

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

**Specifika práce průvodce cestovního ruchu
ve Spojeném království Velké Británie a Severního
Irska**

Bakalářská práce

Autor práce: Nikola Pustinová

Vedoucí práce: RNDr. PaedDr. Jaromír Rux, CSc.

Jihlava 2019



Vysoká škola
polytechnická
Jihlava



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	Nikola Pustinová
Studijní program:	Ekonomika a management
Obor:	Cestovní ruch
Název práce:	Specifika práce průvodce cestovního ruchu ve Spojeném království Velké Británie a Severního Irska
Cíl práce:	Cílem bakalářské práce je na základě studia literatury a terénním výzkumem zjistit specifika práce průvodce cestovního ruchu na území Spojeného království a následná komparace zjištěných výsledků s Českou republikou.

RNDr. PaedDr. Jaromír Rux, CSc.
vedoucí bakalářské práce

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

Abstrakt

PUSTINOVÁ, Nikola: Specifika práce průvodce cestovního ruchu ve Spojeném království Velké Británie a Severního Irska. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická v Jihlavě. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce RNDr. PaedDr. Jaromír Rux, CSc. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář. Jihlava 2019.

Cílem bakalářské práce je zjistit specifika práce průvodce cestovního ruchu na území Spojeného království Velké Británie a Severního Irska.

Teoretická část se věnuje historii průvodcovství od starověku po současnost včetně současných právních podmínek průvodcovských služeb v České republice, vlivu Evropské unie na průvodcovské služby a profesním organizacím zabývajících se průvodcovstvím v České republice.

Praktická část se dělí na dvě části. První část se zabývá právní úpravou průvodcovství ve Spojeném království a jednotlivými asociacemi upravující průvodcovské služby nebo jen sdružující průvodce. V druhé části jsou uvedené výsledky terénního výzkumu a odpovědi z dotazníkového šetření do podoby grafů. V poslední kapitole je srovnání podmínek mezi Českou republikou a Spojeným královstvím.

Klíčová slova

Asociace. Cestovní ruch. Česká republika. Právní podmínky. Průvodcovské služby. Průvodce. Spojené království.

Abstract

PUSTINOVÁ, Nikola: The Specifics of the Work of the Tourist Guide in the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland. Bachelor Thesis. College of Polytechnics Jihlava. Department of Tourism. Thesis supervisor RNDr. PaedDr. Jaromír Rux, CSc. Degree of professional qualification: bachelor. Jihlava 2019.

The aim of the bachelor thesis is to find out the specifics of the work of the tourist guide in the area of the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland.

The theoretical part deals with the history of guided tours from antiquity to the present including current legal conditions of guide services in the Czech Republic, the influence of the European Union on guide services and vocational organizations related to the guided tours in the Czech Republic.

The practical part is divided into two parts. The first part involve the legal conditions of guided tours in the United Kingdom and the particular associations which are editing guiding services or just unitizing tourist guides. The second part includes results of the legwork and responses gained from questionnaires which were transformed into graphs. In the last chapter is comparison of results between the Czech Republic and the United Kingdom.

Key words

Association. Tourism. Czech Republic. Legal conditions. Guide Services. Tourist Guide. United Kingdom.

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 22. dubna 2019

.....
Pustkormová

Podpis studenta/ky

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucímu mé bakalářské práce RNDr. PaedDr. Jaromíru Ruxovi, CSc., za cenné rady a poskytnutí odborného vedení při psaní závěrečné práce.

Dále bych také chtěla poděkovat své rodině a přátelům za podporu a předávání pozitivní energie nejen při psaní závěrečné práce ale i v průběhu celého studia.

Obsah

Úvod	12
Teoretická část.....	14
1 Historie průvodcovské činnosti	14
1.1 Starověk	14
1.2 Středověk	15
1.3 Novověk.....	16
1.4 19. století.....	17
1.5 Průvodcovská činnost v českých zemích.....	18
1.5.1 Průvodcovská činnost před rokem 1989.....	18
1.5.2 Průvodcovská činnost po roce 1989	19
1.6 Současné právní podmínky průvodcovské činnosti v České republice	20
1.6.1 Národní soustava kvalifikací	21
2 Vliv Evropské unie na průvodcovství	23
2.1 Přeshraniční poskytování služeb.....	23
2.2 Definice průvodce podle Evropské unie	24
2.3 Požadavky na kvalifikaci průvodců	26
3 Profesní organizace průvodců v České republice.....	27
3.1 Asociace průvodců České republiky.....	27
3.1.1 Členství v AP ČR	27
3.2 Sdružení průvodců ČR, o. s.	28
Praktická část.....	29
4 Současné právní podmínky průvodcovské činnosti ve Spojeném království.....	29
5 Profesní organizace průvodců ve Spojeném království.....	31
5.1 Asociace působící v Anglii, Walesu, Severním Irsku	32
5.1.1 Institut průvodců cestovního ruchu	32
5.1.2 Sdružení registrovaných turistických průvodců	35

5.1.3	Asociace profesionálních turistických průvodců Londýna	36
5.1.4	Oficiální asociace velšských průvodců cestovního ruchu	37
5.1.5	Asociace průvodců cestovního ruchu Severního Irska.....	38
5.2	Asociace působící ve Skotsku.....	40
5.2.1	Asociace skotských turistických průvodců.....	40
6	Terénní výzkum.....	44
6.1	Výsledky terénního výzkumu	44
6.1.1	Spolupráce průvodců se subjekty cestovního ruchu.....	45
6.2	Dotazník.....	46
6.2.1	Analýza výsledků řešení.....	48
7	Porovnání podmínek průvodcovské činnosti v České republice a Spojeném království.....	63
	Závěr.....	65
	Seznam použité literatury	66
	Seznam použitých internetových zdrojů.....	67

Seznam obrázků

Obrázek 1 Zelený a bílý odznak pro průvodce [7]	33
Obrázek 2 Modré odznaky (zleva doprava) pro anglické, londýnské, severoirské, velšské a skotské průvodce [12]	34

Seznam tabulek

Tabulka 1 Česká terminologie v porovnání s terminologií podle Evropské unie	24
Tabulka 2 Přehled časového plánu pro rámec vzdělávacího programu	26
Tabulka 3 Porovnání podmínek průvodcovské činnosti v Evropské unii	29
Tabulka 4 Doporučené poplatky za průvodcovské služby	39
Tabulka 5 Časový plán studia na modrý odznak	41
Tabulka 6 Poplatky za průvodcovské služby u STGA	43
Tabulka 7 Souhrn sociodemografických údajů respondentů	47
Tabulka 8 Komparace podmínek průvodcovské činnosti v České republice a Spojeném království	63

Seznam grafů

Graf 1 - Jakého typu odznaku jste držitelem?	48
Graf 2 - Na jaký region/trasu/město či památku se v rámci své kvalifikace specializujete?	49
Graf 3 - Pod záštitou jaké asociace jste se zúčastnil/a kurzu pro průvodce?	50
Graf 4 - Jste členem nějaké asociace průvodců? Pokud ano, uveďte jaké.	51
Graf 5 - Vykonáváte práci průvodce na základě smlouvy s (možnost výběru více než jedné odpovědi):	52
Graf 6 - Svou práci vykonáváte na:	53
Graf 7 - Jak často děláte prohlídky?	54
Graf 8 - Provádíte i v jiném než anglickém jazyce? Pokud ano, uveďte v jakém.	55
Graf 9 - Jaké typy zákazníků nejčastěji provádíte? (možnost výběru více než jedné odpovědi)	56
Graf 10 - Setkali jste se během práce se stížnostmi ze strany zákazníků?	57

Graf 11 - Co Vás vedlo k tomu, stát se průvodcem?	58
Graf 12 - Poskytujete průvodcovské služby i při skupinových zahraničních zájezdech?	59
Graf 13 - Jak dlouho vykonáváte práci průvodce?	60
Graf 14 - Na škále od 1 do 5 uveďte, jak jste s prací průvodce spokojeni. (1 - velmi nespokojen/a, 5 - velmi spokojen/a)	61
Graf 15 - Existuje zde něco, co byste na své práci průvodci změnili?	62

Seznam použitých zkratk a symbolů

angl.	anglicky
AP ČR	Asociace průvodců České republiky
Čedok	Československá dopravní kancelář
ČR	Česká republika
ČSN	Česká technická norma
ČSR	Česká socialistická republika
EU	Evropská unie
FEG	European Federation of Tourist Guide Associations (Evropská federace asociací průvodců cestovního ruchu)
fr.	francouzsky
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
něm.	německy
NITGA	Northern Ireland Tourist Guide Association (Asociace turistických průvodců Severního Irska)
př. n. l.	před naším letopočtem
s. r. o.	společnost s ručením omezeným
SSR	Slovenská socialistická republika
STGA	Scottish Tourist Guide Association (Asociace skotských turistických průvodců)
UNWTO	United Nations World Tourism Organization (Světová organizace cestovního ruchu)
WFTGA	World Federation of Tourist Guide Associations (Světová federace asociací průvodců cestovního ruchu)

Úvod

Téma mé bakalářské práce „Specifika práce průvodce cestovního ruchu ve Spojeném království Velké Británie a Severního Irska“ jsem si vybrala, protože mě práce průvodce velmi zajímá a považuji ji za jednu z nejnáročnějších a nejzodpovědnějších profesí. Jelikož ráda cestuji a velmi jsem si oblíbila Spojené království, které mě nadchlo nejen svou historií a tradicemi, zajímalo mě také, jaké podmínky mají průvodci v této zemi včetně toho, co všechno obnáší stát se průvodcem.

Cílem bakalářské práce je na základě studia literatury a internetových zdrojů a vlastním terénním výzkumem popsat specifika práce průvodce cestovního ruchu ve Spojeném království a posléze zjištěné výsledky porovnat se specifikami průvodce v České republice.

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí, a to části teoretické a části praktické. Na začátku teoretické práce se bude nacházet historie průvodcovské činnosti od starověku až po současnost. Informace o historii budou čerpány z literatury od Orišky (6. vydání, 2007), Seifertové (2013) či Zelenky (2005). Dále bude nutné v teoretické části zmínit Národní soustavu kvalifikací. Teoretická část bude dále pokračovat vlivem Evropské unie na průvodcovskou činnost, kam zahrnu přeshraniční poskytování služeb, definici průvodce podle Evropské unie a požadavky na kvalifikaci průvodců. Posledním dílem teoretické části budou profesní organizace průvodců v České republice, kde uvedu Asociaci průvodců České republiky a Sdružení průvodců ČR, o. s., které se průvodcovskou činností u nás zabývají.

Na začátku praktické části uvedu současné právní podmínky průvodcovské činnosti ve Spojeném království. V následujících kapitolách představím profesní organizace a jejich charakteristiky, získané z aktuálně dostupných informací, působící na území Spojeného království, a jež průvodce v této zemi sdružují. Praktická část bude následně obsahovat poznatky, které jsem získala v průběhu vlastního terénního výzkumu, a jež zahrnují informace o spolupráci mezi průvodci a subjekty cestovního ruchu, z nichž zmíním cestovní kanceláře a agentury, ubytovací zařízení a turistická informační centra. Následně v praktické části uvedu výsledky dotazníkového šetření, který měl za úkol zjistit spokojenost průvodců ve Spojeném království, ale je zaměřen také

na kvalifikaci průvodců. V poslední kapitole porovnám všechny získané poznatky o průvodcovské činnosti ve Spojeném království s Českou republikou.

Teoretická část

1 Historie průvodcovské činnosti

Vznik a vývoj činnosti průvodce souvisí především se vznikem cestovního ruchu a cestování. Důležitou součástí při cestování plnila cestopisná literatura, bez které průvodce nemohl řádně konat svou práci v minulosti ani v dnešní době. Cestopisná literatura tak patří k jedné z nejstarších kategorií literatury. (Orieška, 6. vydání, 2007, s.18)

1.1 Starověk

Za nejstarší cestovatele můžeme z dochovaných písemných zmínek považovat Egypťany, Řeky a Římany v období starověku. (Seifertová, 2013) Ti se při svých cestách orientovali pomocí organizátorů cest. Pomoci se jim také dostávalo od místního obyvatelstva, které zastávalo roli průvodců a překladatelů. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 18)

Dle Seifertové (2013, s. 11) ústřední roli, co se týče cestování a jeho dokumentování, hráli právě Řekové. U zrodu řecké zeměpisné literatury jsou popisy pevninských cest nazývané *Periégésis* a vodních cest *Periplús*. Právě předpona *peri-* (kolem) je základním prvkem pojmu „okružní cesta“, jež se v cestovním ruchu a u průvodců používá i v současnosti. Nejstarším cestopisem je ústní doprovod k „mapě světa“ napsaný Hekataiem z Milétu. Charakteristiku krajiny můžeme nalézt také v *Odyseji* od Homéra, který zde popisuje krajinu z lodi. Tímto se pak začaly postupně vyvíjet popisy cest po moři k příručkám námořní mořeplavby zahrnující údaje o vzdálenostech a směrech. Mořeplavci pořizovali popisy jednotlivých moří, které pak poskytovali antickým zeměpiscům. Jde například o dochovaný popis mořeplavce Hannóna kolem západního pobřeží Afriky (přibližně rok 450 př. n. l.) či příručka od Tímosthena z Rhodu o přístavech, jež byl velitelem loďstva Ptolemaia II.

Cestopisné poznatky jsou obsažené i ve spisech historiků, jímž byl například Hérodotos (Seifertová, 2013, s.11), který v nich popsal krajiny okolo Středozemního moře, a to především Řecko, Egypt a Malou Asii a jejich města, památky, možnosti přenocování, chování místních obyvatel a jejich způsob života. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 19) Naopak Strabón ve svém díle *Geografika* vylíčil celý tehdejší svět,

římskou říši nevyjímaje. Z 2. století př. n. l. pak pochází Pausaniovo *Cestování po Řecku*, jež bylo považováno za základní pramen topografie tehdejšího Řecka. (Seifertová, 2013, s. 11)

Velice významným cestopisným pramenem jsou itineráře, jež byly pořizovány už v době římského císařství. Pojem itinerář je jedním z pojmů, který se v průvodcovské činnosti používá dodnes. Tyto itineráře z římské doby zahrnovaly záznamy o tehdejších silničních cestách a stanicích, vzdálenostech (Seifertová, 2013, s. 11), vodních cestách, ale i cestovní náklady. Existuje také grafické ztvárnění římského impéria Tabula Peutingeriana od geografa Castoria, které zaznamenává všechny vojenské a obchodní cesty, pohoří, řeky a větší města, jež byly v té době známy. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 19) Další cestopisné poznatky se mohly čerpat z vyličení křesťanských poutí do Svaté země. (Seifertová, 2013, s. 11)

1.2 Středověk

Jak uvádí Orieška (6. vydání, 2007, s. 19), ve středověku se povaha a náplň průvodcovské činnosti dál rozvíjela. Cestování bylo privilegiem nejvyšších vrstev šlechty, a to především mladých šlechticů a v pozdější době i synů majetných kupců, kteří cestovali z důvodu přípravy na jejich budoucí povolání týkající se diplomacie nebo služeb u královského dvora. Jednalo se o získání nových poznatků a zkušeností vhodných do života, vědomostí či morálního chování včetně poznání cizích zemí a zvyklostí jejich obyvatel. Z časového hlediska byly cesty dlouhodobějšího rázu a byly zabezpečeny skupinou lidí, kteří měli potřebné znalosti. Tito lidé pak využívali služby chudší vrstvy – učenců, kteří navštívenou oblast znali a mluvili cizími jazyky. Učenci pak za své poskytnuté služby dostávali doporučení, a tím pro ně bylo lehčí získat další zájemce.

