

**VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA**

Katedra cestovního ruchu

**Zpracování požadavků na mobilní aplikaci  
určenou pro průvodcovskou službu**

Bakalářská práce

Autor: Magdalena Bečková

Vedoucí práce: Ing. Marek Musil

Jihlava 2016

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce: **Magdalena Bečková**  
Studijní program: **Ekonomika a management**  
Obor: **Cestovní ruch**  
Název práce: **Zpracování požadavků na mobilní aplikaci určenou pro průvodcovskou službu.**  
Cíl práce: **Cílem práce je provést návrh mobilní aplikace a připravit potřebné podklady.**



**Ing. Marek Musil**  
vedoucí bakalářské práce



**RNDr. Eva Janoušková, Ph.D.**  
vedoucí katedry  
Katedra cestovního ruchu

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval/a jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ .

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 28. 4. 2016

.....

Podpis

## **Poděkování**

*Na tomto místě bych ráda poděkovala svému vedoucímu bakalářské práce Ing. Marku Musilovi za odborné vedení práce. Velké díky patří všem, kteří mi věnovali svůj čas a podělili se se mnou o své zkušenosti.*



## **Abstrakt**

BEČKOVÁ Magdalena: Zpracování požadavků na mobilní aplikaci určenou pro průvodcovskou službu. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická v Jihlavě. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Ing. Marek Musil. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář, Jihlava 2016.

Hlavním cílem bakalářské práce je zpracování návrhu mobilní aplikace na základě požadavků. V teoretické části práce se zabývám historií průvodcovské činnosti, její současnou právní úpravou, vzděláváním a kvalifikovaností průvodců. Na teoretickou část volně navazuje problematika v oblasti průvodcovské činnosti, která mě přivedla na myšlenku vytvoření návrhu mobilní aplikace. Praktická část je postavena na návrhu mobilní aplikace. Aplikace by měla sloužit k on-line zprostředkování průvodcovských služeb v Praze. Na základě zadaných parametrů provede aplikace vyhodnocení ceny, možnost výběru atestovaného průvodce a následně umožní hodnocení průvodců. Součástí práce je zpracování průvodcovských okruhů.

## **Klíčová slova**

cestování, cestovní ruch, mobilní aplikace, průvodce, průvodcovská činnost, prohlídka

## **Abstract**

BEČKOVÁ, Magdalena: Evaluation of requirements for guide service mobile application. Bachelor Thesis. College of Polytechnics Jihlava. Department of tourism. Supervisor: Ing. Marek Musil. Vocational qualification level: bachelor. Jihlava 2016.

The main objective of this bachelor thesis is to prepare a project of mobile application on the basis of demands. In the theoretical part, I deal with history of guide service, its current legislation, education and qualification of guides. The theoretical part is followed by the issues of guide services which gave me an idea to create a mobile application. The practical part is based on a project of this mobile application. The application should serve to arrange guide services in Prague online. On the basis of entered data, the application would present evaluation of the price, choice of certified tourist guide and subsequent evaluation of the guide. Preparation of guided routes is also part of the thesis.

## **Key words**

travelling, tourism, mobile application, tourist guide, guide services, tour route

## Obsah

Úvod.....	9
1 Historie průvodcovské činnosti .....	11
2 Vymezení pojmů a současná právní úprava .....	19
2.1 Vymezení pojmů .....	19
2.2 Specializovaná činnost průvodců .....	21
2.3 Současné právní podmínky v ČR .....	22
2.4 Současné právní podmínky v EU .....	25
3 Kvalifikace průvodců a související problematika.....	28
3.1 Vzdělávání a kvalifikace průvodců .....	28
3.2 Problematika průvodcovské činnosti .....	30
4 Zhodnocení současného stavu .....	33
5 Návrh mobilní aplikace.....	37
5.1 Cíle mobilní aplikace: .....	37
5.2 Funkce mobilní aplikace .....	38
6 Závěr .....	48
Seznam použité literatury .....	49
Seznam obrázků.....	51
Přílohy.....	52
1 Královská cesta .....	52
2 Pražský hrad.....	56
3 Židovské město .....	59
4 Staré Město .....	61
5 Malá strana.....	65

## Úvod

Cestovní ruch je stále rostoucím odvětvím, jehož růst je podmíněn zlepšením životní úrovně obyvatel, nárůstem volného času a rozvojem dopravy, komunikačních prostředků a moderních technologií. Důsledkem je, že se cestování stalo dostupné pro téměř všechny vrstvy obyvatelstva.

Průvodcovská činnost je jednou z klíčových služeb poskytovaných v oblasti cestovního ruchu. S rozvojem cestování roste i poptávka po kvalitních průvodcovských službách. Průvodce by měl být jakýmsi vypravěčem, který vtáhne posluchače – turistu do děje, pohltí jej a nadchne. Místo báchorek a pohádek však vypráví fakta a ověřené informace. Alespoň by tomu tak mělo být. Realita je poněkud jiná a průvodcovská činnost se potýká s neprofesionálním a nekvalifikovaným přístupem. Tuto problematiku řeší snad každý profesionální, kvalifikovaný průvodce, který poctivě vykonává svoji práci a doplácí na dopady současné legislativy, mírných kontrol a sankcí, které nahrávají do karet průvodcům, kteří poskytují své služby bez potřebných kvalifikací anebo „načerno“.

Dlouho jsem přemýšlela, jaký krok bych mohla učinit, abych přispěla k řešení výše zmíněné problematiky. Nejúčinnějším opatřením by samozřejmě byla změna legislativy, častější kontroly, přísnější pokuty. Jenže čekání na tyto změny by bylo jako čekání květin na déšť v parném létě. Možná přijde za pár hodin a možná až za pár dní, a to už by mohlo být pozdě a některé květiny by mohly být nenávratně spáleny. Proto jsem se rozhodla nalézt něco, co by alespoň pomohlo květiny zavlažovat.

Snažila jsem se najít co nejjednodušší cestu, jak dokázat propojit průvodce a turistu. Jak může turista oslovit kvalifikovaného průvodce, aby si byl opravdu jistý, že nenaletěl podvodníkovi? Možnost on-line zprostředkování kvalitních průvodcovských služeb mě inspirovalo k vytvoření návrhu mobilní aplikace. Ráda bych prostřednictvím práce přispěla k myšlence, že existuje mnoho nápadů, které alespoň částečně eliminují provozování nekvalitních průvodcovských služeb. Zůstává jen na průvodcích, jak se k řešení problémů postaví a jaké nástroje využijí.

Pokud se turista vydá na cestu s cestovní kanceláří, je řešení jednoduché, cestovní kancelář má své kontakty a průvodce mu zajistí. Nemusí se vždy jednat o průvodce

s kvalifikací, ale je na dobrém jménu samotné kanceláře, aby vybrala dostatečně kvalitního průvodce, který budu pozitivně přispívat k jejímu postavení na trhu.

V současné době se však stále více lidí cestuje takzvaně na vlastní pěst. Zakoupí si letenky a ubytování a zbytek řeší spontánně na místě. A právě rychlost a spontánnost dnešní doby mě přivedla na myšlenku vytvořit návrh mobilní aplikace, která jednoduchým způsobem spojí dva lidi na opačném konci světa, a to průvodce a turistu. Využití moderní technologie u současných průvodců totiž trochu postrádám. Přijde mi, že jejich iniciativa se buď zaměřila na boj o změnu legislativy, který může být však bojem dlouhým a výsledky se mohou projevit až za dlouhou dobu, nebo nevyvíjí iniciativu téměř žádnou. Přitom stačí mít dobrý nápad a vše může získat mnohem pozitivnější vizi.

Je jen na průvodcích, zda budou sedět v rohu a občas prohodí, jak jim není dnešní legislativa České republiky „nakloněná“ anebo zkusí bojovat i jinými prostředky.

# 1 Historie průvodcovské činnosti

Historie průvodcovské činnosti sahá s velkou pravděpodobností do počátků samotného cestování. Vždy, když člověk zavítá do nového města či místa, je dobré mít nablízku někoho, kdo se v dané lokalitě vyzná, kdo mu dokáže poradit, aby našel vše, co potřebuje, a to v co nejkratším časovém měřítku. Někoho, kdo mu ukáže všechny zajímavosti. Někoho, kdo ho vtáhne do života daného místa a dá mu pocit, jako by se tam narodil a znal každé zákoutí.

V současné době existuje celá řada možností, jak informace o dané lokalitě získat. Turista si může zakoupit tištěného průvodce v podobě knihy či brožury, navštívit infocentrum, kde jsou k dispozici prospekty, letáky a jiné materiály nebo informace získat z webových stránek či mobilní aplikace. Nic z uvedeného však nemůže nahradit lidský faktor, který představuje osoba průvodce.

V této kapitole je shrnut vývoj cestovního ruchu a cestování a s ním úzce související vývoj průvodcovské činnosti, který je řazen do jednotlivých období.

## **Antika**

Cestovní ruch existoval již v antice u starých Egyptanů, Řeků a Římanů. Staří Egyptané měli svého boha cestování. Řekové konali objevené plavby ve stopách svých předchůdců – Féníčanů a za vůbec první organizovanou akci cestovního ruchu jsou považovány první olympijské hry v roce 776 př. n. l. Her se zúčastnili ať už jako účastníci nebo diváci, lidé z různých zemí světa. První historicky prokázané popisy cest pocházejí právě od řeckého dějepisce Hérodota (480 – 425 př. n. l.), který popisuje země v oblasti Středozemního moře např. Egypt, Libyi a Mezopotámii a jejich města, pamětihodnosti, kulturní památky, morálku obyvatelstva, způsob života, ubytovací zařízení apod. Z hlediska průvodcovské činnosti byly významné výpravy Alexandra Velikého (356 – 323 př. n. l.), na jehož rozkaz se jich zúčastnil celý vědecký sbor průvodců. [1]

Staří Římané z vojenských důvodů věnovali velkou pozornost výstavbě cest a tím významně přispěli k rozvoji cestování. K účelům Caesarových<sup>1</sup> výprav po Evropě byly zpracovány itineráře římských provincií, jež udávaly vzdálenosti milníků a stanic. Značná pozornost byla věnována tvorbě map. Za odpočinkem jezdili staří Římané rádi do termálních lázní severně od Alp a tyto cesty jim všestranně zajišťoval štáb průvodců, často z řad vzdělaných otroků. [1]

