

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Cestovního ruch

PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST A SROVNÁNÍ PODMÍNEK  
VE VYBRANÝCH ZEMÍCH STŘEDNÍ AMERIKY

Bakalářská práce

Autor práce: Lukáš Bařinka

Vedoucí práce: Ing. Martina Drašarová, Ph.D.

Jihlava 2023

# Vysoká škola polytechnická Jihlava

Tolstého 16, 586 01 Jihlava

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	<b>Lukáš Bařinka</b>
Studijní program:	Ekonomika a management
Obor:	Cestovní ruch
Garant studijního oboru:	prof. PhDr. Petr Chalupa, CSc.
Název práce:	<b>Průvodcovská činnost a srovnání podmínek ve vybraných zemích Střední Ameriky</b>
Vedoucí práce:	Ing. Martina Drašarová, Ph.D.
Cíl práce:	Cílem BP je analýza a komparace rozdílných podmínek průvodcovské činnosti v zemích Střední Ameriky.

## Abstrakt

BAŘINKA, Lukáš: Průvodcovská činnost a srovnání podmínek ve vybraných zemích Střední Ameriky. Vysoká škola polytechnická v Jihlavě. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Ing. Martina Drašarová, Ph.D. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář. Jihlava 2023.

Cílem bakalářské práce je popsat podmínky průvodcovské činnosti ve vybraných zemích Střední Ameriky.

Teoretická část se zabývá prací a osobností průvodce obecně, právními podmínkami průvodcovských služeb v České republice a organizacemi, které jsou toho součástí.

Praktická část se zabývá poskytováním průvodcovských služeb ve vybraných zemích Střední Ameriky a organizacemi, které jsou toho součástí. V poslední kapitole jsou uvedeny výsledky mého výzkumu a zobrazeny skrze grafy.

## Klíčová slova

Asociace; Cestovní ruch; Průvodce; Guatemala; Belize; Kostarice; Průvodcovské služby

## Abstract

BAŘINKA, Lukáš: Guiding and comparison of conditions in selected countries of Central America. Polytechnic University in Jihlava. Department of Tourism. Supervisor Ing. Martina Drašarová, Ph.D. Degree of professional qualification: bachelor. Jihlava 2023.

The aim of the bachelor thesis is to describe the conditions of guiding activity in selected countries of Central America.

The theoretical part deals with the work and personality of the guide in general, the legal conditions of guide services in the Czech Republic and the organizations that are part of it.

The practical part deals with the provision of guide services in selected Central American countries and the organizations that are part of it. In the last chapter, the results of my research are presented and displayed through graphs.

## Keywords

Association; Tourism; Tourist Guide; Guatemala; Belize; Costa Rica; Guide Services

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“).

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

Podle § 47b zákona o vysokých školách souhlasím se zveřejněním své práce podle Směrnice pro vedení, vypracování a zveřejňování závěrečných prací na VŠPJ, a to bez ohledu na výsledek obhajoby.

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 užití své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mě 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 3. května 2023

.....

Podpis studenta/ky

## Poděkování

Zde bych chtěl poděkovat vedoucí mé bakalářské práce Ing. Martině Drašarové, Ph.D., za odbornou pomoc, kterou mi poskytla během vypracování mé bakalářské práce.

Dále bych chtěl poděkovat své rodině, za to že mě podporovala v průběhu celého studia.

.

# Obsah

Seznam obrázků.....	7
Seznam tabulek .....	8
Seznam zkratk.....	9
Úvod .....	10
<b>1 Průvodce.....</b>	<b>11</b>
1.1 Základní druhy průvodcovské činnosti.....	11
1.2 Osobnost průvodce cestovního ruchu .....	12
1.3 Styl práce průvodce CR .....	14
1.4 Příprava průvodce na zájezd .....	15
<b>2 PČ v mezinárodním měřítku .....</b>	<b>18</b>
2.1 Světová federace asociací průvodců cestovního ruchu (WFTGA).....	18
2.2 Evropská federace asociací průvodců cestovního ruchu (FEG).....	20
2.3 Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO) .....	21
2.4 Zaměření UNWTO .....	22
<b>3 Kritéria pro udělení průvodcovské činnosti v ČR .....</b>	<b>23</b>
3.1 Český národní průkaz průvodce.....	23
<b>4 Praktická část .....</b>	<b>25</b>
4.1 Informační minimum.....	25
<b>5 Podmínky pro udělení PČ ve vybraných zemích SA.....</b>	<b>26</b>
5.1 Belize .....	26
5.2 Kostarika.....	29
5.3 Guatemala.....	31
<b>6 Organizace CR ve vybraných zemích Střední Ameriky.....</b>	<b>33</b>
6.1 Belize Tourism Board (BTB).....	33
6.2 Instituto Costarricense de Turismo (ICT) .....	34
6.3 Instituto Guatemalteco de turismo (INGUAT) .....	35
<b>7 Asociace cestovního ruchu.....</b>	<b>36</b>
7.1 Belize .....	36
7.2 Kostarika.....	37
7.3 Guatemala.....	37
<b>8 Dotazníkové šetření.....</b>	<b>38</b>
8.1 Analýza výsledků dotazníkového šetření .....	39
<b>Závěr.....</b>	<b>48</b>
<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>49</b>
<b>Internetové zdroje .....</b>	<b>50</b>

## Seznam obrázků

Obrázek 1 - WFTGA logo .....	18
Obrázek 2 - Logo Kostarické asociace turistických průvodců .....	19
Obrázek 3 - Český průkaz průvodce I. stupně .....	23
Obrázek 4 - Český průkaz průvodce II. stupně .....	24
Obrázek 5 - Průkaz průvodce Belize.....	27
Obrázek 6 - Průkaz průvodce Kostarika .....	30
Obrázek 7 - Průkaz průvodce Guatemala.....	32
Obrázek 8 – Dotazník .....	38
Graf 1 – Využívání místních průvodců.....	39
Graf 2 - Průvodcovské licence ve vybraných zemích SA .....	40
Graf 3 - Kritéria pro výběr průvodců .....	41
Graf 4 - Nutnost předchozích zkušeností z dané destinace .....	42
Graf 5 - Dostupnost průvodců v ČR.....	43
Graf 6 -Vyhledávání průvodců .....	44
Graf 7 - Výběrové řízení .....	45
Graf 8 - Délka spolupráce.....	46
Graf 9 - Velikost skupin na jednoho průvodce.....	47

## Seznam tabulek

Tabulka 1 - Guatemala člen UNWTO .....	21
Tabulka 2 - Costa rica člen UNWTO .....	21
Tabulka 3 - Informační minimum .....	25
Tabulka 4 - Mezinárodní program školení průvodců .....	28

## Seznam zkratk

PCR	Průvodce cestovního ruchu
PČ	Průvodcovská činnost
CK	Cestovní kancelář
SA	Střední Amerika
CR	Cestovní ruch
ČR	Česká republika
WFTGA	Světová federace asociací průvodců cestovního ruchu
FEG	Evropská federace asociací průvodců cestovního ruchu
BTB	Belize Tourism Board / Belizská rada cestovního ruchu
ICT	Instituto Costarricense de Turismo / Institut cestovního ruchu v Kostarice
INGUAT	Instituto Guatemalteco de turismo / Guatemalský turistický institut

## Úvod

Tématem mé bakalářské práce je „Průvodcovská činnost a srovnání podmínek ve vybraných zemích Střední Ameriky“. Ze Střední Ameriky jsem se konkrétně zabýval státy Guatemala, Belize a Kostarika. Téma jsem si zvolil, jelikož mi přišlo velice zajímavé a lákalo mě studovat knihy a webové stránky v anglickém nebo španělském jazyce. Dále také rád cestuji a do mnou vybraných zemích bych se osobně v budoucnosti velice rád podíval.

Cílem mé bakalářské práce je skrze studium knižních a webových zdrojů detailně popsat podmínky průvodcovské činnosti ve vybraných zemích Střední Ameriky.

Bakalářská práce se skládá z teoretické a praktické části. Na začátku teoretické části popíšu průvodce. Zaměřím se na základní druhy průvodcovské činnosti, osobnost průvodce, styl práce průvodce a přípravu průvodce na zájezd. Dále se budu zabývat mezinárodními organizacemi a asociacemi cestovního ruchu. Zde se konkrétně budu zabývat Světovou federací asociací průvodců cestovního ruchu (WTFGA), Evropskou federací asociací průvodců cestovního ruchu (FEG) a Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO). V poslední části detailně popíšu kritéria pro udělení průvodcovské činnosti v České republice.

Na začátku praktické části uvedu základní informace o Střední Americe. Dále uvedu podmínky průvodcovské činnosti ve vybraných zemích Střední Ameriky. V následujících kapitolách představím organizace a asociace cestovního ruchu, které na tomto území působí. V poslední části předvedu výsledky dotazníkové šetření, které jsem provedl. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit podmínky a postup, pro výběr průvodců do vybraných zemích Střední Ameriky skrze cestovní kanceláře v České republice.

# 1 Průvodce

Profese průvodce cestovního ruchu (dále jen PCR) se neustále během svého působení vyvíjí. Jedná se o osobu, jenž doplňuje služby poskytované cestovními kancelářemi a dodavateli služeb o prostředníka, který na sebe bere povinnosti organizátora, informátora, společníka a také řešitele mimořádných situací. Současně dohlíží na standart služeb poskytovaných zákazníkům.

PCR aktivně zkoumá a poznává historii, kulturu, zvyky a krajinu jiných národů a je schopen se o tyto poznatky podělit s ostatními. Současně studuje předpisy, psychologii, chování jedinců a skupin, což mu napomáhá při řešení vzniklých problémů. (Zelenka, Štýrský, Semrádová, Minář, 2007, s.12-13)

## 1.1 Základní druhy průvodcovské činnosti

- Průvodce cestovního ruchu (tourist guide) – je fyzická osoba, která poskytuje výklad o přírodním a kulturním dědictví oblasti na kterou je specializována, v jazyce dle výběru návštěvníků.
- Vedoucí zájezdu (tour manager) – je fyzická osoba, která řídí a kontroluje dodržení programu, dle přesného znění v katalogu cestovní kanceláře (dále jen CK).
- Doprovod zájezdu (tour eskort) – je fyzická osoba, která během zájezdu zastupuje CK a poskytuje základní informace.
- Místní průvodce (local representative) – je fyzická osoba nebo agentura, jenž poskytuje informační služby a praktickou pomoc v dané destinaci.
- Animátor (animateur) – je fyzická osoba, která je zodpovědná za organizaci volnočasových aktivit.
- Horský průvodce (mountain guide) – je fyzická osoba, která vykonává prohlídky v horských oblastech. Tato osoba musí mít určité osvědčení o kvalifikaci k vykonávání této činnosti.
- Sportovní instruktor (sports instructor) – je fyzická osoba, která vyučuje sport, ke kterému má osvědčení o kvalifikaci.
- Vedoucí okružní plavby (cruise director) – je fyzická osoba, jenž odpovídá za veškerý program a uskutečněné exkurze na, i mimo, palubu lodě.

(Orieška, 7. vydání, 2019, s. 11)

V poslední době se také velice populárními stávají průvodci přírodou neboli ekoprůvodci. Jedná se o návštěvy přírodních rezervací, národních parků, chráněných krajinných oblastí apod. Ekoprůvodce je schopen detailního výkladu o krajině, flóře a fauně. Je schopen vést skupinu tak, aby příroda nebyla nijak ohrožena či negativně poznamenána. Mezi další zajímavé druhy průvodců můžeme třeba zařadit průvodce po jeskyních, loveckého průvodce, průvodce divočinou, vodáckého průvodce nebo geoprůvodce. (Orieška, 7. vydání, 2019, s. 13)

## 1.2 Osobnost průvodce cestovního ruchu

Průvodce je neustále v kontaktu s návštěvníky, je proto velice důležité znát jejich psychiku. Musí svým vystupováním být schopen předcházet různým nedorozuměním a při jejich vzniku je objektivně a nezaujatě řešit. Ideální průvodce by se měl stát členem kolektivu a zároveň si udržet svoji autoritu vůči skupině, svým vystupováním a chováním může kladně, ale i záporně ovlivnit skupinu.

Průvodce musí být schopen navázat s lidmi kontakt a získat si jejich důvěru i přesto, že se skupina může skládat z věkově, sociálně nebo profesně rozdílných lidí.

Průvodce by měl být ke všem návštěvníkům přátelský, zdvořilý, měl by mít slušné vystupování, dávku sebeovládání a disciplínu. Svým chováním by se vždy měl snažit udržet skupinu v optimistické náladě i při kritických situacích, které mohou nastat.

Klid a profesionálnost průvodce může také kladně ovlivnit psychiku jednotlivců. Průvodce by měl zůstat klidný i při řešení vzniklých problémů se zákazníky. Vždy by měl pečlivě analyzovat situaci, snažit se jí porozumět a následně řešit. Každá osoba je zcela jiná a zvláštní, je tedy zapotřebí být v některých situacích velice trpělivý a vnímavý. Průvodce by nikdy neměl podléhat svým citům.

