Navrhovaná opatření v oblasti pedagogické:

- stanovení koncepčních cílů vzdělávání průvodců a jejich respektování ve vzdělávacích programech. (podrobně jsou cíle uvedeny v subkapitole 7.1.1.), odpovědnost MŠMT ČR a MMR ČR ve spolupráci s NÚOV, APČR, SPČR,
- úprava obsahu výuky - aplikace pro potřeby průvodcovské činnosti, rozšíření obsahu o nové předměty, posílení praktické složky výuky, odpovědnost NÚOV ve spolupráci s MMR ČR a MŠMT ČR,
- rozšíření nabídky forem vzdělávání, využití moderních technologií (např. e-learning), odpovědnost poskytovatelé vzdělávacích programů s metodickou podporou MŠMT ČR a poradenského centra pro vzdělávání průvodců,
- didaktické rozpracování obsahu a metod výuky, odpovědnost MMR ČR ve spolupráci s vědeckými pracovišti vysokých škol,
- zřízení metodologického pracoviště pro podporu učitelů průvodcovství, odpovědnost MŠMT ČR ve spolupráci s Výzkumným pedagogickým ústavem a vědeckými pracovišti vysokých škol,

## 7. NÁVRH

- vytvoření učebních a studijních pomůcek pro výuku průvodcovství (podrobně v subkapitole 7.1.5.), odpovědnost MMR ČR ve spolupráci s vědeckými pracovišti vysokých škol.

### Navrhovaná opatření v oblasti organizace vzdělávání:

- vytvoření jednotné komplexní databáze programů vzdělávání pro průvodce (uvádění povinných strukturovaných informací zahrnujících i údaje o evaluaci programů), odpovědnost MMR ČR,
- vytvoření a zavedení do praxe pravidla pro evaluaci vzdělávacích programů, odpovědnost MMR ČR ve spolupráci s APČR a SPČR,
- vytvoření pravidel pro akreditaci všech programů vzdělávání, odpovědnost MŠMT ČR a MMR ČR,
- zavedení akreditace členů zkušební komise pro zkoušku odborné způsobilosti, odpovědnost MMR ČR,
- zařazení předmětu průvodcovství (popřípadě předmětů úzce navazujících, aby bylo zajištěno získání všech znalostí a dovedností potřebných pro práci průvodce) mezi povinné předměty ve studijních plánech škol zaměřených na výuku cestovního ruchu, odpovědnost MŠMT ČR,
- zavedení systému školení průvodců v destinacích, odpovědnost CzechTourism ve spolupráci s organizacemi destinačního managementu,
- zavedení systému asistencí a náslechů jako mostu k přechodu absolventů mezi studiem a praxí, odpovědnost organizátoři vzdělávání ve spolupráci s organizacemi destinačního managementu,
- zřízení poradenského centra pro vzdělávání průvodců, odpovědnost MMR ČR ve spolupráci s CzechTourism a s vědeckými pracovišti vysokých škol, možnost vytvoření centra by mohla být i při NÚOV,
- zavedení bodového systému pro hodnocení průběhu celoživotního vzdělávání průvodců, odpovědnost MMR ČR ve spolupráci s MŠMT ČR a poradenským centrem,
- zavedení jednotné certifikace kvalifikace průvodců, odpovědnost MMR ČR ve spolupráci s APČR a SPČR.

### Navrhovaná opatření v oblasti řízení:

- posílení zájmu destinací na vzdělávání průvodců, odpovědnost organizace destinačního managementu a CzechTourism,
- zajištění i nadále více zdrojů pro financování programů vzdělávání, odpovědnost MMR ČR, krajské úřady, MPO ČR.

### Navrhovaná opatření v oblasti legislativy:

- zpřísnění legislativy vůči zahraničním průvodcům – zavedení povinnosti skládat zkoušky odborné způsobilosti průvodce na území České republiky v českém jazyce, návrh na změnu legislativy - odpovědnost MMR ČR,
- legislativní podpora výše navrhovaných opatření týkajících se akreditace, evaluace a certifikace programů vzdělávání, návrh na změnu legislativy - odpovědnost MMR ČR,
- posílení ochrany trhu při poskytování průvodcovských služeb, odpovědnost kontrolní orgány, zvláště živnostenské úřady,
- posílení ochrany spotřebitelů při využívání služeb cestovního ruchu, odpovědnost organizace destinačního managementu, Česká obchodní inspekce, živnostenské úřady.

Navrhovaná opatření by měla být realizována v rámci komplexního řešení systému vzdělávání, k tomu by měly směřovat i nástroje pro podporu realizace navrhovaných opatření. Využity by byly především nástroje legislativní a finanční. Úprava systému celoživotního vzdělávání průvodců je náročná samozřejmě finančně, pokud by však byla zajištěna důsledná koordinace využívání finančních zdrojů, byl by návrh nového systému realizovatelný.

### **7.3. Diskutabilní otázky**

Navržený model systému celoživotního vzdělávání průvodců respektuje reálné podmínky české společnosti a možnosti pro realizaci změn. Některá

## 7. NÁVRH

navržená opatření jsou citlivým tématem a jejich zavedení by nemuselo přinést žádoucí výsledek. Před jejich realizací by bylo nezbytné provést podrobnou studii zabývající se dopady a přínosem opatření na kvalitu průvodcovských služeb. Mezi diskutabilní opatření patří:

### Zavedení rekvalifikačních zkoušek:

Rekvalifikační zkoušky pro průvodce byly v České republice povinné v 70. – 80. letech 20. st., roku 1990 byly zrušeny.

- pro: tlak na celoživotní vzdělávání průvodců  
kontrola udržování kvality průvodcovských služeb  
zohlednění vývoje oboru a požadavků trhu  
protřídění nevyužívaných oprávnění/licencí
- proti: význam práce průvodce není tak velký, aby bylo nutné přezkušování (je pouze u lékařů)  
řadu průvodců by rekvalifikační zkoušky odradily, hrozilo by nebezpečí zvýšení počtu podnikání bez oprávnění  
administrativní, finanční a organizační náročnost zkoušek (evidence)  
hrozilo by pouze formální přezkušování, které by klady zavedení zkoušek eliminovalo
- řešení: situaci by bylo možné vyřešit povinným doškolováním v rozsahu stanoveného počtu bodů pro akreditované programy

### Umožnění získání kvalifikace průvodce v České republice zahraničním průvodcům:

Otázka volného pohybu služeb v rámci Evropské unie není pro poskytování průvodcovských služeb dostatečně jednoznačně upravena, práci průvodce mají zájem vykonávat v České republice i občané zemí, které nejsou členy Evropské unie (Japonci, Číňané, Korejci, Rusové).

## 7. NÁVRH

pro: často se jedná o průvodcovské služby pro specifické trhy, kde je velmi důležitá znalost mentality a potřeb klientů (zvláště japonští klienti sami často upřednostňují své spoluobčany - lépe znají mentalitu, neexistuje jazyková bariéra, odhadnou lépe potřeby apod.)

často se jedná o jazyky, u kterých vybavenost českých průvodců není dostatečná

proti: zahraniční průvodce se neorientuje dostatečně v místním prostředí, nemá jazykovou bariéru při jednání s klienty, ale může mít jazykovou bariéru při řešení nenadálých situací (například autonehody, ztráta cestovního dokladu, jednání u lékaře apod.)

zahraniční průvodce představuje navštívenou zemi ze svého pohledu, chybí národní hrdost a cítění

turisté jsou ochuzeni o zážitek setkání s představitelem kultury navštívené oblasti – jsou drženi v izolaci, jakémsi „Disneylandu pro turisty“

zahraniční průvodce nemůže správně zodpovědět časté otázky zahraničních návštěvníků např.: Co si Češi myslí o – například rozdělení Československa...

při skládání zkoušky odborné způsobilosti není možné přesně ohodnotit znalosti uchazeče (školy umožňují skládat zkoušky prostřednictvím tlumočnicka, prostor pro diskusi s uchazečem je značně omezen, není možné ohodnotit komunikační dovednosti)

řešení: současná legislativa skládání zkoušek v cizím jazyce umožňuje, je v kompetenci zkušebních komisí nestranně posoudit rozsah znalostí a dovedností uchazeče při zkoušce, do budoucna zvážit zpřísnění legislativy vůči zahraničním průvodcům, zavést povinnost složit zkoušku v českém jazyce

Uvolnění oblastí zvláštního kulturně-historického významu pro volné poskytování průvodcovských služeb:

## 7. NÁVRH

V rámci rozvoje volného poskytování služeb v Evropské unii a v návaznosti na politiku uznávání profesních kvalifikací nebude (pravděpodobně od podzimu 2007) poskytování průvodcovských služeb omezováno žádnými místními předpisy. Získaná kvalifikace průvodce bude platit ve všech zemích Evropské unie na celém jejím území (tedy i v městských památkových rezervacích i v objektech hradů apod.).

pro: bude legalizována práce průvodce v zahraničí a průvodcům odpadne nutnost seznamovat se s mnoha rozdílnými právními předpisy v jednotlivých zemích

proti: významná místa (destinace) přijdou o svou exkluzivitu při poskytování (a kontrolování) průvodcovských služeb. Hrozí tak snížení úrovně poskytované služby návštěvníkům i snížení příjmů z cestovního ruchu.