*„Z doby panování římského císaře Diokleciána (280 – 305) se zachoval informátor „Itinerarium“ se soupisem tehdejších suchozemských a vodních cest, včetně uvedení předpokládaných cestovních výdajů. Významnou památkou – pomůckou pro cestování – bylo grafické znázornění římského impéria na 11 listech, tzv. „Tabula Pentigeriana“, zpracované geografem Castoriem. Znázorňovalo všechny tehdy známé vojenské a obchodní cesty, toky řek, pohoří, větší města a moře.“ [2]*

V 6. stol. n. l. působil jako průvodce turistů ve Svaté zemi sv. Šimon z Triéru. [1]

## **Středověk**

Dnešní podoba průvodcovské činnosti začala nabývat svého významu až ve středověku, kdy cestování patří k „bontonu“ nejvyšších vrstev obyvatelstva. Cestovali především bohatí měšťané, kupci a mladí šlechtici. Účelem cest mladých šlechticů byla jejich příprava na povolání v diplomatických službách nebo ve službách na královském dvoře. Vedle poznávání cizích zemí, způsobu života jejich obyvatelstva a jejich kultury nabízelo cestování rovněž získávání bohatých životních zkušeností, vědomostí, společenského chování apod. Cesty trvaly zpravidla delší dobu a využívali se služby celého štábu lidí s bohatými poznatky, vědomostmi a zkušenostmi. Průvodcovskou činnost zajišťovali především chudí učenci a studenti, kteří znali navštívenou zemi, místní poměry, zvyky a jazyk. O jejich služby byl zájem a kromě poměrně velké odměny jim za ně náleželo i doporučení pro další zájemce o tyto cesty. [3]

Neodmyslitelný význam měla ve středověku církev, která byla nejen nositelem poznání a vzdělanosti. Kromě činnosti misionářů, kteří cestovali do neprozkoumaných míst

---

<sup>1</sup> Julius Caesar (100 – 44 př. n. l.)

po celé zemi, měly velký význam cesty poutníků na posvátná místa, jako byl Řím, Betlém nebo Jeruzalém. Zde se na průvodcovskou činnost zaměřovali kněží a mniši. K účelům prohlídky Říma byly pro poutníky vydávány i cestovní příručky zvané „Mirabilia Romae“, které obsahovaly popisy kostelů, pamětihodností a katakomb. Samotné anglické slovo holiday, jež do češtiny překládáme jako dovolená, je odvozeno ze slov holy day. Původní význam slov odkazuje pouze na náboženské svátky. [1]

Arabové, kteří se stali dědici řecké geografie, vynikali jako cestovatelé a autoři vědecky správných popisů cest. Křižácké výpravy společně s vynálezem kompasu znamenaly rozvoj kartografie. [1]

Již od 13. stol. evropští obchodníci platili vysoká cla na zboží dovážené z Indie přes arabské země. Velkou motivací bylo nalezení nové cesty do Indie, což nakonec v roce 1492 vyústilo v objev nového světadílu Ameriky italským mořeplavcem ve službách španělského krále Kryštofem Kolumbem (1451 – 1506). [1]

## **Novověk**

*„Od poloviny 15. stol. vznikaly také původní české cestopisy. Cestovalo se jednak do Palestiny (Jan Hasištejnský z Lobkovic) – členové Českých bratří (Martin Kabátník) hledali tam původní církev Kristovu – jednak v diplomatických poselstvích na západ. Jednu takovou cestu do Francie popsali rytíř Šašek (podle latinského překladu, protože původní český zápis byl ztracen, Šaškův cestopis zpracoval Alois Jirásek ve své knize „Z Čech až nakonec světa“. Vzorem pro pozdější pravidelné vydávání tištěných průvodců byly i popisy cest zpracované obchodníky. Tištěné průvodce s podrobnými informacemi a radami pro území Francie, Španělska, Itálie a Palestiny nacházíme v Paříži již v roce 1522.“ [2]*

V letech 1519 – 1522 se uskutečnila první plavba kolem světa. Velitelem byl Portugalec ve španělských službách Fernando Magalhaes (1480 – 1521). Důsledkem úspěšné plavby byl rozvoj kartografie a spolu s vynálezem knihtisku i značné rozšíření map a tištěných popisů cest. [1]

Francouzský hrabě a filozof Michel de Montaigne je autorem cestopisu plného poutavých popisů cest po lázeňských a dalších místech Evropy. Cestopis vznikl v roce

1530 a kromě informací o lázních, vybavení lázeňských zařízení, způsobu koupání a popisu oblečení pro koupající obsahuje informace o ubytovacích zařízeních, jejich interiéru a vybavení, podávaném jídle, zásadách stolování atd. [4]

V roce 1608 popsal svou cestu do Palestiny a Egypta český šlechtic a spisovatel Kryštof Harant z Polžic a Bezdržic. [3]

## **19. století**

S rozvojem výroby a dopravy v 19. století přestává být cestování výsadou příslušníků bohatších společenských vrstev, odvážných cestovatelů nebo potulných vandrovníků a stává se masovou záležitostí a dostupným zpestřením stereotypu všedního dne. V roce 1841 využil Thomas Cook železniční dopravy a zorganizoval první hromadný výlet z Leicesteru do města Loughborough při příležitosti otevření nové železniční tratě z Derby do Rugby v Anglii. Výlet měřil celkem 11 mil a zúčastnilo se ho 570 lidí. Cook svojí činností poukazoval na velké možnosti poskytování služeb cestovního ruchu, včetně služeb průvodců. Značný důraz kladl na nepostradatelnost odborných, jazykových vědomostí a organizačních schopností průvodců. [1], [3]

Angličané objevují Švýcarsko a vzniká cestovní ruch v dnešním slova smyslu. Alpy se stávají sportovištěm Evropy. Vznikají alpské spolky, jejichž řadu zahájil v roce 1857 anglický Alpine Club. V roce 1862 se Thomasovi Cookovi podařilo vyjednat slevy na dopravu přes kanál La Manche pro skupiny a začal organizovat pravidelné zájezdy do Švýcarska a do Francie, které si rychle získaly velkou oblibu. Ve Švýcarsku začali s výstavbou hotelů, aby uspokojili požadavky turistů. [1]

Thomas Cook úspěšně rozšiřoval svoji cestovní kancelář o filiálky na všech kontinentech a po otevření Suezského průplavu v roce 1869 organizoval úspěšné zájezdy do Egypta. V roce 1870 podnikl prvou skupinovou turistickou cestu kolem světa za 222 dní. [1]

*„Thomas Cook ve své činnosti uplatnil mnohé prvky, které se ve své modifikované podobě používají v cestovním ruchu a průvodcovské činnosti dodnes. Jednalo se např.:*

- a) o vydávání tzv. *blanketových úvěrových listů* (v současné době tzv. *voucherů*, opravňujících jejich držitele na poskytování ubytování, stravování a dalších služeb v hotelích uvedených v seznamech smluvních partnerů;
- b) o používání tzv. *roaming listů* (*obsazovacích rozdělovníků*) určených pro rezervování předem zaplaceného ubytování;
- c) zpracování popisů tras, časových harmonogramů, včetně všech služeb zabezpečených pro potřebu účastníka zájezdu;
- d) o uzavření dohod se železničními společnostmi o možnosti vydávat cestovní lístky za smluvené ceny na určité železniční tratě apod.“ [2]

Současníkem Thomase Cooka byl Karl Beadecker, který měl výraznou zásluhu na vydávání tištěných průvodců, které prosluly pečlivým zpracováním a spolehlivostí údajů. První průvodce byl vydán v roce 1870. V průvodci byly uváděny různé praktické údaje (např. způsob nastupování a vystupování z dostavníku, výše spropitného nosičům a kočím, doporučená výše almužny pro žebráky, seznam věcí, které nemá turista zapomenout doma – například láhev koňaku atd.). Průvodce tohoto nakladatelství vycházejí dodnes a pojem *bedekr* se stal synonymem pro tištěného průvodce. [1], [3]

S rozvojem dopravy se na konci 19. století stávají moderní plavby na luxusních parnicích, poskytující nejen pohodlí, ale i zábavu během cesty. [3]

Již v roce 1881 bylo v Praze uděleno sedmi osobám oprávnění k provádění cizinců, kdy čtyři z nich měli své stanoviště na Hradčanech a tři na Staroměstském náměstí u radnice. Průvodci, kteří byli v té době označováni jako *Ciceroni*, nosili uniformu a charakteristickým rysem byla černá čepice s bílým odznakem ve tvaru písmene C. Pro provozování činnosti byla zapotřebí koncese. Průvodci mohli pracovat pro některou z cestovních kanceláří nebo přímo nabízet služby turistům. Taxa za osobu na hodinu byla stanovena na 50 krejcarů a při větším počtu účastníků či delších výpravách byly poskytovány slevy. Levnější průvodcovské služby poskytovali také veřejní posluhové. [5]

## **Období Rakousko-Uherska a první československé republiky**

Základním právním předpisem, který upravoval podnikání na území českých zemí, byl řád živnostenský č. 227/1859, který v § 15 definoval živnosti koncesované. Jednalo se o osoby, které měly na veřejných místech prostředky na dopravu osob k potřebě jednoho každého pohotově nebo se nabízely ke službám osobním (jako poslové, nosiči, průvodčí cizinců atd.). Vše doplňovalo Nařízení ministra obchodu v dohodě s ministrem vnitra č. 134/1912 ř. z., které v § 4 uvádí, že *„majitelem živnosti smí jako poslu, nosičů, průvodčích a k podobným službám užívatí toliko osob, které dokončili 16. rok života, mají potřebnou spolehlivost a bezúhonnost, netrpí nějakou odpor vzbuzující a nakažlivou nemocí a jsou ke svému úkolu tělesně způsobilí.“* [6]

Za první republiky se začal prosazovat požadavek na složení zkoušky odborné způsobilosti. Průvodci byly buď ve služebním poměru k cestovní kanceláři nebo v Praze k pražským elektrickým podnikům, nebo prováděli na základě živnosti, obvykle ve spolupráci s cestovní kanceláří. V Praze byli živnostensky působící průvodci povinně členy Společenstva koncesovaných veřejných posluhů. Vzhledem k tomu, že poskytování průvodcovských služeb bylo chápáno jako součást koncese cestovních kanceláří, školily si cestovní kanceláře své vlastní průvodce. [6]

Již v té době čelila Praha stížnostem na rozdílnost kvality průvodcovských služeb a nedostatek znalostí průvodců. *„Odstranit zmiňované nedostatky měly kurzy, které byly organizovány z iniciativy cizineckých svazů. V listopadu a prosinci 1942 se v Praze pod patronací cizineckého svazu a magistrátu konal kurz pro „průvodčí cizinců“. Absolventi kurzu dostali osvědčení, na jehož základě se mohli ucházet o koncesi. Kurzy pro průvodčí cizinců byly pořádány i v dalších letech a o účast byl vždy vysoký zájem. Ten projevovali nejen zájemci o toto povolání, ale kurzů se účastnili i pražští policisté a zaměstnanci dopravního podniku, aby mohli v případě potřeby cizincům poradit.“* [6]