Určitá fyzická zdatnost je určitě také za potřebí. Nároky na fyzickou zdatnost se odrážejí od druhu jeho pracovního výkonu.

Zbytek osobnosti dokresluje jeho odborný profil. Odbornost se odvíjí od jeho vědomostí. Průvodce by svým výkladem ohledně historie, historických atraktivit, přírodních a kulturních atraktivit měl být schopen seznámit účastníka s danou zemí a vtáhnout jej do aktuálního dění. Vyžaduje se od něj schopnost rychle reagovat na otázky týkající se aktuální problematiky státu a také ekonomického a politického dění.

Výklad je určitě tím nejvýznamnějším příspěvkem průvodce, odráží se v něm jeho příprava, odbornost a také jeho základní vlastnosti. Nepotvrzuje pouze základní informační připravenost o dané oblasti, ale také to, jestli se průvodce skutečně zajímá o danou oblast a sleduje aktuální dění. Nedokonalá znalost cizího jazyku, ve kterém je výklad podáván může také učinit jeho obsah pro posluchače nedostatečně poutavý. Práce průvodce je spojena s nikdy nekončícím sebevzděláváním, ať už se to týká informací ohledně dané destinace, právních úprav týkajících se průvodcovské činnosti (dále jen PČ) nebo nových trendů a metod PČ. (Orieška, 7. vydání, 2019, s. 21-24)

### 1.2.1 Znalosti průvodce

- Odborné geografické znalosti
- Společensko-politické znalosti
- Kulturně historické znalosti
- Právní znalosti
- Administrativní znalosti
- Ekonomické znalosti
- Psychologické znalosti

(Zelenka, Štýrský, Semrádová, Minář, 2007, s. 14)

### 1.2.2 Rozsah a úroveň potřebných znalostí

**Poskytování první pomoci a základní znalosti medicíny** – v případě vzniku drobného poranění účastníka, by měl být průvodce schopen poskytnout první pomoc a vždy u sebe mít zdravotní tašku první pomoci. Průvodce by také měl umět rozpoznat, zdali je nutná návštěva lékaře, či nikoliv a při návštěvě lékaře přesně porozumět jeho závěrům.

**Znalosti právních předpisů** – mít základní povědomí o právních předpisech a jejich spojení s cestovním ruchem (dále jen CR)

**Technika cestovního ruchu** – tímto se rozumí práce s různými formuláři, dopravní a jinými ceninami, znalost předpisů při přestupu hranic, spojená s kontrolou víza nebo cestovních dokladů.

**Ekonomika cestovního ruchu** – základní znalosti ekonomiky cestovního ruchu.

**Psychologie a komunikace s lidmi** – rozeznání určité povahy člověka a jeho specifických potřeb, sebekontrola, schopnost řešení konfliktů a psychologie skupiny.

**Topografické znalosti** – dobrá orientace v terénu, příprava trasy a vyhodnocení její obtížnosti, práce s moderními komunikačními technologiemi.

**Znalosti z oblasti informatiky** – dobrá znalost v oblasti vyhledávání a vyhodnocování informací z důvěryhodných zdrojů.

**Znalost etiky, etikety a společenského chování** – je důležitá pro dlouhodobý osobní úspěch, tato znalost je úzce spojena s autoritou průvodce a vedením skupiny návštěvníků.

**Zvyky různých národů** – znalost kultury navštěvované země co se týče hodnot, způsobu stravování, etiky, etikety a psychologie místního obyvatelstva.

**Jazykové schopnosti** – dobrá znalost jazyka psanou i mluvenou formou, schopnost aktivního přemýšlení v daném jazyce, slovní zásoba, bez které se výklad průvodce neobejde.

**Znalost geografie** – znalost historie dané oblasti, historické a přírodní atraktivity, geografické podmínky

**Znalosti historie** – důraz na historický vývoj území, historicky důležité osobnosti/místa/památky, spojitosti mezi událostmi, které formovali daný stát/území.

**Znalosti současné kultury a jejího vývoje** – historický vývoj kultury a osobnosti, které se na vývoji podíleli a jejich díla.

**Aktuální dění** – Znalost regionální a mezinárodní problematiky, aktuální informace týkající se dosažených úspěchů a neúspěchů ve všech různých oblastech (sport, politika, zdravotnictví).

**Základní marketingové znalosti** – tyto jsou spojené se zastupováním CK. Měl by umět, jak správně nabídnout a prodat doplňkové služby zajedu.

**Základní znalost odborné praxe** – pro získání základního přehledu o turismu je dobré mít znalosti z různých druhů praxe (průvodce na zámku, recepční).

(Zelenka, Štýrský, Semrádová, Minář, 2007, s. 18-19)

## 1.3 Styl práce průvodce CR

Rozlišujeme tři základní styly práce průvodce CR:

### 1.3.1 Autokratický styl práce průvodce CR

Jedná se o nejhorší styl práce z těchto tří. Průvodce neuznává jinou autoritu než tu svojí, při rozhodování se ani trochu nepřiklání a neakceptuje názory návštěvníků. Při tomto stylu práce průvodce rychle přijde znechucení a odpor celé skupiny. Návštěvníci následně vyhledávají jakýkoliv nedostatek nebo chybu průvodce a informují CK. Tento způsob negativně ovlivňuje nejen zkušenost lidí, ale také jméno celé CK.

### 1.3.2 Liberální styl práce průvodce CR

Liberální styl práce se také řadí mezi nepříznivé. Průvodce ponechává skupině absolutní volnost. Z důvodu nepřítomnosti autority dochází ke vzniku dezorganizace a chaosu. Průvodce řeší veškeré problémy týkající se dodržení programu hlasováním celé skupiny, tímto vzniká veliký problém pro CK, jenž tento zájezd nabídl, jelikož nebyl dodržen program, který zákazníci na smlouvě podepsali. Tento styl vedení může značně poškodit jméno CK a odradit budoucí zákazníky.

### 1.3.3 Demokratický styl práce průvodce CR

Tento styl práce je ideální. Průvodce aktivně naslouchá názorům a přáním ostatních. Je si vědom své zodpovědnosti za skupinu a také za jméno CK. Tento typ průvodce je vždy mezi účastníky velmi oblíbený a CK je vyhledávají pro své zájezdy.

(Rux, 2007, s. 16)

## 1.4 Příprava průvodce na zájezd

Průvodce se na každý zájezd musí pečlivě předem připravit, jeho příprava začíná již v moment podpisu smlouvy s CK o zajištění průvodcovských služeb. Délka přípravy na konkrétní zájezd je zcela individuální a záleží na typu zájezdu a zkušenostech průvodce. Příprava Průvodce na zájezd se skládá z následujících částí:

- Podpis dohody o provedení průvodcovských služeb s CK
- Vypracování informačního minima na danou destinaci
- Topografická příprava
- Chronologická příprava
- Psychologická příprava
- Seznámení se s podmínkami a druhem pojištění
- Příprava slovního projevu
- Převzetí dokumentace zájezdu CK

(Rux, 2007, s. 17)

### 1.4.1 Podpis dohody o provedení průvodcovských služeb s CK

Další druhy smluv jsou dohoda o provedení práce, dohoda o pracovní činnosti, smlouva o dílo nebo skrze IČO.

Průvodce, který by se chtěl podílet na daném zájezdu osloví CK a sdělí jim své základní informace (pracovní zkušenosti, dosažené vzdělání, vlastněné certifikáty, jazykové znalosti atd.). První kontakt může proběhnout skrze e-mail, telefonát nebo osobní schůzku. Pokud se CK rozhodne, že průvodce přijme, dojde k podepsání smlouvy, která musí obsahovat určitá specifika mezi které také patří datum zájezdu, odměna pro průvodce a konkrétní program. Smlouva by měla být podepsána v dostatečném předstihu, aby se průvodce zvládl dostatečně připravit.

### 1.4.2 Informační minimum

Informační minimum si před zájezdem vypracovává každý průvodce, jedná se o základní informace dané země a její přiblížení účastníkům. Informace obsažené v informačním minimu a jeho rozsah si každý průvodce určuje sám, ale každý by měl obsahovat následující informace:

- oficiální název státu
- základní informace ohledně počtu obyvatel a rozlohy státu
- hlava státu, státní znak, hlavní město
- údaje o obyvatelstvu (jazyk, víra)
- politický systém a orgány státní moci
- kulturní a historické památky
- dějiny
- různé zajímavosti

(Rux, 2007, s. 18)

### 1.4.3 Topografická příprava

Topografická příprava je velice důležitá a její detailní vypracování může předejít vzniku nepříjemností. Průvodce pracuje s programem, který mu byl přidělen CK. Jedná se o naplánování přepravy do dané destinace a mezi jednotlivými body programu. V České republice (dále jen ČR) se k této přípravě dříve používaly papírové mapy, které nyní nahradily mapy internetové. Je nutné si vypracovat detailní popis cesty do dané destinace spojený s výpisem použitých silnic a dálnic, tankovacích míst, toalet a občerstvení. Dále je potřeba zvážit jaký druh transportu bude zvolen mezi jednotlivými částmi programu, zdali se využije městská hromadná doprava, chůze nebo přesun autobusem. Průvodce tedy musí řádně nastudovat také mapy jednotlivých navštívených měst a odhadovanou dobu přesunu. (Rux, 2007, s. 19)

### 1.4.4 Chronologická příprava

Chronologická příprava je úzce spjata s přípravou Topografickou. Můžeme ji také nazývat časovou přípravou. Jedná se o velmi přesný časový harmonogram na každý den zájezdu. Průvodce musí vypočítat délku dopravy do dané destinace spolu s nutnými zastávkami, zjistit délku jednotlivých prohlídek, délku přesunu mezi jednotlivými prohlídkami, čas stravování, volného času, odpočinku a veškerých dalších aktivit. Tento dokument může být také například doplněn o základní informace o navštívených místech. Průvodce by vždy měl mít nachystaný záložní plán, kdyby nebylo možné některá místa navštívit z důvodů špatného počasí nebo neočekávaných situací. (Zelenka, Štýrský, Semrádová, Minář, 2007, s. 56)

### 1.4.5 Psychologická příprava

Psychologická příprava průvodce začíná před zájezdem a je dokončena během jeho průběhu. Průvodce si před zájezdem může zjistit základní informace o jeho účastnících, studiem smluv o zájezdu nebo osobních dokladů, může tak tedy zjistit jaké je věkové složení skupiny, jestli se jedná o rodiny s dětmi, páry anebo různorodé národností složení. Během průběhu zájezdu se pak tyto informace doplní o konkrétní interakci s povahou a osobností jednotlivých osob. Všechny tyto informace by si měl průvodce zaznamenávat do abecedního seznamu lidí. Je tedy nutností znát základy psychologie a umět je využít v praxi. (Rux, 2007, s. 21)

#### 1.4.6 Seznámení s druhem a podmínkami pojištění

Průvodce si před zájezdem zjistí, zda je cestovní pojištění v ceně zájezdu a pokud ano, tak u jaké společnosti bylo zřízeno a obsah jeho krytí. CK není povinna svým účastníkům zprostředkovat pojištění, ale je povinna o této skutečnosti informovat účastníky. (Rux, 2007, s. 21)

#### 1.4.7 Příprava slovního projevu

Příprava slovního projevu je závěrem veškerých přechozích příprav. Začíná již při prvním osobním kontaktu se zákazníky, kdy průvodce představí sebe, cestovní kancelář, popřípadě řidiče a obeznámí účastníky s programem. Je důležité, aby věděl jak se jasně a zřetelně vyjadřovat do mikrofonu a správně při tom dýchat. Během celého zájezdu poskytuje své znalosti a informace. Nejnáročnější je určitě příprava na výklad v jednotlivých městech a u jednotlivých památek, během výkladu v autokaru může totiž průvodce využít určité poznámky, ale určitě není možné, aby měl celý výklad napsaný na papíře a předčítal. Dříve byli zdrojem informací různé knihy a časopisy, nyní je vyhledávání informací mnohem jednodušší skrze internetové zdroje, elektronické knížky a články. Pokud průvodce aktivně působí v jedné zemi, má většinou již vytvořený dokument, do kterého si zanáší důležité informace a postupně si je aktualizuje. (Rux, 2007, s. 23)

#### 1.4.8 Převzetí dokumentace zájezdu CK

Před konáním zájezdu se průvodce dostaví do CK, kde si přebere veškerou potřebnou dokumentaci, ta se skládá ze:

- Služebního programu
- Voucherů
- Dokladů o zaplacených zálohách
- Dokladů o zaplacených exkurzích
- Abecedního seznamu účastníků
- Dokladů o pojištění (pokud je součástí zájezdu)
- Dokladů o pojištění CK proti úpadku
- Finanční hotovosti
- Ostatních dokumentů

Po skončení zájezdu dojde k celkovému vyúčtování, průvodce odevzdá všechny zbylé finanční prostředky a podá zprávu o průběhu zájezdu.

Složení potřebné dokumentace se může s každou CK lišit a průvodce se musí jejich pokyny řídit.