řešení: legislativa ochranu míst nepodpoří, je v zájmu destinace vytvořit vzdělávací programy pro všechny průvodce, aby jejich výklad byl kompetentní a v zájmu destinace

## Závěr

Disertační práce se zabývá analýzou systému celoživotního vzdělávání průvodců v oblasti cestovního ruchu v České republice. Jedná se o velmi aktuální problematiku, podpořenou světovými i českými politickými dokumenty a je překvapující, že se touto problematikou v České republice dosud žádná studie nezabývala. Práce byla proto pojata jako první komplexní vstupní analýza s cílem zhodnotit současný stav a navrhnout možné řešení systému celoživotního vzdělávání průvodců. Východiskem analýzy bylo vyhodnocení vývojových tendencí cestovního ruchu a jeho transformace do systému profesní přípravy.

**Hypotéza stanovená na začátku práce byla potvrzena – současný systém vzdělávání průvodců v České republice neodpovídá nynějším a budoucím nárokům oboru, vzdělávání je roztržité, nabídka programů vzdělávání je nepřehledná a není zpracovaná didaktická podpora výuky.** V názvu použitý výraz „systém“ není adekvátním vyjádřením současného stavu – je možné konstatovat, že celoživotní vzdělávání průvodců v ČR je nesystémové, bylo odhaleno velké množství nedostatků. Analýzou byl zjištěn další závažný problém, kterým je převažující nezájem institucí zastupujících významná turistická místa České republiky o vzdělávání a kvalifikaci průvodců.

V odborné literatuře nebyla nalezena žádná aplikace výzkumných metod na tuto oblast zkoumání, proto byla pro potřebu zpracování tématu disertační práce vytvořena metodologie vlastní: systém vzdělávání byl rozložen na jednotlivé prvky a každý z nich byl analyzován samostatně. Vstupní podklady pro analýzu byly zjišťovány pěti samostatnými šetřeními u různých cílových skupin. Z těchto šetření s doplněním informací ze sekundárních zdrojů byly vybírány argumenty pro hodnocení prvků systému.

Navržený model celoživotního vzdělávání průvodců vychází z poznatků teorie vzdělávání a z předchozí analýzy a je koncipován komplexně. Zahrnuje

vzdělávání umožňující získání kvalifikace průvodce i další profesní rozvoj. Je založen na nadčasovém respektování potřeb budoucího vývoje společnosti i oboru cestovního ruchu. Jsou vyřešeny vnitřní vazby systému i vnější vztahy k okolnímu prostředí. Navržený model přesahuje oblast vzdělávání a zahrnuje i prvky ochrany spotřebitele, je založen na podpoře v oblasti legislativy a destinačního managementu. V návaznosti na vytvořený model celoživotního vzdělávání průvodců jsou také navržena základní opatření, která by realizaci změn systému mohla zajistit.

Přínosem disertační práce je v oblasti vědecké vytvoření nové metodologie pro komplexní analýzu systému odborného vzdělávání. Předložený text je první teoretickou odbornou prací v České republice zabývající se komplexně vzděláváním průvodců. Práce bude využita v následujících letech při řešení výzkumného úkolu FMV VŠE Praha k tématu vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu. V disertační práci je poprvé vytvořen profesiogram průvodce. Přínosy práce jsou zvláště v oblasti praktické, je navržena řada opatření pro možné zkvalitnění vzdělávání průvodců. Výsledky práce mohou být použity při koncipování výuky průvodcovství na VOPŠ Praha 1 a VŠE Praha a při formulování další nabídky kurzů pro průvodce. V návaznosti na práci bude rozpracována podrobněji metodika výuky průvodcovství a budou vytvořeny nové učební a studijní pomůcky. Bude podána žádost o grant na vytvoření programu podpory dalšího vzdělávání učitelů průvodcovství. Realizace změn pro zkvalitňování přípravy pracovníků pro oblast cestovního ruchu si vyžádá delší období, v současné době naráží na řadu problémů – absence koncepce rozvoje cestovního ruchu České republiky, přesun kompetencí z centrálního orgánu (MMR ČR) na kraje, malá podpora státu pro cestovní ruch i pro školství a pomalý rozvoj destinačního managementu cestovního ruchu v turistických oblastech České republiky.

Disertační práce se zabývá specifickou a úzce vymezenou oblastí zkoumání, přesto celková analýza a souhrnné výsledky práce nepostihly všechny



aspekty této problematiky a bylo by žádoucí rozpracovat některá témata v dalších vědeckých studiích podrobněji, např. didaktické metody pro výuku průvodcovství, učební a studijní pomůcky, obsahově propracovat aplikaci všeobecných předmětů (psychologie, geografie, historie) pro potřeby přípravy průvodců.

Pro zkvalitnění systému vzdělávání průvodců je zapotřebí připravit a prosadit mnoho dílčích praktických opatření v oblasti legislativy, řízení cestovního ruchu i v systému vzdělávání – např. vytvořit a prosadit pravidla evaluace, zřídit poradenské centrum pro vzdělávání průvodců, vytvořit metodologické pracoviště pro podporu učitelů průvodcovství, zavést systém školení průvodců v destinacích, zavést e-learningové kurzy pro průvodce, zajistit komplexní pokrytí obsahu výuky studijní literaturou a dalšími podklady, připravit a zpracovat vzorové prohlídkové trasy, podklady pro výuku regionální specializace průvodců, speciální slovníky pro potřeby průvodce, vytvořit jednotnou databázi a informační systém vzdělávání.

Závěrem je možné konstatovat, že cíle disertační práce byly splněny, byla provedena podrobná analýza systému celoživotního vzdělávání průvodců v oblasti cestovního ruchu v České republice a byl navržen model komplexního systému lépe odpovídající současným i budoucím potřebám cestovního ruchu i celé společnosti. Hypotézy práce byly potvrzeny.

## Citace

- 1) [www.cot.cz](http://www.cot.cz) (citováno na str. 2 a 29)
- 2) Satelitní účet cestovního ruchu v ČR 2003 – 2005, ČSÚ, str. 37, dostupné na <http://www.czso.cz/csu/2006edicniplan.nsf/p/9211-06>. (citováno na str.2)
- 3) návrh Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 – 2013, MMR ČR, str. 5, dostupné na [http://www.mmr.cz/upload/files/cestovni\\_ruch/30.09.2006\\_Koncepce.doc](http://www.mmr.cz/upload/files/cestovni_ruch/30.09.2006_Koncepce.doc) (citováno na str. 3)
- 4) Dokument Střednědobé priority pro CEDEFOP, Zpravodaj odborné vzdělávání v zahraničí 9/2005, str. 3, vydavatel NÚOV), (citováno na str. 6)
- 5) dokument Koncepce státní politiky cestovního ruchu ČR 2002-2007, MMR ČR, str. 11. (citováno na str. 7)
- 6) dokument Koncepce státní politiky cestovního ruchu ČR 2002-2007, MMR ČR, str. 15. (citováno na str. 7)
- 7) <http://www.vzdelavanivcr.cz/> (citováno na str. 8)
- 8) leták eEurope vydaný Informačním centrem Evropské unie v ČR (citováno na str. 10)
- 9) zdroj: statistika Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO), dostupná na <http://www.world-tourism.org/facts/eng/highlights.htm> (str. citováno na str. 12 a 22)
- 10) Satelitní účet cestovního ruchu v ČR 2003 – 2005, ČSÚ, str. 24 - 35, dostupné na <http://www.czso.cz/csu/2006edicniplan.nsf/p/9211-06>. (citováno na str. 12)
- 11) MMR ČR podle evidence schválených žádostí o vydání koncese (citováno na str. 13)
- 12) odhad podle sdělení společnosti MagConsulting (citováno na str. 13)
- 13) [http://www.czso.cz/csu/2006edicniplan.nsf/t/910022E852/\\$File/0001061803.xls](http://www.czso.cz/csu/2006edicniplan.nsf/t/910022E852/$File/0001061803.xls) (citováno na str. 13)
- 14) podle sdělení MPO ČR (citováno na str. 13)