Samotné udělení koncese záviselo na úspěšném absolvování kurzu, který prověřil průvodcovu znalost národních dějin, dějin Prahy, dopravních prostředků, cestovních kanceláří a jimi poskytovaných služeb návštěvníkům, orientaci ve městě a jazykové znalosti. Úspěšný absolvent získal zvláštní průvodcovskou legitimaci a odznak. Kromě nutnosti absolvovat kurz byl vysloven požadavek potřeby pravidelného přezkušování z odborných znalostí. [6]

Za první republiky řešila Praha problematiku nepřehledné cenové politiky a praxi některých hotelů a institucí, které turistům doporučovaly průvodce, od nichž dostávaly nejvyšší provizi. Dále bojovala Praha s činností tzv. černých průvodců, kteří před hotely a památkami nabízeli své služby bez potřebné koncese. Problematiku mělo vyřešit zařazení průvodců pod záštitu cizineckého svazu, který by stanovil jednotnou sazbu a zajišťoval přidělování průvodce dle seznamu. To však nebylo zrealizováno. [6]

### **Období od znárodnění do sametové revoluce**

Po druhé světové válce docházelo k rozsáhlému znárodnění, které se nevyhnulo ani oblasti cestovního ruchu. Poskytování služeb průvodčí cizinců spadalo zejména do činnosti národního podniku Čedok. Kromě interního vzdělávání průvodců bylo významným opatřením ustanovení Ústředních metodických a koordinačních sborů pro práci s průvodci, které se zaměřily na:

- „vypracování a uplatnění jednotlivých kritérií pro výběr průvodců;
- každoroční vypracování jednotné osnovy školení a doškolování, podle níž probíhala výchova průvodců ve všech organizacích cestovního ruchu (CR) a cestovních kancelářích;
- na postupné vydávání jednotné metodiky a informačních materiálů, byl vydán ve spolupráci s Vládním výborem pro cestovní ruch pravidelný měsíční zpravodaj pro průvodce;
- spolupráci s tehdejší fakticky jedinou střední školou zaměřenou na cestovní ruch (SEŠ v Karlových Varech), kde probíhala výuka v rámci jednoletého kurzu pro průvodce;
- ÚMKS po řadě opatření přezkušoval způsobilost všech průvodců s tím, že úspěšným průvodcům byl předán odznak průvodce a legitimace; toto oprávnění bylo obnovováno vždy po třech letech.“ [6]

### **Období od sametové revoluce do současnosti**

Po pádu železné opony došlo kromě uvolnění hranic k uvolnění podmínek pro podnikání. Vývoj reflektovala proměna průvodcovských služeb, kdy docházelo k potřebě zvýšit počty, profesionalizaci a profilaci průvodců. Povolení k výkonu

průvodcovské činnosti bylo vydáváno prostřednictvím krajských středisek Institutu obchodní výchovy, který byl zřízen Ministerstvem obchodu a cestovního ruchu. Získání povolení předcházelo vydání oprávnění k podnikatelské činnosti pro průvodcovskou činnost. [6]

Zásadním průlomem bylo vydání zákona č. 455/1991., o živnostenském podnikání, díky němuž byla průvodcovská činnosti zařazena mezi živnosti vázané. Odborná způsobilost spočívala v středoškolském vzdělání zakončeném maturitou a získání osvědčení na základě absolvování průvodcovských zkoušek u akreditované vzdělávací organizace, jejichž seznam uvádělo Ministerstvo obchodu a cestovního ruchu. [6]

Od roku 2001 řešila problematiku vzdělávání průvodců vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj (dřívější Ministerstvo obchodu a cestovního ruchu) 295/2001 Sb., o provádění a obsahové náplni zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu. [6]

## **Současnost**

Začátek 21. století je víceméně ovlivněn internetem. Díky cenové dostupnosti a možnosti internetového připojení mohou lidé více využívat služeb internetu. Značný podíl mají také mobilní technologie, k nimž je možné se díky internetu připojit kdykoliv a kdekoliv. Tištěné cestovní dokumenty se nahrazují jejich elektronickou verzí. Moderní cestovní ruch si však bez práce průvodců cestovního ruchu nelze představit, a proto každá cestovní kancelář usiluje o co nejkvalitnější sbor průvodců. Současné právní podmínky pro výkon průvodcovské činnosti uvádím v následující kapitole. Bohužel ne všechny změny jsou vždy šťastné. [1]

## 2 Vymezení pojmů a současná právní úprava

Tato kapitola se věnuje vymezení základních pojmů v oblasti průvodcovské činnosti a odkazuje na její současnou právní úpravu.

### 2.1 Vymezení pojmů

Charakteristiku činnosti základních kategorií průvodců podle rozsahu a zaměření poskytovaných služeb vymezuje evropská norma, která sjednocuje odbornou terminologii v dané oblasti služeb cestovního ruchu. Evropská norma zpracovaná Evropským výborem pro normalizaci, byla v roce 2004 České republice převzata jako ČSN EN 13809 „Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie“ a stala se pro Českou republiku závaznou. Uvedená norma upravuje definice řady termínů obvykle užívaných v cestovním ruchu: [6]

- ***„asistence během cesty***  
*informace a pomoc cestujícím během smluvně stanovených částí jejich cesty včetně kontaktního čísla pro zavolání po celých 24 hodin/365 dní,*
- ***vedoucí zájezdu***  
*fyzická osoba, která řídí a kontroluje itinerář v zastoupení cestovní kanceláře (touroperátora), zajišťuje, aby se plnil program, jak je popsán v katalogu cestovní kanceláře (touroperátora) a prodáván cestujícím, a poskytuje praktické místní informace,*
- ***doprovod zájezdu***  
*zástupce cestovní kanceláře (touroperátora), který poskytuje základní informace cestujícím,*
- ***místní zástupce***  
*fyzická osoba nebo agentura v místě destinace pověřená touroperátorem, aby poskytoval cestujícím praktickou pomoc a vyřizoval administrativní záležitosti,*
- ***průvodce cestovního ruchu***  
*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 a/nebo uznávanou příslušným úřadem,*

- **animátor; koordinátor**  
*fyzická osoba odpovídající za plánování a dozor nad programy v rámci volného času a sportovními programy, která povzbuzuje cestující, aby se těchto programů účastnili, a mluví jazykem, jemuž rozumí většina cestujících,*
- **hosteska**  
*fyzická osoba, která vítá a informuje návštěvníky na letištích, nádražních stanicích, v hotelích, na výstavách a veletrzích a při různých programech a/nebo která obsluhuje pasažéry v dopravních prostředcích,*
- **horský průvodce**  
*fyzická osoba, která provádí návštěvníky v horských oblastech, přičemž tato osoba musí mít příslušné znalosti a zkušenosti a vlastnit vhodnou kvalifikaci,*
- **sportovní instruktor**  
*fyzická osoba, která vyučuje konkrétní sport a která může mít příslušnou kvalifikaci,*
- **vedoucí okružní plavby**  
*fyzická osoba na lodi pro okružní plavbu odpovídající za program a veškeré exkurze po vnitrozemí.“ [7]*

Zásadní význam má shora uvedená norma pro oficiální rozlišení činnosti průvodce cestovního ruchu a vedoucího zájezdu. Lze konstatovat, že v České republice používané označení Průvodce (zájezdu) odpovídá v terminologii EU Vedoucí zájezdu. České označení Technický průvodce nebo Doprovod zájezdu odpovídá Doprovod zájezdu. Delegát je v EU Místní zástupce a Místní průvodce je podle EU Průvodce cestovního ruchu. [1]

*„Podle Evropské federace asociací turistických průvodců (FEG) je úlohou průvodce cestovního ruchu seznamovat skupiny nebo jednotlivce ze zahraničí s památkami, pamětihodnostmi a muzei města nebo regionu a zábavnou formou v jazyce návštěvníka interpretovat kulturní a národní dědictví a přírodní prostředí. Tato profesionální aktivita je prováděna osobami s příslušnou kvalifikací, která je odlišná od kvalifikace vedoucího zájezdu.“ [6]*

## 2.2 Specializovaná činnost průvodců

V cestovním ruchu lze členit průvodce cestovního ruchu na tzv. průvodce „přede dveřmi“ a „za dveřmi“. Členění rozlišuje průvodce, kteří poskytují výklad na veřejných místech, a kteří ho poskytují uvnitř objektů nebo v uzavřených kulturně-historických místech nebo chráněných místech přírodního dědictví. Průvodcovská činnost tzv. průvodců „za dveřmi“ přináší potřebu specifického výběru a vzdělání průvodců. Stává se téměř nemožným, aby v těchto objektech a místech prováděl jiný než tuzemský průvodce. Ani v rámci současné evropské legislativy se zatím nepodařilo tuto problematiku zcela odstranit. V zemích mimo Evropskou unii je poskytování služeb „za dveřmi“ de facto vyloučeno. [6]

**Místní (regionální) průvodce** je napojen přímo na místní destinační managementy, resp. turistická informační centra. Průvodce musí absolvovat specializované vzdělání pro dané místo. Jedná se tedy i o Certifikovaného průvodce městem, jehož průvodcovské služby turistická informační centra buď zprostředkovávají, nebo samy poskytují. [6]

*„Kritéria pro zavedení tohoto průvodce a udělení certifikace stanovuje orgán obce zpravidla ve spolupráci s místním turistickým informačním centrem nebo jinou organizací zajišťující průvodcovskou činnost na území obce. Certifikovaný průvodce získá právo na užívání odznaku oficiálního průvodce a propagaci ze strany obce. Průvodce se dobrovolně zavazuje k dodržování podmínek udělené certifikace. Obvykle je podmínkou certifikace kvalifikace průvodce cestovního ruchu, proškolení městem nebo zapojení do systému celoživotního vzdělávání a vymezení místa podnikání. V současnosti působí certifikovaní průvodci města v Českém Krumlově a v Karlových Varech.“ [6]*

**Průvodce Prahou (Průvodce specialista na region Praha)** by měl kromě znalostí a dovedností průvodce cestovního ruchu disponovat specifickými znalostmi historie, geografie a současného dění v Praze, které dokáže ve svém odborném výkladu předat zahraničním i českým návštěvníkům. V rámci topografie má osvojeny nejdůležitější trasy Prahy, a to Královskou cestu, Havelské město, Nové Město, Malou Stranu, Hradčany a Pražský hrad. Dále zná významná pražská náměstí, staré uličky, církevní objekty, historii jednotlivých domů, osobnosti, které v Praze žily, starou i moderní

architekturu, místní zajímavosti a současné pražské aktuality. Hodinová dotace kurzu je 200 vyučovacích hodin. [6]