(Kubová, 2013, s. 86)

## 2 PČ v mezinárodním měřítku

### 2.1 Světová federace asociací průvodců cestovního ruchu (WFTGA)

Světová federace asociací cestovního ruchu (dále jen WFTGA) byla poprvé zaregistrována v roce 1987 ve Vídni, jako nezisková organizace. Jedná se o asociaci sdružující kvalifikované a profesionální průvodce z celého světa, jejím cílem je omezit činnost nekvalifikovaných a nelegálních průvodců a zobrazit činnost průvodce jako plnohodnotnou a náročnou profesi.

Slouží jako fórum pro průvodce z celého světa, kde mohou mezi sebou v anglickém jazyce komunikovat a předávat si vzájemně zkušenosti. Aktuálně je více jak 70 tisíc průvodců členem.



Obrázek 1 - WFTGA logo

Zdroj: <https://wftga.org/>

Logo asociace znázorňuje skrze ruce a glóbus, přátelství a výpomoc po celém světě.

Mezi hlavní cíle se řadí navazování a prohlubování vztahů s asociacemi průvodců po celém světě, reprezentovat profesionální průvodce a hájit jejich zájmy, propagovat univerzální systém vzdělávání průvodců a dodržování etického kodexu, stále zlepšovat kvality a standarty průvodců, umožnit komunikaci a výměnu informací mezi jednotlivými průvodci po celém světě.

Založení WFTGA inspirovalo ke vzniku Světového dne průvodců, který si připomínáme 21.února, a to již od roku 1990. Během tohoto dne uskutečňují průvodci prohlídky po celém světě, aby poukázali na význam průvodcovské činnosti a svoji profesionalitu.

WFTGA v této době sdružuje přes 90 asociací, česká asociace průvodců je od roku 2003 členem. Členství zpřístupňuje zdroje informací, nové kontakty, workshopy, kurzy, výměnu zkušeností a mnohé další výhody. Členství je zde zpoplatněno a spolu s dotacemi, dary a příspěvky tvoří veškerý finanční příjem. (Orieška, 2019, s. 31-33)

### 2.1.1 Kodex průvodce dle WFTGA

Zajišťuje kvalitní a profesionální poskytování průvodcovských služeb.

Cíle kodexu:

- poskytovat služby vysokého standartu návštěvníkům a bez jakýchkoliv předsudků jim poskytovat odbornou péči a výklad o daném místě,
- během přípravy si vždy ověřit informace, které se průvodce chystá poskytnout,
- vždy a v každé situaci se k zákazníkovi chovat s úctou a respektem,
- chránit pověst cestovního ruchu a vždy vykonávat svoji činnost s ohledem na přírodu, místní zvyky a pamětihodnosti,
- vždy reprezentovat a zlepšovat dobrou pověst země a prezentovat ji jako vhodnou destinaci pro cestovní ruch (Orieška, 2019, s. 33-34)

Ze zemí, které jsem si vybral ke své bakalářské práci se mezi členy WFTGA řadí také ACOGUITUR – Asociación Costarricense de Guías de Turismo (Kostarická asociace turistických průvodců). (<https://wftga.org>, © 2023 WFTGA)



Obrázek 2 - Logo Kostarické asociace turistických průvodců

Zdroj: <https://acoquitur.com/>

## 2.2 Evropská federace asociací průvodců cestovního ruchu (FEG)

Evropská federace asociací průvodců cestovního ruchu (dále jen FEG) byla jako nezisková organizace založena v Paříži roku 1986. Po svém vzniku se Paříž také stala sídlem této organizace a francouzština spolu s angličtinou oficiálními jazyky. Nyní pod FEG spadá 27 národních asociací a více než 60 tisíc průvodců.

Mezi její hlavní cíle řadíme především upevňování vztahů mezi jednotlivými členy federace, reprezentace profese průvodců a neustálé zlepšování kvalit průvodců. Skrze vzdělávání průvodců FEG každoročně pořádá setkání průvodců, které slouží k výměně názorů, poznatků a zkušeností. Setkání průvodců obvykle trvá 4 dny a program je naplněný přednáškami a workshopy.

FEG se od svého založení aktivně podílel s některými z členských států na vytvoření definice průvodce cestovního ruchu. V roce 2003 byl jimi vytvořený návrh akceptován i evropskou normou EN 13809:2003.

Financování zahrnuje různé zdroje. Tato organizace je financována příspěvky svých členských asociací, příjmy z prodeje svých produktů nebo služeb, granty z veřejných nebo soukromých zdrojů, sponzorstvím a dary od jednotlivců nebo firem.

Pro organizaci FEG jsou členské příspěvky důležitým zdrojem financování. Tato organizace získává příspěvky od národních asociací průvodců cestovního ruchu, které jsou členy. Tyto příspěvky obvykle zahrnují členské příspěvky, které se platí každý rok, a také příspěvky za různé služby nebo produkty, které nabízejí.

Organizace FEG také získává finanční prostředky z prodeje svých produktů a služeb. Tato organizace vydává publikace, jako jsou turistické průvodce nebo mapy, a také nabízí školení a kurzy pro průvodce cestovního ruchu.

Dalším zdrojem financování mohou být granty z veřejných nebo soukromých zdrojů. Tyto organizace mohou získat finanční podporu pro své projekty od různých vládních a nevládních organizací, nadací a fondů.

Sponzorství a dary od jednotlivců nebo firem jsou také důležitým zdrojem financování. Tyto organizace mohou získávat finanční prostředky od firem, které chtějí podpořit profesionální průvodcovskou obec, nebo od jednotlivců, kteří chtějí podpořit práci těchto organizací. (Orieška, 2019, s. 35-37)

## 2.3 Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO)

Světová organizace cestovního ruchu (dále jen UNWTO) vznikla v roce 1947 jako nevládní organizace s názvem IUOTO (International Union of Official Travel Organisations). Stanovy této organizace byly přijaty v roce 1974, ve stejném roce se také připojila tehdejší ČSSR (Československá socialistická republika). Od roku 2003 je označována jako specializovaná organizace OSN v oblasti cestovního ruchu. V roce 2005 byl oficiálně schválen iniciál UNWTO. Již od svého založení se aktivně podílí na rozkvětu CR ve všech zemích.

Každoroční členské příspěvky jsou v ČR hrazeny ministerstvem zahraničních věcí ze státního rozpočtu. ČR má také svého zástupce, kterým je Ivan Jančárek a v Madridu zastupuje naši zemi při Světové organizaci CR.

UNWTO patří mezi nejvýznamnější vládní organizace cestovního ruchu, v současné době sdružuje 160 zemí a více než 500 přidružených členů.

UNWTO se především zapojuje o vývoj dostupného a udržitelného cestovního ruchu a obzvláště se zaměřuje na podporu zemí třetího světa.

Tato organizace se zabývá tím, aby cestovní ruch všem zemím přinášel pozitivní ekonomické výsledky skrze principy pro udržitelný cestovní ruch a zákoník etiky. Dále se pokouší eliminovat veškeré negativní environmentální a sociální dopady (Globální etický kodex, Agenda 21). (Věra Seifertová a kolektiv, 2013, s.194-195)

Z mnou vybraných zemí sem patří:

Tabulka 1 - Guatemala člen UNWTO

Oblast	Amerika (Guatemala)
Rok vstupu	1993
Název	Guatemalteco de Turismo (INGUAT)

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 2 - Costa rica člen UNWTO

Oblast	Amerika (Costa rica)
Rok vstupu	1995
Název	Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

Zdroj: vlastní zpracování

## 2.4 Zaměření UNWTO

### 2.4.1 Udržitelný rozvoj

Směrnice a postupy řízení udržitelného rozvoje cestovního ruchu jsou aplikovatelné na všechny formy cestovního ruchu ve všech typech destinací, včetně masové turistiky a různých specializovaných segmentů cestovního ruchu. Principy udržitelnosti se týkají environmentálních, ekonomických a sociokulturních aspektů rozvoje cestovního ruchu a mezi těmito třemi dimenzemi musí být vytvořena vhodná rovnováha, aby byla zaručena jeho dlouhodobá udržitelnost.

Udržitelný cestovní ruch by tedy měl:

Optimálně využívat zdroje životního prostředí, které tvoří klíčový prvek rozvoje cestovního ruchu, udržovat základní ekologické procesy a pomáhat chránit přírodní dědictví a biologickou rozmanitost.

Respektovat sociokulturní autenticitu hostitelských komunit, chránit jejich vybudované a živé kulturní dědictví a tradiční hodnoty a přispívat k mezikulturnímu porozumění a toleranci.

Zajistit životaschopné, dlouhodobé ekonomické operace, poskytovat sociálně-ekonomické výhody všem zúčastněným, které jsou spravedlivě rozděleny, včetně stabilního zaměstnání a příležitostí k výdělku a sociálních služeb pro hostitelské komunity, a přispívat ke zmírnění chudoby.

Udržitelný rozvoj cestovního ruchu vyžaduje informovanou účast všech příslušných zúčastněných stran a také silné politické vedení, aby byla zajištěna široká účast a budování konsenzu. Dosažení udržitelného cestovního ruchu je nepřetržitý proces a vyžaduje neustálé sledování dopadů a zavádění nezbytných preventivních a/nebo nápravných opatření, kdykoli je to nutné.

Udržitelný cestovní ruch by měl také udržovat vysokou úroveň spokojenosti turistů a zajistit turistům smysluplný zážitek, zvyšovat jejich povědomí o otázkách udržitelnosti a podporovat mezi nimi praktiky udržitelného cestovního ruchu. (Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers, UNEP and UNWTO, 2005, p.11-12)

### 2.4.2 Konkurenceschopnost

Oddělení pro zpravodajství a konkurenceschopnost trhu cestovního ruchu pracuje na poskytování znalostí a strategických pokynů na podporu destinací cestovního ruchu a celého sektoru, aby se staly konkurenceschopnějšími a zlepšily řízení destinací prostřednictvím účinných politik a řízení. ([www.unwto.org](http://www.unwto.org), UNWTO)

- INOVACE, INVESTICE A DIGITÁLNÍ TRANSFORMACE
- ETIKA, KULTURA A SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST
- TECHNICKÁ SPOLUPRÁCE
- STATISTIKA

([www.unwto.org](http://www.unwto.org), UNWTO)

### 3 Kritéria pro udělení průvodcovské činnosti v ČR

V ČR došlo v roce 2020 k právní regulaci průvodcovské činnosti. Zákon č. 117/2020 Sb. zavedl seznam registrovaných průvodců, upravil podmínky pro udělení průkazu průvodce, průkaz průvodce samotný a definici PCR.

Průvodce cestovního ruchu je fyzická osoba, jenž podává výklad o přírodním, historickém a kulturním dědictví země a aktuálním životě v ní, jednotlivci anebo skupině.

Od 1. 3. 2021 může průvodcovskou činnost vykonávat v ČR pouze osoba, které byl vydán český národní průkaz průvodce. Průvodce je povinen mít během poskytování služeb průvodce průkaz vždy u sebe a na viditelném místě.

Povinnost vlastnění průkazu se nevztahuje na všechny typy průvodců, i zde jsou výjimky. Tato skutečnost se netýká horských průvodců, průvodců v objektech (muzea, hrady, zámky) a také průvodců vykonávajících svoji činnost na území veřejně přístupném a vymezeném v zákoně o ochraně přírody a krajiny.

Průkaz průvodce cestovního ruchu také nemají povinnost vlastnit průvodci z členských států EU, Švýcarska nebo Evropského hospodářského prostoru. Je také podmínkou, že zde svoji PČ budou vykonávat pouze dočasně a tuto skutečnost nahlásí v dostatečném předstihu ministerstvu.

#### 3.1 Český národní průkaz průvodce

V ČR jsou ministerstvem pro místní rozvoj vydávány průkazy I. a II. Stupně.

##### 3.1.1 Průkaz I. stupně

- Bude vydán osobě, která má právo vykonávat PČ podle živnostenského zákona, nebo
- Osobě, která prokáže, že je k osobě, která oprávnění pro výkon PČ ve smluvním vztahu

([www.mmr.cz](http://www.mmr.cz), ©2023)



Obrázek 3 - Český průkaz průvodce I. stupně

Zdroj: <https://mmr.cz/cs/microsites/pruvodci/cesky-narodni-prukaz-pruvodce>

### 3.1.2 Průkaz II. Stupně

K udělení průkazu II. Stupně je nutné doložit odbornou způsobilost. Jedná se o doložení dokladů o

1. vysokoškolském vzdělání v oboru zaměřeném na cestovní ruch nebo historii,
2. vyšším odborném vzdělání v oboru cestovní ruch,
3. středním vzdělání s maturitní zkouškou, v oboru cestovní ruch,
4. středním vzdělání s maturitní zkouškou a osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad, jenž potvrdí odbornou kvalifikaci pro vykonávání dané činnosti, vydaný způsobilou organizací nebo Ministerstvem školství,
5. kvalifikaci pro výkon PCR
6. uznání odborné kvalifikace podle zvláštního právního předpisu



Obrázek 4 - Český průkaz průvodce II. stupně

Zdroj: <https://mmr.cz/cs/microsites/pruvodci/cesky-narodni-prukaz-pruvodce>

Osoba, která podniká jako průvodce CR musí stále disponovat živnostenským oprávněním. PČ nadále zůstává živností volnou.

