

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra rekreologie a cestovního ruchu

Analýza životního stylu delegáta cestovního ruchu
Bakalářská práce

Autor: Dominika Pachlová
Studijní program: Management cestovního ruchu

Vedoucí práce: Mgr. Pavlína Chaloupská, Ph.D.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala (pod vedením vedoucí bakalářské práce) samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne: 20.4.2023

Dominika Pachlová

.....

Poděkování:

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Mgr. Pavlíně Chaloupské, Ph.D. za metodické vedení bakalářské práce a její přínosné rady. Též bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří věnovali čas rozhovorům, které byli velmi užitečné pro tuto práci. Mé poděkování patří dále také rodině za jejich podporu, trpělivost a skvělé pracovní podmínky.

Abstrakt

Název: Analýza životního stylu delegáta cestovního ruchu

Bakalářská práce zaměřená na analýzu životního stylu delegáta cestovního ruchu zkoumá, jakým způsobem životní styl ovlivňuje práci a volný čas delegáta. Práce se soustředí na zhodnocení životního stylu delegáta cestovního ruchu v destinaci, kde působí pro cestovní kanceláře. V teoretické části je kladen důraz na rozbor náplně práce delegáta a definování pojmu životní styl, volný čas a osobnost. Práce je založená na kvalitativní strategii za využití primárního výzkumu pomocí strukturovaných rozhovorů s delegáty a deníku, kde je psána pracovní náplň a osobní zkušenost autorky bakalářské práce. Výzkum ukázal, že životní styl delegátů CR je velmi náročný a může mít negativní dopad na zdraví a vztahy. Bylo identifikováno několik klíčových oblastí, které ovlivňují životní styl delegátů, jako například strava, spánek a komunikace s rodinou a přáteli. Na základě těchto výsledků jsou navržena doporučení pro delegáty a cestovní kanceláře, jak zlepšit životní styl delegátů CR a tím zvýšit jejich celkovou výkonnost.

Klíčová slova: delegát, cestovní kancelář, životní styl, volný čas, destinace

Abstract

Title: Analysis of lifestyle of representative in tourism

The bachelor thesis focused on the analysis of the lifestyle of travel representative examines how the lifestyle affects their work and free time. The thesis focuses on evaluating the lifestyle of representative in destination where they work for travel agencies. The theoretical part emphasizes the analysis of the representative's job responsibilities and the definition of the terms lifestyle, leisure time and personality. The thesis is based on a qualitative strategy that utilizes primary research through structured interviews with representative's and a diary where the author of the thesis documents their work responsibilities and personal experiences. The research shows that the lifestyle of tourism representatives is very demanding and can have negative effects on their health and relationships. Several key areas that influence their lifestyle were identified, including nutrition, exercise, sleep, and communication with family and friends. Based on these results, recommendations are proposed for representatives and travel agencies on how to improve the lifestyle of tourism representatives and increase their overall performance.

Keywords: representative, travel agency, lifestyle, leisure time, destination.

Obsah

1	ÚVOD	1
2	CÍL A METODIKA ZPRACOVÁNÍ PRÁCE.....	2
2.1	CÍL PRÁCE	2
2.2	VÝZKUMNÉ OTÁZKY	2
2.3	METODIKA VÝZKUMU	2
3	TEORETICKÁ ČÁST.....	5
3.1	CESTOVNÍ RUCH	5
3.2	CESTOVNÍ KANCELÁŘ.....	5
3.3	DESTINACE.....	7
3.4	DELEGÁT.....	8
	3.4.1 Předpoklady pro výkon práce delegáta.....	9
	3.4.2 Pracovní etiketa delegáta.....	10
	3.4.3 Pracovní povinnosti delegáta.....	10
	3.4.4 Činnosti delegáta CK	12
3.5	OSOBNOST.....	17
	3.5.1 Definice osobnosti	18
	3.5.2 Typologie osobnosti.....	18
3.6	ŽIVOTNÍ STYL	19
	3.6.1 Základní lidské potřeby	20
	3.6.2 Volný čas	22
4	PRAKTICKÁ ČÁST	24
4.1	SBĚR INFORMACÍ A PRŮBĚH ŠETŘENÍ DENÍKU DELEGÁTA.....	24
	4.1.1 Deník delegáta.....	24
	4.1.2 Zpracování výsledku šetření.....	25
4.2	SBĚR INFORMACÍ A PRŮBĚH ŠETŘENÍ ROZHOVORŮ	31
4.3	ZPRACOVÁNÍ VÝSLEDKŮ ŠETŘENÍ	34
	4.3.1 Kód č. 1 – Zájmy.....	34
	4.3.2 Kód č. 2 – Povaha	35
	4.3.3 Kód č. 3 – Náplň práce.....	37