- 15) návrh Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 – 2013, MMR ČR, str. 5, dostupné na [http://www.mmr.cz/upload/files/cestovni\\_ruch/30.09.2006\\_Koncepce.doc](http://www.mmr.cz/upload/files/cestovni_ruch/30.09.2006_Koncepce.doc) (citováno na str. 13)
- 16) návrh Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 – 2013, MMR ČR, str. 5, dostupné na [http://www.mmr.cz/upload/files/cestovni\\_ruch/30.09.2006\\_Koncepce.doc](http://www.mmr.cz/upload/files/cestovni_ruch/30.09.2006_Koncepce.doc) (citováno na str. 15)
- 17) návrh Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 – 2013, MMR ČR, str. 5 a 11, dostupné na [http://www.mmr.cz/upload/files/cestovni\\_ruch/30.09.2006\\_Koncepce.doc](http://www.mmr.cz/upload/files/cestovni_ruch/30.09.2006_Koncepce.doc) (citováno na str. 15)
- 18) přeloženo autorkou z Strietska O., Tessaring M.: Trends and Skills Needs in Tourism, sborník příspěvků CEDEFOP Panorama series 115, 2005 (uvedeno na str. 18)
- 19) Beránek, J.: Makroekonomické souvislosti v cestovním ruchu, příspěvek na Konferenci Perspektivy vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu 2004 a prognóza CzechTourism (citováno na str. 21)
- 20) Indrová, J.: Trendy rozvoje cestovního ruchu a jejich promítnutí do přípravy pracovníků pro tuto oblast, habilitační práce VŠE KCR, 1998, str. 63 (citováno na str. 23)
- 21) Marková, J.: Sledování vývojových trendů ve skupinách příbuzných povolání gastronomie, hotelnictví a turismus, studie VÚOŠ Praha, rok neuveden, (pravděpodobně kolem r. 2000), str. 19 (citováno na str. 24)
- 22) návrh Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 – 2013, MMR ČR, str. 5, dostupné na [http://www.mmr.cz/upload/files/cestovni\\_ruch/30.09.2006\\_Koncepce.doc](http://www.mmr.cz/upload/files/cestovni_ruch/30.09.2006_Koncepce.doc) (citováno na str. 24)
- 23) podle sdělení MPO ČR (citováno na str. 24)

- 24) Indrová, J.: Trendy rozvoje cestovního ruchu a jejich promítnutí do přípravy pracovníků pro tuto oblast, habilitační práce VŠE KCR, 1998. str. 7 (citováno na str. 24)
- 25) Oriška, J.: Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu, Idea servis 1999, str. 7 (citováno na str. 29)
- 26) Newlands R., viceprezidentka Světové federace asociací turistických průvodců (WFGTA), tréninková manažerka Skotské asociace turistických průvodců. (citováno na str. 29)
- 27) Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání, §1 (citováno na str. 29)
- 28) Čertík, M.: Cestovní ruch – vývoj, organizace a řízení, OFF Praha 2001. (citováno na str. 30)
- 29) Nařízení vlády 469/2000 Sb. (citováno na str. 38)
- 30) Greg, R.: Mobility in the European Tourism Sector, CEDEFOP Panorama Series 2001, str. 49 (citováno na str. 48)
- 31) [www.asociacepruvodcu.cz](http://www.asociacepruvodcu.cz) (citováno na str. 51)
- 32) podle sdělení Asociace průvodců ČR (citováno na str. 52)
- 33) podle sdělení Sdružení průvodců ČR (citováno na str. 52)
- 34) podle sdělení družení průvodců ČR (citováno na str. 52)
- 35) Valášek, D.: Průvodci prodávají destinaci, COT 6/2005, str. 17, (citováno na str. 53)
- 36) ČSÚ (citováno na str. 57)
- 37) Štyrský, J.: Jak dále v práci průvodců cestovního ruchu, COT 6/2005, str. 16 (citováno na str. 58)
- 38) systematizace práce průvodce byla zpracována autorkou na základě odborné literatury ORIEŠKA, J.: Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu. Idea servis 1999 a ZELENKA, J. – ŠTÝRSKÝ, J.- SEMRÁDOVÁ, I. – MINÁŘ, P.: Průvodce cestovního ruchu. Gaudeamus 2005 (text na str. 58-60)
- 39) <http://www.magconsulting.cz/press/zpravy/24.asp> (citováno na str. 66)
- 40) viz Pražská, L.: Řízení obchodních firem, VŠE 1995, kap. 3.2.1. (strana 68)
- 41) zpracováno podle Asztalos, O.: Ekonomické vzdělávání v systému středního a vyššího školství v ČR, VŠE 1996 (na str. 71)

- 42) Štyrský, J.: Jak dále v práci průvodců cestovního ruchu, COT 6/2005, str. 16 (citováno na str. 72)
- 43) Marková Jarmila: Sledování vývojových trendů ve skupinách příbuzných povolání gastronomie, hotelnictví a turismus, studie VÚOŠ Praha, rok neuveden, str. 3, (citováno na str. 78)
- 44) Průcha, J. – Walterová, E.: Rok 2000 – Budeme celý život žáky?, Mladá fronta Praha 1983, str. 24, (citováno na str. 84)
- 45) Pospíšil, O.: Pedagogika dospělých – andragogika, UK 2001, str. 4, (citováno na str. 84)
- 46) dokument je dostupný na <http://www.personalista.com/index.php?stat=zakladni-dokumenty-hr-a-vzdelavani-must-read> (str. 85)
- 47) Asztalos, O.: Ekonomické vzdělávání v systému středního a vyššího školství v ČR, VŠE Praha 1996, str. 48, (citováno na str. 85)
- 48) <http://www.msmt.cz/Files/HTM/Celozivotniucenizakladnipojmy.htm>. (citováno na str. 85)
- 49) Dvořáček, J.: Základy pedagogiky, VŠE Praha 1999, str. 73 -74, (citováno na str. 90 a 161)

**Seznam literatury****monografie**

- [1] ANDERLE, P. – FRÖLER, H. – HACKER, R.: Průvodce budoucího obchodníka - řeč a komunikace. SNTL 1997
- [2] ASZTALOS, O. – KOUDELA, J. – ROTPORT, M.: Didaktika ekonomických předmětů. VŠE Praha 1991
- [3] ASZTALOS, O. – KOUDELA, J. – ROTPORT, M.: Vybrané problémy z didaktiky ekonomických předmětů. VŠE Praha 1992
- [4] ASZTALOS, O.: Ekonomické vzdělávání v systému středního a vyššího školství v ČR. VŠE Praha 1996
- [5] BARÁTH, E. – LEŠKO, M. – HERMOCHOVÁ, S.: Psychologie v cestovním ruchu. Merkur Praha 1985
- [6] BARROW, C.: Základy drobného podnikání. Grada 1996
- [7] BARTŮŇKOVÁ, T.: Průvodcovství a odborné vzdělávání průvodců v ČR. Bakalářská práce VŠO Praha 2006
- [8] BĚLOHLÁVKOVÁ, V.: 33 základních rad jak úspěšně prezentovat. Computer Press 2005
- [9] BENEŠ, M.: Úvod do andragogiky. Univerzita Karlova 1997
- [10] CLEGG, B. – BIICH, P.: Kreativita. CP Books Brno 2005
- [11] ČÁP, J.: Psychologie pro učitele. Portál 2001
- [12] ČECH, J.: Malá encyklopedie cestovního ruchu. Idea servis 1998
- [13] ČERNOCHOVÁ, M. – KOMRSKA, T. – NOVÁK, J.: Využití počítače při vyučování. Portál 1998
- [14] ČERTÍK, M.: Cestovní ruch - vývoj, organizace a řízení. OFF Praha 2001
- [15] DAVIS, S. - DAVIDSON, B.: Vize roku 2020. NIS ČR Praha 1995
- [16] DVOŘÁČEK, J.: Základy pedagogiky. VŠE Praha 1999
- [17] FOTR, J. – HRŮZOVÁ, H.: Případové studie manažerského rozhodování a manažerské hry. VŠE Praha 1996
- [18] FREYER, W.: Tourismus - Einführung in die Fremdenverkehrsökonomie. 7. vydání 2001. Oldenbourg Verlag München Sien.