Průvodcovskou činnost poskytovali také mniši a kněží během skupinových návštěv poutních míst. Tato poutní místa se vyskytovala hlavně v Římě, Jeruzalémě, Betlémě a dalších místech. Návštěvníky seznamovali s uměním, kulturou a památkami těchto míst. Poutníci měli možnost opatřit si cestovní příručky *Mirabilia Romae* sloužící k prohlídce Říma s popisy kostelů, pamětihodností či katakomb. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 19)

Ve středověku docházelo k rozvoji kartografie, což bylo podníceno křižáckými výpravami a přibližně v období renesance začínaly být stále více oblíbené křesťanské poutě k poutním místům. Z těchto výprav později vznikaly další cestopisy. (Seifertová, 2013, s. 12)

Dalším důležitým faktorem ve vývoji průvodcovské činnosti byly obchodní, objevitelské a kolonizační výpravy do zámoří. Důvody k těmto výpravám nebyly pouze ekonomické, ale také společenské, kulturní, a hlavně poznání nových zemí. Zámořské výpravy započaly ve 13. století, kdy se Marco Polo vydal na cestu z Evropy do Asie. Poznatky z této výpravy zapsal Polo v knize *Milion*. Následujícím mezníkem důležitým pro cestovní ruch byla plavba Kryštofa Kolumba a jeho objevení Ameriky v roce 1492. Po něm se do Ameriky několikrát vypravil i Amerigo Vespucci, jehož dobrodružství byla vydaná jako cestopisná četba. O několik let později Fernando Magalhaes uskutečnil první plavbu kolem světa (1519–1522). Zasluhou těchto plaveb se postupně rozvíjela kartografie a s vynálezem knihtisku se později značně rozšířily cestopisy a mapy objevitelských výprav. (Seifertová, 2013, s. 12)

1.3 Novověk

Stejně jako ve středověku, tak i v novověku se cestování účastnili šlechtici. (Seifertová, 2013, s. 13)

České cestopisy začaly vznikat od poloviny 15. století. Cesty se uskutečňovaly do Palestiny například za účelem hledání původní Kristovy církve nebo za poselstvími Západu. Příkladem může být cesta Jiřího z Poděbrad, kterou zaznamenal Václav Šašek z Bírкова. V pozdější době sloužily jako vzor pro tištěné průvodce pravidelně vydávané popisy cest, které poskytl obchodníci. V těchto průvodcích byly zapsány pokyny a rady, jak se na cestách chovat. V roce 1522 se v Paříži vydávali podrobní tištění průvodci obsahující informace o Francii, Itálii, Palestině a Španělsku. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 19-20) Svoji výpravu do Palestiny a Egypta popsal ve svém cestopise český šlechtic Kryštof Harant z Polžic a Bezdržic v roce 1608. (Seifertová, 2013, s. 13)

1.4 19. století

Díky rozvoji průmyslu a dopravy v 19. století došlo k dalšímu vývoji průvodcovské činnosti. Toto období bylo významné z hlediska vývoje cestovního ruchu jako takového. Objevují se zde první průkopníci podnikání v tomto oboru. Za nejvýznamnějšího průkopníka se považuje Thomas Cook. (Seifertová, 2013, s. 14-15) Thomas Cook v roce 1841 zorganizoval první hromadný výlet vlakem z Leicesteru do Loughborough, kterého se zúčastnilo přes 500 lidí. Rok 1841 je považován za začátek novodobého cestovního ruchu. Cook svojí prací poukázal na možnosti poskytování služeb v cestovním ruchu včetně činnosti průvodce. Poukázal na potřebnost organizačních schopností a odborných a jazykových dovedností průvodců. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 20) Na mezinárodní průmyslovou výstavu v roce 1851, která se konala v Londýně, zorganizoval přepravu více než 150 tisíc návštěvníků. První zahraniční zájezd se pak uskutečnil roku 1855 na Světovou výstavu v Paříži. Po roce 1862 začal Thomas Cook organizovat pravidelné zájezdy do Francie a Švýcarska. Velký zájem a oblíbenost o tyto zájezdy podnítil budování ubytovacích zařízení pro návštěvníky například v již zmiňovaném Švýcarsku. Jeho síť cestovních kanceláří se rozšířila kromě evropského kontinentu i na ostatní kontinenty. Po roce 1869, kdy došlo k otevření Suezského průplavu, začal Cook pořádat zájezdy do Egypta a o rok později naplánoval a účastnil se cesty kolem světa v délce 222 dní. Thomasi Cookovi dnes můžeme vděčit například za blanketové úvěry (dnes tzv. vouchery), rooming listy či používání cestovních šeků. (Seifertová, 2013, s. 15)

Dalším významným průkopníkem, avšak německého původu, byl Karl Baedeker. Baedeker se zasloužil o vydávání knižních průvodců, jež obsahovaly důležité údaje jako informace o obyvatelstvu, místních kulturně-historických památkách, ubytování a dopravě včetně mapek, tras či cen. Jeho první průvodce byl vydán roku 1827. Kromě již zmíněných informací byly v těchto průvodcích rady týkající se například výše spopitného nebo způsob nastupování a vystupování z poštovního vozu. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 20) Baedekerovi průvodci byli typičtí svou přehledností a aktuálností informací. Tyto informace v průvodcích byly zjišťovány samotným Baedekerem. Mezi jeho publikace patřily třeba *Německo a rakouské císařství*, *Švýcarsko* či *Paříž a okolí*. Baedekerův přínos pro cestovní ruch a průvodcovskou činnost nespočíval pouze ve vydávání knižních průvodců, ale také v zavedení hvězdičkové atraktivity hotelů

a jiných míst. (Seifertová, 2013, s. 16) Po jeho úspěších v Německu vznikaly další vydavatelství a později došlo k vydávání specializovaných tištěných průvodců týkající se například cykloturistiky nebo průvodce pro ty, kteří cestovali vzducholodí. Kvůli začínajícímu rozvoji horolezectví a alpinismu bylo zapotřebí služeb průvodců na těchto místech, a to zejména horských vůdců. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 21-22)

Přelom 19. a 20. století byl zlomovým pro rozvoj dopravy. Vedle již využívané železniční dopravy se hojně začala využívat doprava lodní. Pro tyto zaoceánské plavby se používaly parníky, jež cestujícím nabízely zábavu i pohodlí. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 22) Na parnicích byl k dispozici personál vykonávající funkce, jež bychom v současnosti označili za místní zástupce cestovní kanceláře, turistický průvodce, animátor nebo vedoucí zájezdu. Díky rozvoji lodní dopravy bylo evropským obyvatelům umožněno poznat americký kontinent a zároveň Američanům procestovat Evropu. (Seifertová, 2013, s. 16)

Tato doba se také vyznačovala zakládáním organizací, které chtěly profitovat ze zájmu obyvatel účastnit se výletů v okolí jejich bydliště či cest za poznáním, což zapříčinilo počátek průvodcovské činnosti v oblasti horské turistiky a poznávacích cest. (Seifertová, 2013, s. 16) Specializace průvodců se postupně rozšiřovala. Průvodci se dále začínali zabývat kongresovou turistikou, kde průvodce působil spíše jako tlumočník, loveckou turistikou či sportovními pobyty. Specializovaní průvodci se rozšířili i do přírodních a národních parků, jeskyní a kulturně-historických památek jako jsou hrady, zámky a muzea. (Zelenka, 2. vydání, 2005, s. 11)

1.5 Průvodcovská činnost v českých zemích

1.5.1 Průvodcovská činnost před rokem 1989

Podle Oriešky (6. vydání, 2007, s. 40) u nás rozvoj průvodcovské činnosti v oblasti organizovaného cestovního ruchu začíná vznikem Čedoku (Československá dopravní kancelář). Čedok byl od svého vzniku v té době jedinou cestovní kanceláří na našem území. Další organizace poskytující podobné služby vznikaly až od druhé poloviny 20. století. Mezi příklady můžeme uvést Cestovní kancelář mládeže (1964), Sport-turist a Rekrea (1964), Slovakoturist (1969) nebo Tatratur (1969).

V šedesátých a sedmdesátých letech se cestovní kanceláře angažovaly v přípravě a výchově průvodců samostatně. Jelikož činnost průvodce byla tehdy ze strany návštěvníků kritizována, vložily se do řešení této problematiky Ústřední metodické a koordinační sbory pro práci s průvodci v roce 1974. Úkolem těchto sborů bylo upřesnit práva a povinnosti průvodců a mimo jiné také zajistily první etapu jednotného celostátního přezkušování průvodců. Přezkoušením se v ČSR kromě sekretariátu Vládního výboru pro cestovní ruch zabýval také Institut obchodní výchovy v Praze, v SSR se jím zabýval zase Institut výchovy v Nitře. Výsledky z přezkušování v období 1976-1981 poukázaly na velké nedostatky, kterými byly především nedostatek studijní literatury nebo nesourodá příprava průvodců ze strany cestovních kanceláří. Průvodci, kteří byli úspěšní, dostali průkaz průvodce cestovního ruchu a odznak. Odznak i průkaz měli jednotnou podobu. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 40-41) Pozornost se věnovala i způsobu, jakým průvodce má předávat informace návštěvníkům:

„Provádějící nesmí z paměti a jako stroj chrliti ze sebe data a cifry, nýbrž je nutno, aby se stal jakýmsi encyklopedickým slovníkem, denně se zvětšujícím.“ (Seifertová, 2013, s. 19)

Kromě toho, že byl průvodce zaměřen na fakta, důležitá byla i psychologická příprava a jazykové dovednosti průvodce. (Seifertová, 2013, s. 19)

1.5.2 Průvodcovská činnost po roce 1989

Období roků 1981-1989 bylo obdobím druhé etapy. Typické pro tuto etapu byl jednotný postup pro výběr, přípravu, hodnocení a ověření průvodcovských zkoušek. Zájemci o průvodcovskou činnost museli splnit kritéria, jako například trestní bezúhonnost, dobrý zdravotní stav, ukončené střední vzdělání maturitní zkouškou a další, předtím než byli zařazeni do kvalifikačního kurzu pro průvodce. Kurz byl zakončen kvalifikační zkouškou po jejímž úspěšném vykonání dostal průvodce odznak a osvědčení průvodce cestovního ruchu. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 41) Vyjma absolvování zkoušek se kladl důraz na pravidelné přezkušování průvodců z odborných znalostí. Ústřední metodické a kvalifikační sbory přestaly fungovat po roce 1990. Po přesunutí Vládního výboru pro cestovní ruch pod Ministerstvo obchodu a cestovního ruchu, se zkoušky průvodců konaly prostřednictvím Institutu obchodní výchovy. (Seifertová, 2013, s. 22)

Změny v průvodcovské činnosti se objevily v roce 1996, kdy se stala účinnou novela zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. Průvodcovská činnost již nebyla živností koncesovanou, nýbrž živností ohlašovací volnou. V praxi to znamenalo, že činnost průvodce mohl vykonávat kdokoliv i bez odborné přípravy. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 42) Odborná způsobilost se pak dokládala osvědčením vydaným Ministerstvem obchodu a cestovního ruchu a bylo nutné mít ukončené střední vzdělání maturitní zkouškou. (Seifertová, 2013, s. 25) Kvalifikaci průvodce pak mohli získat ještě absolventi středních, vyšších a vysokých škol, jejichž vzdělávání se zaměřovalo na oblast cestovního ruchu. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 43)

Cestovní ruch se později přesunul na Ministerstvo hospodářství a po roce 1996 připadl do působnosti Ministerstva pro místní rozvoj. Důležitou vyhláškou MMR, pak byla vyhláška č. 295/2001 Sb., o provádění a obsahové náplni zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu. (Seifertová, 2013, s. 25)

1.6 Současné právní podmínky průvodcovské činnosti v České republice

V pozdějších letech při projednávání živnostenského zákona došlo k přesunu průvodcovské činnosti do živnosti ohlašovací volné s číslem 71 „Provozování cestovní agentury a průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu“, a tím byla také zrušena vyhláška MMR č. 295/2001 Sb., o provádění a obsahové náplni zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu. (Seifertová, 2013, s. 25) Jednoduše řečeno to znamená, že byly zrušeny odborné zkoušky pro zájemce o výkon průvodcovské činnosti.

Jelikož je průvodcovská činnost živností ohlašovací volnou, musí žadatel o tuto živnost dle zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, splnit pouze všeobecné podmínky jimiž jsou plná svéprávnost a bezúhonnost. Oprávnění k provozování živnosti se poté dokazuje výpisem z Živnostenského rejstříku.

Vyhláška MMR č. 295/2001 Sb. byla nahrazena nařízením vlády č. 278/2008 Sb., o obsahových náplních jednotlivých živností. Nařízení č. 278/2008 Sb. definuje obsahovou náplň činnosti průvodce následovně:

„Doprovázení skupiny osob nebo jednotlivců, při němž je v jazyku podle jejich výběru poskytován výklad o kulturním a přírodním dědictví země. (...) 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 (...).“

1.6.1 Národní soustava kvalifikací

Zájemci o průvodcovskou činnost se mohou kvalifikovat pomocí Národní soustavy kvalifikací. Prostřednictvím této instituce lze obdržet celostátně uznávané osvědčení o profesní kvalifikaci. V seznamu je zde uveden i Průvodce cestovního ruchu s kódem 65-021-N. [1]

Zkoušky ke kvalifikaci se absolvují u autorizovaných osob, jež jsou u této profese uvedeny. Příkladem může být Hotelová škola, s. r. o. v Brně, Obchodní akademie Tomáše Bati a Vyšší odborná škola ekonomická Zlín, Pražská informační služba nebo Univerzita Hradec Králové. Je zde rovněž uvedena informace, jestli autorizovaná osoba uvedená v Národní soustavě vzdělávání provádí zkoušky ke kvalifikaci v daném období. [1]

Autorizovanou osobou může být fyzická osoba nebo právnická osoba s autorizací pro danou profesní kvalifikaci či zástupce této fyzické nebo právnické osoby. Zároveň musí mít autorizovaná osoba vzdělání minimálně na magisterské úrovni a přinejmenším pět let praxe v průvodcovské činnosti. Dále musí mít lektorské či pedagogické zkušenosti v oblasti cestovního ruchu. [1]

Zkoušky ke kvalifikaci probíhají v uzavřeném prostoru ale i v terénu. Samotná zkouška probíhá v českém jazyce a trvá přibližně 4-6 hodin, může však být rozmístěna do více dnů. Aby zkouška byla úspěšná musí uchazeč zodpovědět 75 % otázek za podmínky, že u každého kritéria bude minimálně 50 % otázek správně. [1]

Kritérií, jež zkouška obsahuje, je dohromady 18, a následovně se ještě dělí. Pro představu lze zmínit kritéria jako Aplikace znalostí historie a dějin kultury České republiky v průvodcovské činnosti, Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice, Vysvětlení vztahu cestovního ruchu k životnímu prostředí, Vedení skupiny či Provádění výkladu. Každé z kritérií se ověřuje buď písemně, ústně nebo praktickým předvedením. [1]

Po úspěšném vykonání zkoušky získá uchazeč osvědčení o profesní kvalifikaci pro výkon průvodcovské činnosti. [1]

V závěru této podkapitoly je nutné zdůraznit, že průvodcovská činnost patří mezi živnosti ohlašovací volné. Dále je důležité zmínit, že průvodce nemusí absolvovat žádné odborné zkoušky k výkonu činnosti, ale stačí mu pouze mít výpis z Živnostenského rejstříku či potvrzení zaměstnavatele.

2 Vliv Evropské unie na průvodcovství

Počátky Evropské unie sahají do období konce druhé světové války, kdy byla podepsána Pařížská smlouva, a tím vzniklo Evropské společenství uhlí a oceli. Zakládajících států bylo šest: Belgie, Francie, Itálie, Lucembursko, Německo a Nizozemí. Počet členských států se s postupem času rozšiřoval a dnes tak Evropská unie sjednocuje celkem 28 států. [2]

Evropská unie se zabývá mnoha odvětvími. Patří sem samozřejmě i úkony v oblasti legislativy. Právě legislativou a vydáváním směrnic do jisté míry ovlivňuje průvodcovskou činnost.

2.1 Přeshraniční poskytování služeb

Vznikem Evropské unie byl zaveden jednotný vnitřní trh, který funguje na čtyřech základních svobodách. Tyto svobody zahrnují volný pohyb osob, zboží, služeb a kapitálu. (Ryšavá, Voleman, 2009, s. 5)

Pod pojmem volný pohyb služeb se rozumí dočasné poskytování služeb na území jiného členského státu, aniž by v tom členském státě měl podnikatel svou živnost. Podstatou je však oprávnění, které podnikatel musí mít v místě svého původu. (Ryšavá, Voleman, 2009, s. 5)

Průvodcovská činnost, jako součást svobodného pohybu služeb, není považována za trvalou podnikatelskou činnost, a tudíž není k jejímu poskytování vyžadováno povolení k podnikání na území jiného státu. Regulace průvodcovské činnosti na území jednotlivých států však nadále zůstává v kompetenci členských států Evropské unie. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 31)

2.2 Definice průvodce podle Evropské unie

S průvodcovskou činností souvisí také problém v odlišných významech určitých pojmů průvodce. Problém odlišnosti pojmů je znázorněn v nadcházející tabulce.

Tabulka 1 Česká terminologie v porovnání s terminologií podle Evropské unie

Česká terminologie	Terminologie EU	Anglický ekvivalent
Průvodce zájezdu	Vedoucí zájezdu	Touroperator
Technický průvodce/ Doprovod zájezdů	Doprovod zájezdu	Tour Escort
Delegát	Místní zástupce	Local Representative
Místní průvodce	Průvodce cestovního ruchu	Tourist Guide

Zdroj: Skleničková, 2015

To vedlo k vypracování evropské normy, ze které později vznikla i česká verze EN 13809:2003 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie. V normě jsou zahrnuty definice pojmů užívané v cestovním ruchu. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 36)

Vydáním této normy se ulehčila komunikace a porozumění mezi odborníky v oblasti cestovního ruchu. Pojmy, které jsou v normě uvedené, jsou závazné a měly by být také řádně používány. Vymezení definic průvodců dle ČSN EN 13809:2003 jsou uvedeny níže.

Vedoucí zájezdu (angl. tour manager, fr. directeur de circuit, něm. Reiseleiter) – fyzická osoba, která má za úkol řídit a kontrolovat itinerář. Tato osoba zastupuje cestovní kancelář a zabezpečuje náplň programu popsaného v katalogu cestovní kanceláře a dále poskytuje praktické místní informace.

Turistický průvodce (angl. tourist guide, fr. guide touristique nebo guide interprète, něm. Gäste-/Fremdenführer) – v překladu normy je uveden jako „průvodce cestovního ruchu“. Jedná se o fyzickou osobu, provádějící návštěvníky v jazyce dle jejich výběru. Dále návštěvníkům poskytuje výklad o kulturním a přírodním dědictví oblasti. Obvykle má tato osoba specializaci na příslušnou oblast vydanou a/nebo uznávanou příslušným úřadem.

Doprovod zájezdu (angl. tour escort, fr. accompagnateur, něm. Reisebegleiter) – zastupuje cestovní kancelář a poskytuje základní informace cestujícím.

Asistence během cesty (angl. assistance during travel, fr. assistance pendant le voyage, něm. Betreuung während der Reise) – sděluje informace a pomáhá cestujícím během smluvně stanovených částí jejich cesty.

Místní zástupce (angl. local representative, fr. représentant local, něm. Örtlicher Vertreter) – může být fyzickou osobou nebo agenturou v místě destinace s pověřením cestovní kanceláře poskytující praktickou pomoc návštěvníkům a zařizující administrativní záležitosti.