- Žádost o vydání průkazu jakéhokoliv stupně musí obsahovat následující údaje:
- Jméno a příjmení
- Státní občanství
- Místo trvalého pobytu
- Rodné číslo nebo datum narození
- Identifikační číslo
- Stupeň průkazu, o který se žádá

Za vydání průkazu, je osoba povinna zaplatit správní poplatek ve výši 1000 Kč, cena je stejná pro oba stupně.

Žádost o udělení průkazu lze podat

- u Ministerstva pro místní rozvoj, nebo
- současně s ohlášením živnosti.

([www.mmr.cz](http://www.mmr.cz), ©2023)

## 4 Praktická část

### 4.1 Informační minimum

Tabulka 3 - Informační minimum

	Belize	Kostarika	Guatemala
Oficiální název státu	Belize	Kostarická republika	Guatemalská
Hlavní město	Belmopan	San José	Guatemala City
Počet obyvatel	419 tisíc (2020)	5,16 mil. (2021)	18,3 mil. (2021)
Jazyk	angličtina	španělština	španělština
Náboženství	Křesťanství	52% katolické	70% katolické
Státní zřízení	Konstituční monarchie	Prezidentská republika	Parlamentní republika
Hlava státu	Karel III. Britský	Rodrigo Alberto de Jesús Chaves Robles	Alejandro Giammattei Falla
Hlava vlády	Johnny Briceño	Rodrigo Alberto de Jesús Chaves Robles	Alejandro Giammattei Falla
Název měny	Belizský dolar (BZD)	Kostarický colón (CRC)	Quetzal (GTQ)
Časový posun	-7 hodin	-5 hodin	-7 hodin
HDP (mld. USD)	1,8	122,2	86
Inflace (%)	0,8	1,7	3,1
Nezaměstnanost (%)	13,7	13,7	3,6

Zdroj: Vlastní zpracování dle: [www.businessinfo.cz](http://www.businessinfo.cz), © 1997-2023)

Střední Amerika je pomyslná část amerického kontinentu jejíž území se rozkládá od hranic Mexika v Severní Americe až k hranici Kolumbie v Jižní Americe. Ze zeměpisického hlediska je toto území součástí Severní Ameriky. Jelikož se jedná o pomyslné území, tak se její rozloha může často lišit. Někteří geografové označují ještě část Mexika jako součást Střední Ameriky.

Rozloha Střední Ameriky je přibližně 550 000 kilometrů čtverečních.

([www.invia.cz](http://www.invia.cz), © 2000–2023. Invia.cz, a.s.)

## 5 Podmínky pro udělení PČ ve vybraných zemích SA

### 5.1 Belize

Průvodci jsou velice důležitou součástí ekonomiky v Belize. Z tohoto důvodu jsou kladeny vysoké nároky na udělení certifikace, jedná se o přísné zkoušky a školení. Na udělování licencí dohlíží organizace Belize Tourism Board (dále jen BTB).

#### 5.1.1 Podání přihlášky

Žádost o udělení licence, je spolu s požadovanými dokumenty zaslána na email [tourguide@belizetourismboard.org](mailto:tourguide@belizetourismboard.org).

#### 5.1.2 Potřebné dokumenty

- Podepsaná a datovaná žádost o udělení licence
- Doporučující dopis od oficiální Asociace průvodců
- Výpis z trestního rejstříku
- Lékařské potvrzení, že osoba je způsobilá k výkonu této práce (maximálně 3 měsíce staré)
- Ověření od akreditovaného instruktora nebo organizace, že osoba byla proškolená o poskytnutí první pomoci
- Pokud osoba poskytuje potápěčské služby, je nutné doložit kartu potápěče nebo uznání od certifikovaných institucí.

#### 5.1.3 Proces schvalování

Proces schválení může u nových žadatelů zabrat až čtyři týdny, pokud se jedná o prodloužení licence je na to lhůta 2 týdny. Průvodcům je doporučeno si o obnovení požádat čtyři týdny předem, aby se vyhnuli problémům s neplatnou licencí. Platnost licence je vždy jeden rok a končí vždy 31. července. Poskytování PČ bez platné licence je nezákonné. Poplatek za vystavení je hrazen pouze jednou a obnovení je zdarma.

- Odeslání veškerých dokumentů nezaručuje vydání licence průvodce.
- Platnost licence končí 31. července a je nutná každoroční obnova.
- Výbor si vyhrazuje právo pro odejmutí licence, pokud dojde k porušení podmínek stanovené v kapitole 275S zákonů v Belize.

Poskytování PČ bez platné licence je považováno jako přestupek a může vést k pokutě nepřesahující pět tisíc dolarů (107.175,- Kč) nebo odnětí svobody nepřesahující šest měsíců.

#### 5.1.4 Poplatek

Vystavení licence stojí 75,00 BZD (800,- Kč)



Obrázek 5 - Průkaz průvodce Belize

Zdroj: <https://www.ambergristoday.com/content/stories/2011/july/08/btb-introduce-new-tour-guide-license>

Seznam všech registrovaných a certifikovaných průvodců můžeme nalézt na webových stránkách [www.belizetourismboard.org](http://www.belizetourismboard.org).

#### Žádost o udělení certifikace obsahuje:

- Jméno a příjmení
- Datum narození
- Pohlaví
- Národnost
- Číslo sociálního zabezpečení
- Typ průvodce (Obecný, místní, městský nebo jiný)
- Pokud místní, tak je nutné specifikovat oblast
- Datum dokončení Mezinárodního tréninkového programu průvodců
- Dosažené vzdělání
- Asociace průvodců, jenž je součástí
- Jazykové znalosti
- ID číslo průvodce, pokud se jedná o obnovení

## 5.1.5 National Tour guide Program / Mezinárodní program školení průvodců

Tabulka 4 - Mezinárodní program školení průvodců

Obsah	Worshop	Hodnocení	Celkem čas
Kapitola 1: Průvodce	5 dní	1 den	6 dní
Kapitola 2: Belize dnes	1 den	1 den	2 dny
Kapitola 3: Přírodní historie Belize <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pevninské zdroje</li> <li>• Mořské zdroje a chráněna území</li> </ul>	2 dny	1 den	3 dny
	2 dny	1 den	3 dny
Kapitola 4: Historie a kultura Belize	3 dny	1 den	4 dny
Kapitola 5: Svět mayů	2 dny	1 den	3 dny
Kapitola 6: Základy plavání, šnorchlování, dovednosti pro přežití v případě nebezpečí ve vodě, záchrana neplavce a bezpečnost na lodi	4 dny	2 dny	6 dní
Kapitola 7: Zkušenosti z dané oblasti + stáž		1 den + stáž	1 den + stáž
Celkem	21 dní	7 dní	28 dní + stáž

Zdroj: Vlastní zpracování dle [www.belizetourismboard.org/wp-content/uploads/TGtrngBk.pdf](http://www.belizetourismboard.org/wp-content/uploads/TGtrngBk.pdf)

Kromě jednodenní povinné praxe z dané oblasti, musí praktikant také absolvovat stáž, která probíhá pod vedením licencovaného průvodce. Během této stáže jej bude průvodce pozorovat a hodnotit. Stáž může trvat až 3 měsíce.

Pokud praktikant dosáhne dostatečného počtu bodů z každé části, tak obdrží licenci průvodce první úrovně, která je platná jeden rok.

([www.belizetourismboard.org](http://www.belizetourismboard.org), ©2023)

## 5.2 Kostarika

### 5.2.1 Certifikace

V Kostarice certifikace zajišťuje Instituto Costarricense de Turismo (Institut cestovního ruchu v Kostarice, dále jen ICT).

### 5.2.2 Druhy průvodce

- Obecný průvodce
- Místní průvodce
- Dobrodružný průvodce
- Přírodovědecký průvodce

Pro udělení certifikátu obecného průvodce je nutné splnit konkrétní požadavky. Nejzajímavější částí je nutnost absolvování více jak tisíce hodin (42 dní) kurzu pro průvodce. Tento kurz zajistí, že průvodce je vybaven znalostmi geografie, historie, kulturního dědictví a současného dění v Kostarice. Dále také kurz pokrývá základy zákaznického servisu, angličtiny a bezpečnosti (první pomoc).

Obecný průvodci musí mít neustále veškeré nutné dokumenty v pořádku, platit daně a přispívat do socializovaného systému zdravotní péče.

Na místní a přírodovědecké průvodce jsou kladeny podobné požadavky. K získání licence přírodovědeckého průvodce je nezbytné se prvně stát obecným nebo místním průvodcem. Poté je možné po absolvování dodatečných kurzů týkajících se biologie, ornitologie, botaniky, herpetologie a geologie, se stát přírodovědeckým průvodcem.

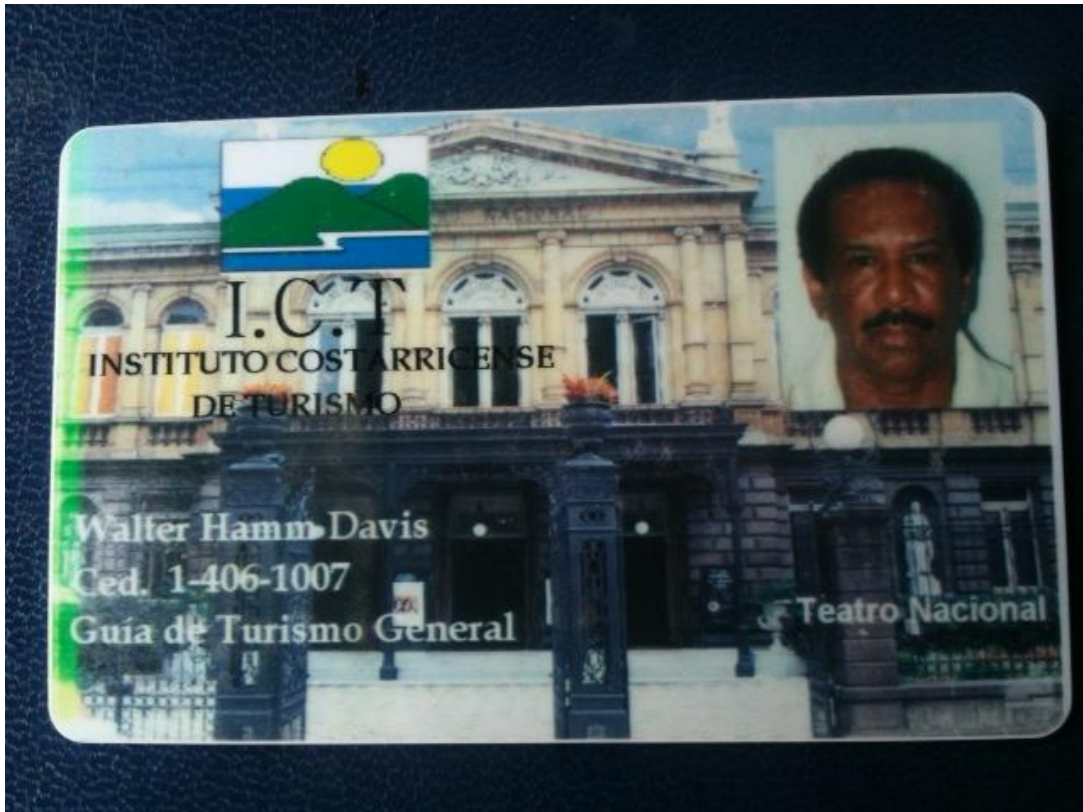
### 5.2.3 Certifikovaní průvodci

Průvodci s platnou licencí vydanou ICT, jsou zárukou vysoké kvality. Zákazníkům bude poskytnut profesionální výklad a přátelský přístup.

### 5.2.4 Průvodci bez certifikace

V Kostarice není nezákonné poskytovat služby průvodce bez platné licence. Z tohoto důvodu zde existuje velká spousta průvodců a cestovních společností, které vystupují spíše neformálně. Pokud si zákazník zvolí nelicencovaného průvodce, tak jeho kvalita není nijak zajištěna, je určitě možné získat kvalitní výklad, ale ne jistotou.

([www.twoweeksincostarica.com](http://www.twoweeksincostarica.com), ©2012-2023)



Obrázek 6 - Průkaz průvodce Kostarika

Zdroj: <https://www.private-guides.com/guide-in-costa-rica/costa-rica-guides-4277/index.php>

**Požadavky na udělení licence obecného průvodce:**

- Být obyvatelem Kostariky jako rezident nebo rodilý
- Být plnoletý
- Osvědčení o vzdělání
- Osvědčení o dokončení školení pro průvodce cestovního ruchu
- Platný kurz první pomoci
- Osvědčení o znalosti jazyků
- Fotografie

([www.ict.go.cr](http://www.ict.go.cr), ©2023)

## 5.3 Guatemala

V Guatemale dohlíží na certifikované průvodce Instituto Guatemalteco de turismo (Guatemalský institut cestovního ruchu, dále jen INGUAT).