- [19] GAVORA, P.: Výzkumné metody v pedagogice. Paido Brno 1996
- [20] GRÖLL, Ch. – SEHRBROCK, D.: Jak vyzrát na školu. Portál 2002
- [21] HARTMANNOVÁ, D.: Průvodce vzděláváním dospělých. DAHA 1996
- [22] HAUSENBLAS, O.: Učím s radostí. Portál 2003
- [23] HLADKÁ, J.: Technika cestovního ruchu. Grada 1997
- [24] HOSPODÁŘOVÁ, I.: Prezentační dovednosti. AlfaPublishing 2004
- [25] HOUŠKA, T.: Škola je hra. Nakl. T. Houška 1993
- [26] HUNTEROVÁ, M.: Účinné vyučování v kostce. Portál 1999
- [27] INDROVÁ, J.: Trendy rozvoje cestovního ruchu a jejich promítnutí do přípravy pracovníků pro tuto oblast. Habilitační práce KCR VŠE 1998
- [28] JANECKÁ, P.: Analýza nabídky průvodcovských kurzů v ČR.  
Absolventská práce VOPŠ 2006
- [29] JANEČKOVÁ, L. – VAŠTIKOVÁ, M.: Marketing měst a obcí. Grada 1999
- [30] JANOVCOVÁ, M. – PRŮCHA, J. – KOUDELA, J.: Aktivizující metody v pedagogické praxi středních škol. SPN 1988
- [31] JÍRA, O.: Základy lektorské práce. IDM MŠMT 2004
- [32] KAHN, N.: Jak efektivně studovat a pracovat s informacemi. Portál 2001
- [33] KALHOUS, Z. - OBST O.: Školní didaktika. Portál 2002
- [34] KARNSOVÁ, M.: Jak budovat dobrý vztah mezi učitelem a žákem. Portál 1995
- [35] KASPAR, C.: Úvod do manažmentu cestovního ruchu. Univerzita Banská Bystrica 1995
- [36] KOHNOVÁ, J.: Další vzdělávání učitelů a jejich profesní rozvoj. Univerzita Karlova 2004
- [37] KOMÁRKOVÁ, R.: Psychologie trhu. Grada 1998
- [38] KOTLER, P.: Marketing a management. Victoria Publishing Praha 1992
- [39] KREJČOVÁ, V. – KARGEROVÁ, J.: Začít spolu. Portál 1993
- [40] KRET, E.: Učíme (se) jinak. Portál 1995
- [41] KUNEŠOVÁ, E. – FARKOVÁ, B.: Technika zahraničních zájezdů. Idea servis 2001
- [42] KYRIACOU, Ch.: Klíčové dovednosti učitele. Portál 1996

- [43] LION, M.: Fakta a argumenty pro průvodce. Merkur Praha 1985
- [44] LIŠKA, V.: Doctorandus. Professional Publishing Praha 2005
- [45] LUKEŠOVÁ, L.: Zaměstnanost v cestovním ruchu. Bakalářská práce VŠE Praha 2006
- [46] MALÁ, V.: Základy cestovního ruchu. VŠE Praha 2002
- [47] MALÁ, V.: Cestovní ruch - vybrané kapitoly. VŠE Praha 1999
- [48] MARKOVÁ, J.: Sledování vývojových trendů ve skupinách příbuzných povolání - Gastronomie, hotelnictví a turismus. Výzkumný ústav odborného školství rok vydání neuveden
- [49] MELICHÁREK, M.: Řešení modelových situací v cestovním ruchu. Idea servis 1996
- [50] MOŽNÝ, I.: Česká společnost. Portál 2002
- [51] MUŽÍK, J.: Didaktika profesního vzdělávání dospělých. Fraus 2005
- [52] NAKONEČNÝ, M.: Encyklopedie obecné psychologie. Academia 1988
- [53] NÖLLKE, M.: Umění slovní sebeobrany. Grada 2004
- [54] NOVOTNÁ, P.: Průvodcovské služby v lokalitách UNESCO. Diplomová práce VŠE Praha 2005
- [55] ORIEŠKA, J.: Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu. Idea servis 1999
- [56] OSTRANDER, S. – SCHROEDER, L. – OSTRANDER, N.: Superlearning 2000. Knižní klub 2000
- [57] PAVELKOVÁ, I.: Motivace žáků k učení. UK Praha 2002
- [58] PAYNE, A.: Marketing služeb. Grada 1996
- [59] PETRŮ, Z.: Základy ekonomiky cestovního ruchu. Idea servis 1999
- [60] PETTY, G.: Moderní vyučování. Portál 1989
- [61] PODLAHOVÁ, L.: První kroky učitele. Triton 2004
- [62] POSPÍŠIL, O.: Pedagogika dospělých – andragogika. Univerzita Karlova 2001
- [63] PRAŽSKÁ, L.: Řízení obchodních firem. VŠE Praha 1995
- [64] PRŮCHA, J.: Pedagogický výzkum - uvedení do teorie a praxe. UK Praha 1995



- [65] PRŮCHA, J.: Moderní pedagogika. Portál 1997
- [66] PRŮCHA, J. – WALTEROVÁ, E.: Rok 2000 - Budeme celý život žáky?.  
Mladá fronta Praha 1983
- [67] RICHARDS, G.: Mobility in the European Tourism Sector. CEDEFOP  
Panorama series 2005
- [68] SKALKOVÁ, J.: Obecná didaktika. ISV Praha 1999
- [69] SLAVÍK, J. – NOVÁK, J.: Počítač jako pomocník učitele. Portál 1997
- [70] STRIETSKA, O. – TESSARING, M.: Trends and Skills Needs in Tourism.  
Sborník příspěvků CEDEFOP Panorama series 115, 2005
- [71] ŠALANDA, M.: Internet a jeho využití pro cestování. Grada 2002
- [72] TRNKA, J.: Pedagogická psychologie pro ekonomy I.. VŠE Praha 1993
- [73] TRNKA, J.: Pedagogická psychologie pro ekonomy II.. VŠE Praha 1996
- [74] TRNKOVÁ, D. – SLÁMOVÁ, D.: Území a cestovní ruch. VŠE Praha 1993
- [75] VÁGNEROVÁ, M.: Vývojová psychologie - dětství, dospělost, stáří. Portál  
2000
- [76] VAŠUTOVÁ, J.: Vybrané otázky vysokoškolské pedagogiky. UK Praha  
1999
- [77] VESTER, F.: Myslet, učit se ... a zapomínat. Fraus 1997
- [78] WAHLA, A.: Webové databáze pro přípravu odborníků v cestovním ruchu.  
Idea servis 2006
- [79] ZELENKA, J. – JONÁŠ, R.: Využití počítačů v cestovním ruchu. Grada  
1998
- [80] ZELENKA, J. – ŠTÝRSKÝ, J.- SEMRÁDOVÁ, I. – MINÁŘ, P.: Průvodce  
cestovního ruchu. Gaudeamus 2005
- [81] Education and training 2010 - diverse systems, shared goal, dostupné na  
[http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/et\\_2010\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/et_2010_en.html)
- [82] Lifelong learning: a new education and training programme to build the  
Knowledge Society, dostupné na <http://europa.eu>.
- [83] autor neuveden: Budoucí učitelé na souvislé praxi. Paido Brno 1998

**dokumenty**

- Národní program rozvoje vzdělávání v ČR - Bílá kniha, 2001
- Rozšíří vstup mé země do EU možnosti mého studia? Informační letáky a brožury Informačního centra Evropské unie v ČR, 2003
- eEurope a eLearning. Informační letáky a brožury Informačního centra Evropské unie v ČR, 2003
- Maastrichtské komuniké o budoucích prioritách v odborném vzdělávání, Evropská komise 2004
- Working Together for the Future of European Tourism, Evropská komise 2001
- Satelitní účet cestovního ruchu v ČR 2003 - 2005, Český statistický úřad, 2006
- Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2002-2007, MMR ČR 2002
- Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2002-2006 aktualizovaná verze, MMR ČR 2004
- návrh Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007-2013, MMR ČR 2006
- Programová nabídka pro další vzdělávání pedagogických pracovníků únor – srpen, 2007, NIVD 2007
- Standard odborného vzdělávání pro cestovní ruch na středních školách, VÚOŠ, MŠMT ČR, 1998
- Metodika tvorby regionálních produktů, Epoconsult Praha 1999
- Pedagogický výzkum a vzdělávací politika - vytváření mostů, Phare UK 1997

**legislativní předpisy**

- Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání (ve znění pozdějších předpisů)
- Zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách
- Zákon č. 18/2004 Sb. o uznávání odborné kvalifikace
- Zákon č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon)
- Zákon č. 179/2006 Sb. o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání
- ČSN EN 13 809

## LITERATURA

Zákoník práce č. 262/2006 Sb.

Vyhláška MMR ČR č. 295/2001 Sb.

Nařízení vlády 469/2000 Sb.

Nařízení vlády č. 209/2001 Sb.

příloha k nařízení vlády č. 209/2001 Sb.