Animátor, koordinátor (angl. animateur/activity; co-ordinator, fr. animateur; coordinateur, něm. Animateur) – fyzická osoba, která má odpovědnost za plánování a dozor nad programy v rámci volného času a nad sportovními programy. Rolí animátora je povzbuzovat cestující k účasti na těchto programech a zároveň hovoří jazykem, jemuž rozumí většina cestujících.

Hosteska (angl. host/hostess, fr. assistant/hotesse, něm. Gästebetreuer/in) – je také fyzickou osobou. Hosteska vítá a informuje návštěvníky na letištích, nádražních stanicích, v hotelích, na výstavách a veletrzích a při různých programech. Dále také může obsluhovat cestující v dopravních prostředcích.

Horský průvodce (angl. mountain guide, fr. guide de haute montagne, něm. Bergführer) – fyzická osoba provádějící návštěvníky v horských oblastech. Horský průvodce musí mít náležité znalosti a zkušenosti a musí vlastnit odpovídající kvalifikaci.

Sportovní instruktor (angl. sports instructor, fr. moniteur de sport, něm. Sportlehrer) – fyzická osoba s příslušnou kvalifikací vyučující konkrétní sport.

Průvodce okružní plavby (angl. cruise director, fr. animateur de croisière, něm. Kreuzfahrtdirektor) – fyzická osoba vykonávající svou činnost na lodi pro okružní plavbu. Tento průvodce odpovídá za program a veškeré exkurze po vnitrozemí.

Náplň činnosti průvodce se diferencuje i z hlediska administrativně-správního (provincie, region) nebo geografického (pobřeží Jadranu, Karibik). Průvodce se ovšem může zaměřit na jedno či více městských středisek (Barcelona, Řím). Ať už se průvodce specializuje na jakoukoliv oblast, musí návštěvníkům poskytnout informace, které budou jednoduché

a zároveň zajímavé a způsobem, aby těmto informacím návštěvník snadno porozuměl. (Orieška, 6. vydání, 2007, s. 36)

2.3 Požadavky na kvalifikaci průvodců

Další důležitou evropskou normou, která s průvodcovskou činností souvisí je ČSN EN 15565 „Služby cestovního ruchu – požadavky na zajištění profesního vzdělávání turistických průvodců a kvalifikační programy“. Díky této normě se země Evropské unie mohou rozhodnout, jakou úroveň, rozsah a hlavní oblast budou mít výukové programy pro průvodce. Norma dále doporučuje, aby vzdělávací program měl 600 hodin a zahrnoval obecné a odborné předměty, praktickou výuku obsahující přednášky, praktická cvičení, e-learning či samostudium. V normě jsou také vymezené nároky na školitele, kvalitu výuky a kritéria hodnocení. (Ryšavá, Voleman, 2009, s. 33) Časový plán vzdělávacího programu je uveden v následující tabulce.

Tabulka 2 Přehled časového plánu pro rámec vzdělávacího programu

Výukový program (zahrnuje nejméně 600 výukových hodin, 1 výuková hodina = 60 minut)		
Všeobecné předměty	Teoretické znalosti	54 hodin
	Dovednosti a technika průvodcovské činnosti	108 hodin
	Obchodní a podnikatelské znalosti a dovednosti	18 hodin
Odborné předměty	Teoretické znalosti	162 hodin
	Pracovní podmínky	18 hodin
Praktická výuka		240 hodin

Zdroj: Skleničková, 2015

3 Profesní organizace průvodců v České republice

Všeobecně známým faktem je existence profesních organizací, které sdružují průvodce cestovního ruchu ať už v domácí sféře či ve sféře mezinárodní, ale také existence organizací, jež s průvodcovskou činností souvisejí. Z těch mezinárodních organizací lze jako příklad uvést WFTGA (Světová federace asociací průvodců cestovního ruchu), FEG (Evropská federace asociací průvodců cestovního ruchu) či dokonce UNWTO (Světová organizace cestovního ruchu). Důležité je zmínit organizace působící v tuzemsku, jimiž jsou Asociace průvodců České republiky a Sdružení průvodců České republiky.

3.1 Asociace průvodců České republiky

Na území České republiky existuje Asociace průvodců České republiky sdružující průvodce cestovního ruchu, která vznikla v roce 2001 jako občanské sdružení sídlící v Praze. Asociace jako předmět své činnosti uvádí hájení profesních zájmů svých členů, a to především v pracovně-právní a legislativní oblasti. Dále se asociace podílí na vytváření norem a vzdělávání průvodců. Poskytuje informace svým členům a propaguje služby těchto členů. Kromě toho se podílí na vytváření etických norem průvodcovské činnosti a také zastupuje členy v jiných tuzemských i zahraničních organizacích. Rovněž poskytuje i poradenské či publikační služby. [3] Asociace průvodců České republiky je členem WFTGA (Světová federace asociací průvodců cestovního ruchu) od roku 2003 a rovněž FEG (Evropská federace asociací průvodců cestovního ruchu) od roku 2004. (Orieška, 6. vydání, 2007)

3.1.1 Členství v AP ČR

Řádným členem AP ČR může být jakýkoliv občan České republiky či cizí státní příslušník, který však musí mít trvalé bydliště v České republice. Zároveň je kvalifikovaným průvodcem v oblasti cestovního ruchu anebo průvodce vykonává svou činnost v památkovém objektu. Přihlásit se k řádnému členství je možno předložením přihlášky a osvědčením o odborné kvalifikaci, o praxi průvodcovské činnosti v památkovém objektu nebo živnostenským oprávněním na průvodcovskou činnost. K tomu se dokládá i fotografie, zaplacení zápisného a členský příspěvek na jeden kalendářní rok. Pro cizince dále platí dodání kopie povolení k dlouhodobému pobytu. [3]

O přidružené členství se mohou přihlásit právnické osoby, které podnikají v oblasti související s průvodcovskou činností a profesní přípravou průvodců. Přidružené členství vzniká podepsáním oboustranné dohody o přidruženém členství. Právnická osoba musí také uhradit členský příspěvek. Mezi přidružené členy AP ČR patří aktuálně zejména střední či vysoké odborné školy, mj. také Vysoká škola polytechnická Jihlava. [3]

Zánik členství je možný písemným prohlášením o vystoupení, úmrtím, vyloučením člena anebo neuhrazením členského příspěvku ve stanovené době. K vyloučení člena může dojít na základě porušení stanov nebo etiky průvodcovské činnosti. Dalším důvodem k vyloučení jsou činy členů, které jsou v rozporu se zájmy Asociace průvodců České republiky. [3]

3.2 Sdružení průvodců ČR, o. s.

Sdružení průvodců ČR je nejstarší organizace sdružující průvodce na území České republiky. Svoji činnost vykonává od roku 1990. Slučuje průvodce cestovního ruchu, pro které je činnost průvodce hlavním zdrojem příjmů. Cílem a jedinou aktivitou Sdružení je změna zákonů, jež upravují průvodcovskou činnost v České republice, tak aby činnost průvodce prováděli pouze jazykově a odborně kvalifikovaní lidé. Sdružení získává finanční prostředky pouze z členských příspěvků. [4]

Praktická část

4 Současné právní podmínky průvodcovské činnosti ve Spojeném království

Jelikož stále nedošlo k odchodu Spojeného království z Evropské unie, platí pro tuto zemi stejně jako pro ostatní členské země evropské normy a směrnice. Pro připomenutí těchto normami související s průvodcovskou činností jsou: EN 13809:2003 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie, směrnice o volném pohybu služeb, a EN 15565 „Služby cestovního ruchu – požadavky na zajištění profesního vzdělávání turistických průvodců a kvalifikační programy“.

Na začátek je podstatné zmínit skutečnost, že v některých členských zemích Evropské unie má průvodcovská činnost rozdílné podmínky. To znamená, že v těchto zemích je činnost průvodce buď volná nebo regulovaná. Přehled regulace průvodcovství znázorňuje tabulka níže.

Tabulka 3 Porovnání podmínek průvodcovské činnosti v Evropské unii

Země s průvodcovskou činností volnou		Země s průvodcovskou činností regulovanou	
• Belgie • Bulharsko • Česká republika • Dánsko • Finsko • Chorvatsko • Irsko	• Lucembursko • Německo • Nizozemí • Rumunsko • Spojené království • Švédsko	• Estonsko • Francie • Itálie • Kypr • Litva • Lotyšsko • Maďarsko • Malta	• Polsko • Portugalsko • Rakousko • Řecko • Slovensko • Slovinsko • Španělsko

Zdroj: Skleničková, 2015

Z tabulky je patrné, že stejně jako v České republice není průvodcovská činnost ve Spojeném království regulovaná.

Jak uvádí Skleničková (2015) ve své bakalářské práci, ve Spojeném království neexistují žádné požadavky na udělení povolení k výkonu průvodcovské činnosti, což potvrzuje i Analýza kvality služeb pro sektor průvodců zpracovaná firmou MAG Consulting, s. r. o.

Avšak jsou zde zavedena kvalifikační opatření, která jsou na průvodce kladena prostřednictvím asociací operujících na území Spojeného království. Tyto asociace mají vlastní požadavky na kvalifikaci a ve většině případech asociace přímo vyžadují získání oprávnění k výkonu průvodcovské činnosti prostřednictvím kvalifikace nebo úspěšným absolvováním zkoušky. Dále si asociace mohou samy vymezit dobu trvání vzdělávání než bude průvodce připuštěn ke zkoušce. Po úspěšném kvalifikování získají průvodci odznak. (Skleničková, 2015)

5 Profesní organizace průvodců ve Spojeném království

Stejně jako v České republice, tak i ve Spojeném království Velké Británie a Severního Irska se nachází asociace zabývající se průvodcovskou činností. Proto je nutné zde tyto asociace zmínit a patřičně charakterizovat.

Zajímavostí je skutečnost, že na území Spojeného království neexistuje asociace sdružující průvodce v celém Spojeném království, jak je uvedeno v následujících podkapitolách, ale jsou rozděleny dle zemí, ve kterých působí. Naopak v České republice je Asociace průvodců ČR sjednocující průvodce na celém území České republiky.

Asociace se vyskytují na úrovni měst, lokalit a regionů, která školení a programy pro průvodce poskytují po celém Spojeném království. V některých regionech se nachází i více než jedna asociace průvodců. Příkladem regionálních asociací může být Heart of England Tourist Guide Association, Guild of Registered Tourist Guides Bristol & Bath, South East England Tourist Guide Association či Society of Cambridge Tourist Guides. [7] Pokud chce zájemce získat kvalifikaci pro výkon průvodcovské činnosti musí absolvovat školicí programy akreditované buď Institutem průvodců cestovního ruchu nebo Asociací skotských turistických průvodců. Dalším důležitým faktem je, že systém kvalifikace je platný pro celé území Spojeného království. [5]

Jak mi sdělil Johnnie Briggs (průvodce Blue Badge Tourist Guide for Yorkshire, člen Asociace skotských turistických průvodců) dne 14.3.2019, ve Spojeném království je ze všech průvodců vykonávající svoji činnost v tomto státě přibližně jen 2000 z nich členem alespoň jedné z níže uvedených asociací průvodců a více než polovina těchto průvodců pracuje přímo v Londýně. Členství v těchto asociacích totiž není podmínkou pro výkon průvodcovské činnosti ve Spojeném království.

V této kapitole je uvedena minimálně jedna asociace z každé země Spojeného království, tedy Anglie, Skotska, Walesu a Severního Irska, které se této oblasti cestovního ruchu věnují.

5.1 Asociace působící v Anglii, Walesu, Severním Irsku

5.1.1 Institut průvodců cestovního ruchu

Institut průvodců cestovního ruchu byl založen v roce 2002. Institut je vládou schválená profesionální členská organizace angažující se ve vývoji, udržování, propagování a vytváření profesionálních standardů v oblasti průvodcovské činnosti. Jako nezisková organizace Institut generuje svůj příjem prostřednictvím poplatků za kurzy a členských příspěvků. [5] [6]

Role Institutu spočívá v akreditování vzdělávacích programů, přípravou zkoušek a hodnocení kvalifikace průvodce na všech úrovních a udělování odznaků úspěšným kandidátům. Dále poskytuje školení a akreditace zkoušejícím, překladatelům a školitelům, umožňuje profesní růst průvodců. Kromě toho zachovává záznamy o průvodcích v Anglii, Severním Irsku a Jersey a též nahrazují ztracené nebo odcizené odznaky. [6] Zajímavé je například, že vzhledem k činnosti Institutu, asociace nepublikuje žádný časopis pro průvodce, který by se zabýval průvodcovskou činností nebo cestovním ruchem všeobecně.

Sám Institut neprovozuje školení průvodců, ale poskytuje informace uchazečům, jak a kde se k tomuto školení přihlásit. Školení průvodců, jež Institut akredituje, jsou organizovaná asociacemi průvodců na lokální nebo regionální úrovni. Poskytovatelem školení může být místní autorita, místní asociace průvodců či podobná organizace například Sdružení registrovaných turistických průvodců. Institut zdůrazňuje, že k přihlášení do kurzu průvodcovství není zapotřebí žádná kvalifikace a předchozí zkušenosti s průvodcovstvím. [6]

Institut rozlišuje tři úrovně kvalifikace průvodců označené bílým, zeleným a modrým odznakem. Jednotlivé úrovně na sebe navazují svou obtížností i požadavky, které zájemci o průvodcovskou činnost musí splnit. [6]

Bílý odznak

Držitel bílého odznaku je absolventem nejnižší úrovně zaměřené na určitou památku (například muzeum, katedrála, umělecká galerie, historické objekty či tematické parky) nebo má v kompetenci jednu pevnou trasu, po které provádí turisty. Průvodce může tuto

činnost vykonávat na částečný úvazek nebo na základě dobrovolnictví, tzn. že si za své služby neučtuje žádné poplatky. [6]

Zkouška k bílému odznaku obsahuje dvě části. První částí je písemný test sestávající z 75-100 otázek. V praktické části zájemce o odznak demonstruje výklad určité pamětihodnosti, pěší exkurze či výjimečně pevně sestavené trasy v pohyblivém dopravním prostředku. Praktická část dále zahrnuje dvě prezentace každá o délce pěti minut. [6]

Zelený odznak

Průvodci se zeleným odznakem mají pole své působnosti širší a mohou tak provádět v památkách, městě, městské čtvrti nebo dané oblasti venkova ve formě pěších tras. Průvodci jsou zaměstnáni na poloviční nebo plný úvazek. [6]

Pro zelený odznak musí uchazeč splnit čtyři části zkoušky. Jedná se o písemný test se stovkou otázek a sestavení itineráře na jedno téma, které si průvodce vybere ze tří možností. Podle pokynů má jít o půldenní výlet pro skupinu lidí různého věku, zahrnující i tělesně postižené turisty. V praktické části zkoušený předvede výklad k určité památce a při provádění na pěším výletu. [6]



Obrázek 1 Zelený a bílý odznak pro průvodce [7]

Modrý odznak

Nejvyšší úroveň průvodcovské činnosti zahrnuje také největší rozsah kompetencí. Držitelé modrého odznaku jsou oprávněni provádět pěší exkurze, prohlídky v památkách a v pohyblivém se dopravním prostředku v určitém regionu. Průvodci s modrým odznakem pracují na poloviční nebo plný úvazek. Tito průvodci mohou pracovat i pro cestovní kanceláře nebo na výletní lodi, studijních nebo skupinových exkurzích a tematických prohlídkách. Jejich trasy či exkurze jsou flexibilní. [6] Pouze průvodci s modrým odznakem mohou provádět ve Westminsterském opatství, Katedrále sv. Pavla,

zámku Windsor, Kensingtonském paláci, Oxfordu, Cambridgi nebo Stratfordu nad Avonou. [5]

Zkoušky na modrý odznak se skládají z osmi částí, jež se dělí na čtyři písemné a čtyři praktické. Písemné části sestávají z písemného testu s přibližně 200 otázkami zaměřené na obecné otázky a 200 otázkami na studovaný region. Dále do písemné části patří plánování celodenní trasy ve studovaném regionu. Praktická část zkoušky zahrnuje dvě prezentace každá o délce pěti minut, praktickou ukázkou výkladu pěší trasy, náboženské budovy a vybraného muzea či galerie v regionu, na který se chce průvodce zaměřit. Poslední částí zkoušky je výklad v pohybujiícím se dopravním prostředku. [6]

Kurzy na modrý odznak mohou trvat až dva roky. [5]



Obrázek 2 Modré odznaky (zleva doprava) pro anglické, londýnské, severoirské, velšské a skotské průvodce [12]

Výše zmíněné obecné otázky, jež jsou součástí písemného testu k získání modrého odznaku, se týkají sedmnácti témat. Těmito tématy jsou Architektura a zahrady; Umění; Obchod, průmysl a věda; Konstituce, vláda a právo; Kuchyně; Vzdělání v Anglii; Finance a daně; Zdraví a sociální služby; Historie; Infrastruktura, ubytování, doprava a energie; Jazyk a literatura; Monarchie; Média; Geografie, krajina, venkov a pobřeží; Náboženství a multikulturalismus; Sport; a Cestovní ruch. [6]

Součástí požadavků je také absolvování jazykové zkoušky, týkající se všech úrovní. Zkouška z anglického jazyka sestává z diskuze mezi zkoušeným a zkoušejícím, porozuměním odborného textu čteného zkoušejícím a následná parafráze zkoušeným. Zkouška z jiného než anglického jazyka vypadá obdobně, pouze je zde přidaná část, kdy zkoušený musí přeložit odborný text čtený zkoušejícím. V průběhu jazykové zkoušky se hodnotí kritéria, mezi která patří poslech, čtení, plynulost jazyka a souvislost (promyšlenost) projevu. [6]

Kategorie pro „řidiče-průvodce“ jsou stejné jako u ostatních průvodců, to znamená, že mohou mít bílý, zelený a modrý odznak. Taktéž zkoušky pro „řidiče-průvodce“ jsou stejné a platí zde stejná pravidla i průběh kurzu.