*„Průvodce Prahou má zvláštní odznak se znakem hl. města Prahy. Podmínky získání odznaku:*

- *osvědčení o složení zkoušky Průvodce Prahou,*
- *osvědčení o složení jazykových zkoušek,*
- *1 fotografie pasového formátu,*
- *poplatek za pořízení odznaku a průkazu,*
- *doklad o dosažení minimálně středoškolského vzdělání s maturitou.“ [6]*

### **2.3 Současné právní podmínky v ČR**

*„Činnosti průvodců cestovního ruchu v české legislativě upravují zejména následující právní předpisy:*

- *zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, v platném znění,*
- *nařízení vlády č. 278/2008 Sb. ze dne 23. července 2008, o obsahovaných náplních jednotlivých živností,*
- *zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, platný od 1. 1. 2014,*
- *zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění,*
- *zákon č. 65/1965 Sb., zákoník práce, v platném znění,*
- *zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, v platném znění,*
- *zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, v platném znění,*
- *zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, v platném znění,*
- *zákon č. 18/2004 Sb., o uznávání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie a o změně některých zákonů (zákon o uznávání odborné kvalifikace), v platném znění.“ [6]*

Současné právní podmínky se zásadně změnily po novele zákona o živnostenském podnikání, ve znění zákon, který vstoupil v platnost k 1. červenci 2008. V současné době patří podle živnostenského zákona průvodcovská činnost v České republice k živnostem ohlašovacím volným. Právní podmínky upravuje Příloha č. 4 zákona

č. 455/1991 Sb. Živnost volná (K § 25 odst. 2). Předmět podnikání je Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona nacházející se pod oborem 71. Provozování cestovní agentury a průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu. Trochu nešťastná je samotné použití výrazu průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu, který zahrnuje jak činnost vedoucího zájezdu, tak činnost místního průvodce. [5]

K provozování živnosti musí fyzická osoba splnit všeobecné podmínky. Podle § 6 odst. 1 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání jsou všeobecnými podmínkami provozování živnosti fyzickými osobami plná svéprávnost, kterou lze nahradit přivolením soudu k souhlasu zákonného zástupce nezletilého k samostatnému provozování podnikatelské činnosti, a bezúhonnost. [8]

K dalším podmínkám patří prokázání skutečnosti, že fyzická osoba, která na území České republiky podniká nebo podnikala, nemá na svém osobním účtu evidovány daňové nedoplatky z podnikání, nemá nedoplatky na platbách pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti a nemá nedoplatky na pojistném na veřejném zdravotním pojištění. [6]

Podmínkou pro provozování živnosti volné je její ohlášení u živnostenského úřadu. Jedním ze způsobů ohlášení je osobní podání u kteréhokoliv obecního živnostenského úřadu – centrálního registračního místa nebo prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy (Czech POINT). Ohlášení lze též zaslat živnostenskému úřadu poštou nebo elektronicky. Elektronické podání ohlášení musí obsahovat zaručený elektronický podpis nebo může být zasláno pomocí datové schránky. [6]

U živností ohlašovacích volných se neprokazují zvláštní podmínky provozování živnosti, kterými jsou odborná nebo jiná způsobilost. [6]

Za subjekt oprávněný provozovat živnost se podle živnostenského zákona považuje fyzická osoba s bydlištěm na území České republiky. Bydlištěm na území České republiky se pro účely tohoto zákona rozumí trvalý pobyt na jejím území. Ze zákona vyplývá, že průvodcovskou činností může vykonávat i občan jiného státu, který má základní znalost českého jazyka a platné povolení k trvalému pobytu na území České republiky. [8]

V souvislosti s činností průvodce zůstávají zachovány dvě živnosti vázané. Patří k nim průvodcovská činnost horská a poskytování tělovýchovných a sportovních služeb v oblasti. Právní podmínky k těmto živnostem upravuje Příloha č. 2 zákona č. 455/1991 Sb. Vázané živnosti (K § 23 a 24). [8]

U předmětu podnikání Průvodcovská činnost horská musí žadatel splnit jednu z požadovaných odborných způsobilostí, a to:

- a) střední vzdělání s maturitní zkouškou a profesní kvalifikace pro horskou průvodcovskou činnost podle zvláštního právního předpisu<sup>2</sup>, nebo
- b) osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné kvalifikaci pro příslušnou pracovní činnost vydaný zařízením akreditovaným Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, nebo ministerstvem, do jehož působnosti patří odvětví, v němž je živnost provozována, a 4 roky praxe v oboru. [8]

U předmětu podnikání Poskytování tělovýchovných a sportovních služeb v oblasti<sup>3</sup> patří k odborným způsobilostem:

- a) vysokoškolské vzdělání ve studijním programu a studijním oboru zaměřeném na tělesnou kulturu, tělovýchovu a sport, nebo
- b) vyšší odborné vzdělání v oboru vzdělání zaměřeném na tělesnou kulturu, tělovýchovu a sport, nebo
- c) osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné kvalifikaci pro příslušnou pracovní činnost vydaný zařízením akreditovaným podle zvláštních právních předpisů, nebo zařízením akreditovaným Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, nebo ministerstvem, do jehož působnosti patří odvětví, v němž je živnost provozována, nebo
- d) profesní kvalifikace pro příslušnou oblast tělovýchovné činnosti<sup>4</sup>. [8]

---

<sup>2</sup> zákon č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání)

<sup>3</sup> ohlašovatel vymezí předmět podnikání podle § 45 odst. 4 věty první zákona č. 455/1991 Sb., ve znění zákona č.130/2008 Sb., v souladu s předloženými doklady o odborné způsobilosti

<sup>4</sup> zákon č. 179/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů

## 2.4 Současné právní podmínky v EU

Území všech členských států Evropské unie vytváří vnitřní trh Evropské unie. Účelem vytvoření společného trhu bylo sjednocení Evropy, aby byla schopna konkurovat ostatním světovým mocnostem. V rámci vnitřního trhu EU platí čtyři základní svobody, jimiž jsou volný pohyb zboží, osob, služeb a kapitálu. [5]

Průvodcovskou činnost v cestovním ruchu mohou tedy osoby samostatně výdělečně činné poskytovat i v ostatních členských státech Evropské unie. Je nutné rozlišit vykonávání dočasného a příležitostného přeshraničního poskytování služeb nebo o založení živnosti v jiném členském státě. [9]

Tematika této práce se dotýká dočasného poskytování průvodcovských služeb, protože právě tito průvodci přináší bohužel do státní kasy České republiky minimální finanční přínosy. Dočasné poskytování služeb znamená, že průvodce z jiného členského státu musí poskytovat své služby především ve státě, kde má založenou živnost. [9]

Obecně platí, že největší komplikace při přeshraničním poskytování průvodcovských služeb vznikají v případech, že hostitelský členský stát tuto činnost reguluje. Regulace jednotlivých povolání v rámci EU spadá do kompetence jednotlivých členských států. Každý stát vede vlastní seznam regulovaných povolání, pro jejich výkon má právními předpisy předepsány určité požadavky, bez jejichž splnění nemůže fyzická osoba povolání vykonávat. Jedná se například o stupeň a obor vzdělání, délku praxe, požadavek bezúhonnosti nebo požadovanou zdravotní způsobilost. Konkrétní počty regulovaných povolání se u jednotlivých členských států diametrálně liší a jejich počty začínají na několika desítkách a končí u několika set. [5]

V případech regulace povolání je téměř vždy třeba svoji průvodcovskou činnost ohlásit na příslušném uznávacím orgánu bez potřeby ověření kvalifikace není třeba. *„Ohlášení je třeba doplnit dokladem o státní příslušnosti žadatele, aby bylo jasné, že se jedná o státního příslušníka země EU. Stačí kopie občanského průkazu nebo pasu. Dále je zapotřebí přiložit doklad potvrzující oprávněnost výkonu dotyčné činnosti v domovské členské zemi – obecně se pro OSVČ z ČR přikládá živnostenský list či výpis z živnostenského rejstříku společně s překladem do jazyka příslušné země. Dále se v případech, že je profese regulována i v domovské členské zemi, vyžadují doklady*

*o odborné kvalifikaci opět s příslušným překladem. Pokud daná profese v domovském státě regulována není, což je případ činnosti turistických průvodců v ČR, je nutné mít doklad o výkonu předmětné činnosti v domovské členské zemi po dobu nejméně dvou let během předcházejících deseti let.“ [9]*

Dále je pro výkon průvodcovské činnosti v jiném členském státě potřeba mít vyřízený formulář E 101, který prokazuje, že průvodce platí sociální a zdravotní pojištění. Průvodce s sebou musí mít také Evropský průkaz zdravotního pojištění. [9]

Průvodcovská činnost patří do živností volných ve 13 zemích EU, jimiž jsou Česká republika, Belgie, Bulharsko, Dánsko, Finsko, Chorvatsko, Lucembursko, Německo, Nizozemsko, Irsko, Rumunsko, Švédsko a Velká Británie. V ostatních 14 zemích EU je průvodcovská činnost vázána na odbornou způsobilost stanovenou místními úřady nebo profesními organizacemi. Jedná se o Estonsko, Francii, Itálii, Kypr, Litvu, Lotyšsko, Maďarsko, Maltu, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Slovinsko a Španělsko. [9]

Zatímco se naši průvodci musí v některých členských státech EU registrovat, v České republice cizí průvodci takovou povinnost nemají. V důsledku toho neexistuje ani evidence o jejich činnosti cizích průvodců na našem území. [9]

*„V členských zemích EU lze průvodcovské služby poskytovat přeshraničně. Žadatel ze země, kde je činnost průvodce cestovního ruchu volnou živností, jako je tomu od roku 2008 u nás, musí v cizině doložit, že průvodcovství vykonává alespoň 2 roky v období posledních 10 let. Uvedené osvědčení vydává občanům ČR odbor živností Ministerstva průmyslu a obchodu.“ [10]*

V rámci Evropské unie upravují průvodcovské služby dvě směrnice. Obsahem směrnice EN 15566 „Služby cestovního ruchu – Požadavky na zajištění školení a kvalifikační programy pro profesionální průvodce cestovního ruchu“ je stanovení kvalifikačních požadavků pro průvodce ve členských státech. Požadavky, které mimo jiné zahrnují rozsah odborné přípravy ve výši 600 hodin, by měly být implementovány do právních předpisů jednotlivých členských států. Obsahem „Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/36/ES ze dne 6. července 2005, o uznávání odborných kvalifikací“ je uznávání kvalifikačních předpokladů. V rámci Evropské unie nabyla směrnice účinnosti

dne 20. října 2008. Žádný ze členských států EU nesmí omezovat volné poskytování služeb poskytovatelem, který legálně sídlí v jiném členském státu EU, a to z důvodů týkajících se odborné kvalifikace. Je zakázáno požadovat dodatečné přezkušování či dodatečné prokazování kvalifikace osobě, která na základě povolení vykonává živnost v tomto domovském státě. [5]

### 3 Kvalifikace průvodců a související problematika

Stanovení kvalifikací je důležitou a nedílnou součástí povolání. Z vyplývajících požadavků čerpají vzdělávací instituce, které připravují budoucí absolventy. Úroveň požadavků částečně předchází samotné problematice.