4.3.4	<i>Kód č. 4 – Počet pracovních hodin</i>	37
4.3.5	<i>Kód č. 5 – Volný čas v destinaci</i>	38
4.3.6	<i>Kód č. 6 – Odpočinek</i>	39
4.3.7	<i>Kód č. 7 – Stravování</i>	40
4.3.8	<i>Kód č. 8 – Vztahy</i>	40
4.3.9	<i>Kód č. 9 – Kontakty s rodinou, přáteli</i>	42
5	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ	44
6	DOPORUČENÍ	49
7	ZÁVĚR.....	51
8	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	52
9	PŘÍLOHY	54

Seznam grafů

Graf č. 1: Týdenní přehled, vlastní zpracování (2023).....	30
Graf č. 2: Zájmy, vlastní zpracování (2023)	34
Graf č. 3: Osobnostní rysy, vlastní zpracování (2023).....	35
Graf č. 4: Typ osobnosti, vlastní zpracování (2023)	36
Graf č. 5: Počet odpracovaných hodin denně, vlastní zpracování (2023).....	37
Graf č. 6: Odpočinek, vlastní zpracování (2023)	39
Graf č. 7: Intimní vztahy, vlastní zpracování (2023)	40
Graf č. 8: Komunikace s rodinou a přáteli, vlastní zpracování (2023).....	42

Seznam obrázků

Obr. č. 1: Maslowova pyramida potřeb, Hálek (2023).....	21
---	----

Seznam příloh

Příloha č. 1: Tabulka harmonogram – pondělí, vlastní zpracování (2023)	54
Příloha č. 2: Tabulka harmonogram – úterý, vlastní zpracování (2023).....	56
Příloha č. 3: Tabulka harmonogram – středa, vlastní zpracování (2023).....	57
Příloha č. 4: Tabulka harmonogram – čtvrtek, vlastní zpracování (2023).....	58
Příloha č. 5: Tabulka harmonogram – pátek, vlastní zpracování (2023)	60
Příloha č. 6: Tabulka harmonogram – sobota, vlastní zpracování (2023).....	61
Příloha č. 7: Tabulka harmonogram – neděle, vlastní zpracování (2023).....	62
Příloha č. 8: Rozhovor – informátor 1, Hradec Králové (2023).....	63
Příloha č. 9: Rozhovor – informátor 2, Hradec Králové (2023).....	66
Příloha č. 10: Rozhovor – informátor 3, Hradec Králové (2023).....	70
Příloha č. 11: Rozhovor – informátor 4, Hradec Králové (2023).....	73
Příloha č. 12: Rozhovor – informátor 5, Hradec Králové (2023).....	76
Příloha č. 13: Rozhovor – informátor 6, Hradec Králové (2023).....	79
Příloha č. 14: Rozhovor – informátor 7, Hradec Králové (2023).....	82
Příloha č. 15: Rozhovor – informátor 8, Hradec Králové (2023).....	85

