

OBSAH

Úvod.....	1
1. VÝZNAM SPRIEVODCOVSKEJ ČINNOSTI V CESTOVNOM RUCHU.....	3
1.1. Sprievodcovská činnosť ako súčasť produktu cestovného ruchu.....	3
1.2. Klasifikácia sprievodcovskej činnosti v cestovnom ruchu	4
1.2.1. Sprievodca cestovného ruchu.....	5
1.2.2. Miestny (vlastivedný) sprievodca	6
1.2.3. Horský vodca.....	7
1.2.4. Sprievodca po kultúrnohistorickej pamiatke	9
1.2.5. Sprievodca po sprístupnenej jaskyni	10
1.3. Osobnosť sprievodcu cestovného ruchu	13
1.4. Genéza sprievodcovskej činnosti v cestovnom ruchu	16
Kontrolné otázky.....	20
2. SPRIEVODCOVSKÁ ČINNOSŤ V CESTOVNOM RUCHU V MEDZINÁRODNOM KONTEXTE.....	21
2.1. Kooperácia sprievodcov vo Svetovej federácii asociácií sprievodcov cestovného ruchu (WFTGA)	21
2.2. Kooperácia sprievodcov v Európskej federácii asociácií sprievodcov cestovného ruchu (FEG).....	24
2.3. Sprievodca cestovného ruchu v európskom priestore	26
2.4. Medzinárodná štandardizácia prípravy sprievodcov cestovného ruchu.....	31
Kontrolné otázky.....	33
3. SPRIEVODCOVSKÁ ČINNOSŤ V CESTOVNOM RUCHU V SLOVENSKEJ REPUBLIKE.....	34
3.1. Historický exkurz prípravy sprievodcov cestovného ruchu.....	34
3.2. Profesia sprievodcu cestovného ruchu na Slovensku a jeho príprava.....	38
3.3. Činnosť Slovenskej spoločnosti sprievodcov cestovného ruchu a jej význam.....	42
3.4. Kooperácia sprievodcov cestovného ruchu a cestovných kancelárií	43
3.4.1. Právny vzťah sprievodcu cestovného ruchu a cestovnej kancelárie.....	44
3.4.2. Odmeňovanie sprievodcov cestovného ruchu	46
3.4.3. Cestovné náhrady sprievodcov cestovného ruchu	50
Kontrolné otázky.....	54

4. PRÍPRAVA SPRIEVODCU CESTOVNÉHO RUCHU NA SPREVÁDZANIE NÁVŠTEVNÍKOV	53
4.1. Pridelenie zázjazu sprievodcovi cestovného ruchu	53
4.2. Informačné zdroje na prípravu sprievodcu cestovného ruchu	54
4.2.1. Kartografické diela	54
4.2.2. Knižní sprievodcovia	56
4.2.3. Internet	58
4.2.4. Ostatné informačné zdroje	59
4.3. Spracovanie informačného a komparatívneho informačného minima	60
4.4. Topografická príprava	65
4.5. Psychologická príprava	72
4.6. Chronologická príprava	75
4.7. Príprava na komunikáciu s návštevníkmi cestovného ruchu	80
4.7.1. Verbálna komunikácia sprievodcu cestovného ruchu vrátane jeho výkladu	80
4.7.2. Neverbálna komunikácia sprievodcu cestovného ruchu	85
4.8. Osobná vybavenosť sprievodcu cestovného ruchu	89
Kontrolné otázky	90
5. PRACOVNÁ AGENDA SPRIEVODCU CESTOVNÉHO RUCHU	92
5.1. Prevzatie pracovnej agendy sprievodcom cestovného ruchu	92
5.2. Manipulácia s dokladmi, peňažnými prostriedkami a pomôckami	94
5.3. Povinnosti sprievodcu cestovného ruchu	99
5.3.1. Povinnosti počas putovného zázjazu	99
5.3.2. Povinnosti počas pobytu	102
5.3.3. Povinnosti počas prepravy	105
5.3.4. Povinnosti počas ubytovania	107
5.3.5. Povinnosti počas stravovania	107
5.3.6. Povinnosti pri poskytovaní ostatných služieb	108
5.3.7. Povinnosti pri vzniku mimoriadnych udalostí	108
5.4. Vyhodnotenie a vyúčtovanie pracovnej agendy	110
Kontrolné otázky	112
6. SPOLUPRÁCA SPRIEVODCU CESTOVNÉHO RUCHU SO SKUPINAMI NÁVŠTEVNÍKOV CESTOVNÉHO RUCHU	114
6.1. Štýl práce sprievodcu cestovného ruchu	114
6.2. Formálne a neformálne skupiny návštevníkov cestovného ruchu	115
6.3. Pozorovanie a hodnotenie návštevníkov cestovného ruchu	116
6.4. Typológia návštevníkov cestovného ruchu	118
6.4.1. Typológia návštevníkov cestovného ruchu podľa temperamentu	119
6.4.2. Typológia návštevníkov cestovného ruchu podľa individuálnych črt charakteru	122

6.4.3. Typológia návštevníkov cestovného ruchu podľa proveniencie	126
6.4.4. Typológia návštevníkov cestovného ruchu podľa ostatných hľadísk	127
6.5. Psychické poruchy a poruchy osobnosti.....	128
Kontrolné otázky.....	131
7. SPOLOČENSKÝ PROTOKOL SPRIEVODCU CESTOVNÉHO RUCHU	132
7.1. Všeobecné normy a zásady spoločenského správania.....	132
7.2. Všeobecná zásady stolovania	135
7.2.1. Inventár používaný počas stolovania	136
7.2.2. Jednoduchá a zložitá obsluha	136
7.2.3. Obsluha skupín hostí pri spoločnom stolovaní	137
7.2.4. Ponuka raňajok skupinám hostí.....	138
7.2.5. Konzumácia jedál a nápojov	139
7.3. Úprava zovňajšku sprievodcu cestovného ruchu	140
Kontrolné otázky.....	141
8. REPETITÓRIUM	142
8.1. Zadania s kontrolnými otázkami k problematike sprievodcovskej činnosti.....	142
8.2. Kontrolné otázky z vybranej problematiky na kvalifikačnú skúšku sprievodcov cestovného ruchu.....	166
8.3. Zadania na spracovanie itinerárov zájazdov a pobytov	172
Zoznam použitej literatúry	179