Oborová norma EN 13 809 - Služby cestovního ruchu, Český normalizační institut 2004

### **odborné časopisy**

COT bussines

TTG (Travel Trade Gazette vydání Česká republika)

Všudybyl

Zpravodaj odborné vzdělávání v zahraničí NÚOV

### **články v odborných časopisech**

ADAMSON, Z.: Otázka průvodců se letos vyřeší legislativně, TTG, 4/2007, str. 9

BERÁNEK, J.: Makroekonomické souvislosti v cestovním ruchu, příspěvek na Konferenci Perspektivy vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu 2004

HUČÍNOVÁ, L.: Pracovní skupina B v rámci Evropské komise, Učitelství noviny 22-23/2003, str. 15

KOUCKÝ, J. – GOULLIOVÁ, K. – KOVAŘOVIC, J. – PROCHÁZKOVÁ, I.: Evropská unie a vzdělávání, Učitelství noviny 22-23/2003, příloha

KRAJMEROVÁ, E.: Konferencie versus vzdelávanie, COT Business 12/2002, str. 62

OPPELT, R.: Jsem průvodce cizinců. Ukažte mi cestu, Mladá fronta dnes 10/2/2007

ŠTYRSKÝ, J.: Jak dále v práci průvodců COT Business 6/2005, str. 16

VALÁŠEK, D.: Průvodci prodávají destinaci, COT Business 6/2005, str. 17

ZELENKA, J.: Vzdělávání v cestovním ruchu, COT Business 6/2000, str. 32

autor neuveden: Jak budovat konkurenceschopnost na základě vzdělání, tréninku a výzkumu, COT Business 12/2002, str. 12

## LITERATURA

autor neuveden: Průvodci v první linii turistiky, Všudybyl 1/2002, str. 13

autor neuveden: Dilema kolem průvodců, Všudybyl 2/2000, str. 58

autor neuveden: Střednědobé priority pro CEDEFOP, Zpravodaj odborné vzdělávání v zahraničí, 9/2005, str. 3

autor neuveden: Konkurence mezi průvodci roste, Mladá fronta dnes 14/8/2006

autor neuveden: Památky chtějí lidi více bavit, elektronický Region-bulletin CzechTourism 7/2006

### **internetové stránky**

<http://europa.eu.int>

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

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

[www.arcus9.cz](http://www.arcus9.cz)

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

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

[www.cccr-info.cz](http://www.cccr-info.cz)

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

[www.cestovni-ruch.cz](http://www.cestovni-ruch.cz)

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

[www.czechtourism.com](http://www.czechtourism.com)

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

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

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

[www.etc-corporate.org](http://www.etc-corporate.org)

[www.eu-dat.cz](http://www.eu-dat.cz)

[www.eurydice.org](http://www.eurydice.org)

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

[www.goodwill-partner.cz](http://www.goodwill-partner.cz)

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

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

## LITERATURA

[www.hotelovkajes.cz](http://www.hotelovkajes.cz)  
[www.hsvos.cz](http://www.hsvos.cz)  
[www.issrcb.cz](http://www.issrcb.cz)  
[www.issocb.cz](http://www.issocb.cz)  
[www.istp.cz](http://www.istp.cz)  
[www.kurzy-skoleni-seminare.cz](http://www.kurzy-skoleni-seminare.cz)  
[www.magconsulting.cz](http://www.magconsulting.cz)  
[www.mmr.cz](http://www.mmr.cz)  
[www.motiva.cz](http://www.motiva.cz)  
[www.msmt.cz](http://www.msmt.cz)  
[www.nacestach.cz](http://www.nacestach.cz)  
[www.nsk.nuov.cz](http://www.nsk.nuov.cz)  
[www.nuov.cz](http://www.nuov.cz)  
[www.nvf.cz](http://www.nvf.cz)  
[www.oahs.cz](http://www.oahs.cz)  
[www.occupationsguide.cz](http://www.occupationsguide.cz)  
[www.palestra.cz](http://www.palestra.cz)  
[www.personalista.com](http://www.personalista.com)  
[www.pis.cz](http://www.pis.cz)  
[www.praha-centrum.cz](http://www.praha-centrum.cz)  
[www.praha-mesto.cz](http://www.praha-mesto.cz)  
[www.profitklub.cz](http://www.profitklub.cz)  
[www.rzp.cz](http://www.rzp.cz)  
[www.secrji.cz](http://www.secrji.cz)  
[www.shs.cz](http://www.shs.cz)  
[www.smutna.euweb.cz](http://www.smutna.euweb.cz)  
[www.soavoshk.cz](http://www.soavoshk.cz)  
[www.soups.cz](http://www.soups.cz)  
[www.sscrroznov.cz](http://www.sscrroznov.cz)  
[www.ta.jcu.cz](http://www.ta.jcu.cz)

## LITERATURA

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

[www.turistika-hory.cz](http://www.turistika-hory.cz)

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

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

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

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

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

[www.vso-praha.cz](http://www.vso-praha.cz)

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

[www.wftga.org](http://www.wftga.org)

[www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

### **Konzultace s odborníky**

Ing. Houška, MMR

PhDr. Rux VŠP, Jihlava

Ing. Kunderátová, APČR

J. Mecnerová SPR ČR

Ing. Kratochvíl, CT

## Seznam tabulek

- 1.1. Vývoj světového cestovního ruchu 1950 – 2000
- 2.1. Počet živnostenských oprávnění pro průvodcovskou činnost
- 5.1. Složení respondentů
- 5.2. Seznam témat vzdělávání – řazení podle četnosti výskytu
- 5.3. Tematické zaměření požadovaného vzdělávání
- 5.4. Hodnocení průvodcovských kurzů
- 5.5. Přehled vybraných institucí, u kterých respondenti absolvovali průvodcovský kurz
- 5.6. Zajišťování služeb místních průvodců
- 5.7. Nabídka místních prohlídek zajišťovaných informačními středisky z hlediska jazykového vybavení průvodců:
- 5.8. Hodnocení systému přípravy průvodců v ČR
- 5.9. Charakteristika souboru
- 5.10. Kvalifikace učitelů průvodcovství
- 5.11. Používané pomůcky
- 5.12. Přehled škol s výukou cestovního ruchu
- 5.13. Rozmístění škol s akreditací pro zajišťování zkoušky odborné způsobilosti v ČR
- 5.14. Přehled institucí nabízejících průvodcovské kurzy 2005/2006
- 5.15. Obsah výuky v nabízených kurzech (řazeno podle četnosti výskytu)
- 5.16. Přehled institucí nabízejících kurzy dalšího profesního vzdělávání průvodců 2006/2007
- 6.1. Přehled obsahu vzdělávání v programech kvalifikace průvodce
- 6.2. Primární studijní podklady
- 6.3. Hodnocení požadavků kladených na systém vzdělávání
- 6.4. Reakce vzdělávání průvodců na trendy ve vzdělávání
- 6.5. Reakce vzdělávání průvodců na trendy v rozvoji cestovního ruchu
- 7.1. Minimální obsah učiva pro vzdělávací program získání kvalifikace průvodce

### **Seznam grafů**

- 5.1. Podíl zaměření požadovaného vzdělávání
- 5.2. Hodnocení kurzů PIS, Čedok, Tyrkys
- 5.3. Návrhy na zkvalitnění vzdělávání průvodců
- 5.4. Podíl institucí nabízejících průvodcovské kurzy 2005/2006 podle typů
- 5.5. Předměty zařazené v průvodcovských kurzech
5. 6. Podíl zastoupení předmětů v průvodcovských kurzech
- 5.7. Podíl institucí nabízejících průvodcovské kurzy 2005/2006 podle typů

### **Seznam schémat**

- 1.1. Cíle vzdělávací politiky na úrovni světové, evropské a republikové
- 1.2. Trendy ve vzdělávání
- 1.3. Nové požadavky na vzdělávání průvodců
- 2.1. Kategorie průvodcovské činnosti
- 2.2. Vztahy průvodce k subjektům
- 2.3. Požadavky na kvalifikaci průvodce
- 3.1. Základní prvky systému vzdělávání
- 6.1. Cíle vzdělávání

### **Seznam obrázků**

- 2.1. Logo Mezinárodního dne průvodců
- 2.2. Logo WFTGA
- 2.3. Logo FEG
- 2.4. Logo APČR
- 2.5. Logo SPČR



## Přílohy

### Seznam příloh:

1. Dokumenty vydané Evropskou unií ve vztahu k rozvoji vzdělávání
2. Schéma cílů stanovených Koncepcí na období 2007 – 2013
3. Plné znění 3. priority opatření 3
4. Popis kategorií průvodcovských služeb podle normy ČSN EN 13809
5. Typologie CR
6. Seznam škol, kterým bylo uděleno oprávnění k provádění zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu pro školní a akademický rok 2006/2007
7. Vysvětlivky zkratk a činnosti zmíněných institucí z oblasti cestovního ruchu
8. Dotazník pro průvodce
9. Dotazník pro regiony
10. Seznam oslovených informačních středisek
11. Dotazník pro odborníky
12. Schéma pro expertní rozhovor s vyučujícími průvodcovství
13. Seznam institucí nabízejících průvodcovské kurzy
14. Seznam institucí nabízející kurzy pro další profesní vzdělávání průvodců
15. Příklad profilu absolventa vyšší odborné školy

Příloha č. 1

**Dokumenty vydané evropskou unií (Evropskou komisí) ve vztahu k rozvoji vzdělávání**

- Bílá kniha Evropské unie „White Paper on Education and Training“ - Vyučování a učení se na cestě k učící se společnosti (1995)  
V tomto dokumentu je stanoveno 5 cílů Evropské unie v oblasti vzdělávání (podpora získávání nových vědomostí posílením evropské mobility, sblížení škol s praxí, přístupnost vzdělání všem skupinám obyvatelstva, rozvoj jazykových znalostí občanů EU a předpoklad investice do vzdělání považovat za kapitálové investice).
  