#### 3.1 Vzdělávání a kvalifikace průvodců

V minulosti řešila problematiku vzdělávání průvodců vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj 295/2001 Sb., o provádění a obsahové náplni zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu. Zkouška se konala na středních a vyšších odborných školách zaměřených na přípravu pro cestovní ruch a na vysokých školách uskutečňujících studijní programy v oblasti cestovního ruchu. MMR uveřejňovalo pro příslušný školní a akademický rok v Obchodním věstníku seznam vzdělávacích zařízení spolu s uvedením jazyků, v nichž bylo možno složit jazykovou část zkoušky. Zkouška se skládala z odborné a jazykové části. [6]

Základ pro vymezení minimálních požadavků na vzdělání průvodců je obsažen v evropské normě EN 15565 „Služby cestovního ruchu – požadavky na zajištění odborného vzdělávání a kvalifikačních programů pro turistické průvodce“. V normě jsou uvedeny požadavky, podle kterých lze upravit vzdělávací programy pro průvodce v České republice. Průvodce by měl reprezentovat oblast (místo, město, region nebo zemi), měl by poskytovat přesný a aktuální výklad a splňovat požadované jazykové dovednosti a znalosti pro provádění návštěvníků turistů na úrovni C1 Společného evropského rámce pro jazyky. [6]

*„V rámci projektu „Národní soustava povolání II (NSP)“ byla vytvořena „Sektorová rada pro pohostinství, gastronomii a cestovní ruch“, která pro tvorbu profesních kvalifikací vytvořila specializované pracovní skupiny pro jednotlivé nově vznikající profesní kvalifikace.“ [6]*

Sektorové rady zachycují požadavky trhu práce do Národní soustavy povolání, která průběžně aktualizuje popisy povolání a typových pozic a k nim příslušných požadavků. Vše se následně promítá do Národní soustavy kvalifikací, která zprostředkovává tyto požadavky vzdělávacím institucím. V návaznosti na to přizpůsobí vzdělávací instituce

své programy a předávají svým účastníkům odpovídající znalosti a dovednost, díky nimž najdou na trhu práce uplatnění. [6]

V oblasti průvodcovské činnosti vytvořila Sektorová rada profesní kvalifikace pro Místního zástupce cestovní kanceláře, Pracovníka turistického informačního centra, Vedoucího pracovníka turistického informačního centra, Vedoucího zájezdu, Samostatného pracovníka cestovní kanceláře a cestovní agentury, Pracovníka cestovní kanceláře – specialistu pro incoming, Horského průvodce, Průvodce cestovního ruchu a Průvodce Prahou. Ke kvalifikačním standardům Průvodce cestovního ruchu patří:

- aplikace znalostí historie a dějin kultury České republiky v průvodcovské činnosti
- aplikace znalostí světových dějin a dějin kultury v cestovním ruchu
- využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice
- využívání znalostí zeměpisu Evropy a ostatních světadílů ve vztahu k cestovnímu ruchu
- vysvětlení vztahu cestovního ruchu k životnímu prostředí
- prezentace přehledu o životě obyvatel v České republice
- orientace v podmínkách činnosti průvodců v EU
- prezentace reálií a specifík cestovního ruchu v ČR
- příprava výkladu průvodce a nabídky průvodcovských služeb
- vedení skupiny
- provádění výkladu
- zohledňování osob se speciálními potřebami v práci průvodce
- uplatňování právních a ekonomických aspektů při výkonu práce průvodce
- zajišťování služeb cestovního ruchu
- uplatňování profesního jednání a komunikace
- ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce průvodce
- písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce průvodce
- informovanost o reáliích dané jazykové oblasti [11]

Kromě množství škol jsou autorizovanými osobami v okrese Hlavního města Prahy např. Mezinárodní vzdělávací centrum s.r.o., Pražská informační služba nebo Tyrkys, škola kultury podnikání v cestovním ruchu s.r.o. [12]

## 3.2 Problematika průvodcovské činnosti

Problematika průvodců v cestovním ruchu je dlouhodobě dokola omílaným tématem. „*Již za dob první republiky, kdy Prahou prováděla jen hrstka kvalifikovaných průvodců, existovaly stížnosti na nekalou konkurenci černých průvodců. Je velmi smutné, že požadavek odborné zkoušky, který byl před sto lety samozřejmostí, není možno prosadit v současné době.*“ [5]

K zásadním změnám došlo v roce 2008, kdy po projednání návrhu novely živnostenského zákona v Poslanecké sněmovně Parlamentu České republiky byla živnost průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu přeřazena z živností ohlašovacích vázaných do živností ohlašovacích volných „Provozování cestovní agentury a průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu“. Současně byla zrušena 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. V současné době stačí pro výkon povolání průvodce splnit podmínky k udělení živnostenského oprávnění, což u živnosti ohlašovací volné splňuje násobně více lidí, než tomu bylo u živnosti ohlašovací vázané. Navíc mohou průvodcovskou činnost vykonávat nejen lidé, kteří získali oprávnění v České republice, ale také všichni průvodci ze zemí Evropské unie i Evropského hospodářského prostoru. Na rozdíl od jiných členských států např. Francie, Rakouska, Itálie nebo Řecka nevyžaduje Česká republika žádnou speciální licenci, která je zárukou znalosti kultury a historie jednotlivých míst na jejím území. Paradoxem je, že čeští průvodci v těchto zemích provádět bez složení potřebné zkoušky nesmějí, cizí průvodci u nás bez problémů můžou. Celá situace vede k tomu, že průvodcovské služby v České republice nabízí lidé, kteří nemají potřebné zkušenosti a dovednosti, a kteří jsou pro povolání průvodce naprosto nevhodní. Vše navíc hraje do karet i tzv. černým průvodcům. [6], [13]

Podle předsedy Asociace průvodců České republiky Stanislava Volemana poškozují dnešní právní ustanovení dobré jméno nejen všech průvodců, ale i samotné České republiky. Vzhledem k tomu, že průvodce je ve většině případů prvním a posledním zástupcem země, má jeho činnost v oblasti cestovního ruchu svoji nezastupitelnou roli. Průvodce je s turistou v přímém kontaktu a hraje významnou roli v oblasti reprezentace daného města, regionu či země, protože je často jediným místním zdrojem informací.

Výklad průvodce ovlivňuje rozhodující měrou dojem turisty a turista se podle něj vytváří obrázek o celé zemi. Průvodce by měl poskytnout takový výklad, aby informace o daném místě byly pravdivé a úplné. Měl by kromě perfektních odborných znalostí umět předat praktické informace o místních zvycích, tradicích, měl by upozornit na místní speciality a zajímavosti. Měl by si být stále vědom, že rozhodující měrou ovlivňuje samotnou pověst daného místa. Průvodce by měl odhadnout očekávání turistů, znát jeho přání a měl by být schopen zajistit natolik kvalitní služby, aby turista odjížděl s příjemným pocitem, rád se vracel a návštěvu daného místa dále doporučoval. V současném světě jsou dobré jméno a doporučení jedněmi z nejcennějších marketingových nástrojů. [6], [13]

Právě naše země má velké množství zajímavých míst, ojedinělých památek a historických klenotů, které stojí za návštěvu i turistům z druhého konce světa. O to větší by měla být naše snaha zajistit jim kvalitní a především pravdivý výklad.

Pokud pomineme kvalitu výkladu, který průvodce turistovi poskytne, dostaneme se k dalšímu problému. Ať už průvodce, který získá živnostenské oprávnění, totiž poskytne jakýkoliv výklad, nelze mu jednu věc upřít, a to je jeho ekonomický přínos České republice. Tito průvodci jsou samostatnými podnikatelskými subjekty a odvádí ze svého přiznaného zisku daně. To neplatí u průvodců, kteří toto povolání vykonávají „načerno“.

Praha bojuje proti tzv. černým průvodcům poměrně dlouhou dobu. Problémem je, že vynalézavost je rychlejší než nařízení, a tak je to spíš hra na kočku a myš, kde myš má jasný náskok.

Na základě informací z živnostenského odboru pro Prahu 1 probíhají kontroly průvodců v této oblasti Prahy několikrát ročně. Kontroly probíhají na předem vytipovaných místech např. na Pražském hradě, kde je koncentrace průvodců vyšší. Oprávnění k provozování průvodcovské činnosti se provádí u občanů České republiky, Evropské unie a třetích zemí. Samotné oprávnění nemusí být uděleno přímo osobě, která průvodcovskou činnost vykonává. Tato osoba může být na základě pracovní smlouvy zaměstnána např. u Pražské informační služby nebo u kohokoliv, kdo potřebným oprávněním disponuje.

V rámci provádění živnostenské kontroly neumožňuje zákon uložení blokové pokuty na místě. V případě fyzických osob se přešůpek projednává v přešůpkovém řízení a u právníckých a podnikajících fyzických osob se tento správní delikt projednává ve správním řízení.

Podle živnostenského zákona musí být tzv. černému průvodci dokázáno, že to dělá soustavně a za účelem dosažení zisku. Porušení zákona tedy neznamena, že někdo podává bez povolení nějaký výklad. Další problém spočívá v definici slova soustavně. Pokud kontrolor zjistí neoprávněné poskytování průvodcovských služeb u určité osoby třeba čtyřikrát, ale je mezi jednotlivými kontrolami například měsíční pauza, nejedná se o soustavné poskytování těchto služeb. [13]

Ke zlepšení situace by jistě pomohlo i zavedení účinnějších kontrol a tvrdších opatření, které by umožňovala udělovat sankce přímo na místě. Například v Itálii platí jasná pravidla. Pokud za průvodcem přijde kontrola a on nemá oprávnění, dostane na místě pokutu. [13]

## 4 Zhodnocení současného stavu

Nejprve jsem se zaměřila na průzkum trhu. Mým cílem bylo zjistit, zda existuje mobilní nebo webové aplikace, která zprostředkovává průvodcovské služby v Praze, případně v celé České republice. Kromě těchto aplikací existuje celá řada možností propagace. Průvodce může své služby nabízet prostřednictvím sociálních sítí. K dalším možnostem propagace průvodce patří spolupráce s Asociací průvodců ČR, městskými úřady, cestovními kancelářemi a agenturami, informačními turistickými centry a hotely, inzerce v tištěných a elektronických průvodcích. Průvodce může sdílet svou nabídku se známými, přáteli či spokojenými klienty. K těmto účelům je vhodné zajistit si vizitky.