### 5.3.1 Druhy průvodce

- Průvodce komunitou
- Místní průvodce
- Obecný průvodce
- Specializovaný

Podmínkou pro udělení licence je také dokončení kurzu, který kontroluje a měří znalosti z okruhů kultury, historie, zeměpisu a dalších důležitých témat. K zakončení je nutné projít písemným testem, ale také praktickou částí v terénu pod dozorem profesionála.

Kurz dále pokrývá znalost památek, tradic, tradičních jídel, typů ubytování a různých festivalů. Součástí testu jsou také otázky ohledně právních předpisů spojených s poskytováním průvodcovských služeb a poskytnutí první pomoci.

Závěrečný psaný test je možné absolvovat i online nebo osobně, odhadovaná délka testu jsou cca 2 hodiny.

Kurzem je možné projít i u jiných organizací než INGUAT, ale všechny musí být touto uznávány.

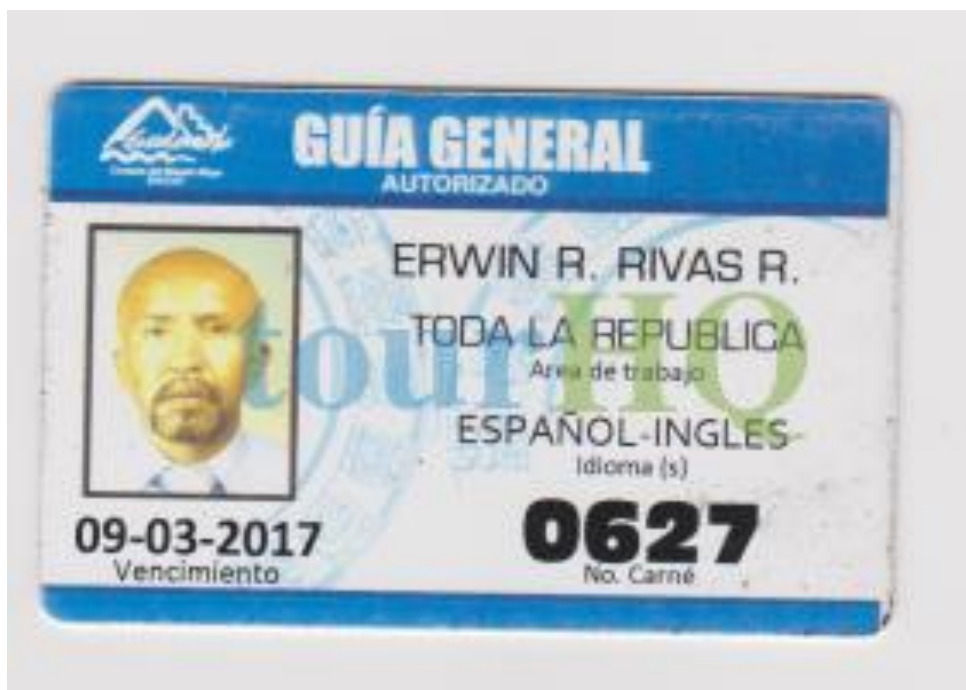
### 5.3.2 Certifikovaní průvodci

Všichni průvodci, kteří mají platnou certifikaci vydanou INGUAT, jsou považováni za profesionální. Certifikovaného průvodce si můžeme najít na internetu, kde jsou i recenze předešlých zákazníků. Vždy by i průvodce měla být informace ohledně čísla jeho průvodcovského průkazu.

### 5.3.3 Necertifikovaní průvodci

V Guatemale je nelegální poskytovat služby průvodce bez platné certifikace. Poskytování těchto služeb bez platné certifikace může vést k pokutám, odnětí svobody anebo deportaci.

([www.inguat.gob.gt](http://www.inguat.gob.gt), ©2023)



Obrázek 7 - Průkaz průvodce Guatemala

Zdroj: <https://www.tourhq.com/guide/qt31970/mi-bella-guatemala-travel>

#### Průkaz průvodce obsahuje

- Jméno a příjmení
- Druh průvodce
- Číslo průvodcovského dokladu
- Mluvené jazyky
- Datum platnosti licence

#### Požadavky na udělení licence obecného průvodce

- Být obyvatelem Guatemaly jako rezident nebo rodilý
- Být plnoletý
- Mít ukončené středoškolské vzdělání
- Mít ukončený vzdělávací kurz pro průvodce přímo od INGUAT nebo organizací, které jsou tímto institutem uznávány

Požadavky jsou téměř u všech druhů průvodců stejná. U komunitního průvodce není vyžadování dokončení základního vzdělání, pouze umět číst a psát. Pro udělení licence místního průvodce je nutné dokončení základního vzdělání, zbylé požadavky jsou zcela totožné. Výjimkou je však specializovaný průvodce. Zde je vyžadované ukončené vysokoškolské vzdělání v oboru cestovní ruch nebo jemu blízkém a tříletá praxe. Registrace průvodce je zpoplatněna a stojí 150 Guatemalských quetzal (412,- Kč).

([www.inguat.gob.gt](http://www.inguat.gob.gt), ©2023)

## 6 Organizace CR ve vybraných zemích Střední Ameriky

### 6.1 Belize Tourism Board (BTB)

Tato organizace je součástí ministerstva cestovního ruchu v Belize, jejíž funkcí je spolupráce mezi vládou a soukromým sektorem při vývoji cestovního ruchu s ohledem na mezinárodní trh a místní průmyslová odvětví.

Základní funkcí BTB je vedení a podpora turistických agentur, ubytovacích zařízení, doplňkových služeb cestovního ruchu a široké veřejnosti. Tyto role jsou naplňovány jednotlivými odvětvími organizace, pod vedením ředitele.

#### 6.1.1 Jednotlivá odvětví

- Marketing a komunikace
- Rozvoj průmyslu
- Řízení kvality a rozvoj kapacity
- Finance
- Administrace a lidské zdroje

BTB také úzce spolupracuje s partnerskými agenturami, jako je Národní institut kultury a historie (NICH), Belizské sdružení cestovního ruchu (BTIA) a Sdružení hostelů v Belize (BHA).

BTB je odhodlána zlepšit a transformovat turistický průmysl a současně podporovat politiku udržitelného cestovního ruchu pro budoucí generace. Pro dosažení svých cílů, organizace úzce spolupracuje s veřejnými a soukromými organizacemi na vývoji a implementaci strategií pro zlepšení turistického produktu Belize.

Cestovní ruch je jedním z hlavních ekonomických pilířů Belize. Z toho důvodu je zde vysoká snaha na vytvoření Belize jako prvotřídní turistické destinace, která by přilákala stále více turistů.

#### 6.1.2 Strategický plán 2019–2022

BTB vytvořila strategický tříletý plán na dosažení posílení dlouhodobého ekonomického rozvoje Belize.

Tato strategie se snaží o vytvoření Belize jako udržitelného a úspěšného produktu cestovního ruchu. Pro dosažení toho cíle je zásadní spokojenost zákazníků.

Hlavní pilíře strategického plánu:

- Marketing a Branding
- Vývoj produktu
- Budování kapacit

Vizí a cílem je do roku 2030 vytvoření Belize jako mezinárodně uznávané destinace pro svůj mimořádný a bezpečný zážitek, po kterém se budou chtít návštěvníci vrátit. ([www.belizetourismboard.org](http://www.belizetourismboard.org), ©2023)

## 6.2 Instituto Costarricense de Turismo (ICT)

První nařízení souvisejícím s cestovním ruchem vyšlo v platnost roku 1931 zákonem 91 ze dne 16. června 1931, kterým došlo k vytvoření „Národního úřadu pro cestovní ruch“, který fungoval do 9. srpna roku 1955, dále došlo k přejmenování na současný název.

### 6.2.1 Hlavní úkoly

Instituce aktuálně pokračuje v podpoře dosud započatých procesů. Ještě více důležitá je řada návrhů a procesů, které musí institut zvážit k vytvoření konkurenceschopného a mezinárodně udržitelného cestovního ruchu.

### 6.2.2 Hlavní změny zahrnují

- Posílení formulačních procesů
- Implementace plánování rozvoje cestovního ruchu
- Přilákání investorů
- Konkurenceschopnost
- Zákaznický servis pro turisty

### 6.2.3 Mise

Stát se institucí, která míří k posílení udržitelného rozvoje cestovního ruchu, skrze definice aliancí a programů na podporu udržitelnosti, konkurenceschopnosti a příjemného pobytu pro turisty, současně také zlepšení životní úroveň místních obyvatel.

ICT si vytvořila sedm cílů, které souvisejí s naplněním vize a mise. První je zaměřen na adaptaci a koordinaci růstu cestovního ruchu směrem k udržitelnému cestovnímu ruchu. Druhý se zabývá systémem strategických informací, jenž by přispěl při rozhodování jak ve veřejném, tak soukromém sektoru. Třetí se snaží o zlepšení postavení Kostariky jako významné turistické destinace skrz národní a mezinárodní trh. Čtvrtý cíl spočívá v podpoře konkurenceschopnosti mezi podniky cestovního ruchu v Kostarice. Další podporuje udržitelné využití prvků v prostoru, vytváření a přenášení vědomostí, rozvoj místních dovedností k integraci do cestovního ruchu. Předposlední obsahuje dosáhnoutí produktivní finanční řízení ICT. Poslední cíl se skládá z vytvoření modelu organizační kultury k dosažení cílů udržitelného cestovního ruchu.

([www.ict.go.cr](http://www.ict.go.cr), ©2023)

## 6.3 Instituto Guatemalteco de turismo (INGUAT)

Mezi hlavní cíle je samozřejmě propagace Guatemaly jako atraktivní turistické destinace. Přispívat ke kladnému rozvoji země, jak ekonomickému, tak sociálnímu a kulturnímu.

### 6.3.1 Vize

Do roku 2025 funguje INGUAT jako řídicí orgán cestovního ruchu, který propaguje a koordinuje rozvoj CR v zemi. Vede ke spolupráci veřejným a soukromých institucí v rámci modelu pro udržitelný cestovní ruch Guatemaly 2015-2025.

### 6.3.2 Mise

INGUAT je hlavní a nejvyšší organizací cestovního ruchu v Guatemala. Mezi její mise patří řízení, kontrola a propagace udržitelného cestovního ruchu s ohledem na návštěvníky, poskytovatelé služeb CR a místní obyvatelé.

Celkovým cílem je dosažení sociálního a hospodářského rozvoje Guatemaly, tak aby mohlo dojít ke zlepšení konkurenceschopnosti země na mezinárodní scéně a zvýšení životní úrovně místních obyvatel.

### 6.3.3 Specifické cíle

- Podpora posílení a diverzifikace turistické nabídky.
- Propagace Guatemaly, jako atraktivní turistické destinace poskytující kvalitní zážitek na mezinárodních trzích.
- Optimalizování finančních zdrojů a orientace na hospodaření podle výsledků.

([www.inguat.gob.gt](http://www.inguat.gob.gt), ©2023)

## 7 Asociace cestovní ruchu

### 7.1 Belize

#### 7.1.1 Belize Tourism Industry Association / Asociace cestovního ruchu Belize (BTIA)

BTIA je rozsáhlá asociace, která se snaží zvyšovat kvalitu a atraktivitu své země a současně sledovat trendy, tak dynamicky rostoucího odvětví, jako je cestovní ruch.

Současně má tato asociace zastoupení téměř ve všech výborech spojených s cestovním ruchem. Jedná se o vládní, legislativní, poradní, konzultační a licenční výbory.

BTIA hraje také důležitou roli, při propojování veřejného a soukromého sektoru. BTIA se zasloužila o to, že se cestovní ruch stal jedním z největších průmyslových odvětví země. Nyní tvoří CR přibližně 40 % národního HDP.

BTIA je řízena prezidentem a představenstvem.

#### 7.1.2 Vize

Stát se národní asociací jenž aktivně zastupuje zájmy svých členů a podporuje udržitelný rozvoj Belize.

#### 7.1.3 Mise

Poskytovat členské výhody pro své členy. Sloužit jako odvětví, které ovlivňuje politiku cestovního ruchu, legislativu a marketing pro udržitelný rozvoj cestovního ruchu v Belize.

([www.btia.org](http://www.btia.org), b. r.)

#### 7.1.4 Další Asociace

- Belize Hotel Association (BHA) / Asociace hotelů Belize
- The Belize National Tour Operator's Association (BNTOA) / Asociace národních cestovních kanceláří Belize
- The Belize Tour Guides Association (BTGA) / Asociace průvodců Belize

([www.belizetourismboard.org](http://www.belizetourismboard.org), ©2023 Belize Tourism Board)

## 7.2 Kostarika

### 7.2.1 Costa Rican National Federation of Tourist Guide Associations (Fenaguitur) / Kostarická národní federace asociací turistických průvodců

Tato asociace sdružuje průvodce na území Kostariky. Neustále se snaží zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb ze strany průvodců. Vytvořila velice rozsáhlý kodex pro průvodce, který se skládá z patnácti částí. ([www.fenaguitur.com](http://www.fenaguitur.com), © 2023 Federación Nacional de Asociaciones de Guías de Turismo)

### 7.2.2 Další Asociace

Costa Rican Association of Tourist Guides (Acogitur) / Asociace průvodců Kostarika

Costa Rican Operational Association (ACOT) / Kostarické operační sdružení

([www.ict.go.cr](http://www.ict.go.cr), © All Rights Reserved – 2020)

## 7.3 Guatemala

### 7.3.1 Association of Guatemalan Tourist Guides (AGTG) / Asociace průvodců Guatemala

Mezi hlavní cíle AGTG se řadí ochrana a propagace zájmů individuálních a kolektivních, zkvalitnění průvodcovských služeb a podpora cestovního ruchu. Asociace se snaží navázat a prohloubit spolupráci s ostatními subjekty, které jsou ve vztahu k cestovnímu ruchu.

