

Příprava volnočasového produktu



2024/2025



Příprava produktu

- výběr tématu a destinace pro realizaci produktu se zaměřením na kulturní dědictví s přihlédnutím ke zvolené klientele a stupni odbornosti obsahu
- rámcový program
- organizačně-technická příprava produktu
- topografická a chronologická příprava turistického produktu
- poptávka, smluvní zajištění služeb (doprava, ubytování prohlídky)
- cenová kalkulace turistického produktu
- příprava průvodce
- kontrola stavu přípravy produktu
- vyúčtování a vyhodnocení produktu

Zájezdová činnost

- zájezd – pojem upraven zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu → předem sestavená a za souhrnnou cenu nabízená kombinace alespoň dvou služeb, přesahuje 24 hodin, zahrnuje ubytování přes noc
- základní služby – doprava a ubytování; stravování (+ doplňkové služby) doplňkové)
- smluvní vztah mezi zákazníkem a pořadatelem (CK) vzniká na základě uzavření smlouvy o zájezdu; pořadatel se zavazuje pro zákazníka obstarat zájezd, zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – menší formálnost, ochrana spotřebitele
- zákon č. 341/2015 Sb., o podnikání v cestovním ruchu, zájezd – kombinace služeb sestavená na základě individuální objednávky pouze CK, ne CA

Typy zájezdů

- místo realizace
 - domácí, **zahraniční**; výjezdový, příjezdový
- délka pobytu
 - krátkodobý, **dlouhodobý** (hranice 3 dny)
- náplň
 - rekreační, **kulturně poznávací**, sportovní a turistický, náboženský, kongresový, lázeňský, agro...
- způsob dopravy
 - **autobusový**, vlakový, letecký, lodní, vlastní automobil, kombinovaný
- roční období
 - letní, zimní, **mimosezónní**
- způsob přípravy
 - standardní, **forfaitový** (niche – úzký segment klientů vyžadujících vysoce specializovaný produkt)

Charakteristika zájezdu

- **kulturně poznávací, forfaitový, zahraniční, dlouhodobý, autobusový**
- zajímavé objekty/destinace ve vyvážené formě
- mix přírodních a uměle vytvořených
- adekvátní prostor pro poskytnutí volného času
- animace, různorodý doprovodný program

- **program tematického kulturně-poznávacího zájezdu**
 - náročný na přípravu
 - musí obsahovat nabídku služeb a prohlídky objektů cestovního ruchu
 - cílem je co nejlepší zážitek účastníků

- rámcový a detailní program zájezdu / dne
- itinerář jednotlivých dní
- informační minimum

Tři stránky organizace zájezdu

- **organizačně-technická**
 - trasování
 - sestavení programu
 - zajištění služeb klientům
- **ekonomická (řeší ekonomika cestovního ruchu)**
 - náklady
 - účetnictví
 - cena
- **právní**
 - všeobecné a záruční podmínky CK

Organizačně technická stránka

- topografická příprava / trasování zájezdu – sestavení trasy a itineráře
- nezbytná podmínka – znalost dostupnosti komunikace
- stanovení programu zájezdu
- časový harmonogram (v návaznosti na stanovený program)
- poznávací zájezdy – musí být nabízeny ty nejatraktivnější oblasti a objekty
- pobytové zájezdy – nabídka fakultativních výletů
- zabezpečení dodavatelů služeb – dle předpokládaného počtu účastníků a cíle zájezdu
 - poptávka služeb
 - nabídka
 - objednávka


Topografická příprava

- součást každé přípravy zájezdu → sestavení trasy a itineráře
- obsah a rozsah trasování závisí na
 - účelu pobytu
 - délce pobytu na jednom místě
 - roční období
 - druh ubytování
- pomůcky – automapy, přepravní řády, internet, knižní příručky, prospekty

Chronologická příprava

- zpracování přesného harmonogramu
- rozpis podle jednotlivých dní
 - časy odjezdu a příjezdu
 - kilometry
 - navštívená místa
- **VZÍT V ÚVAHU**
 - otevírací dobu památek
 - časy objednaných služeb
 - zastávková místa
 - výsledky topografické přípravy

Trasování – náplň

- 
- stanovení trasy
 - určení výchozího a cílového místa trasy
 - vymezení pobytového místa
 - určení zajímavých míst na trase
 - stanovení jednotlivých úseků trasy a jejich délky
 - určení možnosti použití dopravních prostředků
 - stanovení času potřebného k překonání jednotlivých úseků
 - počítat s technickými a hygienickými přestávkami
 - počítat s časovou rezervou
 - důležitý výběr silnic (rychlost)

Trasování

- použití automap, internetu
- vypracování denního harmonogramu zájezdu (podle vzdáleností, objektů)
- respektování průměrné rychlosti (nižší v sezóně, průjezd městy, počasí)
 - průměr – 60 km/h
 - dálnice – 80 km/h
 - vícedenní zájezd – 150-250 km/den
 - výběr silnic
- dostatek času na prohlídku objektů (včetně příchodu k objektu)
- zastávky pro účastníky – u objektů, na trase po 3-4 hodinách
- technické přestávky po 4,5 hodinách nejméně 45 minut
- řidič
 - jeden řidič – denně 8 hodin (2 x týdně 9 hodin, ne dva dny po sobě)
 - dva řidiči – maximálně 20 hodin denně
 - týdně – maximálně 56 hodin