Co se týče mobilních aplikací, existuje řada těch, které slouží jako náhrada skutečného průvodce. Aplikace návštěvníky seznamují s nejvýznamnějšími památkami a místy, upozorňují na významné svátky a akce, které probíhají. Některé aplikace dokonce nabízí trasy, které si může turista sám projít, ale ani jedna z nich nespojuje možnost on-line zprostředkování průvodce.

Mobilní aplikace **Prague travel guide** obsahuje detailní mapu s atraktivitami Prahy, suprastrukturou a infrastrukturou cestovního ruchu a všeobecnou infrastrukturou. U atraktivit je uveden odkaz na webové stránky [www.wikipedia.cz](http://www.wikipedia.cz), kde se nachází informace o atraktivitě. Klient si může uložit místo, které chce navštívit a naplánovat si tak vlastní prohlídku. Aplikace slouží pro turisty, kteří si sami plánují prohlídku Prahy.

**Prague minos guide** je praktický off-line mobilní turistický průvodce Prahou. Nabízí velké množství informací o Praze, její historii i současnosti. Informuje o restauracích, barech a ostatních zábavních podnicích. Nabízí přehled slev na vybrané služby. Součástí aplikace je šest unikátních tras po pražských čtvrtích, trasa po typických pražských hospodách a procházková trasa pro rodiny s dětmi.

**Prague guide** je oficiální portál mobilních aplikací města Prahy, který slouží jako rozcestník k výběru dalších důvěryhodných aplikací v různých oblastech např. průvodci, kultura, doprava, práce, děti, atd. V oblasti průvodců se nachází obrazový průvodce **Prague picture guide** po atraktivitách Pražský hrad, Karlův most, Staroměstská radnice, Vyšehrad, Obecní dům, zoologická zahrada a pražské hřbitovy.

Některé atraktivy jsou bezplatné, jiné placené a jejich cena se pohybuje do sto korun českých.

**Offline mapa Praha** je mapa s funkcí vyhledávání ulic, ubytovacích a pohostinských, kulturně-osvětových a dopravních zařízení. Mapa využívá populárního projektu Openstreetmap. Lze vyhledávat jednotlivé body zájmů nebo výčet všech bodů v dané kategorii např. seznam všech muzeí.

V současné době existuje několik webových stránek, kde lze sehnat kontakt na průvodce nebo zaslat předběžnou poptávku na průvodcovské služby. Ve své práci jsem se rozhodla popsat dvě z nich, a to Katalog průvodců na webových stránkách Asociace průvodců České republiky a webové stránky Guide Prague CZ, jejichž provozovatelem je společnost Prague Inspiration, s.r.o. První z nich pouze zprostředkovává kontaktní informace na členy asociace, druhá webová aplikace umožňuje odeslat přímo požadavek na průvodcovskou činnost konkrétnímu průvodci.

**Katalog průvodců:** Na webových stránkách Asociace průvodců České republiky se nalézá tzv. Katalog průvodců – [www.asociacepruvodcu.cz/katalog.php](http://www.asociacepruvodcu.cz/katalog.php), ve kterém je možno vyhledat kontakt na průvodce, který nabízí své služby ve stanoveném jazyce, případně jazycích. K dispozici jsou pouze průvodci, kteří jsou členy asociace.

*„Členy asociace mohou být pouze průvodci, kteří prokáží svou odbornou kvalifikaci.“*  
Řádné členství v asociaci vzniká podáním přihlášky s dokladem o odborné kvalifikaci nebo o praxi průvodcovské činnosti v památkovém objektu či živnostenským listem na průvodcovskou činnost vydaným před 1. 7. 2008. Dokladem o odborné kvalifikaci se rozumí osvědčení o absolvování kurzu průvodce cestovního ruchu u akreditované agentury nebo vystudování oboru Průvodce cestovního ruchu na vysoké škole. Existují určité výjimky např. absolvování kurzu průvodce Prahou u agentury Tyrkys nebo u Pražských informačních služeb. V některých případech řeší „dostatečnost“ kvalifikace výbor asociace. [14]

Pro úspěšný výběr průvodce je třeba zadat následující parametry. Za prvé je nutné uvést, zda osoba vyhledává průvodce za cestovní kancelář, jako turista nebo zda jde o jiný důvod. Dále je možné hledat konkrétního průvodce podle jména nebo příjmení. Nejedná se však o povinné pole k vyplnění. Toto pole pouze usnadní, pokud člověk

hledá konkrétního průvodce, na kterého již dostal doporučení. Za třetí je potřeba zvolit jazyk, případně jazyky, které průvodce ovládá. Z mého pohledu je možnost volby více jazyků nadbytečná v případě, že průvodce shání turista za účelem získání kvalitního výkladu. Volbu více jazyků ocení cestovní kanceláře, které shánějí průvodce na dlouhodobější spolupráci a jejich klientela se skládá např. z Němců a Francouzů. V takovém případě je pro ně průvodce, který ovládá francouzštinu a němčinu ideálním řešením díky větší flexibilitě.

Webové stránky asociace lze otevřít v anglickém jazyce. Vzhledem k tomu, že se jedná o webovou aplikaci, kterou budou s velkou pravděpodobností využívat právě zahraniční turisté, ocenila bych pečlivější překlad do anglického jazyka.

Ať už si člověk otevře katalog průvodců v angličtině nebo češtině, zvolí, za koho hledá a jazyk výkladu, objeví se mu vždy jméno průvodce, jazyk nebo jazyky, které průvodce ovládá a telefonní kontakt na průvodce. Turista následně musí sám telefonicky kontaktovat průvodce, což hodnotím jako zbytečně komplikované.

**Guide Prague CZ:** Trochu pečlivěji je navržena databáze průvodců na webových stránkách [www.guide-prague.cz](http://www.guide-prague.cz). Samotné stránky lze otevřít v českém, anglickém, německém, francouzském, španělském, ruském, italském a čínském jazyce. Pro zjednodušení vyhledávání je třeba zadat jazyk, který průvodce ovládá. Dále je třeba si zvolit jednoho z nabízených průvodců, kde si po otevření je možno přečíst základní informace o průvodci, jeho vzdělání, pracovních zkušenostech a získaných certifikátech. Pokud průvodce poskytl informace o sobě v několika jazycích, zobrazí se vždy informace v jazyku, ve kterém jej zájemce vyhledává.

Pokud se zájemce rozhodne průvodce kontaktovat, musí vyplnit krátký on-line formulář. Součástí formuláře je volba počtu účastníků, doby prohlídky, jazyka výkladu, termínu a času prohlídky a výběr jedné z nabízených konkrétních prohlídek. Turista na sebe zadá kontakty, kterými jsou jméno, příjmení, e-mail, telefon a může průvodci zaslat krátkou zprávu. Kompletně vyplněný formulář následně odešle průvodci.

Formulář s poptávkou se zasílá do společnosti, která ho přidělí průvodci. Průvodce jej obdrží jako zprávu na svém účtu, který má pro tyto účely založený. Dále je v režii průvodce, jak se s klientem domluví. V případě, že se prohlídka uskuteční, zaplatí klient

přímo průvodci a ten vyplní potřebný formulář, který zašle do společnosti. Společnost si za zprostředkování služby účtuje provizi.

Nedostatek webové aplikace vidím ve volbě doby prohlídky a současně konkrétní prohlídce. Turista nemusí mít představu, jak dlouho má trvat prohlídka Poprvé v Praze nebo Pražská architektura. Nepřijde mi vhodné, aby určoval dobu trvání prohlídky. Raději bych zvolila, aby byla doba trvání prohlídky připsána vždy u konkrétní prohlídky.

## 5 Návrh mobilní aplikace

S postupem času a nárůstem zahraničního cestovního ruchu se nároky na průvodcovskou činnost a její kvalitu neustále mění a stoupají. Kromě požadavků na odbornou a jazykovou kvalifikaci se musí průvodce umět přizpůsobit novým tržním podmínkám i osobnímu vzdělání. Vzdělávají nároky na znalosti, dovednosti, flexibilitu a obchodní dovednosti průvodce.

Pokud bude sebelepší průvodce sedět doma a čekat, až mu zazvoní telefon s poptávkou, nejspíš se nikdy nedočká. Průvodce by měl sám aktivně vyhledávat klienty, resp. vytvářet takové „marketingové chování“, aby ho klienti sami našli. Průvodce musí předcházet situaci, kdy se o nabídce jeho průvodcovských služeb nikdo nedozví, a tudíž si jeho služby ani nikdo neobjedná.

Návrh mobilní aplikace dává možnost zviditelnit se i průvodcům, kteří začínají a nemají zatím navázány kontakty, a tak pro ně není snadné získat si nové klienty. Současně může pomoci již zavedeným průvodcům na trhu, kteří si díky aplikaci mohou rozšířit potenciální klientelu. Má především pomoci zjednodušit komunikace mezi průvodcem a turistou.

### 5.1 Cíle mobilní aplikace:

Cíle navrhované aplikace jsou následující:

- zprostředkovat průvodcovské služby v Praze
- nabídnout kvalitní a kvalifikovanou úroveň průvodcovských služeb
- přehledné a uživatelsky příjemné prostředí
- snadné zadání požadovaných parametrů a následné vyhledání průvodce
- výběr z předem definovaných okruhů
- rychlost a flexibilita spojení pomocí on-line mobilní aplikace
- dát šanci začínajícím průvodcům
- hodnocení průvodců a recenze

Průvodce si může definovat cílovou skupinu, kterou by rád prováděl. Definice cílové skupiny je nezbytná proto, aby průvodce oslovil správné potenciální klienty. Prvním krokem k definici cílové skupiny je určení jazyka výkladu, ve kterém průvodce své

služby poskytuje. Dále si může průvodce zvolit, zda chce provázet i děti nebo pouze dospělé.