Institut průvodců cestovního ruchu na svých webových stránkách poskytuje ke stažení Příručku zkoušení, kde se nalézají podrobné informace o průběhu zkoušek k jednotlivým úrovním. Uvedené jsou zde povinnosti zkoušejících včetně pokynů k zaznamenání průběhu zkoušek. V dokumentu jsou přiložené záznamové archy pro zkoušející a rovněž i náhledy zadání pro plánování trasy s pokyny, které jsou součástí zkoušky pro zelený a modrý odznak. [6]

U následujících asociací je možné si průvodce rezervovat, jelikož pro tyto asociace průvodci pracují. Jinak je tomu ale u Institutu průvodců cestovního ruchu, kteří průvodce cestovního pouze sdružují nikoliv zaměstnávají. Taktéž není možné si přes Institut rezervovat prohlídku.

5.1.2 Sdružení registrovaných turistických průvodců

Sdružení bylo založeno sedmi průvodci v roce 1950 a sjednocuje průvodce napříč britskými ostrovy včetně ostrovů Man a Jersey. Dříve bylo známo jako *The Guild of Guide Lectures*, jehož průvodci byli vzděláváni prostřednictvím British Travel a Holidays Association. Dnes sdružuje více než 800 průvodců školených systémem zavedeným Institutem průvodců cestovního ruchu a jsou tak mezinárodně považováni za prestiž. [7] Mezi členy Sdružení patří ovšem pouze průvodci, jež jsou držitelé zeleného nebo modrého odznaku. Sdružení je členem Světové federace asociací průvodců cestovního ruchu a rovněž Evropské federace asociací průvodců cestovního ruchu.

Exkurze probíhají ve všech regionech Anglie a také ve Skotsku. Jedná se především o prohlídky měst či jen určitých památek, ale také výletů do přírody (příkladem může být Hadriánův val nebo Lake District). [7]

Prostřednictvím webových stránek Sdružení si lze vybrat průvodce podle několika kritérií. Prvním kritériem je destinace. Dalším je volba jazyka, ve kterém bude výklad probíhat. Možností je celkem 48 mezi nimiž je například i čeština, korejština nebo hindština. Poté si lze zvolit přesné datum prohlídky a část dne,

ve které má probíhat. Kromě těchto požadavků si lze zvolit okruh zájmu, kterým se má výklad zabývat. [7]

Poplatky za průvodcovské služby jsou stanoveny dohodou mezi průvodcem a klientem. Cena za služby se diferencuje na základě požadavků klienta, destinaci či pamětihodnosti, jazyka a délce trvání prohlídky. V roce 2018 se za půldenní prohlídku v anglickém jazyce účtovalo £ 163 a za celodenní prohlídku £ 263. Výklady v cizím jazyce poskytují „řidiči-průvodci“, kteří si však účtují vyšší poplatky. [7]

Členové Sdružení jednou týdně dostávají elektronické věstníky s informačními články související s problematikou průvodcovské činnosti a měsíčně deníky se seznamem významných událostí včetně jejich otevíracích dob a ceníku. [7]

Sdružení dále vydává elektronický časopis THE GUIDE bezplatně přístupný veřejnosti. V časopise se publikují články týkající se historie, důležitých událostí, poutavých míst a také doporučení k navštívení zajímavých míst a památek samotných průvodců. [7]

5.1.3 Asociace profesionálních turistických průvodců Londýna

Londýnská asociace byla založena roku 1989 průvodci s modrými odznaky. Cílem Asociace bylo usnadnit cestovním kancelářím a dalším spotřebitelům najít rozmanitost mezi průvodci, a také zlepšit profesionální dovednosti průvodců. V dnešní době sjednocuje více než 500 průvodců. [8] Mezi členy Asociace patří pouze průvodci s modrými odznaky. Asociace profesionálních turistických průvodců Londýna je členem Evropské federace asociací průvodců cestovního ruchu a Světové federace asociací průvodců cestovního ruchu.

Průvodci této Asociace mají podrobné a hloubkové znalosti o nejvýznamnějších londýnských památkách a místech. Většina průvodců je rovněž kvalifikovaná v odvětvích jako je právo, medicína, školství, historie či architektura. [8]

Průvodci s modrým odznakem absolvovali intenzivní dvouleté školení. Díky nabytým nevyrovnatelným znalostem jsou jediní, kteří obdrželi povolení provádět prohlídky v památkách jako je Katedrála sv. Pavla, Westminsterské opatství, Tower nebo zámek ve Windsoru. Jelikož se průvodci snaží nabídnout co nejlepší služby, jejich itineráře a výklady nejsou fixní. [8]

Podstatným úkonem k získání modrého odznaku je absolvování školení, které je akreditováno Institutem průvodců cestovního ruchu. Školení zahrnuje jak přednášky v Londýně tak praktické návštěvy jednotlivých památek včetně samostudia. Hlavním cílem školení je zaměření na Londýn, ale pokrývá též významné destinace napříč jihovýchodem Anglie (Windsor, Oxford, Bath nebo Stonehenge). Součástí školení je i rozvíjení průvodcovských schopností a prezentování turistické zajímavosti. Praktická část školení zahrnuje velkou škálu námětů souvisejících s Londýnem, různými regionálními památkami a je rovněž zaměřeno na průvodce po technické stránce. Závěrečná zkouška je složena z písemné a praktické části. [8]

Prohlídky si lze zajistit prostřednictvím webových stránek Asociace. Lze si vybrat z předních památek Londýna, muzeí a galerií (Národní galerie, Britské muzeum), památek nacházejících se mimo Londýn (Oxford, Bath, Cotswolds) nebo specializovaných exkurzí orientované na Jacka Rozparovače, londýnské parky, Harryho Pottera, Williama Shakespeara nebo populární skupiny The Beatles. Exkurze mohou probíhat ráno, odpoledne, večer nebo přes noc. Během prohlídky je možné použít různé dopravní prostředky mezi nimiž je samozřejmě auto, autobus, kolo, městská hromadná doprava, ale také pěší chůze, to vše dle výběru zákazníka. Kromě druhu dopravy si může návštěvník vybrat i z více než 30 jazyků. [8]

Ceny za prohlídky závisí především na počtu zúčastněných lidí, délce trvání prohlídky a délce trasy. Průvodce s anglickým výkladem rezervovaný na půl dne si může účtovat od £ 165, v případě celého dne £ 270. Průvodce poskytující výklad v jazyce jiném než anglickém poskytuje průvodcovské služby za vyšší odměnu, a to £ 190 za půldenní služby a £ 302 za služby celodenní. U „řidiče-průvodce“ se cena opět navyšuje. [8]

5.1.4 Oficiální asociace velšských průvodců cestovního ruchu

Asociace velšských turistických průvodců sjednocuje členy, z nichž mnozí vlastní modrý odznak. Je nutné zdůraznit, že Asociace neposkytuje zkoušky. [9]

Průvodci poskytují výklady v autobusech, městech, na venkově, horách či pobřeží, ale také u jiných atraktivit jako jsou galerie, muzea nebo při sportovních a kulturních akcích nebo konferencích. [9]

Kvalifikace průvodců se zde dělí na čtyři úrovně – úroveň 1 a 2, zelený odznak a modrý odznak. Zkoušky se diferencují podle toho na, co by se průvodce chtěl zaměřit. [9]

- Úroveň 1 – zájemci se zaměřují pouze na jednu památku, o které chtějí poskytnout výklad návštěvníkům. Zkouška se týká právě konkrétní památky. [9]
- Úroveň 2 – uchazeči o druhou úroveň se orientují na jednu z třinácti lokalit Walesu. Stejně jako u první úrovně se zkouška týká pouze lokality, ve které má uchazeč zájem provádět průvodcovskou činnost. [9]
- Zelený odznak – budoucí držitelé tohoto odznaku musí mít znalosti o daném regionu, ale také obecné znalosti o Walesu. [9]
- Modrý odznak – zkouška na nejvyšší kvalifikaci vyžaduje, kromě vědomostí o Walesu, také znalosti o Spojeném království a Evropské unii. Po úspěšném absolvování zkoušky je průvodce oprávněn poskytovat výklad v jakékoliv části Walesu. [9]

Asociace dále umožňuje návštěvníkům si průvodcovské služby rezervovat. Nabízí exkurze dle území, jazyka, v němž má být výklad poskytnut, sezóny či tématu exkurze. Mezi tématy se nachází například architektura a budovy; folklor a tradice; zahrady; pobřeží, venkov a zemědělství nebo duchové, vraždy a záhady. Pokud nechce návštěvník trasu na míru, může si vybrat i s předem připravených nabídek Asociace. [9]

Poplatky za průvodcovské služby si průvodci sjednávají sami. Výše ceny za tyto služby závisí především na požadavcích návštěvníka, výběru jazyka, místa konání exkurze a také na době trvání exkurze. [9]

5.1.5 Asociace průvodců cestovního ruchu Severního Irska

Asociace průvodců cestovního ruchu Severního Irska je nezisková nevládní organizace založena v roce 1992. NITGA patří mezi členy Světové federace asociací průvodců cestovního ruchu (WFTGA) a Evropské federace asociací průvodců cestovního ruchu (FEG). [10]

Hlavním cílem Asociace je podporovat, propagovat své členy a zabezpečit, že členové NITGA jsou uznáváni. Asociace sdružuje průvodce s oprávněním k výkonu průvodcovské činnosti na základě akreditace Institutu průvodců cestovního ruchu. Jelikož Severní Irsko sousedí s Irskem, je nutné zde zmínit fakt, že někteří průvodci,

jež jsou členy Asociace, jsou kvalifikováni prostřednictvím irské organizace Fáilte Ireland National. [10]

Poněvadž Asociace sjednocuje průvodce kvalifikované systémem, který zavedl Institut průvodců cestovního ruchu, mají tito průvodci kvalifikace modrého, zeleného a žlutého odznaku. Zvláštností je zde úroveň bílého odznaku. Průvodci s bílým odznakem mají v náplni své činnosti specializaci na historické centrum Belfastu. [10]

Stejně jako u ostatních asociací ve Spojeném království i NITGA nabízí návštěvníkům Severního Irska rezervaci vhodného průvodce na svých webových stránkách dle zvolených kritérií. Mezi kritéria patří místo, o které má návštěvník zájem, výběr z 12 jazyků a také sem patří téma, v jehož duchu se exkurze ponese. Exkurze může být zaměřena na pěší turistiku, vědu, literaturu a spisovatele, exkurze orientovaná na pivovarnictví, nebo na televizní seriály, čímž je v tomto případě seriál Hra o trůny, který se na tomto území natáčel. Návštěvník si také může zvolit jednu z předem sestavených exkurzí. [10]

V případě Asociace průvodců cestovního ruchu Severního Irska si členové Asociace nastavují poplatky za průvodcovské služby sami. Nicméně i přesto má NITGA doporučení pro členy v jakém rozmezí by se poplatky měly pohybovat, což je také zobrazeno v následující tabulce. [10]

Tabulka 4 Doporučené poplatky za průvodcovské služby

Anglický jazyk	min. £ 175/den
Anglický jazyk	min. £ 100/půl dne
Jiný jazyk	min. £ 205/den
Jiný jazyk	min. £ 120/půl dne

Zdroj: vlastní zpracování, 2019

5.2 Asociace působící ve Skotsku

5.2.1 Asociace skotských turistických průvodců

Asociace skotských turistických průvodců (angl. Scottish Tourist Guide Association, STGA) byla založena před 50 lety a pojímá více než 500 členů. Asociace je členem WFTGA. [11]

Asociace funguje přibližně na stejném principu jako Institut průvodců cestovního ruchu a stanovuje standardy pro průvodce pracující ve Skotsku. [5]

Ve Skotsku organizuje kurzy pro průvodce v nynější době Univerzita v Edinburghu, která má udělenou akreditaci od STGA. [5] Školení průvodců probíhá formou elektronického studia, víkendových lekcí a letních seminářů na Univerzitě v Edinburghu nebo jiných oblastech Skotska. [11]

Skotští průvodci jsou ve Skotsku rozděleni do tří kategorií podle barvy odznaku – modré, zelené a žluté. (Skleničková, 2015)

Žlutý odznak

Průvodce je po úspěšném zvládnutí zkoušky oprávněn poskytnout výklad konkrétní pevné trasy, čímž mohou být atrakce pro návštěvníky, přírodní rezervace, exkurze po městě či autokarové zájezdy s pevným itinerářem. Zájemci o žlutý odznak musí absolvovat celkem 200 lekcí. Závěrečná zkouška trvá jeden den a sestává z ústních nebo písemných otázek, eventuálně z hodnocení jazykových dovedností, a jestliže je to nezbytné, hodnotí se i praktické dovednosti. [5]

Zelený odznak

Držitelé zeleného odznaku mohou poskytovat výklad v regionech Skotska. Uchazeči skládají zkoušky v rozmezí jednoho až dvou dnů. Zkouška zahrnuje sestavení trasy, ústní přezkoušení týkající se regionu, dialog o případu z praxe, hodnocení jazykových schopností a zhodnocení praktických dovedností na pěší exkurzi, autokarovém zájezdu a při návštěvě památky. [5]

Modrý odznak

Průvodci s modrým odznakem poskytují své služby na celém území Skotska. Zájemci o modrý odznak musí absolvovat minimálně 1 200 hodin. Délka studia trvá přibližně dva roky. Zájemci jsou vybíráni na základě pohovoru a seznamovacího kurzu. Kurz se věnuje základním znalostem, profesionálním schopnostem průvodce a studiem oblastí. Závěrečné zkoušky trvají čtyři dny a jejich obsahem je plánování trasy, zhodnocení praktických dovedností při pěší exkurzi, autokarového zájezdu nebo při návštěvě památky. Další částí zkoušky je zodpovědět na písemné nebo ústní otázky týkající se profesionálních schopností průvodce a vědomostí o regionu. [5]

Tabulka 5 Časový plán studia na modrý odznak

Základní znalosti	Přednášky	130 hodin
	Samostudium	260 hodin
Znalost oblastí	Přednášky	186 hodin
	Samostudium	372 hodin
Profesionální dovednosti	Přednášky	112 hodin
	Samostudium	224 hodin

Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Zájemci o kurz na modrý odznak musí složit poplatek ve výši £ 6 300, jež zahrnuje vzdělání, školení v uzavřeném prostoru nebo venku, pomůcky potřebné ke školení, přístup na studentské fórum, případně přenocování v ubytovacích zařízeních, jestliže je to nutné. U zájemců, kteří chtějí provádět v jiném jazyce než je angličtina, je vyžadován dodatečný poplatek. [11]

Vlastník modrého odznaku je oprávněn poskytnout výklad při pěších výletech nebo autokarových zájezdech, v menších dopravních prostředcích, minibusech, či na lodích, ve vlacích a dokonce i helikoptérách. [11]

Průvodci Asociace skotských turistických průvodců přímo zaměstnává své průvodce. Průvodci mohou být dále zaměstnáni cestovními kanceláři nebo organizacemi destinačního managementu. [11]

Asociace poskytuje své služby již zmiňovaným cestovním kancelářím a organizacím destinačního managementu. Dále je poskytuje jednotlivcům, skupinám, domácím i zahraničním školám či hotelům. [11]

Návštěvníci Skotska mají možnost si na webových stránkách vybrat prohlídky na míru. Na výběr je zde z více než 20 jazyků, kde kromě němčiny, francouzštiny, ruštiny, španělštiny, lze zvolit například i z češtiny, japonštinu nebo hebrejštinu. Samozřejmě je zde i výběr míst, kam by se návštěvník měl zájem podívat. [11]

STGA kromě tradičních pěších a autokarových výletů nabízí ještě služby pro skupiny se speciálními potřebami, kongresovou turistiku a služby tzv. „řidiče-průvodce“. [11]

„Řidič-průvodce“ řídí a zároveň poskytuje výklad návštěvníkem vybrané exkurze pro jednotlivce nebo skupiny do osmi dětí ve městech, výšinách nebo na ostrovech. Tento typ průvodce má jazykové a překladačské dovednosti a je schopný asistovat při rezervaci ubytování, prohlídek různých památek. [11]

Co se týče kongresové turistiky STGA poskytuje profesionální a kvalitní servis, asistenci při registraci na konferencích, jazykové dovednosti a tlumočnictví, výklady na exkurzích probíhající mimo konference nebo informace delegátům o místních službách. [11]

Dále si lze prostřednictvím Asociace skotských turistických průvodců rezervovat z nabídky prohlídky památek nebo předem sestavené trasy, jejichž itineráře s mapami jsou volně dostupné na webových stránkách STGA a lze je využít i bez průvodce. [11]

Za rezervaci průvodce se účtuje poplatek £ 20 za jednoho průvodce, avšak poplatky za průvodcovské služby se liší podle jazyka, ve kterém je výklad poskytován a dle doby trvání exkurze, což je znázorněno v následující tabulce. [11]

Tabulka 6 Poplatky za průvodcovské služby u STGA

Anglický jazyk (do 4 hodin)	£ 150-175
Anglický jazyk (do 8 hodin)	£ 215-270
Cizí jazyk (do 4 hodin)	£ 190-215
Cizí jazyk (do 8 hodin)	£ 275-310
Řidič-průvodce (do 4 hodin)	£ 320-370
Řidič-průvodce (do 8 hodin)	£ 460-520

Zdroj: vlastní zpracování, 2019

6 Terénní výzkum

Terénní výzkum se skládá ze dvou částí. Obsah první části je sestaven z informací zjištěných během pozorování průvodců během prohlídek, a také z informací jež byly nabyty návštěvami subjektů cestovního ruchu tj. hotely, cestovní kanceláře a agentury a turistická informační centra, kdy mým cílem bylo zjistit, jestli existuje spolupráce mezi těmito subjekty a průvodci, a následně na jakém principu spolupráce funguje. Druhá část zahrnuje dotazník s vyhodnocenými otázkami.