### 7.3.2 Další Asociace

Association of Specialized Tourist Guides of Guatemala (AGESTUR) – Asociace specializovaných průvodců Guatemala

Association of Tourist Guides of Petén / Asociace průvodců Petén

Association of Tourist Guides Professionals (APROTUR) / Asociace profesionálních průvodců

([www.linkedin.com](http://www.linkedin.com), © 2023)

## 8 Dotazníkové šetření

Cílem mého šetření bylo zjistit kritéria a procesy CK pro výběr Průvodců z ČR do vybraných zemích SA.

Dotazník obsahoval celkem 13 otázek. Dotazník se skládá z uzavřených a otevřených otázek. Rozsáhlost odpovědí závisela na dotazovaných.

Sběr dat jsem provedl na začátku tohoto roku. Dotazník jsem zaslal na e-mailové adresy 20 CK, avšak odpovědi se mi vrátili pouze 3. Mým cílem bylo nasbírat minimálně 10 výsledků šetření. Zbýlých 7 jsem nasbíral po domluvě s CK, skrze telefonický rozhovor nebo osobní setkání.

- 1) Využíváte během svých zájezdů pouze průvodce z ČR nebo také z daných destinací?
  - Pokud jsou využíváni i průvodci z daných destinací (lokální průvodci) tak jestli jsou po nich požadovány průvodcovské průkazy
- 2) Musí průvodci z ČR při vykonávání průvodcovské činnosti ve vybraných zemích Střední Ameriky nějakými dalšími kurzy nebo jsou jejich průvodcovské průkazy uznávány?
- 3) Jaká jsou kritéria pro výběr průvodců? (věk, zdravotní stav, vzdělání, certifikace (průkaz prvního a druhého stupně) jazykové znalosti AJ/Španělština a úroveň
- 4) Jsou po průvodcích vyžadovány předchozí zkušenosti z dané destinace, nebo obecně ze Střední Ameriky?
- 5) Jaká je dostupnost průvodců v ČR?
- 6) Kde vyhledávají CK průvodce? (Facebook, doporučení, databáze průvodců, mmr)
- 7) Jakou formou přibíhá výběrové řízení (CV, osobní schůzka, pohovor) do jaké hloubky jsou kontrolovány znalosti průvodce (destinace, jazykové znalosti)
- 8) Na jak dlouhé období si CK průvodce najímají (jeden zájezd, sezóna, rok)
- 9) Jestli jejich průvodci prochází zaučením v destinaci a v jakém rozmezí jej hradí CK?
- 10) Jestli preferují průvodce, co mají živnostenský list nebo na DPP, DPČ?
- 11) S jakým předstihem vyhledávají průvodce pro své zájezdy?
- 12) Jak je na tom kvalita českého průvodce ve srovnání s průvodci z vybraných zemí SA?
- 13) Jaká bývá velikost skupiny? (malé, střední, velké skupiny) počet osob na jednoho průvodce

Obrázek 8 – Dotazník  
Zdroj: Vlastní zpracování

## 8.1 Analýza výsledků dotazníkového šetření

Otázka č. 1 - Využíváte během svých zájezdů pouze průvodce z ČR nebo také z daných destinací? Pokud jsou využíváni i průvodci z daných destinací (lokální průvodci) tak jestli jsou po nich požadovány průvodcovské průkazy.



Graf 1 – Využívání místních průvodců

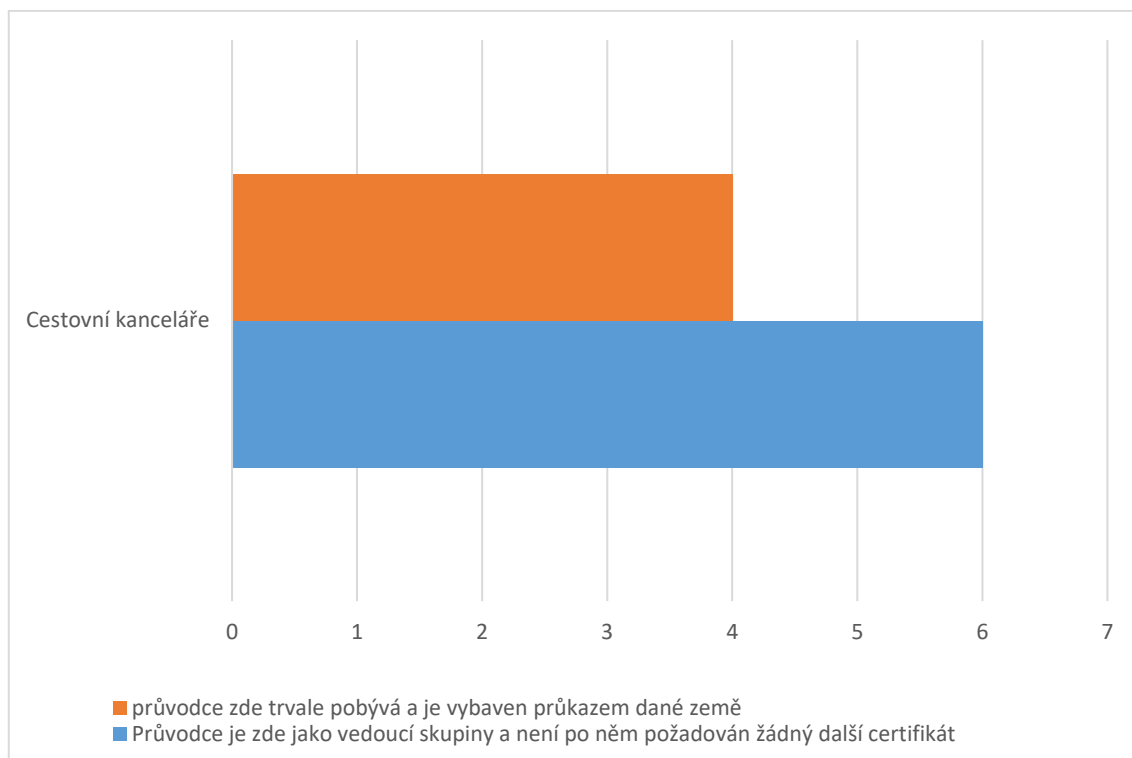
Zdroj: Vlastní zpracování, 2023

Z Grafu 1 je zcela jasné, že veškeré dotazované CK spolupracují během svých zájezdů do vybraných zemích SA s místními průvodci. Zde jsem se nedočkal ani s jednou odpovědí NE. Odpověď ANO, má tedy celých 100 %.

Druhá část mé otázky dopadla úplně stejně. Pokud CK spolupracuje s průvodci z daných destinací, tak je po nich vždy vyžadován platný průvodcovský certifikát. Zde jsem se také jednou setkal s odpovědí, že by se žádná CK veřejně nepřiznala ke spolupráci s nelicencovanými průvodci.

V některých mnou vybraných zemích SA je totiž poskytování služeb průvodce bez platné licence nezákonné, výjimkou je Kostarika.

Otázka č.2 - Musí průvodci z ČR při vykonávání průvodcovské činnosti ve vybraných zemích Střední Ameriky nějakými dalšími kurzy nebo jsou jejich průvodcovské průkazy uznávány?



Graf 2 - Průvodcovské licence ve vybraných zemích SA

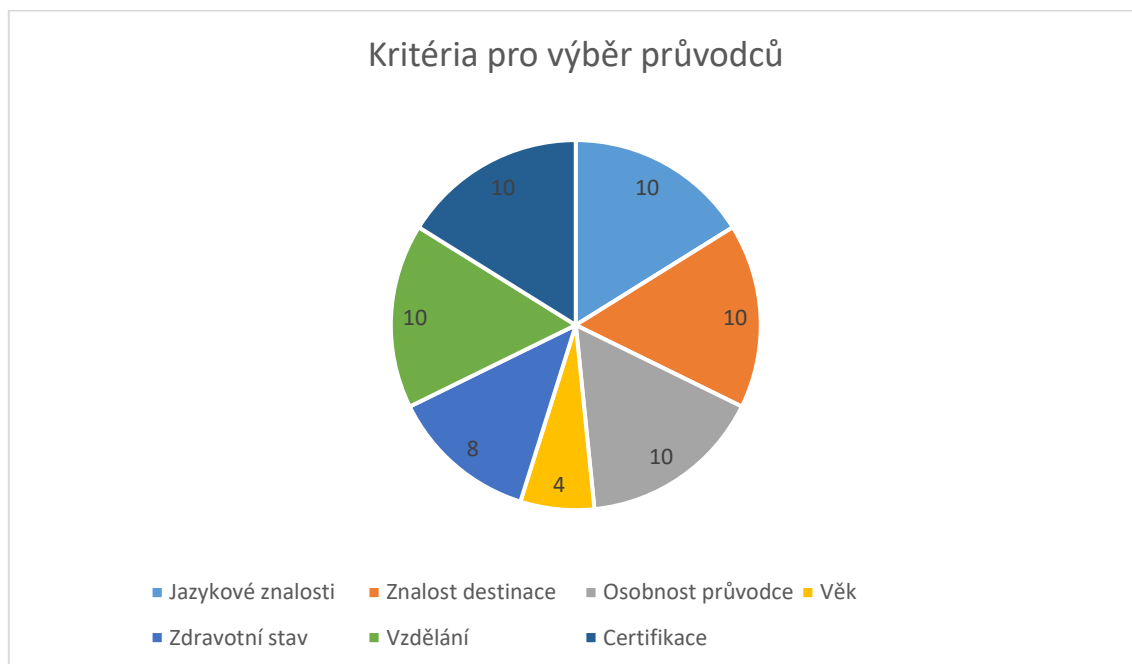
Zdroj: Vlastní zpracování

U otázky č.2 jsem se setkali s dvěma druhy odpovědí. První skupinou byla odpověď, že průvodce je zde jako vedoucí skupiny a není po nich nic požadováno, až na větší turistická místa mohou skupině poskytovat výklad. S touto odpovědí se ztotožňovala CK Adventura, CK Marco Polo, CK Alvarez, CK Soleada, CK Kudrna a CK Reina Travel.

Druhou skupinou odpovědí je, že průvodce zde již dlouhodobě pobýval, studovat anebo praoval. Je tedy vybaven také průvodcovským průkazem, dané země.

Výsledkem je tedy, že 60 % dotazovaných CK nepožaduje po svých průvodcích mít průkaz průvodce vydaný danou destinací, ale je možné zde poskytovat služby průvodce s licenci vydanou v ČR. Zbýlých 40 % využívá průvodce jenž v zemi dlouhodobě pobývali a jsou vybaveni i průkazy vydanými danou zemí.

Otázka č. 3 - Jaká jsou kritéria pro výběr průvodců? (věk, zdravotní stav, vzdělání, certifikace (průkaz prvního a druhého stupně) jazykové znalosti AJ/španělština a úroveň)



Graf 3 - Kritéria pro výběr průvodců

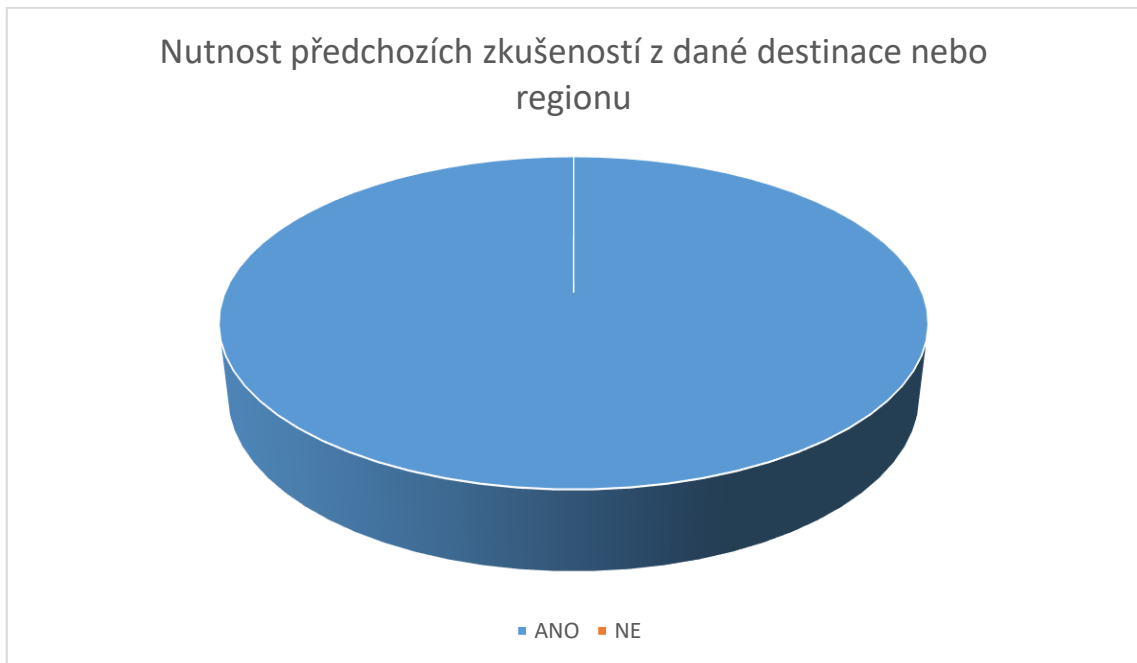
*Zdroj: Vlastní zpracování*

V této otázce byla zjištěna hlavní kritéria, která CK využívají při výběru průvodců pro své zájezdy. Mezi hlavní kritéria tedy patří vzdělání, znalost destinace, osobnost průvodce, jazykové znalosti a certifikace.