Výběr a zajištění služeb

- PŘED přípravou detailního programu
- vychází z průzkumu nabídky
 - snaha o výběr optimálního poskytovatele
 - snaha o optimální cenu (cena : výkon)
- doprava
 - kapacita
 - cena za km, za čekací jednotku, parkovné
 - diety řidiče
- ubytování
 - vhodná lokalita
 - standard – cena x výkon
- stravování
- pojištění

Rozdělení pozic

- vedoucí zájezdu zodpovědný za koordinaci
- vedoucí jednotlivých dní
- průvodci jednotlivých památek
- předběžná kalkulace, pokladna, výběr zálohy, účetnictví
- poptávky a objednávky
 - doprava
 - ubytování
 - exkurze
 - prohlídky (vstupy)
 - pojištění
- propagace

Rámcový program

- rozsah zájezdu
- termín od – do
- plánovaný počet účastníků
- rozdělení úkolů
- druh přepravy
- trasa
- pobytové místo
- podrobný program
- ubytování – kategorie, adresa
- organizační pokyny

Psychologická příprava

- zaměřená na účastníky zájezdu
 - věk, zdravotní stav, vzdělání
 - náboženská, sociální a profesní příslušnost
 - zájmy, záliby
 - příbuzenské vztahy
 - zahraniční – zvyky typické pro danou zemi
- PRO ÚSPĚŠNÉ JEDNÁNÍ S KLIENTEM
 - zapamatovat si jména
 - vyslovit pochvalu, uznání
 - kritika – stranou od ostatních
 - předcházení konfliktům → včasná a závažná sdělení
 - konflikt – separovat účastníky, upozornit na systém pravidel
 - řešení problémů – nalézt přesvědčivé argumenty



Možné chyby a nedostatky

je to „profesionální“ záležitost
NE VÝLET PRO PŘÁTELE

Technické

- stav tachometru – počáteční / konečný
- čas přejezdu hranic
- navigovat / „hlídat“ řidiče – na dálnici / cestách, přes město
- jsme klienti, řidič má itinerář, ví kde a kdy má čekat – hlásíme zdržení, nastupujeme na parkovišti (nenaskakujeme všude kde zastaví)
- nespoléhat na mobil – vše vytištěno (mapy, objednávky, potvrzení)
- kontakt na vedoucího zájezdu / dne (pro případ „ztracení se“)

Práce průvodce

texty

- informační minimum (vstupní informace k městům)
- mít připraveno, ale neříkat vše → nechat si něco na dotazy
- pozor na přemíru dat (každá přestavba, přístavba...)
- vysvětlit pojmy – nepředpokládat znalost (tempora, votivní obraz...)
- opatrně s legendami
→
- každý by měl být schopen posoudit adekvátnost svého textu

Práce průvodce

projev

- výborně připravený slovní projev – základ úspěšného zájezdu →
- forma – zřetelný, přehledný, srozumitelný, zábavný
- obsah – pravdivý, poučný, pestrý, respektující složení skupiny
- informace tlumočit, NE ČÍST
- vždy čelem ke klientům
- jazyková správnost, spisovnost – teďkons, bysme, abysem se...
- přesná terminologie
- dikce, tempo, hlasitost
- pozor na emoce
- pozor na odkazy (v tom kostele jsme slyšeli, jak říkala Jana...)
- každý by měl být schopen posoudit adekvátnost svého projevu

Práce průvodce

technika

- posoudit, zda není lepší podat informaci v interiéru – hluk, déšť, vše k exteriéru již bylo sděleno
- pojd'te blíž, pojd'te sem – a skupina nic
- poslouchat i výklady ostatních
- znát cestu ke své památce i k následující (double kontrola)
- předpokládat, že objekt může být zavřený → fotografie

Vedoucí dne

- zahájit den – přivítat, spočítat, sdělit jeho program
- ukončit den – místo a čas zahájení dalšího dne
- schopnost posoudit, kterou památku zařadit – neopomenout významné, nenabýt dojmu, že se „vyškrtla“ (př. Praha – katedrála sv. Víta)
- na sraz s předstihem (cca 10')
- musí znát program – pořadí památek, cestu k jednotlivým památkám, pauza na oběd
- není „ředitel zeměkoule“, není možné, aby skupina čekala na vedoucího (vyhlášení pauzy, kdy skupina čeká, až vedoucí „uspokojí své potřeby“)
- hlídat skupinu – zda jsou všichni připraveni přejít k další památce, tj. počkat až všichni vyjdou z památky (část stojí před památkou, část je uvnitř, část kráčí k následující)

Vedoucí zájezdu

- zahájit / ukončit zájezd
- musí znát program celého zájezdu i jednotlivých dní
- seznamy účastníků s kontakty
- hlídat skupinu
- znát cestu k jednotlivým památkám
- opatrně s „myslela jsem, že se domluvíme později/zítřa...“

Ukázka záhlaví harmonogramu

Den	Vzdálenost v km	Průběžné km	Místo a program	Čas		Poznámka
				příjezdu	odjezdu	

Děkuji za pozornost