6.1 Výsledky terénního výzkumu

Součástí terénního výzkumu byla také účast na několika prohlídkách s průvodci, při kterých jsem sledovala jak vystupování a chování jednotlivých průvodců tak i kvalitu jejich projevu.

Průběh prohlídek byl více než uspokojivý. Průvodci své prohlídky začínají včas. Jejich výklady jsou přizpůsobené posluchačům dle věku, tak aby výklad zaujal každého a bývají obohacené o zábavné historky, tudíž je patrné, že průvodci nechtějí, aby se posluchači nudili.

Co se týče projevu samotného, tak mohu jediné říci, že průvodci mluví kultivovaně a bez problémů přizpůsobí rychlost mluvení pro ty, kteří nejsou v anglickém jazyce tolik zblhlí a mohou tak průvodcům bez problémů rozumět. Průvodci ve Spojeném království mají rozsáhlé vědomosti, což jsou během svých výkladů schopni dokázat a to nejen svým výkladem, ale také zodpoví veškeré otázky položené posluchači.

Z hlediska chování jsou průvodci přátelští a zdvořilí, a tak během prohlídek panuje dobrá atmosféra. Pokud některý z posluchačů má individuální otázky na průvodce, je průvodce ochotný si s vámi povídat i po skončení prohlídky.

Jak jsem během terénního výzkumu zjistila, situace s poskytováním průvodcovských služeb není ideální. Zatímco jsou zde průvodci, kteří podstoupili dlouhé měsíce přípravou na kurzy u Institutu průvodců cestovního ruchu nebo Asociace skotských turistických průvodců, setkáme se zde i s průvodci, kteří žádnou kvalifikaci nemají. S těmito průvodci jsem se také setkala. Jedná se především o průvodce, kteří jsou studenty dramatu, historie nebo literatury a touto prací si pouze přivydělávají ke studiu nebo

je to pro ně dobrovolnická práce. I když tito průvodci nemají kvalifikaci průvodce, i tak mohu říci, že jsou dobrými průvodci.

Johnnie Briggs (průvodce Blue Badge Tourist Guide for Yorkshire, člen Asociace skotských turistických průvodců) dne 14.3.2019 mi také sdělil, že s průvodci, kteří mají bílý odznak se ve Spojeném království téměř nesetkáme, jelikož většina z nich se ihned připravuje na zkoušky k získání vyšší úrovně kvalifikace, neboť se s nejnižší úrovní nespokojí.

Největší pravděpodobnost je, že se potkáme s průvodcem, jež vlastní zelený odznak. Tito průvodci jsou nejvíce zaměstnáváni turistickými informačními centry k poskytování prohlídek po městě. Průvodci s modrým odznakem jsou rovněž vyžadováni, bohužel však pracují ve významných památkách nebo městech jako Londýn a jelikož jejich služby jsou nejlepší, bývají zamluveni ve většině případech i na půl roku dopředu.

Dalším subjektem, u kterého se můžeme setkat s průvodci bez kvalifikace od Institutu průvodců cestovního ruchu nebo Asociace skotských turistických průvodců, je National Trust. National Trust je nezávislá organizace, která se snaží zachovat historické a přírodní památky. V památkách, jež jsou umístěny na seznamu National Trust, provádějí průvodci školení přímo touto organizací. National Trust tedy zaměstnává průvodce, kteří jsou speciálně trénováni k poskytování průvodcovských služeb.

6.1.1 Spolupráce průvodců se subjekty cestovního ruchu

Cestovní kanceláře a agentury

Z terénního průzkumu vyplynulo, že cestovní kanceláře a agentury s průvodci spolupracují jen výjimečně, a to pouze v případě je-li průvodce samostatný podnikatel anebo sama cestovní kancelář či agentura nabídne tomuto průvodci práci. Jedná se pak o jednorázové poskytování průvodcovských služeb. V lepším případě může jít i dlouhodobou spoluprací. Průvodci pak mají s cestovními kancelářemi či agenturami uzavřené smlouvy na dobu určitou nebo neurčitou.

Hlavním důvodem je to, že na území Spojeného království se cestovní kanceláře a agentury zaměřují především na prodej zahraničních zájezdů. Kanceláře a agentury tak neposkytují průvodce, kteří by byli se zákazníky po celou dobu cesty během těchto zájezdů a dělali jim průvodce v cílové destinaci a následně je doprovázeli zpět.

Ubytovací zařízení

Co se týče ubytovacích zařízení, spolupráce mezi nimi a průvodci je velice úzká. Ve Spojeném království s průvodci spolupracují spíše hotely vyšší třídy tedy čtyřmi až pěti hvězdičkami, jež služby průvodce nabízejí jako nadstandard svým návštěvníkům. Na žádost ubytovaného jsou tyto hotely schopny rezervovat prohlídky městem či do okolí. Znamená to tedy, že hotely spíše než se samotnými průvodci spolupracují s informačními centry nebo jinými institucemi, které průvodce zaměstnávají.

V hotelích nižší třídy je situace poněkud horší. Z vlastního výzkumu jsem zjistila, že hotely nižších tříd průvodcovské služby svým hostům neposkytují. Avšak personál těchto hotelů je více než ochotný poradit ubytovaným, kde lze nalézt nejbližší turistická informační centra, která už s průvodci cestovního ruchu pracují. Další možností je pro návštěvníky si prohlídky zamluvit před příjezdem přes jednotlivé webové stránky památek, turistických informačních center či prostřednictvím již výše zmíněných asociací průvodců cestovního ruchu.

Turistická informační centra

Nejintenzivnější spolupráce s průvodci se vyskytuje v turistických informačních centrech jednotlivých měst. Turistická informační centra mají s průvodci uzavřené smlouvy o poskytování průvodcovských služeb. Průvodci, kteří pro turistická informační centra pracují jsou kvalifikovanými průvodci Institutu průvodců cestovního ruchu nebo Asociace skotských turistických průvodců, z nichž většina vlastní zelený odznak. Průvodci pracující pro tyto informační centra mají stanovené prohlídky, jež jsou zaměřené na města z hlediska historie či architektury, ale mohou být zaměřené také tematicky například na filmové lokace, hospody nebo na strašidelnou stránku města.

6.2 Dotazník

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit spokojenost průvodců, kteří práci průvodce vykonávají ve Spojeném království, a také informace o úrovni jejich kvalifikace.

Dotazník obsahoval celkem 17 otázek. Otázky byly uzavřené, polo uzavřené i neuzavřené, v případě uzavřených otázek byla možnost výběru i z několika odpovědí. Dotazník zahrnuje dvě sociodemografické otázky (viz Tabulka

7 níže), týkající se pohlaví a věku respondentů. Zbýlých 15 otázek je zaměřeno na téma průvodcovství.

Sběr dat jsem provedla z velké části prostřednictvím elektronických dotazníků v období od 1.3. 2019 do 14.9.2019., kdy jsem zároveň realizovala terénní výzkum.

Dotazník byl zaslán celkem 283 respondentům, avšak celkových odpovědí bylo pouze 63. Použitelných pro tuto práci bylo 62 dotazníků. Zbýlý jeden dotazník nebyl použit z důvodu neúplných odpovědí. Získaná data jsem zpracovala v programu Excel a z výsledků poté vytvořila přehledné grafy.

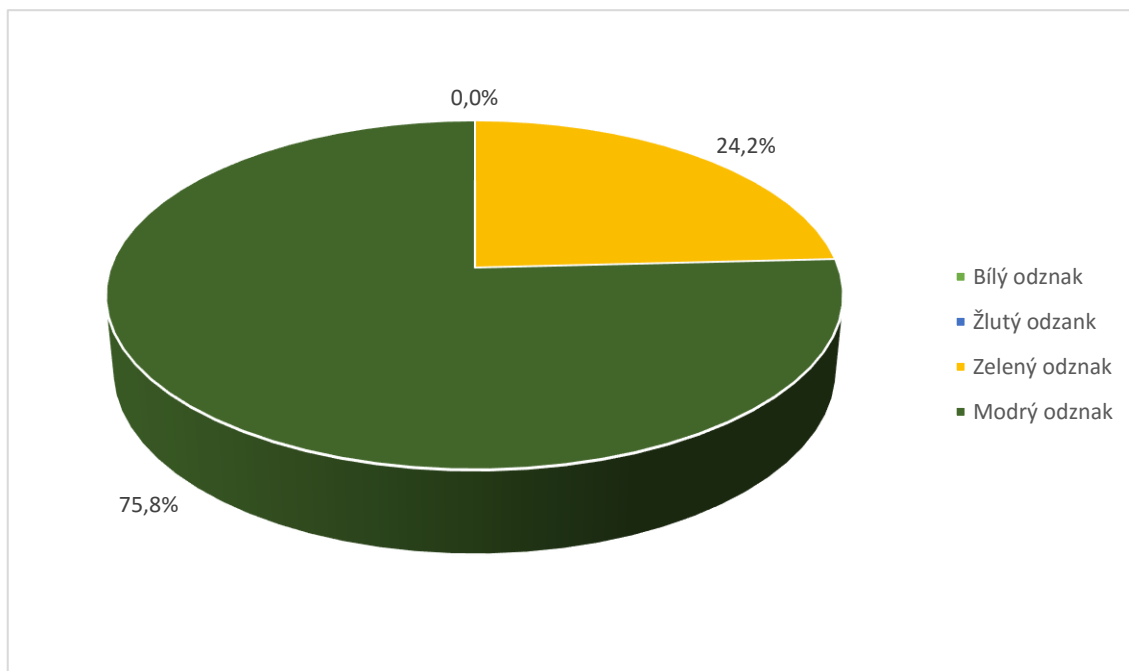
Tabulka 7 Souhrn sociodemografických údajů respondentů

	Relativní četnost	Absolutní četnost
Pohlaví		
Žena	53,2 %	33
Muž	46,8 %	29
Věk		
20-35 let	0 %	0
36-50 let	11,5 %	7
51-65 let	60,7 %	38
66 let a více	27,9 %	17

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

6.2.1 Analýza výsledků řešení

1. Otázka: Jakého typu odznaku jste držitelem?

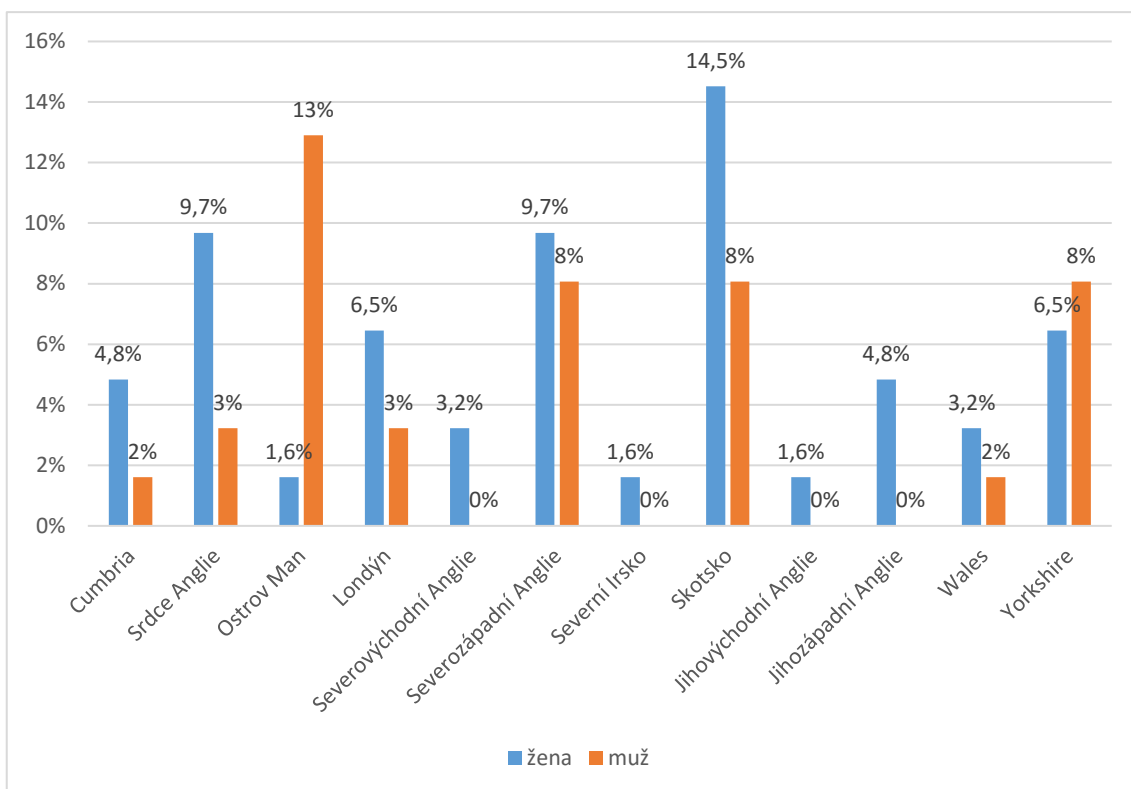


Graf 1 - Jakého typu odznaku jste držitelem?

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Z Grafu 1 je patrné, že 75,8 % dotazovaných vlastní modrý odznak, tudíž mají nejvyšší kvalifikaci, které mohou dosáhnout. Zbýlých 24,2 % respondentů na otázku „Jakého typu odznaku jste držitelem?“ odpověděli, že mají zelený odznak. Žádný z respondentů na tuto otázku neodpověděl, že má bílý nebo žlutý odznak, proto tyto odpovědi nemůžeme vidět vyznačené v grafu. Je to pravděpodobně způsobeno tím, že většina průvodců se nespokojí s nízkou úrovní kvalifikace a pokračují tak v kurzu na zelený či později modrý odznak průvodce.

2. Otázka: Na který region/trasu/město či památku se v rámci své kvalifikace specializujete?



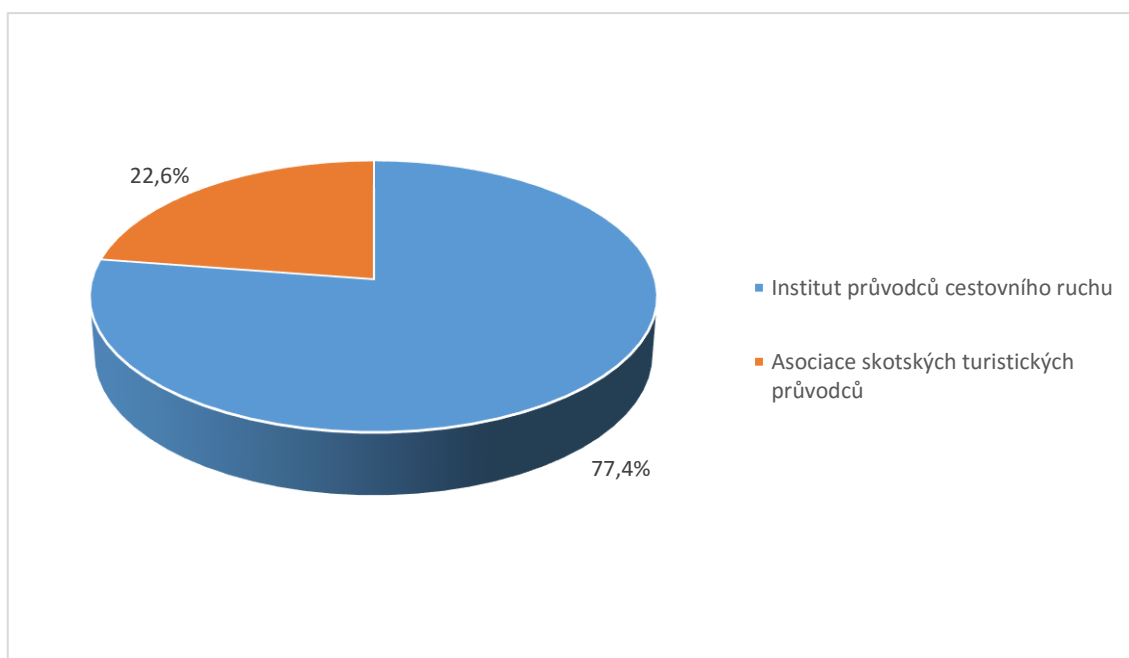
Graf 2 - Na jaký region/trasu/město či památku se v rámci své kvalifikace specializujete?

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Jelikož u druhé otázky byl prostor pro volnou odpověď a někteří respondenti uvedli více specializací, rozdělila jsem tyto odpovědi dle pohlaví. Následně je každá položka na ose x počítaná zvlášť, aby bylo možno se v grafu snadněji orientovat. Znamená to tedy, že například 4,8 % žen ze všech dotazovaných se specializuje na region Cumbria, ale jen 2 % mužů z 62 dotazovaných se specializuje na stejnou oblast. Princip je u každé položky stejný.