CK přikládají velikou váhu znalosti dané destinace, pro poskytnutí profesionálních služeb. CK Adventura také zmínila u osobnosti průvodce, že dbají, aby průvodce byl schopný organizovat skupinu, zvládal vycházet s různými typy lidí a byl odolný vůči stresovým situacím.

Mezi méně důležitá kritéria se řadí věk průvodce, zde jsem se setkal se skutečností, že dále záleží, o jaký druh zájezdu se jedná, samozřejmě by vzrostlo na důležitosti při více fyzicky náročných zájezdech, například do hor.

Otázka č. 4 - Jsou po průvodcích vyžadovány předchozí zkušenosti z dané destinace, nebo obecně ze Střední Ameriky?



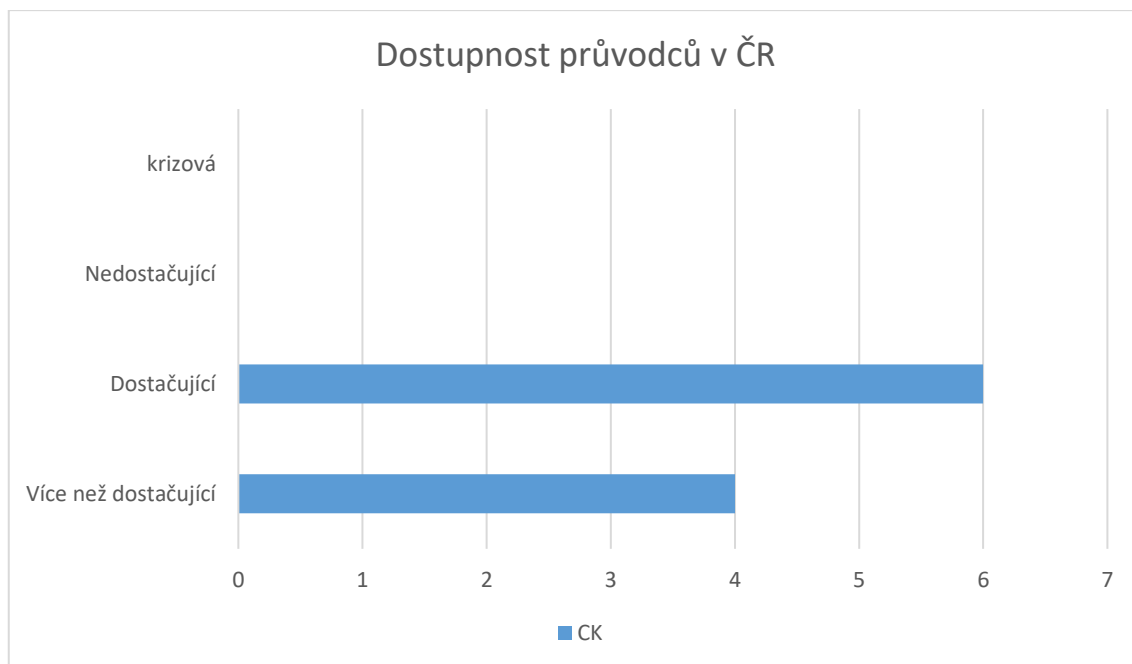
Graf 4 - Nutnost předchozích zkušeností z dané destinace

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Zde se 100 % dotazovaných CK shodlo, že po svých průvodcích požadují předchozí zkušenosti z dané destinace. Akceptovatelné jsou také zkušenosti z daného regionu, pokud je průvodce ochoten detailně nastudovat všechny informace o dané zemi.

Bez předchozích zkušeností, tedy CK průvodce pro své zájezdy nezmění.

Otázka č. 5 - Jaká je dostupnost průvodců v ČR?



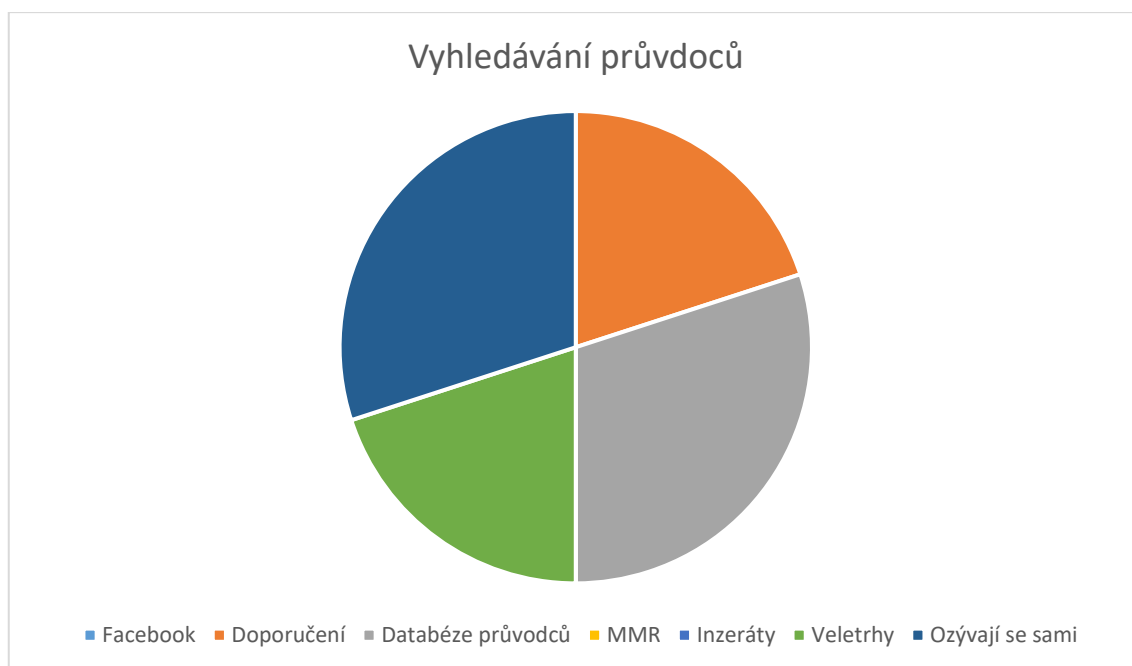
Graf 5 - Dostupnost průvodců v ČR

Zdroj: Vlastní zpracování

Ani jedna CK netrpí problémem s nedostatkem průvodců. Nedostačující nebo krizová dostupnost nebyla zvolena ani jednou.

Právě naopak, více než dostačující bylo zvoleno čtyřikrát a dostačující šestkrát. CK sdělili, že nedostatkem určitě netrpíme. Některé mi sdělili, že při náboru průvodců je žadatelů více než dost. Během rozhovoru bylo také řečeno, že doufají, že dostupnost průvodců bude i nadále taková, jako je teď a nedostatek průvodcovských služeb nepřijde.

Otázka č.6 - Kde vyhledávají CK průvodce? (Facebook, doporučení, databáze průvodců, mmr)



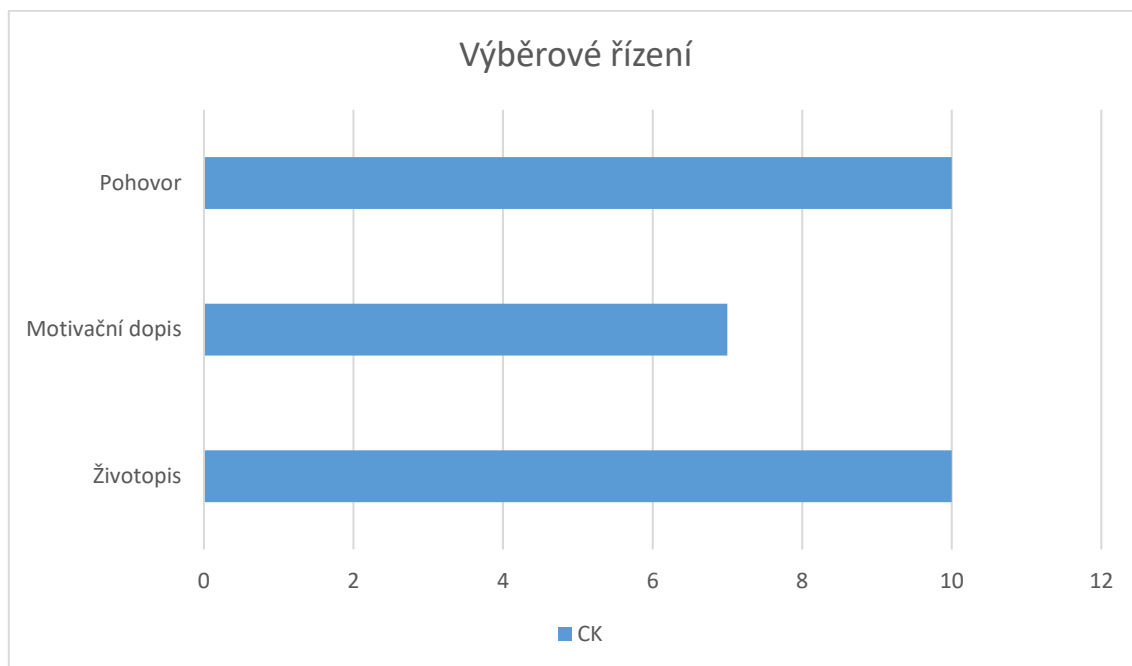
Graf 6 -Vyhledávání průvodců

Zdroj: Vlastní zpracování

Mezi hlavní dvě odpovědi patří Databáze průvodců a odpověď, že se zájemci ozývají na pozici průvodce sami. Obě odpovědi dosáhly 30 %. Na druhém místě se s 20 % umístily možnosti vyhledávání skrze veletrhy CR a doporučení od ostatních CK nebo osvědčených průvodců.

Zde je možné vidět propojení s předchozí otázkou, kde jsem zjistil, že dostupnost průvodců je vysoká. U této otázky jsem dostal odpověď, že se průvodci sami ozývají CK o práci na jejich zájezdech.

Otázka č. 7 - Jakou formou probíhá výběrové řízení (CV, osobní schůzka, pohovor) do jaké hloubky jsou kontrolovány znalosti průvodce (destinace, jazykové znalosti)



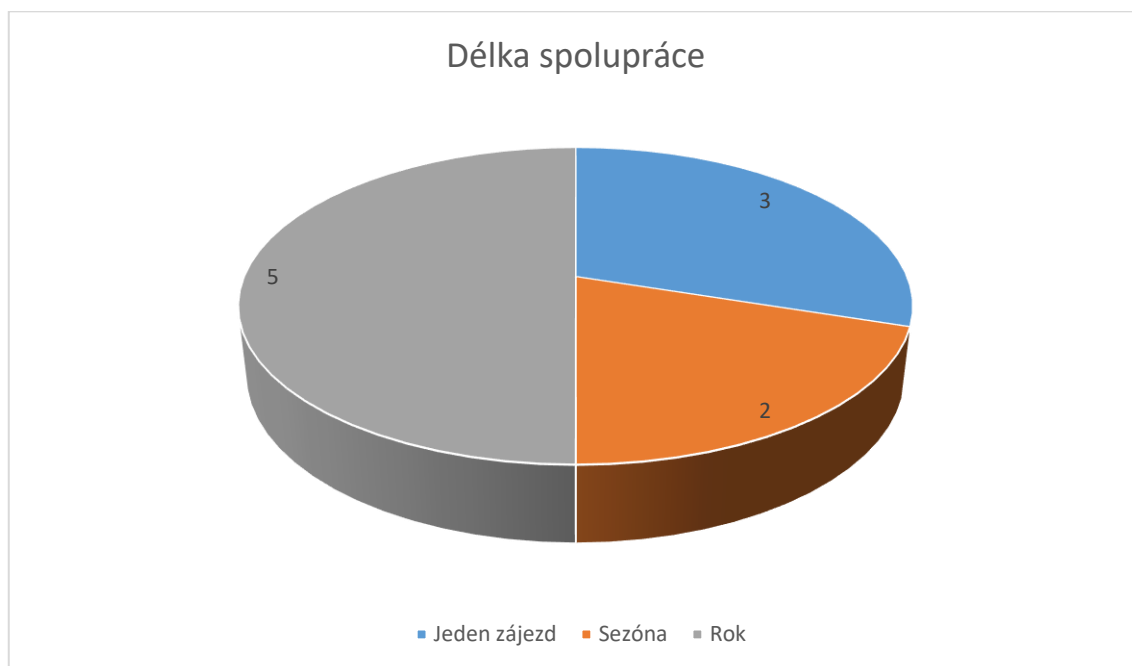
Graf 7 - Výběrové řízení

Zdroj: Vlastní zpracování

V první fázi je samozřejmě zaslání Životopisu, některé z CK spolu s životopisem požadují i motivační dopis. Pokud si podle zaslání životopisu CK vybere svého kandidáta, tak jej pozve na osobní schůzku nebo pohovor. Během pohovoru musí průvodce prokázat jazykové znalosti a také znalosti o dané destinaci. Současně s těmito znalostmi jsou zkoumány také osobnostní rysy. Jestli má osoba schopnosti vést skupiny, řešit problémy, pracovat s různými typy lidí, pracovat ve stresu a další.