Má představa mobilní aplikace je následující. Turista si zakoupí letenky a ubytování a vydá se na cestu. Na letišti má spoustu času, a tak si prohlíží místa, která by mohl v Praze navštívit. Na svém mobilním telefonu si stáhne aplikaci, zadá potřebné parametry, na základě kterých si objedná průvodce, který ho po Praze provede. Nejedná se o ledajakého průvodce, ale o průvodce, který má kvalifikaci, který mu poskytne pravdivý výklad, bude mu schopen zodpovídat dotazy ohledně místních tradic a zvyklostí, doporučí mu tradiční restauraci, atd. Cesta ke koupi služby kvalifikovaného licencovaného průvodce je díky mobilní aplikaci snadná.

## **5.2 Funkce mobilní aplikace**

Mobilní aplikace by sloužila pro začátek návštěvníkům Prahy, ale do budoucna by mohla sloužit návštěvníkům všech českých měst. Hlavní funkcí aplikace je zprostředkování služeb kvalifikovaného průvodce. Klient zvolí jednu z nabízených tras prohlídky s určitými památkami a místy, jazyk výkladu, počet účastníků, den a čas prohlídky. Dle zvolených parametrů si může jeho objednávku převzít určitý průvodce. Každý průvodce, který má přístup do aplikace, musí splnit zásadní požadavek – být atestovaným průvodcem na základě autentizace. Tím se eliminuje provádění těchto služeb nekvalifikovaným průvodcem či dokonce „načerno“.

Aplikace bude poskytovat tyto funkce:

- Volba jazyka
- Zadání počtu osob
- Volba prohlídkové trasy
- Zvolení termínu a času prohlídky
- Volba průvodce
- Platba a její kalkulace
- Rekapitulace objednávky
- Potvrzení objednávky
- Hodnocení kvalit průvodce
- Autentizace průvodce
- Burza

## Jazyk

V úvodu nabízí mobilní aplikace možnost výběru jazyka. Výběr jazyka se provádí při otevření aplikace především z důvodu, že se dle jeho zvolení změní i jazyk celé aplikace. Současně bude klient ve zvoleném jazyce absolvovat prohlídku. Podle statistiky poskytnuté od Asociace průvodců ČR patří k nejčastěji poptávaným jazykům výkladu angličtina, němčina, ruština a italština. Jazyky jsou v okně aplikace řazeny právě podle četnosti objednávek s tím, že čeština je uváděna vždy na prvním místě. Po posunutí displeje se rozšíří možnost výběru jazyka o další jazyky. Jejich počet je stanoven podle počtu jazyků, které ovládají průvodci zaregistrovaní k aplikaci. Mohlo by se stát, že by v méně používaném jazyce jako je třeba korejština prováděl pouze jeden průvodce.



Obrázek č. 1 : Stránka s výběrem jazyka. (zdroj: vlastní zpracování)

## Počet osob

Při volbě počtu osob klient zadá plánovaný počet osob, které se prohlídky zúčastní. K dispozici je dále možnost upřesnit z celkového počtu počet dětí do patnácti let věku. Pro děti do patnácti let věku bude stanovena nižší sazba za hodinu.

The image shows a mobile application interface for selecting the number of people and children. The screen has a dark brown background. At the top, there is a title bar with the text "POČET OSOB" in white. Below the title bar, there are two input fields for numbers. The first input field has the number "0" and the second has the number "7". Above each input field is a small white triangle pointing up (^) and below each is a small white triangle pointing down (v). Below these input fields, there is a section with the text "Z TOHO DĚTÍ DO 15TI LET VĚKU" in white. Below this text, there are two more input fields, both containing the number "0". Above each of these input fields is a small white triangle pointing up (^) and below each is a small white triangle pointing down (v). At the bottom of the screen, there is a large white button with the text "OK" in black.

Obrázek č. 2 : Stránka s volbou počtu osob. (zdroj: vlastní zpracování)

## Trasa

Dalším požadovaným krokem je volba trasy, kde klient zvolí jednu z nabízených tras. Po jejím rozkliknutí vidí následující údaje: mapa trasy, délka trasy, časová náročnost trasy a výčet památek, míst a zajímavostí, které na trase uvidí a ke kterým dostane odborný výklad průvodce. Pro začátek jsem zvolila pět tras, které jsou podle Asociace průvodce ČR zahraničními turisty nejpoptávanější.

Jedná se o **Královskou cestu**, která klienta provede historickým centrem Prahy, a která je vhodná pro klienty, kteří navštíví Prahu poprvé a chtějí za poměrně časově krátkou dobu vidět velkou část významných památek a míst Prahy.

Trasa **Pražský hrad** nabídne klientovi možnost podrobně poznat celý hradní komplex. Je především určena všem, kdo chtějí podrobně poznat dominantu Prahy se všemi jejími zákoutími a blízkým okolím.

**Židovské město** patří ke klenotům Prahy. Jednalo se o unikátní a ve světě ojedinělý kulturní komplex památek, který byl před sto lety téměř celý asanován. V současné době představuje dochovaný zlomek jednu z nejvzácnějších židovských památek Evropy. Trasa Židovské město zatáhne klienta do mystického a kdysi izolovaného světa, který k Praze neodmyslitelně patří.

**Staré Město** je nejstarší částí Prahy. Vzniklo neplánovitě na strategickém místě u kupeckých cest a živého tržiště mezi Pražským hradem a Vyšehradem. Jeho srdcem je Staroměstské náměstí, které bylo součástí událostí, jež významně ovlivnily pražské dějiny. Díky trase pozná klient značnou část historie Prahy a celého národa.

**Malá Strana**, přezdívána barokní perlou Prahy, změnila ze všech pražských čtvrtí svůj vzhled za poslední staletí nejméně. Zachovala si tak svůj půvab, který ocení nejen romantické a zamilované páry.

Podrobné popisy jednotlivých tras jsou rozpracovány v příloze této práce.

Do budoucna by se mohl počet nabízených tras rozšířit o další čtvrtě a místa např. Vyšehrad, Nové město, pamětihodnosti v blízkosti Prahy např. Karlštejn, Konopiště, Český Šternberk nebo o tematicky zaměřené trasy např. prohlídka zaměřená na éru komunismu nebo pivní Praha.

TRASA
KRÁLOVSKÁ CESTA
PRAŽSKÝ HRAD
ŽIDOVSKÉ MĚSTO
STARÉ MĚSTO
MALÁ STRANA

Obrázek č. 3 : Stránka s výběrem trasy. (zdroj: vlastní zpracování)

## Termín a čas

Po volbě trasy přichází na řadu volba termínu a času plánované prohlídky. Klient si může dle vlastního uvážení vybrat jakýkoliv datum a čas, ve kterém chce prohlídku absolvovat.

Vzhledem k tomu, že cestovní ruch podléhá sezónnosti, zvažila bych možnost změny výše ceny dle požadovaného termínu. Měsíce s nižší návštěvností Prahy jako jsou leden a únor by nabízely zlevněnou sazbu za hodinu. Naopak termíny s vyšší návštěvností např. letní prázdniny, Velikonoce a Vánoce by byly za vyšší sazbu.

**TERMÍN A ČAS**

< březen 2016 >

po	út	st	čt	pá	so	ne
29	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

10 : 00

OK

Obrázek č. 4 : Stránka s volbou termínu a času. (zdroj: vlastní zpracování)

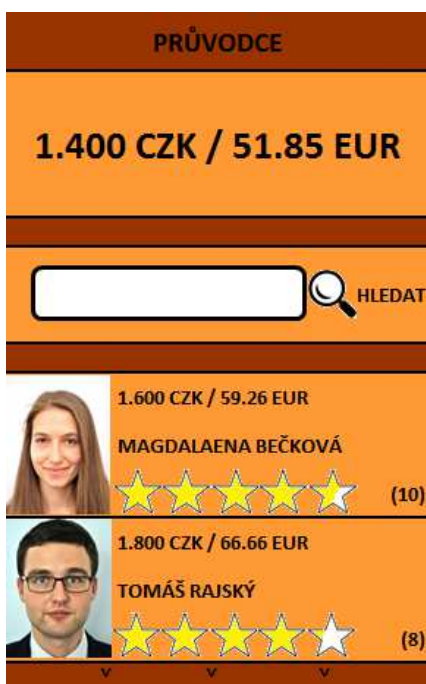
## Průvodce

Následuje poslední volba a tou je volba průvodce. Klient si může zvolit průvodce za jednotnou sazbu. V tom případě nemůže ovlivnit, který průvodce jeho objednávku převezme a bude ho provádět. Klientova objednávka se dostane na tzv. burzu, kde si jej může převzít některý ze zaregistrovaných průvodců, který ovládá zadaný jazyk.

Důležitým marketingovým krokem je zaujmout klienta, aby si objednal průvodcovské služby konkrétního průvodce a ne někoho jiného. Pokud si bude chtít klient vybrat určitého průvodce, bude si moci přečíst krátké informace o průvodci, jejichž součástí je hodnocení průvodce od klientů, kteří jeho služby již využili.

Pokud se klient rozhodne zvolit si konkrétního průvodce, sazba za hodinu se bude lišit dle požadavků dotyčného průvodce. V návaznosti na doporučení může klient konkrétního průvodce vyhledat podle jména a příjmení.

Průvodce, který má dobré hodnocení, si může nastavit vyšší hodinovou sazbu, a přesto bude mít dostatek klientů. Naopak začínající průvodce, který se teprve prosazuje, si může přebírat klienty za jednotnou sazbu z burzy, kteří nepožadují konkrétního průvodce.



Obrázek č. 5 : Stránka s výběrem průvodce. (zdroj: vlastní zpracování)

## Rekapitulace

Na závěr by se objevila rekapitulace objednávky, kde by klient případně mohl upravit některý ze svých požadavků. Pokud by objednávku schválil, odeslala by se buď konkrétnímu průvodci anebo na burzu průvodců, kde by si ji mohl některý z průvodců převzít.

REKAPITULACE	
 JAZYK	KRÁLOVSKÁ CESTA TRASA
DOSPĚLÍ VĚKOVÁ KATEGORIE	7 POČET OSOB
10.3.2016 10:00 TERMÍN A ČAS	BURZA PRŮVODCE
1.400 CZK 51.85 EUR CENA	OK

Obrázek 6 : Stránka s rekapitulací poptávky. (zdroj: vlastní zpracování)

## Autentizace

Pro umožnění přístupu do mobilní aplikace z pozice průvodce je nutné provést jeho autentizaci, která pověří, zda splňuje potřebné znalosti a dovednosti pro výkon této činnosti. Obdobně jako u členství v Asociaci průvodců ČR by pro získání autorizace byl zapotřebí živnostenský list na průvodcovskou činnost vydaným před 1. 7. 2008, doklad o odborné kvalifikaci na základě absolvování kurzu průvodce cestovního ruchu

u akreditované agentury nebo diplom získaný studiem oboru Průvodce cestovního ruchu na vysoké škole.