Jak můžeme z grafu vidět, nejvyšší hodnota 14,5 % byla uvedena ženami specializujícími se na oblast Skotska. U opačného pohlaví je naopak nejvyšší procentuální hodnota 13 %, u mužů, jež mají kvalifikaci na ostrov Man, kde je také nejmenší výskyt průvodců ženského pohlaví s 1,6 %. Nejmenší zaznamenané hodnoty 0 % u mužského pohlaví jsou potom u regionů severovýchodní Anglie, Severní Irsko, jihovýchodní Anglie a jihozápadní Anglie.

3. Otázka: Pod záštitou jaké asociace jste se zúčastnil/a kurzu pro průvodce?

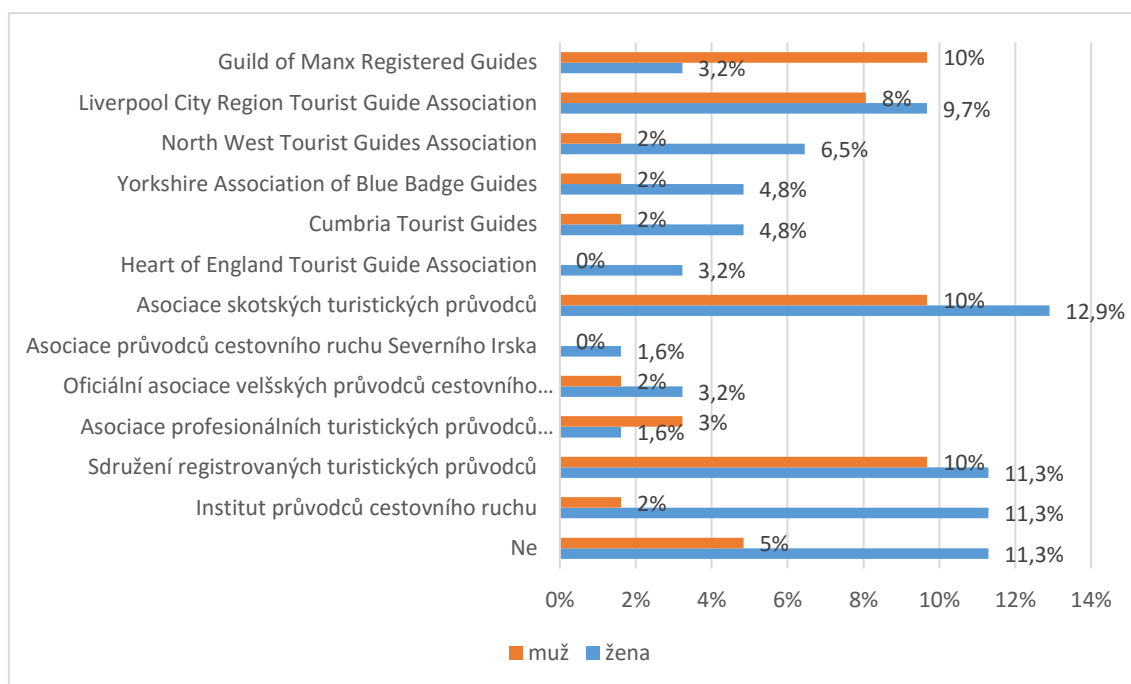


Graf 3 - Pod záštitou jaké asociace jste se zúčastnil/a kurzu pro průvodce?

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Z odpovědí u třetí otázky je patrné, že průvodci nejčastěji absolvují kurzy u Institutu průvodců cestovního ruchu, což potvrzuje i graf hodnotou 77,4 %. Tato hodnota je způsobena tím, že Institut průvodců operuje po celém území Spojeného království kromě části Skotska. Proto je zde také nejvíce průvodců, kteří mají absolvované kurzy s akreditací Institutu průvodců cestovního ruchu. Naopak odpověď Asociace skotských turistických průvodců byla zvolena pouze 22,6 % respondentů.

4. Otázka: Jste členem nějaké asociace průvodců? Pokud ano, uveďte jaké.



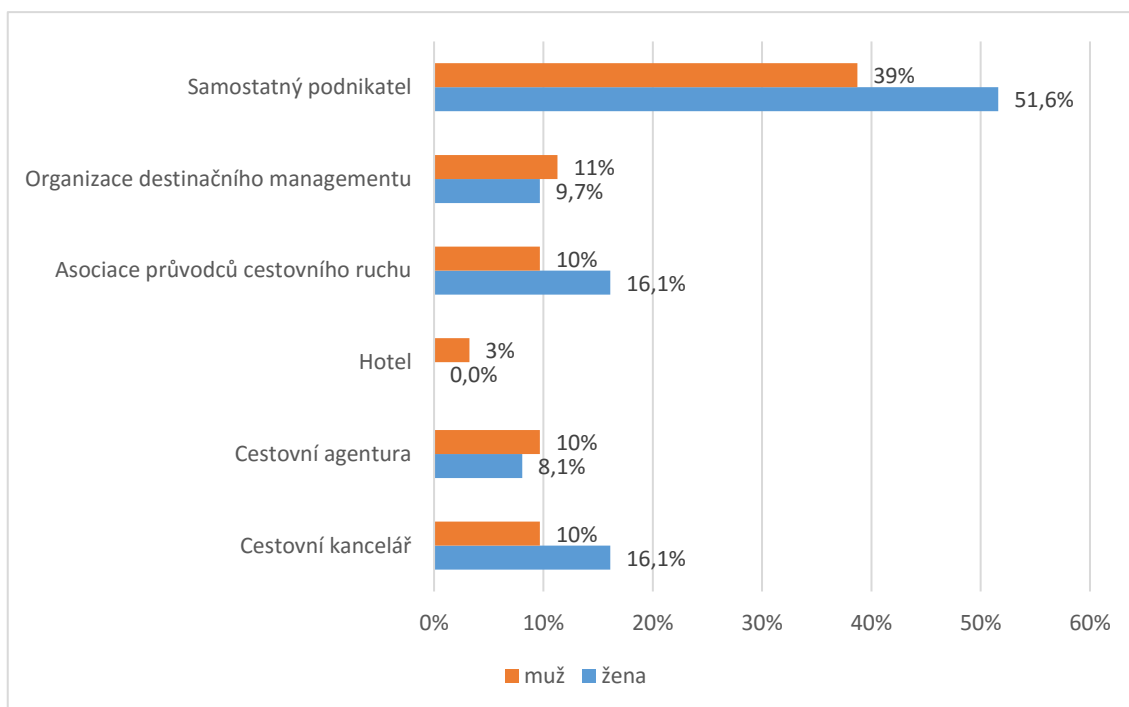
Graf 4 - Jste členem nějaké asociace průvodců? Pokud ano, uveďte jaké.

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Graf 4 jsem pro větší přehlednost rozdělila podle pohlaví respondentů. Jelikož u této otázky byl prostor pro volnou odpověď a někteří respondenti uvedli, že jsou členy více než jedné asociace průvodců, je každá položka na ose y počítaná ze všech 62 respondentů.

11,3 % žen a 5 % mužů ze všech dotazovaných zodpovědělo na tuto otázku, že nejsou členy žádné asociace sdružující průvodce, neboť není podmínkou, že ten kdo vykonává činnost průvodce nutně musí být i členem jakékoliv asociace tohoto druhu. Nejčastěji respondenti uváděli, že jsou členy Asociace skotských turistických průvodců, z žen 12,9 % a u mužů 10 %. Zato Institut průvodců cestovního ruchu zvolilo 11,3 % žen a pouze 2 % mužů. 11,3 % najdeme také u Sdružení registrovaných turistických průvodců ze strany žen a mužů se jedná o 10 %. Nejméně odpovědí najdeme u regionálních asociací průvodců. Příkladem může být Heart of England Tourist Guide Association, jejíž členy jsou 3,2 % respondentů ženského pohlaví a 0 % respondentů pohlaví mužského. Jako další příklad můžeme uvést Asociaci průvodců cestovního ruchu Severního Irsku s hodnotami 1,6 % (ženy) a 0 % (muži). Respondenti dále uvedli, že jsou členy asociací jako Cumbria Tourist Guides, Guild of Manx Registered Tourist Guides, North West Tourist Guides Association nebo Yorkshire Association of Blue Badge Guides.

5. Otázka: Vykonáváte práci průvodce na základě smlouvy s (možnost výběru více než jedné odpovědi):



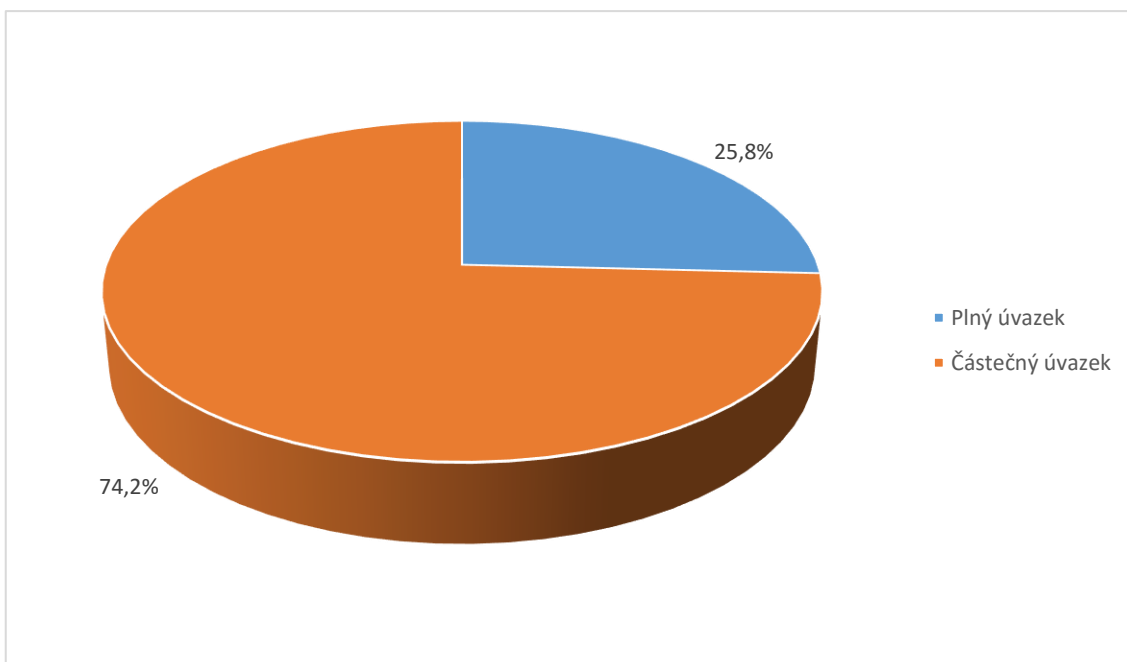
Graf 5 - Vykonáváte práci průvodce na základě smlouvy s (možnost výběru více než jedné odpovědi):

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Graf 5 ukazuje, s jakými subjekty cestovního ruchu mají průvodci ve Spojeném království uzavřené smlouvy respektive s kým spolupracují. Každá z položek na levé straně grafu je brána jako jeden celek a stejně jako u Grafu 2 a 4 je i tento graf rozdělen podle pohlaví.

V grafu vidíme, že celkem 51,6 % respondentů ženského pohlaví pracuje jako samostatný podnikatel, u mužského pohlaví je to 39 % respondentů. Nejmenší spolupráce je tu s ubytovacími zařízeními, přesněji pouze 3 % dotazovaných ženského pohlaví spolupracuje s hotely, u mužů se jedná o 0 %. To může být způsobeno tím, že návštěvníci mohou mít již dopředu zamluvené prohlídky s průvodci, a tudíž nepotřebují pomoc od ubytovacích zařízení, nebo si prohlídky koupí sami v turistických informačních centrech. Dále můžeme vidět z grafu, že průvodci mají uzavřené smlouvy i s cestovními kancelářemi a agenturami, asociacemi průvodců cestovního ruchu nebo organizacemi destinačního managementu, což se týká jak mužů tak žen.

6. Otázka: Svou práci vykonáváte na:

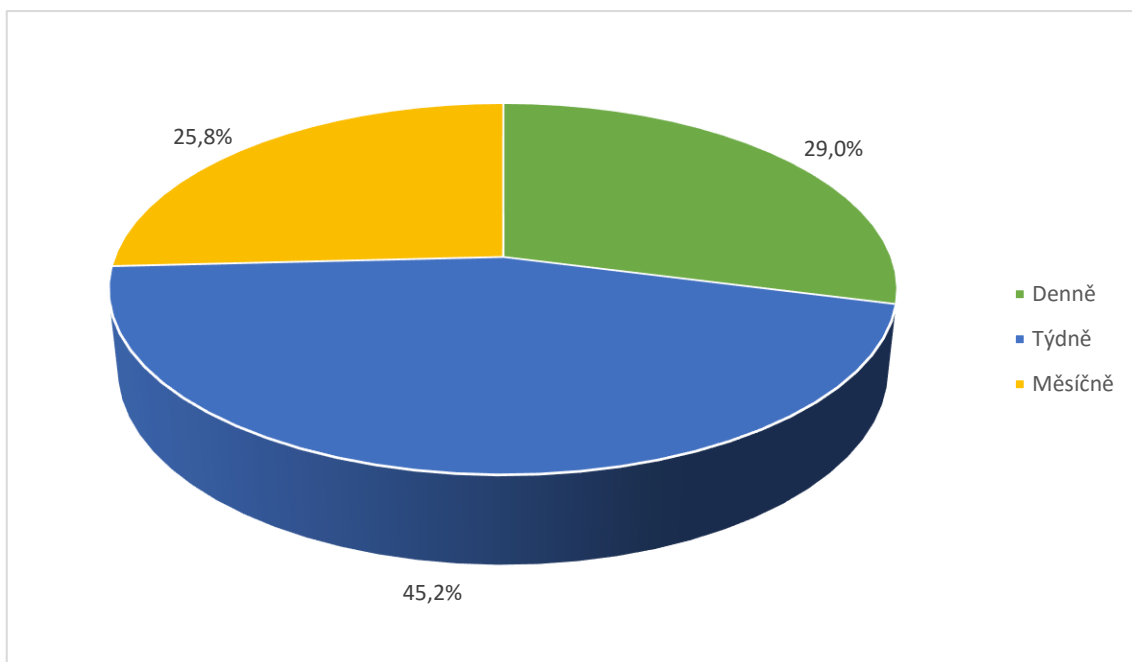


Graf 6 - Svou práci vykonáváte na:

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

74,2 % z dotazovaných na tuto otázku odpovědělo, že svoji práci vykonávají na částečný úvazek. Je to zapříčiněno tím, že průvodci mohou mít tuto práci jako přivýdělek ke svému zaměstnání nebo ke studiu. Dalším důvodem může být, že průvodci neprovádějí tak často, zejména mimo sezonu, kdy o jejich služby nemusí žádat nikdo. Pouhých 25,8 % vykonává práci průvodce cestovního ruchu na plný úvazek. Příčinou může být, že tito průvodci dostávají hodně pracovních nabídek v sezoně i mimo sezonu, takže jsou natolik vytížení, že se prací průvodce mohou živit jako každou jinou prací.

7. Otázka: Jak často děláte prohlídky?

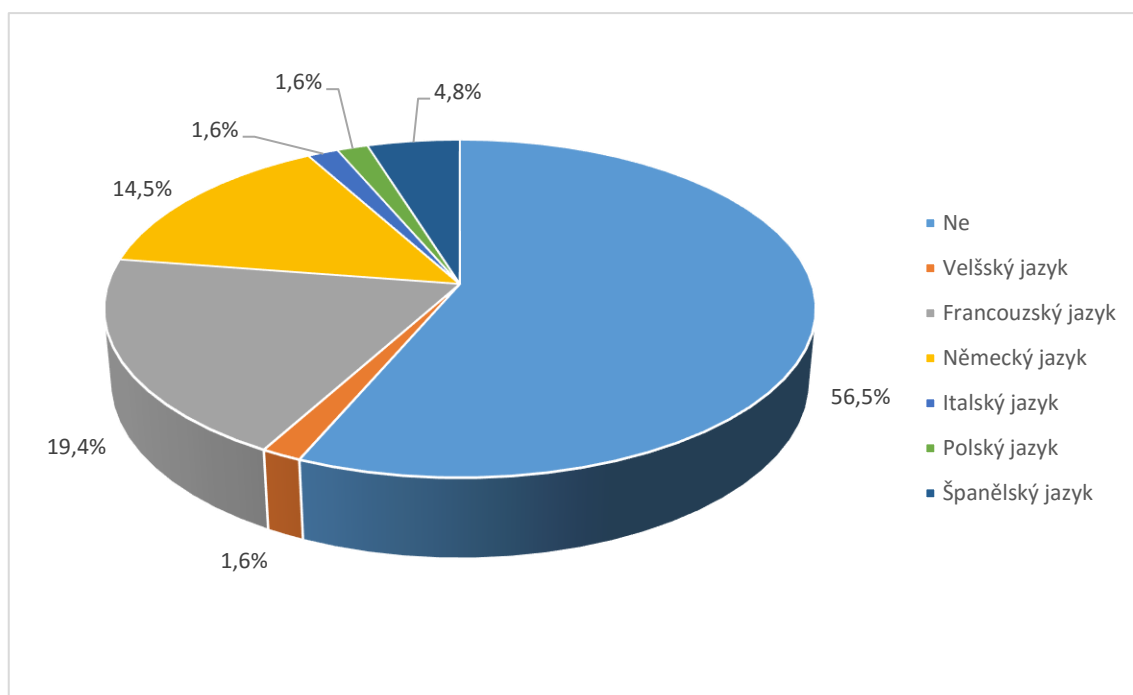


Graf 7 - Jak často děláte prohlídky?