- Komuniké, Lucemburský summit 1997  
V dokumentu je potvrzen význam strategie celoživotního učení zvláště pro řešení problémů nezaměstnanosti v EU.
  
- Memorandum o celoživotním vzdělávání, Lisabonský summit 2000  
V dokumentu je stanoven hlavní strategický cíl: „...vytvořit z Evropské unie subjekt s největší konkurenceschopností v celosvětovém měřítku a s nejdynamičtější ekonomikou řízenou znalostmi, subjekt schopný zajistit trvale udržitelný hospodářský růst s větším množstvím pracovních míst v lepší kvalitě a s větší sociální soudržností.“<sup>(cX)</sup> (leták eEurope vydaný Informačním centrem Evropské unie v ČR, 2003) Klíčovým prvkem této strategie je systém celoživotního vzdělávání a rozvoj informační společnosti.
  
- Deklarace, Stockholmský summit 2001  
Na zasedání byly stanoveny hlavní strategické směry a cíle vzdělávání v EU a bylo rozhodnuto o vytvoření „Evropského prostoru vyššího vzdělávání“ do roku 2010.

- Deklarace, Barcelonský summit 2002

Summit stanovil cíl do roku 2010 dosáhnou světové úrovně vzdělávání

- Kodaňská deklarace 2002

Stanovuje cíl rozšíření evropské spolupráce ve vzdělávání a tréninku, propojení evropských systémů ve vzdělávání.

- Maastrichtské komuniké 2004

Revize Kodaňské deklarace z roku 2002, hlavním cílem je posílení spolupráce zemí EU v oblasti odborného vzdělávání, transparentnost kvalifikací a modernizace systémů odborného vzdělávání.

## Strategický rámec Koncepte

### Strategická vize

*Destinace Česká republika – jednička v srdci Evropy*

### Globální cíl

*Posláním politiky cestovního ruchu je zvýšení ekonomické výkonnosti cestovního ruchu využitím a dalším rozvojem dostupného potenciálu a tím docílit zvýšení konkurenceschopnosti celého odvětví cestovního ruchu na národní i regionální úrovni, při respektování zájmů ochrany přírody a krajiny a dalších složek životního prostředí.*

### Hlavní strategické cíle

I.	II.	III.	IV.
<b>Podpora tvorby konkurenceschopných národních a regionálních produktů cestovního ruchu</b>	<b>Podpora budování a zkvalitňování infrastruktury a služeb cestovního ruchu</b>	<b>Marketingová podpora cestovního ruchu a rozvoj lidských zdrojů</b>	<b>Podpora budování a vytváření organizační struktury cestovního ruchu</b>
Podpora tvorby nosných národních produktů cestovního ruchu	Rekonstrukce a budování kvalitní základní a doprovodné infrastruktury cestovního ruchu	Marketingová podpora (propagace) cestovního ruchu na mezinárodní, národní a regionální úrovni	Podpora zakládání a činnosti organizací cestovního ruchu na regionální a lokální úrovni
Podpora tvorby specifických regionálních produktů cestovního ruchu	Podpora rekonstrukce kulturně-historických památek a zachování přírodních lokalit využívaných pro cestovních	Zkvalitnění statistiky a informací o cestovním ruchu	Podpora činnosti turistických informačních center
	Zkvalitňování služeb cestovního ruchu	Zkvalitňování vzdělávání a přípravy lidských zdrojů v cestovním ruchu podpora výzkumu, vývoje a inovací	Podpora spolupráce mezi veřejným a podnikatelským sektorem, neziskovými organizacemi a profesními a zájmovými sdruženími v cestovním
	Podpora šetrných forem cestovního ruchu		Zkvalitnění fungování správních orgánů a krizového managementu v oblasti cestovního ruchu v ČR

### **Číslo a název opatření**

### **3.3 Zkvalitňování vzdělávání a přípravy lidských zdrojů v cestovním ruchu, podpora výzkumu, vývoje a inovací v cestovním ruchu**

#### **Stručný popis výchozí situace**

Celoživotní vzdělávání v cestovním ruchu není stále systémově upraveno. Nejsou obecně stanoveny základní požadavky na způsob přípravy pracovníků a podnikatelů pro aplikaci inovačních změn pracovních a výrobních technologií, které si vyžádá rozvoj vědních oborů a kvality života společnosti. V tomto případě se nejedná jen o vzdělávání pracovníků a podnikatelů v sektoru cestovního ruchu, ale plošně o celou ekonomiku (výrobního i nevýrobního charakteru).

Po rozdělení Československa není v ČR žádné výzkumného pracoviště cestovního ruchu (studium trendů a tendencí ve vývoji cestovního ruchu u nás, marketingový průzkum trhu, studium podnikatelského klimatu v cestovním ruchu apod.).

#### **Aktivita naplňující opatření**

- Spolupráce veřejného sektoru s vysokými školami v oblasti výuky předmětů regionální rozvoj a cestovní ruch, regionální rozvoj a správa, veřejná ekonomika a správa (zejména odborná profesní příprava regionálního managementu)
- Systém celoživotního vzdělávání pracovníků a podnikatelů v cestovním ruchu (zpřístupnění poradenských a vzdělávacích služeb za přiměřené ceny, nabídka nových forem informačních technologií, rozšíření zprostředkování vzdělávání e-learningovou formou), v součinnosti s profesními sdruženími cestovních kanceláří a agentur, hotelů a restaurací
- Vytvoření celostátního odborného fóra cestovního ruchu (projednávání rozvoje cestovního ruchu v ČR (zástupci státních orgánů, odborných a profesních asociací, regionálních sdružení, krajů, vysokých škol, výzkumných agentur, apod.)
- Podpora výzkumu, vývoje a inovací v cestovním ruchu (výzkumná základna pro stanovení tendencí vývoje CR)
- Systémově sledovanost potřeby pracovních míst a analyzovat potřeby počtů absolventů škol pro potřeby cestovního ruchu v regionech
- Aktivovat vznik škol vychovávajících absolventy pro potřeby cestovního ruchu v každém regionu soustředěného cestovního ruchu
- Institucionální podpora založení výzkumného pracoviště cestovního ruchu

#### Příloha č. 4

### **Popis kategorií průvodcovských služeb podle normy ČSN EN 13809**

(v závorce je pro každý pojem uveden jeho anglický ekvivalent)

asistence během cesty (assistance during travel) – informace a pomoc cestujícím během smluvně stanovených částí jejich cesty včetně kontaktního čísla pro zalolání po celých 24 hodin/365 dní

Vedoucí zájezdu (tour manager) – fyzická osoba, která řídí a kontroluje itinerář v zastoupení cestovní kanceláře, zajišťuje, aby se plnil program, jak je popsán v katalogu cestovní kanceláře, a prodáván cestujícímu, a poskytuje praktické místní informace.

Doprovod zájezdu (tour escort) – zástupce cestovní kanceláře, který poskytuje základní informace cestujícím.

Místní zástupce (local representative) – fyzická osoba nebo agentura v místě destinace pověřená touroperátorem, aby poskytovala účastníkům cestovního ruchu praktickou pomoc a vyřizovala administrativní záležitosti.

Průvodce cestovního ruchu (tourist guide) – 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.

Animátor, koordinátor (animateur/ activity, co-ordinator) – fyzická osoba odpovídající za plánování volného času a dozor nad programy v rámci volného času a sportovními programy, které povzbuzuje účastníky cestovního ruchu, aby se těch to programů zúčastnili a mluví jazykem, jemuž rozumí většina cestujících.

Hosteska (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 (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 (sport instructor) – fyzická osoba, která vyučuje konkrétní sport a která může mít příslušnou kvalifikaci. Poznámka: Kvalifikace se získává na základě příslušného školení a prokazuje se zkouškou.

Vedoucí okružní plavby (Cruise direktor) – fyzická osoba na lodi pro okružní plavbu odpovídající za program a veškeré exkurze po vnitrozemí.