## **Burza**

Stránka burza je určena pro průvodce a objevují se zde objednávky od klientů, kteří nezadali požadavek na konkrétního průvodce. Průvodce může procházet jednotlivé poptávky a dle vlastního uvážení je přebírat. Průvodce má přístup pouze do objednávek, kde je jazyk výkladu totožný s jazykem, který průvodce ovládá. Pokud průvodce provádí ve více jazycích, objeví se mu u každé objednávky informace o požadovaném jazyce výkladu.

## **Potvrzení či odmítnutí objednávky**

V případě, že klient zvolil požadavek konkrétního průvodce, může průvodce jeho objednávku přijmout nebo odmítnout. V případě odmítnutí se klientovi objeví okno, které ho odkáže zpět na volbu průvodce. Zde se znovu může rozhodnout, zda zvolí průvodce za jednotnou cenu nebo poptá jiného průvodce.

Pokud by průvodce objednávku chtěl přijmout, ale nevyhovuje mu například čas prohlídky, může klientovi zaslat pomocí aplikace zprávu a rozvést s ním konverzaci, kde se mohou dohodnout na změně času. Průvodce následně odmítne klientovu objednávku a ten v závěrečné rekapitulaci změní požadovaný čas prohlídky a zašle objednávku průvodci znovu. Objednávku prohlídky s upraveným časem již průvodce přijme.

## **Platba**

Pokud klientovi přijde vyznění, že jím poptávaný průvodce objednávku přijal nebo byla jeho objednávka převzata z burzy, upozorní ho na to aplikace ve chvíli, kdy se připojí k internetu. Současně mu přijdou na e-mail veškeré podklady k platbě. Platba je umožněna v bezhotovostní formě bankovním převodem na uvedený účet. Tento způsob trvá však 2-3 pracovní dny. Další možností je platba prostřednictvím on-line platební či debetní karty, kdy platba trvá asi 10 minut. Další, časově stejně dlouhou možností je platba pomocí PayPal.com, která je vhodným způsobem zejména pro platby

ze zahraničí, a kterou bych doporučila. Je na zvážení klienta, aby peníze došli na účet včas a byly spárovány s jeho objednávkou. Po obdržení a spárování platby získá průvodce pomocí aplikace vyrozumění, že je objednávka kompletní. Může si nastavit zaslání této zprávy na e-mailovou adresu. Platba v hotovosti by mohla být umožněna na některé z poboček Pražské informační služby nebo na jiném určeném místě a bylo by na samotném zvážení průvodce, zda by souhlasil se zobrazováním objednávek klientů, kteří chtějí platit hotově.

### **Hodnocení kvality služeb průvodce**

Po využití služeb průvodce může klient následně prostřednictvím aplikace ohodnotit úroveň jeho služeb. Samozřejmě nemůže být zajištěno, že klient průvodce zhodnotí, ale může ho motivovat třeba odměna ve formě slevy 5% na příští prohlídku.

Hodnotí se následující parametry:

- jazyková úroveň průvodce – používání spisovného jazyka, správná výslovnost, bez dialektu
- obsah výkladu – dostatek informací, poutavý, zajímavý a poučný výklad
- srozumitelnost výkladu – hlasitost, intonace, melodičnost, důraz
- přehlednost výkladu – struktura výkladu
- komunikační úroveň průvodce [15]

Součástí hodnocení průvodce je možnost napsat krátkou recenzi.

Hodnocení je vypočteno pomocí aritmetického průměru z uvedených parametrů a pro zobrazení hodnocení průvodce je zapotřebí získat hodnocení alespoň od pěti klientů. Dle hodnocení průvodce získává na úspěšnosti a mohlo by se stát, že by již nemusel přebírat poptávky za jednotnou cenu, ale dostával by konkrétní poptávky za jím zvolenou sazbu. To by bylo velkou motivací především pro začínající průvodce, kteří si chtějí utvořit dobré jméno a získat díky doporučení stálou klientelu.

## 6 Závěr

Zpracované téma „Zpracování požadavků na mobilní aplikaci určenou pro průvodcovskou službu“ slouží jako odrazový můstek pro případnou realizaci mobilní aplikaci, která by služby kvalifikovaného průvodce zprostředkovala. V práci jsem se rozhodla poukázat na hlavní problematiku v oblasti průvodcovské činnosti. Současně jsem se v návrhu mobilní aplikace zaměřila na řešení této problematiky v souvislosti s funkcemi aplikace. Práce splňuje stanovené cíle a poslouží jako podklad pro vlastní implementaci aplikace.

Vzhledem k tomu, že v dnešní době existuje celá řada mobilních aplikací, které jsou dílem ať už profesionálů či amatérů, nevidím jako problém samotné naprogramování aplikace a všech jejích funkcí.

S návrhem aplikace jsem oslovila Asociaci průvodců ČR, kde jsme se shledala argumentem, že věková kategorie jejich členů a jejich schopnost používání moderních technologií by se neslučovala s používáním mobilní aplikace většinou jejich členů. V návaznosti na to mě mrzí, že jsem neoslovila jednotlivé průvodce a neudělala průzkum přímo mezi nimi, zda by měli zájem aplikaci využívat ke své práci.

Vzhledem k tomu, že neexistuje literatura na toto téma, bych chtěla poděkovat za konzultace vedoucímu kontrolně správního oddělení živnostenského úřadu Praha 1 Bc. Františku Dickeltovi, tajemníkovi a předsedovi pardubické sekce Asociace průvodců ČR Martinu Adámkovi a průvodkyni Monice Miličičové.

Věřím, že díky rozvoji cestování a moderních technologií je jen otázkou času, kdy se nápad podobné mobilní aplikace realizuje. Byla by však škoda, kdyby aplikaci zprovoznila společnost, která by nehleděla na kvalitu poskytovaných průvodcovských služeb, ale pouze na požadovaný zisk z provizí za zprostředkování.

Jsem si vědoma toho, že současný návrh mobilní aplikace obsahuje prostor pro zlepšení a dostat se do konečné fáze, kdy by byla aplikace uvedena na trh, vede ještě dlouhá cesta. Přesto bych ráda pokračovala ve své práci. V současné době existuje celá řada soutěží a projektů, které dávají příležitost studentům prezentovat a případně uskutečnit své podnikatelské nápady. Ráda bych se některé ze soutěží nebo některého z projektů zúčastnila a dostala šanci dovést svůj nápad až k cíli.

## Seznam použité literatury

- [1] RUX, J. (2006). *Metodika průvodcovské činnosti. Skripta VŠP Jihlava*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.
- [2] ORIEŠKA, J. (1999). *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*. 5. české, upravené vydání. Praha: IDEA SERVIS. ISBN 80-85970-30-9
- [3] Zeměpis cestovního ruchu [online]  
Dostupné z WWW: < <http://zemepis-maturita.studentske.cz/2008/11/20-prvodcovsk-sluby.html> > [cit.2016-03-29]
- [4] MORAVEC, Z. *Rozbor vlastních zkušeností z výkonu práce průvodce nebo delegáta CK*. Jihlava, 2009. Bakalářská práce na Vysoké škole polytechnické Jihlava na katedře cestovního ruchu. Vedoucí bakalářské práce RNDr. PaedDr. Jaromír Rux, Csc.
- [5] KUBOVÁ, O. (2013). *Průvodcovská činnost v cestovním ruchu*. 1. vydání. Brno: Vysoká škola Karla Engliš, a.s. ISBN 978-80-86710-75-4
- [6] SEIFERTOVÁ, V. (2013). *Průvodcovské činnosti*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. 978-80-247-4807-8
- [7] Český normalizační institut. (2004). *ČSN EN 13809 Služby cestovního ruchu – cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – terminologie*.
- [8] Zákony pro lidi [online]  
Dostupné z WWW: < <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-455> > [cit.2016-04-18]
- [9] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [online]  
Dostupné z WWW: < <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Pravo-Legislativa/Prehled-platnych-pravnich-predpisu/Pravidla-pro-volny-pohyb-pruvodcovskych-a-dopr/Cinnost-turistickych-pruvodcu> > [cit.2016-03-29]
- [10] Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [online]  
Dostupné z WWW: < <http://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Ministerstvo/Otazky-a-odpoved/Cestovni-ruch/Pruvodci-CK?searchmode=anyword&searchfor=#Res> > [cit.2016-04-18]

[11] Národní soustava kvalifikací [online]

Dostupné z WWW: < [http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-318-Pruvodce\\_cestovniho\\_ruchu/kvalifikacni-standard](http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-318-Pruvodce_cestovniho_ruchu/kvalifikacni-standard) > [cit.2016-04-18]

[12] Národní soustava kvalifikací [online]

Dostupné z WWW: < [http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-318-Pruvodce\\_cestovniho\\_ruchu/autorizovane-osoby/okres-vse/pouze-s-termíny-zkousek-ne/setridit-1v/stranka-1-50](http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-318-Pruvodce_cestovniho_ruchu/autorizovane-osoby/okres-vse/pouze-s-termíny-zkousek-ne/setridit-1v/stranka-1-50) > [cit.2016-04-18]

[13] Slovensko-český klub [online]

Dostupné z WWW: < <http://www.czsk.net/svet/clanky/cr/turistivymysly.html> > [cit.2016-04-18]

[14] Asociace průvodců ČR [online]

Dostupné z WWW: < <http://www.asociacepruvodcu.cz/asociace.php?id=28> > [cit.2016-04-02]

[15] CzechTourism [online]

Dostupné z WWW: < <http://old.czechtourism.cz/didakticke-podklady/7-pruvodcovska-cinnost-komentovana-prochazka-mistnimi-atraktivitami/> > [cit.2016-04-18]

## Seznam obrázků

Obrázek č. 1 : Stránka s výběrem jazyka. (zdroj: vlastní zpracování).....	39
Obrázek č. 2 : Stránka s volbou počtu osob. (zdroj: vlastní zpracování) .....	40
Obrázek č. 3 : Stránka s výběrem trasy. (zdroj: vlastní zpracování) .....	42
Obrázek č. 4 : Stránka s volbou termínu a času. (zdroj: vlastní zpracování).....	43
Obrázek č. 5 : Stránka s výběrem průvodce. (zdroj: vlastní zpracování) .....	44
Obrázek 6 : Stránka s rekapitulací poptávky. (zdroj: vlastní zpracování) .....	45