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Na otázku „Jak často děláte prohlídky?“ celkem 29 % z dotazovaných uvedlo, že prohlídky dělá denně. Týdně své prohlídky poskytuje skoro polovina dotazovaných, a to přesně 45,2 %. Zbývajících 25,8 % respondentů si vybralo odpověď měsíčně. U této otázky lze uvést stejné důvody jež byly zmíněny výše (viz Graf 6).

8. Otázka: Provádíte i v jiném než anglickém jazyce? Pokud ano, uveďte v jakém.

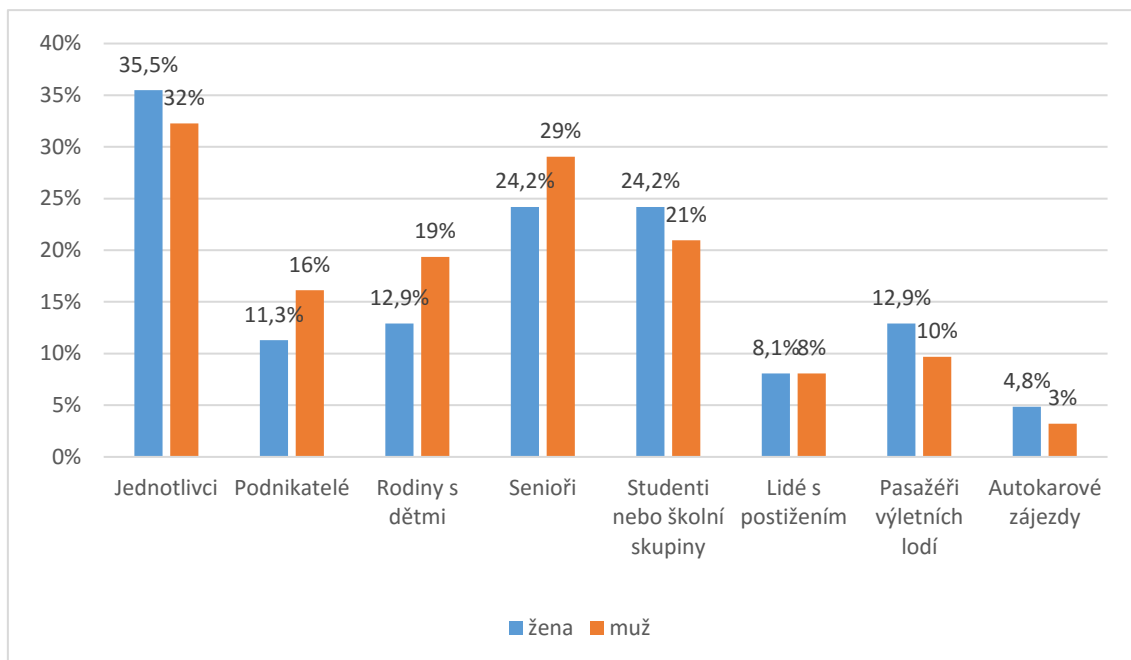


Graf 8 - Provádíte i v jiném než anglickém jazyce? Pokud ano, uveďte v jakém.

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

V Grafu 8 můžeme jasně vidět, že 56,5 % respondentů na tuto otázku zvolilo odpověď Ne. To znamená, že tito respondenti provázejí pouze v anglickém jazyce. 19,4 % dotazovaných odpovědělo, že kromě angličtiny provázejí také ve francouzském jazyce. Německý jazyk zde uvedlo celkem 14,5 % respondentů. Mezi dalšími jazyky, ve kterých průvodci provázejí patří velšský jazyk s 1,6 %; italština a polština - oba s hodnotou 1,6 % a španělský jazyk, který uvedlo 4,8 % respondentů.

9. Otázka: Jaké typy zákazníků nejčastěji provádíte? (možnost výběru více než jedné odpovědi)



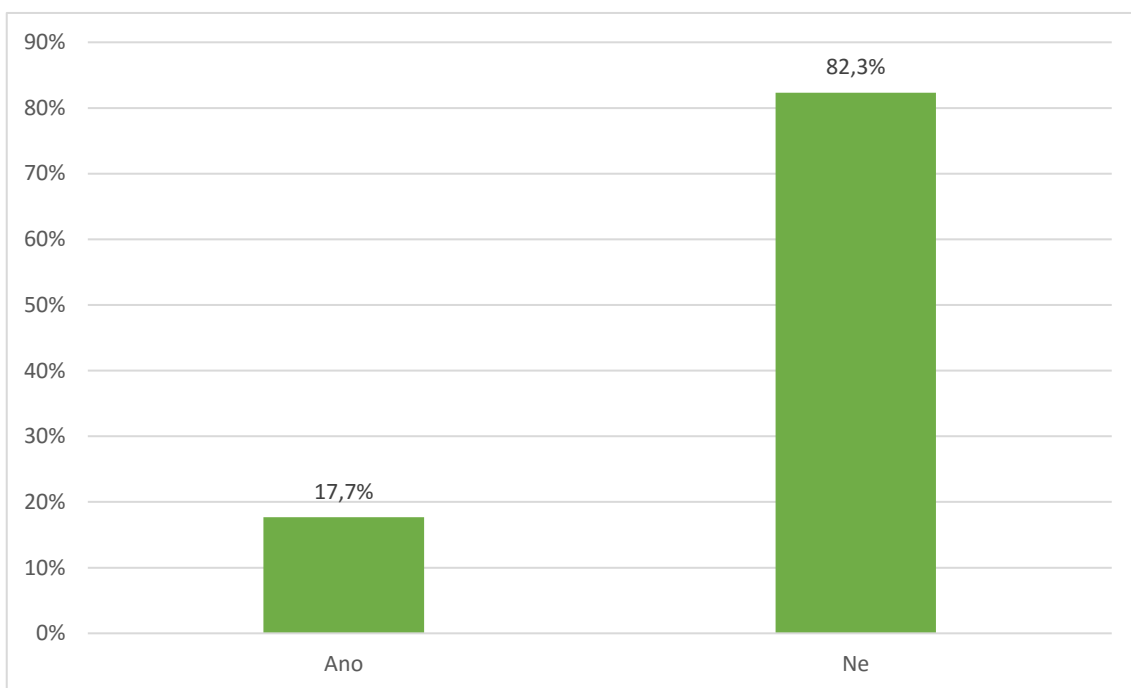
Graf 9 - Jaké typy zákazníků nejčastěji provádíte? (možnost výběru více než jedné odpovědi)

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Hodnoty v Grafu 9 jsou rozděleny podle pohlaví, jelikož u otázky „Jaké typy zákazníků nejčastěji provádíte?“ byl možný výběr více než jedné odpovědi. Jednotlivé položky na ose x jsou vypočítány zvlášť z celkového počtu respondentů, tak aby se uchovala přehlednost a snadná orientace v grafu.

Nejčastějšími zákazníky, kterým jsou poskytovány průvodcovské služby jak u mužů (32 %) tak u žen (35,5 %) jsou jednotlivci. Druhým nejčastějším segmentem návštěvníků jsou senioři, jež provádí 24,2 % respondentů ženského pohlaví a 29 % respondentů mužského pohlaví. Dalšími provázenými segmenty jsou studenti nebo školní skupiny, rodiny s dětmi, podnikatelé, pasažéři výletních lodí a lidé s postižením. Nejméně průvodcovských služeb se poskytuje návštěvníkům, kteří se účastní autokarového zájezdu. Služby této skupině návštěvníků poskytuje 4,8 % respondentů ženského pohlaví, u opačného pohlaví se jedná o 3 % respondentů.

10. Otázka: Setkali jste se během práce se stížnostmi ze strany zákazníků?

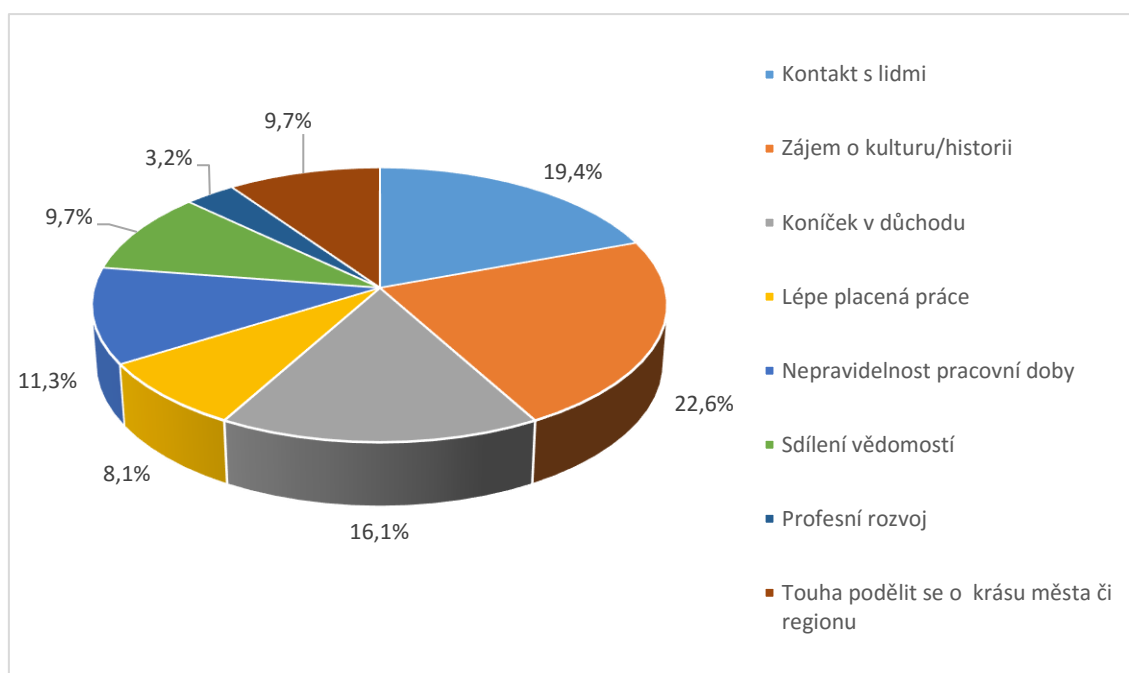


Graf 10 - Setkali jste se během práce se stížnostmi ze strany zákazníků?

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Ze sloupcového grafu je čitelné, že většina respondentů, přesněji 82,3 %, se během výkonu průvodcovské činnosti nesetkali s žádnými stížnostmi ze strany zákazníků. Naopak 17,7 % dotazovaných se se stížnostmi setkala, bohužel však nebyly stížnosti blíže specifikovány.

11. Otázka: Co Vás vedlo k tomu, stát se průvodcem?

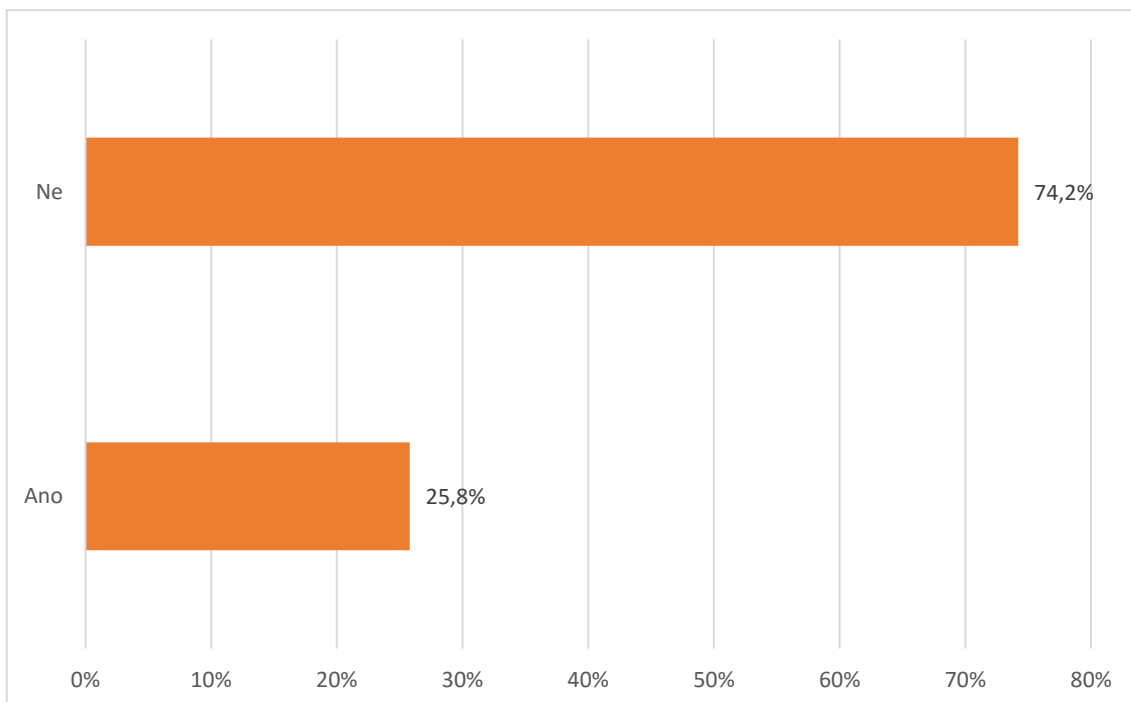


Graf 11 - Co Vás vedlo k tomu, stát se průvodcem?

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Celkem 22,6 % respondentů odpovědělo, že jejich důvodem, proč se stali průvodci byl, že se zajímají o kulturu a historii. 16,1 % dotazovaných uvedlo, že si průvodcovskou činnost vybrali jako koníček (hobby), kterému se chtějí věnovat v důchodu. Další odpovědí, jež respondenti uvedli, byla „lépe placená práce“ s hodnotou 8,1 %. Jednou z odpovědí byla také „nepravidelnost pracovní doby“, která byla uvedena 11,3 % respondenty. 9,7 % dotazovaných si tuto práci vybralo, aby se mohlo podělit o získané vědomosti se svými zákazníky a 3,2 % respondentů si práci průvodce vybralo k profesnímu rozvoji. Další častou odpovědí byla „touha podělit se o krásy města či regionu“ s návštěvníky, již uvedlo celkem 9,7 % dotazovaných. Zbýlých 19,4 % vykonává práci průvodce, protože jsou rádi v kontaktu s lidmi a nové lidi rádi poznávají.

12. Otázka: Poskytujete průvodcovské služby i při skupinových zahraničních zájezdech?

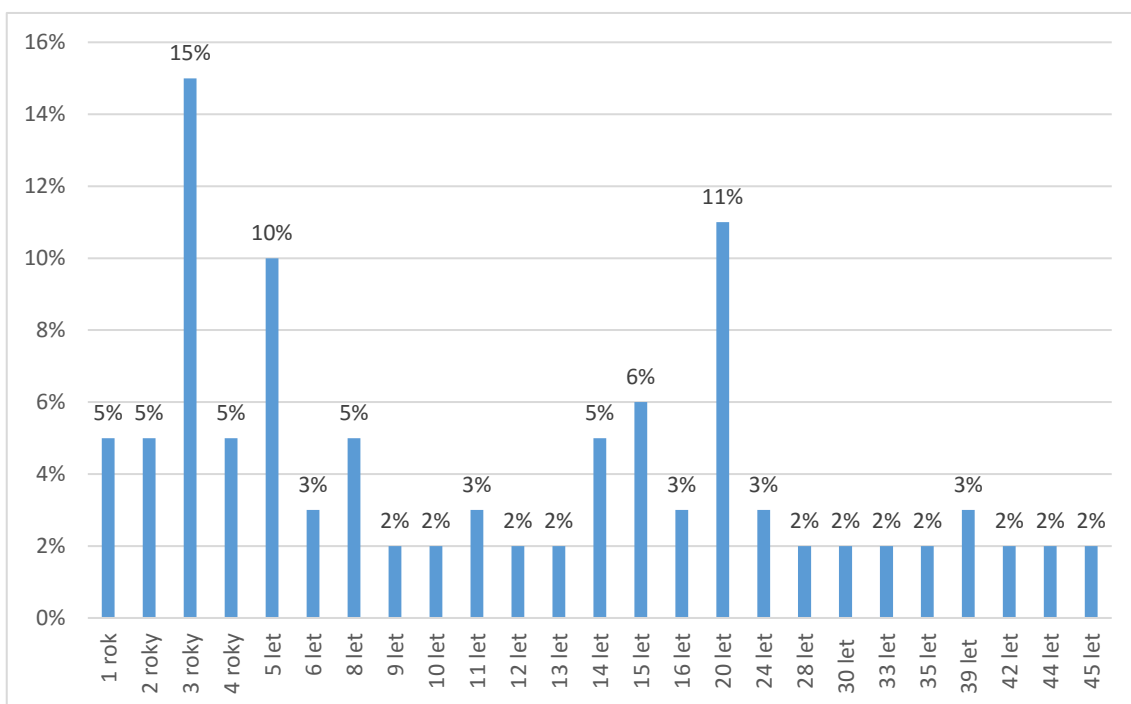


Graf 12 - Poskytujete průvodcovské služby i při skupinových zahraničních zájezdech?

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Jak můžeme z Grafu 12 vidět, skoro tři čtvrtě dotazovaných, tedy 74,2 % uvedlo, že neposkytuje průvodcovské služby při skupinových zahraničních zájezdech. Pouze 25,8 % služby průvodců poskytuje i při zahraničních zájezdech. Důvodem je, že při zájezdech do zahraničí cestovní kanceláře neposkytují zákazníkům průvodce, kteří pocházejí ze Spojeného království, ale v cílovém místě je jim místními cestovními kancelářemi či agenturami přidělen místní průvodce. Jak vyplynulo z předchozích otázek, průvodci, kteří poskytují své služby v zahraničí, pracují většinou s pasažéry výletních lodí a provázejí zákazníky během jednotlivých zastávek plavby.