## **Typologie CR**

Mnohotvárnost cestovního ruchu vedla k vytvoření typologie, která je založena na rozřídění aktivit v cestovním ruchu podle několik základních kritérií, a to podle

- motivace účasti na cestovním ruchu (cestovní ruch rekreační, poznávací, s náboženskou orientací, se vzdělávacími motivy, se společenskými motivy, zdravotně orientovaný, sportovně orientovaný, s dobrodružnými motivy, s profesními motivy, specificky orientovaný)
- místa realizace (domácí, zahraniční cestovní ruch)
- vztahu k platební bilanci státu (aktivní, pasivní cestovní ruch)
- délky pobytu (krátkodobý, dlouhodobý cestovní ruch)
- způsobu zabezpečení cesty a pobytu (organizovaný, neorganizovaný cestovní ruch)
- počtu účastníků (individuální, skupinový cestovní ruch)
- způsobu financování (komerční, sociální cestovní ruch)
- věku účastníků (cestovní ruch dětí, mládeže, rodin s dětmi, seniorů)
- převažujícího prostředí pobytu (cestovní ruch městský, venkovský, lázeňský, ve střediscích cestovního ruchu)
- dalších kritérií (sezonní, mimosezonní; ekoturistika a agroturistika, zelený cestovní ruch)



Příloha č. 6

**Seznam škol, kterým bylo uděleno oprávnění k provádění zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu pro školní a akademický rok 2006/2007** v souladu s ustanovením § 1 odst. 1. Vyhlášky č. 295/2001 Sb.:  
(podle údajů MMR ČR)

Vysoká škola obchodní v Praze, o.p.s.

Masná 13, 110 00 Praha 1

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:

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

AHOL - Vyšší odborná škola o.p.s.

Petruškova 4, 700 30 Ostrava - Zábřeh

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:

anglickém, arabském, holandském, japonském, slovenském, ukrajinském, vietnamském, německém, francouzském, italském, španělském, ruském, polském, chorvatském, portugalském, maďarském a řeckém.

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

SNP 170, 500 03 Hradec Králové

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:

německém, anglickém a ruském.

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

Komenského 156/III, 290 60 Poděbrady

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:

anglickém, německém, francouzském, španělském a ruském.

GOODWILL - vyšší odborná škola, s.r.o.

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

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:

anglickém, německém a španělském.

Střední škola a Vyšší odborná škola cestovního ruchu

Senovážné nám. 12, 370 01 České Budějovice

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

Střední škola hotelová a služeb Kroměříž

Na Lindovce 1463, 767 27 Kroměříž

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

Soukromá škola cestovního ruchu, s.r.o.

1. máje 823, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm

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

Hotelová škola Bohemia, s.r.o.

Víta Nejedlého 482, 537 01 Chrudim

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

Střední škola obchodní

Husova 9, 370 21 České Budějovice

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

Obchodní akademie a Hotelová škola

Zborovská 519, 511 01 Turnov

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

Střední odborné učiliště a Střední odborná škola potravinářská a služeb

Charbulova 106, 618 00 Brno

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:  
anglickém

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zemědělská fakulta, katedra  
cestovního ruchu

Vančurova 2904, 390 01 Tábor

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

Univerzita Hradec Králové, Fakulta informatiky a managementu

Rokitanského 62, 500 03 Hradec Králové

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

Vyšší odborná škola

Tolstého 16, 586 01 Jihlava

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

Střední hotelová škola

Vršovická 43, 101 00 Praha 10

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

Střední odborná škola specializační a Vyšší odborná škola ARITA, spol. s r.o.

Němčická 1749/4, 142 00 Praha 4

Jazykovou část zkoušky možno složit v jazyce:  
anglickém, arabském, dánském, finském, francouzském, hebrejském, holandském,  
chorvatském, italském, japonském, maďarském, německém, norském, polském,  
ruském, řeckém, slovenském, srbském, španělském a švédském.

Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, s.r.o.

Senovážné nám. 23, 110 00 Praha 1

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

## Vysvětlivky zkratk a činnosti zmíněných institucí z oblasti cestovního ruchu

### UNWTO (United Nations World Tourism Organization)

Světová organizace cestovního ruchu

specializovaná agentura OSN, vládní organizace, založená roku 1974, sídlo v Madridu

vedoucí mezinárodní organizace CR, jejím hlavním cílem je podpora cestovního ruchu

sdrhuje 146 států (ČSSR resp. ČR je členem od r. 1976).

### Unie cestovního ruchu

Byla založena v ČR roku 2001 na principu sdružení asociací činných cestovním ruchem. Cílem bylo sjednotit roztržitou základnu profesních sdružení v cestovním ruchu v České republice, kterých jsou desítky, a vytvořit jednoho silného partnera pro jednání státními institucemi při hájení zájmů rozvoje cestovního ruchu. Sídlo unie je Škrétkova 6, 120 00 Praha 2. Předsedou je pan Sylvio Spohr. Asociace průvodců ČR je členem Unie.

### Czech Tourism (Česká centrála cestovního ruchu)

Czech Tourism je příspěvková organizace MMR ČR, jejím cílem je zajišťování podpory rozvoje cestovního ruchu v ČR. Hlavní oblasti činnosti je propagace destinace ČR v zahraničí, podpora rozvoje domácího cestovního ruchu a zajišťování úkolů zadávaných MMR.

Sídlo: Vinohradská 46, Praha 2, ředitelem je jmenovaný Rostislav Vondruška

<b>NIVD</b>	Národní institut pro další vzdělávání
<b>NÚOV</b>	Národní ústav odborného vzdělávání
<b>VÚOŠ</b>	Výzkumný ústav odborného vzdělávání
<b>PIS</b>	Pražská informační služba
<b>ESF JPD</b>	Evropský sociální fond Jednotný programový dokument
<b>OSVČ</b>	osoba samostatně výdělečně činná
<b>MICE</b>	segment MICE zahrnuje služby cestovního ruchu spojené s organizačním zajištěním setkání ( <b>M</b> eeting), incentivních programů ( <b>I</b> ncentiv), kongresů ( <b>C</b> onvention) a ostatních událostí (např. společenských, sportovních) ( <b>E</b> vent)

<b>SWOT</b>	SWOT analýza je standardní analytická marketingová metoda, jejímž principem je komplexní hodnocení vlastních předností a slabín a posouzení vnějších podmínek z hlediska příležitostí a rizik. (Kotler, P.: Marketing Management. Praha, Victoria Publishing 1992). Název metody je odvozen z anglických názvů pro jednotlivé položky hodnocení: Strengths – silné stránky Weaknesses – slabé stránky Opportunities – příležitosti Threats – hrozby.
<b>SŠ</b>	střední škola
<b>VOŠ</b>	vyšší odborná škola
<b>VŠ</b>	vysoká škola
<b>MŠMT ČR</b>	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR
<b>MMR ČR</b>	Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
<b>MPO ČR</b>	Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR
<b>MPSV ČR</b>	Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
<b>ÚIV</b>	Ústav pro informace ve vzdělávání
<b>APČR</b>	Asociace průvodců ČR
<b>SPČR</b>	Sdružení průvodců ČR

Příloha č. 8

### **Dotazník pro průvodce**

šetření únor 2006

Vážení kolegové,  
obracím se na Vás s prosbou o spolupráci při průzkumu týkajícím se kvality a komplexnosti přípravy průvodců, který zpracovává katedra cestovního ruchu Vysoké školy ekonomické v Praze. Se souhlasem pořadatele využívám tohoto semináře k oslovení Vás, zkušených odborníků s praktickými zkušenostmi průvodců, tento výzkum však nijak nesouvisí s agenturou CzechTourism. Vaše odpovědi jsou anonymní a budou sloužit pouze k hromadnému zpracování dat v souvislosti s výzkumem. Prosím Vás o zodpovězení následujících otázek a o odevzdání vyplněného listu v průběhu dnešního dne u stolu prezence v předsálí. Děkuji.

Kolik let vykonáváte průvodcovskou činnost?

U jaké instituce jste získal/a kvalifikaci pro práci průvodce ( název instituce, rok absolvování, popř. rok rekvalifikace – stačí přibližně)

Jak byste hodnotil/a kvalitu základního průvodcovského kurzu, který jste absolvoval/a? (hodnocení jako ve škole 1-5) Proč? (odpovídal obsah kurzu potřebám Vaší praxe, chyběla Vám v kurzu některá témata...)

V jakých oborech pocítujete potřebu dalšího vzdělávání pro práci průvodce (tematická specializace, místní specializace, jazyky...)? Uveďte prosím co nejkonkrétněji.

jste muž - žena

věk: méně než 25 let  
26 – 45 let  
46 – 65 let  
více než 65 let

Děkuji Vám za spolupráci  
Liběna Jarolímková, VŠE – KCR, kontakt jaro@vse.cz

Praha 15.6.2006

Příloha č. 9

**Dotazník pro regiony**  
šetření květen 2006

Vážení,  
obracím se na Vás s prosbou o spolupráci.