Pokud žadatel projde i fází pohovoru, tak jej v poslední řadě čeká zaučení v dané destinaci pod dozorem zkušeného průvodce.

Otázka č. 8 - Na jak dlouhé období si CK průvodce najímají (jeden zájezd, sezóna, rok)



Graf 8 - Délka spolupráce

Zdroj: Vlastní zpracování

Zde jsem byl velice překvapen, že na prvním místě se umístila spolupráce na pouze jeden zájezd. Spolupráce na jeden zájezd získala 50 %. Spolupráce na jednu sezónu 20 % a na jeden rok 30 %.

U mnoha CK se podepisuje dohoda pouze na jeden zájezd, ale dochází k celoroční spolupráci.

Domnívám, že je to zcela individuální a záleží na vztahu mezi CK a průvodcem a vzájemné domluvě. Pokud je CK spokojena se službami průvodce a průvodce s CK, tak může dojít k podpisu spolupráce na delší časové období.

Otázka č. 9 - Jestli jejich průvodci prochází zaučením v destinaci a v jakém rozmezí jej hradí CK?

U deseti z deseti dotazovaných CK dochází k zaučení v dané destinaci. Průvodce jede jako doprovod k hlavnímu průvodci. K hrazení nákladů jsem nedostal žádné specifické informace. Většina odpovědí byla, že je to individuální. Občas si letenku hradí průvodce sám a zbytek hradí CK nebo CK hradí vše, kombinací je spousta.

Otázka č. 10 - Jestli preferují průvodce, co mají živnostenský list nebo na DPP, DPČ?

Nejvíce preferovaná je varianta, že průvodce má živnostenský list. Důvodem je, že je to nejmenší administrativní zátěž. Neznamená to, že CK nespolupracují na základě DPP anebo DPP, pouze OSVČ je preferovanou formou.

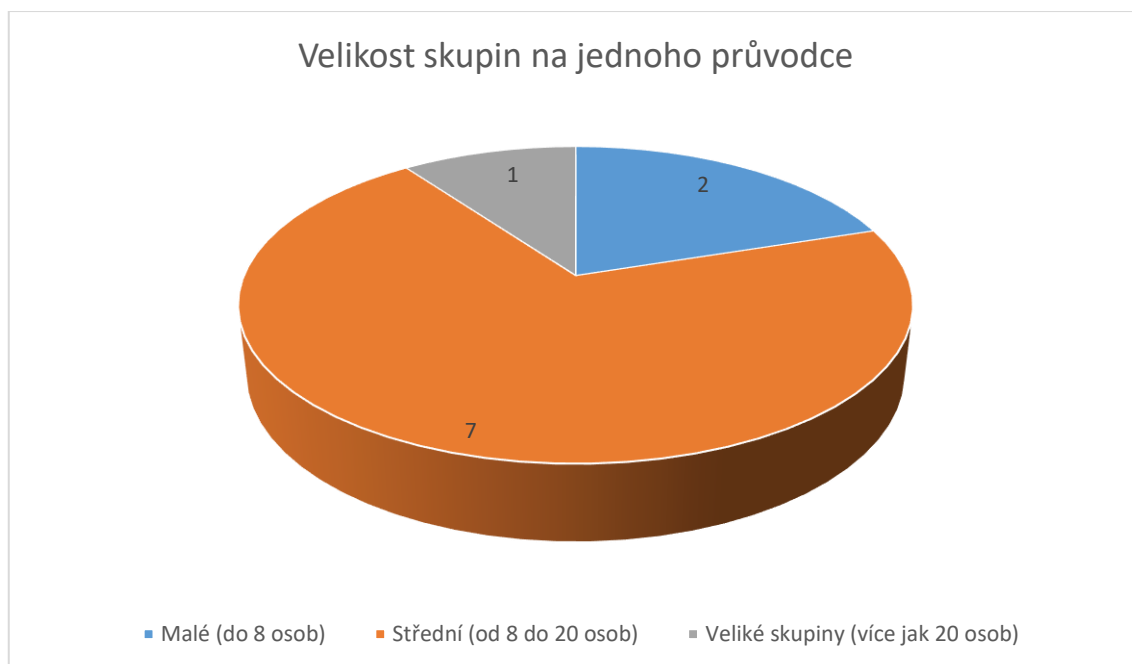
Otázka č. 11 - S jakým předstihem vyhledávají průvodce pro své zájezdy?

Vždy v aktuální sezóně se CK snaží najít průvodce pro své zájezdy v nadcházející sezóně. Ideální tak jeden rok dopředu, aby měli veškeré své zájezdy přiděleny průvodce.

Otázka č. 12 - Jak je na tom kvalita českého průvodce ve srovnání s průvodci z vybraných zemí SA?

CK považují české průvodce za profesionální a jedny z nejlepších ve světě. Ani jedna z dotazovaných CK nevyjádřila nespokojenost se službami průvodců v ČR.

Otázka č. 13 - Jaká bývá velikost skupiny? (malé, střední, velké skupiny) počet osob na jednoho průvodce



Graf 9 - Velikost skupin na jednoho průvodce

Zdroj: Vlastní zpracování

70 % odpovědí jsou střední velikosti skupiny na jednoho průvodce. Jedná se o ideální počet, kdy průvodce může poskytnout individuální a profesionální přístup ke každému zákazníkovi.

## Závěr

Hlavní cílem mé bakalářské práce bylo specifikovat podmínky průvodcovské činnosti ve vybraných zemích Střední Ameriky.

Z nasbíraných informací vyšlo, že získání průvodcovské licence v těchto zemích není nijak jednoduché. Získání průkazu průvodce je spojeno se vzděláním a splněním potřebného kurzu. V práci jsem popsal jednotlivé požadavky a také organizace, které schvalují a kontrolují tento výdej.

Průvodcovská činnost je významným odvětvím cestovního ruchu. Čím kvalitnější jsou poskytované služby cestovního ruchu, tím se zvyšuje potenciál cestovního ruchu dané země. Ve mnou vybraných zemích je cestovní ruch velice důležitou součástí ekonomiky. Z tohoto důvodu, jsou kladeny vysoké nároky na poskytování služeb průvodce. Je zde vysoká snaha o co nejkvalitnější zážitek.

Informace jsem získal z webových stránek nejdůležitějších institucí a asociací působících na území Guatemaly, Kostariky a Belize. Překlad webových stránek z angličtiny nebyl naštěstí žádný problém. Bohužel některé soubory na těchto stránkách nebyly přeloženy do anglického jazyka. V tomto případě jsem si text překládal do anglického jazyka a následně do jazyka českého. Vyhledávání jednotlivých informací a asociací týkajících se mnou vybraných zemích nebylo nejjednodušší.

Na konec jsem vyhodnotil dotazníkové šetření, kde jsem se dotazoval cestovních kanceláří na výběr průvodců do daných zemích.

Podobné práce na toto téma již byla vypracována. Jde o bakalářskou práci Nikolý Pustinové z roku 2019 na téma „Specifika práce průvodce cestovního ruchu ve Spojeném království Velké Británie a Severního Irska“ a také o bakalářskou práci Petry Skleničkové z roku 2015 na téma „Porovnání podmínek průvodcovské činnosti ve vybraných zemích EU“. Bakalářská práce kolegyně Nikolý Pustinové mi během psaní velmi pomohla.

Tato bakalářská práce může pomoci studentům cestovního ruchu, jenž se zajímají o průvodcovskou činnost a její podmínky, jak u nás, tak ve vybraných zemích Střední Ameriky.

## Seznam použité literatury

- KUBOVÁ, Olga. Průvodcovská činnost v cestovním ruchu. Vysoká škola Karla Engliše, 2013. ISBN 978-80-86710-75-4.
- ÓRIEŠKA, Jan, Hana KRUIŠOVÁ a Jitka MÍŠKOVÁ. Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu. 7. české, přepracované a doplněné vydání. Idea servis, 2019. ISBN 978-80-85970-95-1.
- POTŮČKOVÁ, Lucie a Jiří POTŮČEK. Střední Amerika: Turistický průvodce. JOTA, 2005. ISBN 80-7217-311-1.
- Rux, Jaromír. Metodika průvodcovské činnosti. Skripta VŠPJ Jihlava, Jihlava 2007
- RUX, Jaromír. Metodika práce průvodce cestovního ruchu. Díl 1 Vedoucí zájezdu. Skripta VŠPJ Jihlava, Jihlava 2009
- RÝŠAVÁ, RNDR. Jitka a PhDr. Stanislav VOLEMAN. Pravidla pro volný pohyb průvodcovských a doprovodných služeb v oblasti cestovního ruchu. 2009. ISBN 978-80-254-4865-6.
- ŠVARCOVÁ, Jana. Ekonomie: stručný přehled: teorie a praxe aktuálně a v souvislostech. CEED, 2021. ISBN 978-80-87301-26-5.
- VĚRA, Seifertová, Petr HOUŠKA, Stanislav VOLEMAN a Jolana MYSLIVCOVÁ. Průvodcovské činnosti. Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4807-8.
- VLČEK, Josef. Ekonomie a ekonomika. 5. aktualizované vydání. Wolters Kluwer, 2016. ISBN 978-80-7041-189-6.
- ZELENKA, CSC., doc. RNDr. Josef, doc. PaedDr. Jiří ŠTÝRSKÝ, CSC., PhDr. Ilona SEMRÁDOVÁ, CSC. a Mgr. Petr MINÁŘ. Průvodce cestovního ruchu. GAUDEAMUS, 2007. ISBN 978-80-7041-189-6.

## Internetové zdroje

AGTG: Asociación de Guías De Turistas De Guatemala [online]. © 2023 [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.linkedin.com/in/asociaci%C3%B3n-de-gu%C3%ADas-de-turistas-de-guatemala-agtg-218332a6/?originalSubdomain=gt>

BTB: Belize Tourism Board [online]. ©2023 Belize Tourism Board [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.belizetourismboard.org/tour-guide/#1638891439236-c43c9f13-62a9>

BTIA: Belize Tourism Industry Association [online]. b. r. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.btia.org/>

FEG: EUROPEAN FEDERATION OF TOURIST GUIDE ASSOCIATIONS [online]. © Copyright 2023 [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.feg-touristguides.com/touristguideineurope.php>

*FenaGuiTur: Federación Nacional de Asociaciones de Guías de Turismo* [online]. b. r. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://fenaguitur.com/>

ICT: Instituto Costarricense de Turismo [online]. 2023 [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.ict.go.cr/en/institutional-services/tourist-guide-requirements.html>

INGUAT: Instituto Guatemalteco de Turismo [online]. © 2019 INGUAT [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://seloq.inguat.gob.gt/index.php/es/>

INGUAT: Instituto Guatemalteco de Turismo [online]. ©2023 Instituto Guatemalteco de Turismo. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://inguat.gob.gt/servicios/a-prestadores-de-servicios-turisticos/formacion-turistica.html>

Jak se stát průvodcem v Kostarice [online]. © Copyright 2023 [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.cambodia-travel.com/the-process-of-becoming-a-tour-guide-in-costa-rica/>

Licencování průvodci v Guatemale [online]. © 2014 TOUR HQ [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.tourhq.com/article/guatemala-tour-guides-not-only-licensed-but-professionals>

MMR: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [online]. ©2023 Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/ostatni/web/novinky/mmr-od-noveho-roku-zacalo-prijimat-zadosti-o-vydan>

Střední Amerika: Základní informace [online]. © 2000–2023. Invia.cz, a.s. [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.invia.cz/stredni-amerika/>

Two Weeks In Costa Rica: Podmínky pro udělení certifikace v Kostarice [online]. © Copyright 2012-2023 Two Weeks in Costa Rica [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://www.twoweeksincostarica.com/naturalist-guides-costa-rica/>

WFTGA: World Federation Of Tourist Guide Associations [online]. © 2023 WFTGA [cit. 2023-04-30]. Dostupné z: <https://wftga.org/>