13. Otázka: Jak dlouho vykonáváte práci průvodce?

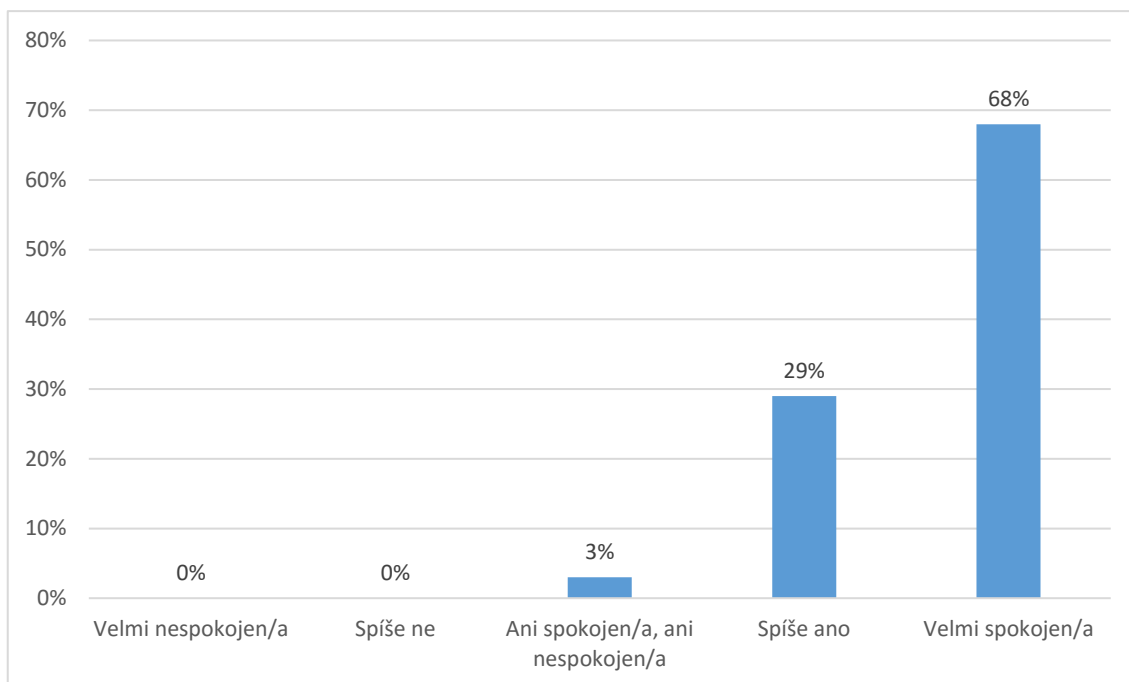


Graf 13 - Jak dlouho vykonáváte práci průvodce?

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Odpovědi respondentů se pohybovali v rozmezí od jednoho roku do 45 let. Nejčastější odpovědí, jež dosáhla 15 %, byla, že dotazovaní pracují jako průvodci 3 roky. Odpověď, že průvodci vykonávají svoji práci 20 let má druhou nejvyšší hodnotu 11 %. Hned po ní následuje odpověď 5 let, kterou uvedlo 10 % respondentů. Celkem 25 % respondentů pracuje poskytují služby průvodce 1 rok (5 %), 2 roky (5 %), 4 roky (5 %), 8 let (5 %) a 14 let (5 %). Dalších 6 % dotazovaných odpovědělo, že jako průvodci pracují 15 let. Zbýlé uvedené hodnoty se pohybují okolo 2-3 %.

14. Otázka: Na škále od 1 do 5 uveďte, jak jste s prací průvodce spokojeni. (1 – velmi nespokojen/a, 5 – velmi spokojen/a)

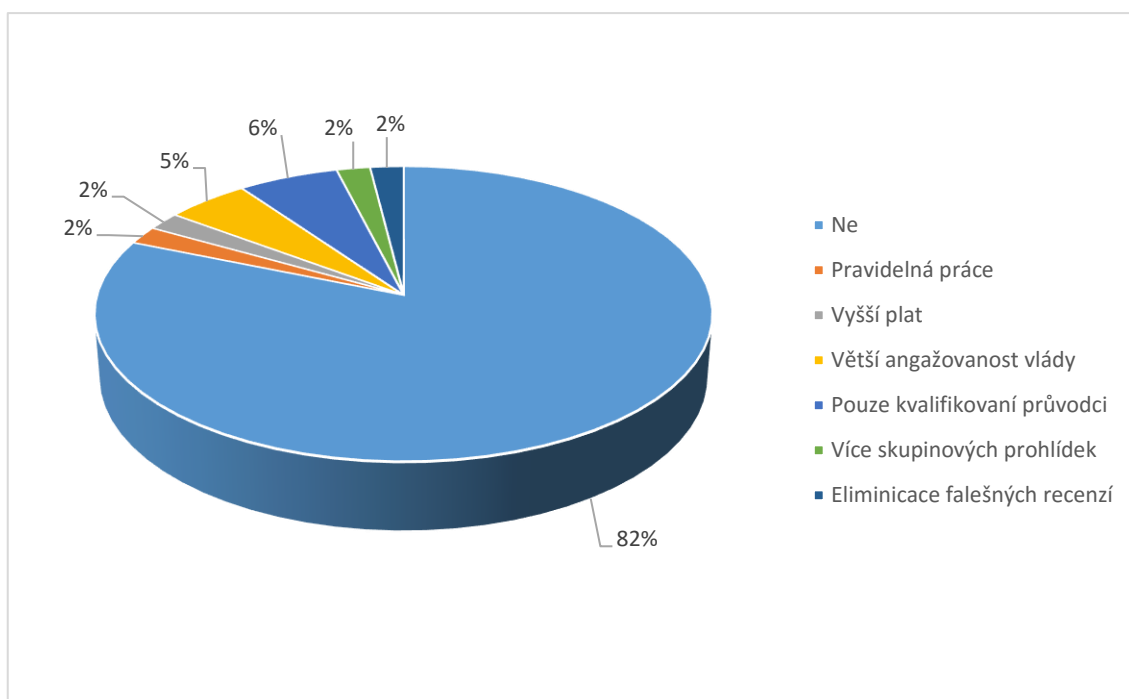


Graf 14 - Na škále od 1 do 5 uveďte, jak jste s prací průvodce spokojeni. (1 - velmi nespokojen/a, 5 - velmi spokojen/a)

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Graf 14 nám znázorňuje, jak jsou respondenti s prací průvodce spokojeni. Z grafu je patrné, že 68 % respondentů je s touto prací velmi spokojeno. 29 % dotazovaných zodpovědělo zvolilo odpověď „spíše ano“, což můžeme považovat také za kladnou odpověď. Neutrální odpověď na tuto otázku uvedlo zbylých 3 % dotazovaných. Žádný z respondentů neuvedl, jak nám ukazuje graf, že s vykonáváním práce průvodce je nespokojený, což je pozitivní poznatek.

15. Otázka: Existuje zde něco, co byste na své práci průvodce změnili?



Graf 15 - Existuje zde něco, co byste na své práci průvodce změnili?

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

82 % respondentů uvedlo, že by na své práci nic nezměnili. 2 % dotazovaných uvedlo, že by si přálo vykonávat svoji práci pravidelněji, a taktéž 2 % vyšší plat za průvodcovské služby. Důvodem je, že mimo sezonu po průvodcovských službách není tak velká poptávka jako během sezony, kdy někteří průvodci mohou poskytovat své služby i vícekrát za den, a od toho se samozřejmě odvíjí také výše výdělku za poskytované služby. 5 % respondentů by rádo změnilo pohled místní vlády na cestovní ruch a především průvodcovské služby a chtěli by, aby se vláda v tomto odvětví více angažovala. Dalších 6 % dotazovaných uvedlo, že průvodcovskou činnost měli vykonávat pouze kvalifikovaní průvodci. 2 % dotazovaných by bylo radši, kdyby mělo více skupinových prohlídek než prohlídky s jedním či dvěma návštěvníky. Posledním 2 % respondentů vadí falešné recenze průvodců, kterým by chtěli zabránit.

7 Porovnání podmínek průvodcovské činnosti v České republice a Spojeném království

Tabulka 8 Komparace podmínek průvodcovské činnosti v České republice a Spojeném království

Česká republika	Spojené království
Podmínky průvodcovské činnosti z hlediska regulace	
volná činnost	volná činnost
Požadavky pro výkon průvodcovské činnosti	
• živnostenské oprávnění (při splnění všeobecných podmínek) • kvalifikace prostřednictvím Národní soustavy kvalifikací	• žádná legislativa upravující průvodcovskou činnost • nutná kvalifikace prostřednictvím Institutu průvodců cestovního ruchu nebo Asociace skotských turistických průvodců
Celostátní asociace sdružující průvodce	
• Asociace průvodců ČR	• celostátní asociace zde nebyla vytvořena • asociace se dělí dle území působnosti, ve kterém poskytují akreditaci ke kurzům pro průvodce • Anglie, Wales, Severní Irsko – Institut průvodců cestovního ruchu • Skotsko – Asociace skotských turistických průvodců
Vzdělávací zařízení učící o průvodcovství	
• Vysoká škola polytechnická Jihlava (obor Cestovní ruch)	• školy poskytují studium cestovního ruchu, ale nezahrnují do něj průvodcovství • nejbližšími obory jsou například:

• Slezská univerzita (Fakulta filozoficko-přírodovědecká v Opavě) • Vysoká škola obchodní v Praze (obor Průvodcovská činnost v cestovním ruchu)	○ Cestovní ruch & letectví (Shipley College, Shipley) ○ Mezinárodní cestovní ruchu (Nottingham Trent University, Nottingham)
--	---

Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Ve výše uvedené tabulce jsou stručně shrnuty poznatky, jež byly zjištěny o průvodcovské činnosti ve Spojeném království, a které byly následně porovnány s podmínkami průvodcovské činnosti v České republice.

Z hlediska právní úpravy je zřejmé, že v České republice nejsou podmínky pro výkon průvodcovské činnosti přísné, stačí pouze splnit všeobecné podmínky k získání živnostenské oprávnění. Z toho plyne, že u nás může být průvodců hodně ovšem nemáme záruku, že jsou průvodci kvalifikovaní. Jestliže chce průvodce v České republice mít kvalifikaci může vyzkoušet jeden z kurzů prostřednictvím Národní soustavy kvalifikací. Ve Spojeném království je tomu právě naopak. Neexistuje tu žádný zákon nebo norma, která by říkala, kdo smí a kdo nesmí pracovat jako průvodce, avšak vyžaduje se absolvování velmi náročných kurzů pro průvodce, po nichž absolvent obdrží odznak. Tyto odznaky jsou nejen znakem kvality poskytované služby, ale slouží také k odlišení od nekvalifikovaných průvodců, kteří se zde rovněž vyskytují.

Co se týče asociací, jak už bylo zmíněno výše, v České republice je jedna celostátní asociace sdružující průvodce. Ve Spojeném království celostátní asociace vytvořena nebyla, aby sjednotila průvodce v celé zemi. Jsou zde však dvě asociace, jež jsou pro průvodce zásadní, a to Institut průvodců cestovního ruchu a Asociace skotských turistických průvodců, jež poskytují a udávají pravidla a podoby kurzů pro průvodce.

Zatímco v České republice je možné se o průvodcovské činnosti učit ve škole, jak je tomu například na Vysoké škole polytechnické v Jihlavě, v britských školách se s tímto odvětvím cestovního ruchu nesetkáme. Neznamená to však, že ve Spojeném království není možné se o cestovním ruchu nic naučit. Školy zde poskytují především kurzy cestovního ruchu a letectví, které se však zabývají zejména mezinárodním cestovním ruchem, manažerskými a marketingovými dovednostmi, ale rovněž se zaměřují na pohostinství a kulinářství.

Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo specifikovat práci průvodce cestovního ruchu ve Spojeném království Velké Británie a Severního Irska a následná komparace zjištěných poznatků s Českou republikou.

Ze sběru potřebných informací vyplynulo, přestože je průvodcovská činnost činností volnou ve Spojeném království, podmínky pro výkon průvodcovské činnosti jsou zde velmi náročné a vyžadují dlouhou a důkladnou přípravu.

Průvodcovská činnost jako jedno z odvětví cestovního ruchu se podílí na potenciálu cestovního ruchu. Čím kvalitnější jsou poskytované služby, tím pozitivněji to ovlivňuje potenciál cestovního ruchu. Ze získaných informací si dovoluji říci, že průvodcovské služby ve Spojeném království jsou velice kvalitní, a tím se také více zvyšuje potenciál cestovního ruchu v zemi.

Informace jsem zpracovala především z přehledných webových stránek nejdůležitějších asociací sdružujících průvodce na území Spojeného království. Skutečnost, že tyto webové stránky byly v anglickém jazyce, mi hodně usnadnilo práci. Chybějící poznatky jsem získala na základě elektronické komunikace se zástupci asociací, bohužel, ne u všech jsem byla úspěšná. Při hledání mi také pomohl průvodce Johnnie Briggs, který mi poskytl informace, jež byly těžko dohledatelné nebo se nedaly nalézt vůbec.

Na konec jsem shromážděné informace shrnula do přehledné tabulky, ve které jsem provedla srovnání mezi Českou republikou a Spojeným královstvím.

Podobná práce na toto téma již vypracovaná byla. Jedná se o bakalářskou práci Petry Skleníčkové z roku 2015 na téma „Porovnání podmínek průvodcovské činnosti ve vybraných zemích EU“, jež mi při psaní mé práce také velmi pomohla, avšak v její práci se jedná o podmínky vícero zemí, zatímco moje práce se soustředila na podmínky v jedné zemi co nejvíce dopodrobna. Tato bakalářská práce může dobře posloužit studentům cestovního ruchu ale i těm, kteří se zajímají o průvodcovskou činnost a její podmínky, ať už u nás nebo ve Spojeném království.

Seznam použité literatury

ČSN EN 13809:2003 (76 1201): Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – Terminologie. Česká technická norma. Praha: Český normalizační institut, 2004.

Johnnie Briggs – ústní sdělení (průvodce Blue Badge Tourist Guide for Yorkshire, člen Asociace skotských turistických průvodců) dne 14.3.2019

Nařízení vlády č. 278/2008 Sb., ze dne 23. července 2008 o obsahových náplních jednotlivých živností: příloha č. 4 k nařízení vlády č. 278/2008 Sb. Obsahová náplň živnosti volné podle jednotlivých oborů činností.

ORIEŠKA, Ján. *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*. 6., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Idea servis, 2007. ISBN 978-80-85970-57-9.

RUX, Jaromír. *Metodika práce průvodce cestovního ruchu: studijní text pro prezenční a kombinovanou formu studia*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2015. ISBN 978-80-88064-16-9.

RYŠAVÁ, Jitka a Stanislav VOLEMAN. *Pravidla pro volný pohyb průvodcovských a doprovodných služeb v oblasti cestovního ruchu*. V Praze: Asociace průvodců České republiky, 2009. ISBN 978-80-254-4865-6.

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

SKLENIČKOVÁ, Petra. *Porovnání podmínek průvodcovské činnosti ve vybraných zemích EU*. Jihlava, 2015. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Vedoucí práce Jaromír Rux.

Zákon č. 455/1991 Sb., ze dne 2. října 1991 o živnostenském podnikání.

ZELENKA, Josef. *Průvodce cestovního ruchu*. Vyd. 2., upr. Hradec Králové: Gaudemus, 2005. ISBN 80-7041-582-7.

Seznam použitých internetových zdrojů

- [1] *Národní soustava kvalifikací: Průvodce cestovního ruchu* [online]. c2006-2014 [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-318-Pruvodce_cestovniho_ruchu/hodnotici-standard
- [2] *Evropská unie: Historie Evropské unie* [online]. [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: https://europa.eu/european-union/about-eu/history_cs
- [3] Asociace průvodců. *Asociace průvodců České republiky* [online]. c2019 [cit. 2019-01-20]. Dostupné z: <http://www.asociacepruvodcu.cz/>
- [4] *Konec českých průvodců v ČR?: Sdružení průvodců ČR, o. s.* [online]. c2009 [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: <http://www.konecceskychpruvodcuvcz.cz/sdruzeni-pruvodcu>
- [5] MAG CONSULTING S. R. O. *Analýza kvality služeb pro sektor průvodců*. c2013. Dostupné také z: <http://www.csks.cz/cs/o-projektu/vystupy-projektu/analyzy-kvality-poskytovanych-sluzeb.html>
- [6] *Institute of Tourist Guiding* [online]. London, c2015 [cit. 2019-02-12]. Dostupné z: <https://www.itg.org.uk/>
- [7] *British Guild of Tourist Guides* [online]. British Guild of Tourist Guides [cit. 2019-02-08]. Dostupné z: <https://britainsbestguides.org/>
- [8] *Guide London* [online]. c2019 [cit. 2019-02-07]. Dostupné z: <https://www.guidelondon.org.uk/>
- [9] *Wales Official Tourist Guides Association* [online]. WOTGA, c2014 [cit. 2019-02-05]. Dostupné z: <http://www.walesbestguides.com//>
- [10] *Northern Ireland Tourist Guide Association* [online]. Northern Ireland Tourist Guide Association, c2019 [cit. 2019-02-07]. Dostupné z: <http://nitga.co.uk/>
- [11] *Scottish Tourist Guides Association* [online]. STGA, c2018 [cit. 2019-02-05]. Dostupné z: <https://www.stga.co.uk/>
- [12] Blue Badge Guides UK. In: *DGA Tours: Private Tours of Britain by Car with Qualified Guides* [online]. [cit. 2019-02-13]. Dostupné z: <https://www.dgatours.com/blue-badge-guides/>