Zabývám se výzkumem na téma Systém vzdělávání průvodců v České republice na VŠE v Praze a součástí této práce je také průzkum situace ve významných oblastech cestovního ruchu v ČR. Cílem je zjistit, jak jsou zajišťovány odborné průvodcovské služby a zda někdo ve městě/regionu organizuje vzdělávací specializované kurzy. Budu Vám velmi vděčná, pokud mi odpovíte na následující otázky (pomůže mi, i když odpovíte jen na některé) a zašlete e-mailem dotazník zpět. Odpověď stačí zvýraznit, podtrhnout, barevně odlišit, popřípadě dopsat do textu, podle Vašich možností. U jedné otázky lze uvést i více odpovědí. Děkuji Vám za čas i spolupráci.

S pozdravem  
Ing. Liběna Jarolímková  
VŠE – Katedra cestovního ruchu  
nám. W. Churchilla 4  
130 67 Praha 3  
jaro@vse.cz

Pozn.:

Zjišťuji informace týkající se průvodcovských služeb zajišťovaných ve městě/regionu se zaměřením na prohlídky města a jeho okolí. Výzkum nezahrnuje průvodce na objektech (hrady, zámky, muzea, jeskyně apod.) ani průvodce pracující v outgoingu.

**1. Má Vaše informační středisko v databázi spolupracujících průvodců některé, kteří se specializují na místní prohlídky?**

ne  
ano

Pokud ano, o kolik průvodců se přibližně jedná

v jakých jazycích jsou schopni podávat výklad     A, N, F, It., ruština, jiné

**2. Ověřuje někdo ve městě/ regionu nějakým způsobem specializaci průvodce na místní problematiku?**

ne  
ano

**3. Jsou ve Vašem městě/regionu organizované kurzy/ přednášky apod. pro průvodce zaměřené převážně na místní specializaci (prohlídky městem, regionem).**

(Může být zahrnuto i krátkodobé doškolování průvodců, popř. jednorázová přednáška zaměřená na místní specializaci, rozhodující je, aby byla akce určena pouze pro průvodce, nikoliv pro širokou veřejnost).

ne  
ano, jsou dobrovolné  
ano, jsou povinné pro průvodce, kterým zprostředkováváme práci

**4. Pokud ano: kurzy organizuje:**

informační středisko  
jiný subjekt (jaký)

**5. Kolik se ročně přibližně uskuteční místních prohlídek s průvodcem pocházejícím z Vašeho města/regionu?**

**6. Jaký je podle Vašeho odhadu poměr průvodcovských služeb zajišťovaných Vaším místním průvodcem ve vztahu k službám zajišťovaným průvodci, kteří přijíždějí z jiných oblastí (např. cizinci, průvodci z Prahy apod.)?**

**7. Jste se současným systémem vzdělávání a zajišťování služeb místních průvodců spokojeni? Jaká zlepšení – změny v této oblasti by Vám vyhovovaly?**



Příloha č. 10

**Seznam oslovených informačních středisek**

Kutná Hora, Palackého nám. 377

Beroun, Husovo nám. 69

Tábor, Žižkovo nám. 2

České Budějovice, nám. Přemysla Otakara II. 2

Jindřichův Hradec, Panská 136

Český Krumlov, Rooseveltova 28

Český Krumlov, Náměstí Svornosti 2

Třeboň, Masarykovo nám. 103

Písek, Hejdukova 97

Plzeň, nám. republiky 41

Mariánské Lázně, Hlavní třída 47

Karlovy Vary, Lázeňská 1

Terezín, Náměstí ČSA 179

Liberec, nám. E. Beneše 1

Třebíč, Karlovo nám. 53

Mělník, nám. Míru 11

Jihlava, Masarykovo nám. 19

Telč, nám. Zachariáše z Hradce 10

Litomyšl, Smetanovo nám. 72

Pardubice, tř. Míru 60

Brno, Radnická 10

Mikulov, Masarykovo nám. 1

Luhačovice, Masarykova 950

Kroměříž, Velké nám. 50/45

Olomouc, Horní nám.

Ostrava, Nádražní 196

Hradec Králové, Horárova 1225

**Dotazník pro odborníky**  
šetření únor 2005

Vážení kolegové,  
obracím se na Vás s prosbou o spolupráci při výzkumu týkajícím se vzdělávání průvodců v ČR, který provádím v rámci své doktorské práce na Katedře didaktiky VŠE v Praze. Prosím Vás o pokud možno podrobné zodpovězení následujících otázek a vrácení dotazníku. Děkuji.

1. Co je podle Vašeho názoru nejdůležitější v obsahu vzdělávání profesionálního průvodce?
2. Jak hodnotíte současný systém přípravy průvodců v ČR? Proč?
3. V čem spatřujete hlavní nedostatky v přípravě průvodců v ČR?
4. Co by podle Vašeho názoru přispělo ke zkvalitnění práce průvodců ČR?

Další názory a připomínky k problematice průvodcovských služeb...

**Schéma pro expertní rozhovor s vyučujícími průvodcovství**

- původní kvalifikace
- pedagogická kvalifikace
- praxe průvodce
- získání kvalifikace průvodce
- jaké používají didaktické metody pro výuku průvodcovství, kde se o nich dozvěděli
- jaké používají pomůcky, odkud je mají
- byli k didaktice průvodcovství někdy školeni
- cítí potřebu proškolení k didaktice průvodcovství

**Seznam institucí nabízejících průvodcovské kurzy**

1. Agentura S, Ing. Sylva Smutná, Brno
2. Ahol, VOŠ, o.p.s., Ostrava
3. ARITA – střední obchodní škola specializační a vyšší odborná škola, Praha
4. CAT Tour, Liberec
5. Centrum cizích jazyků, Karlovy Vary
6. CK Čebus Brno
7. Erpet golf centrum, Praha
8. Greenwich, Praha
9. Goodwill, vyšší odborná škola Frýdek-Místek
10. Hotelová škola Bohemia, Chrudim
11. Hotelová škola a Vyšší odborná škola hotelnictví a turismu, Poděbrady
12. Hotelová škola Vincenze Priessnitze, Jeseník
13. Integrovaná střední škola cestovního ruchu a vyšší odborná škola, České Budějovice
14. Integrovaná střední škola obchodní, České Budějovice
15. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Katedra cestovního ruchu, Institut celoživotního vzdělávání Tábor
16. Motiva, vzdělávací agentura Praha
17. Obchodní akademie a hotelová škola Turnov
18. RSDr. Jaroslav Poliščuk, Brno
19. Pražská informační služba, Praha
20. Profit Klub – vzdělávací centrum, Ostrava
21. Tyrkys , škola kultury podnikání v cestovním ruchu, Praha
22. Soukromá škola cestovního ruchu, Rožnov pod Radhoštěm
23. Střední odborné učiliště a střední odborná škola potravinářská a služeb, Brno

24. Univerzita Hradec Králové, Fakulta informatiky a managementu, Institut dalšího vzdělávání
25. Vysoká škola polytechnická Jihlava
26. Vyšší odborná škola a hotelová škola, Opava

Příloha č. 14

**Seznam institucí nabízející kurzy pro další profesní vzdělávání průvodců**

Adventura – škola sportů, Praha

Agentura S, Ing. Sylva Smutná, Brno

CzechTourism, Praha

Česká golfová federace, Praha

EDU ART, občanské sdružení, Praha

Help Tour – Agentura pro rozvoj cestovního ruchu, Praha

Horoškola, Praha

Hospodářská komora, Praha

Institut evropské demokracie, Praha

Jazyková škola Praha Centrum, Praha

MagConsulting, Praha

Motiva, vzdělávací agentura, Praha

Persona Grata, v.o.s. , Praha

Prague Inspiration, s.r.o. , Praha

Pražská informační služba, Praha

Skřivánek s.r.o. , Praha

Tyrkys / Jomys – škola kultury podnikání v cestovním ruchu, Praha

Vysoká škola obchodní, Praha

Příloha č. 15

**Příklad profilu absolventa vyšší odborné školy**  
(VOPŠ Praha 1, Masná 13)

Absolvent je připraven zastávat funkce v cestovních kancelářích, hotelech, agenturách a firmách, poskytujících ubytovací, průvodcovské a jiné služby.

Absolvent získá znalosti v oblasti managementu (technologie řízení práce s lidmi v celé oblasti cestovního ruchu). Je schopen koncepčně a operativně rozhodovat, řídit daňové, účetní a finanční (devizové) záležitosti podniku, řídit marketingovou strategii podniku, operovat na zahraničním trhu cestovního ruchu a komunikovat ústně a písemně v cizích jazycích. Seznámí se s průvodcovskou činností, hotelnictvím, výpočetní technikou a získá základní znalosti z dalších oborů, úzce souvisejících s cestovním ruchem.