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Shrnutí pondělí, vlastní zpracování (2023)	25
Tabulka č. 2: Shrnutí úterý, vlastní zpracování (2023)	26
Tabulka č. 3: Shrnutí středa, vlastní zpracování (2023)	26
Tabulka č. 4: Shrnutí čtvrtek, vlastní zpracování (2023)	27
Tabulka č. 5: Shrnutí pátek, vlastní zpracování (2023)	28
Tabulka č. 6: Shrnutí sobota, vlastní zpracování (2023)	28
Tabulka č. 7: Shrnutí neděle, vlastní zpracování (2023)	29
Tabulka č. 8: Týdenní přehled, vlastní zpracování (2023)	29
Tabulka č. 9: Harmonogram – pondělí, vlastní zpracování (2023)	55
Tabulka č. 10: Harmonogram – úterý, vlastní zpracování (2023)	57
Tabulka č. 11: Harmonogram – středa, vlastní zpracování (2023)	58
Tabulka č. 12: Harmonogram – čtvrtek, vlastní zpracování (2023)	59
Tabulka č. 13: Harmonogram – pátek, vlastní zpracování (2023)	60
Tabulka č. 14: Harmonogram – sobota, vlastní zpracování (2023)	62
Tabulka č. 15: Harmonogram – neděle, vlastní zpracování (2023)	63

Seznam zkratk

CK – cestovní kancelář

CA – cestovní agentura

CR – cestovní ruch

Inf. – informační

Č. – číslo

OSVČ – osoba samostatně výdělečně činná

1 Úvod

Cestovní ruch (dále jen CR) je důležitou součástí lidských životů, a to jak z hlediska osobního, tak i ekonomického. Cestování je pro mnoho lidí důležitou součástí života a představuje pro ně cestu za poznáním, zábavou, relaxací a odpočinkem. Zahrnuje i nepříjemnosti, jako jsou zdravotní problémy, ztrátu zavazadel nebo jazykovou bariéru. V současné době se řada lidí rozhoduje pro individuální cestování, ale stále zůstává velká skupina lidí, kteří využívají služby cestovních kanceláří (dále jen CK) a tím pádem i služby delegátů CR, kteří pomáhají při vzniklých nepříjemnostech. Delegáti jsou profesionálové, kteří se zabývají organizováním a vedením zájezdů pro turisty. Jsou to osoby, které turistům pomáhají poznávat místní zajímavosti, kulturní akce a zároveň řeší případné problémy, které mohou nastat během cesty. Delegát působí celou sezónu v destinaci a je k dispozici pro turisty po celou dobu jejich pobytu.

Samotný životní styl delegáta je očima některých často podceňován a vnímán jako dovolená na pár měsíců v zahraničí. Pro některé osoby zas psychicky náročnou prací související s opuštěním domova, vzdálením od přátel či rodiny a omezením svých volnočasových aktivit.

S tím vším souvisí i životní styl, který je neodmyslitelným prvkem lidského života, přičemž si tento fakt řada lidí neuvědomuje. Životní styl je součástí samotné osobnosti, kde se člověk stále vyvíjí a roznůstá. Jsou zde zahrnuté základní lidské potřeby, zdraví životní styl, osobní rozvoj, zájmy a další podstatné věci, které dělají osobnost tím, čím je.

K výběru tohoto tématu bakalářské práce inspiroval autorku její zájem o CR a turistiku společně s vlastními zkušenostmi s vykonáváním této práce v Bulharsku, konkrétně na Slunečném pobřeží.

2 Cíl a metodika zpracování práce

2.1 Cíl práce

Cílem této bakalářské práce je provést analýzu životního stylu delegáta CR a zjistit, jak práce v této oblasti ovlivňuje jeho osobnost a životní styl během sezóny. Práce se zaměřuje na mapování a popis životního stylu delegáta, jeho osobnosti, vztahu k práci, volnému času a lidským potřebám.

2.2 Výzkumné otázky

V souladu s cílem práce byly vytvořeny následující výzkumné otázky:

1. Je životní styl delegáta v destinaci vhodný pro každý typ osobnosti?
2. Vyžaduje práce delegáta celodenní aktivitu, kvůli které delegát omezuje svůj osobní rozvoj a čas v zahraniční destinaci?
3. Jakým způsobem delegáti CK plánují a organizují svůj volný čas v zahraniční destinaci, aby mohli naplňovat své osobní zájmy a koníčky?
4. Jaký vliv má práce delegáta CK v destinaci na jeho/její fyzické a mentální zdraví?
5. Jaký vliv má práce delegáta CK v destinaci na jeho/její sociální život a vztahy?

Na základě kvalitativní strategie a za pomoci metody kódování byly získány odpovědi na tyto výzkumné otázky.

2.3 Metodika výzkumu

Pro analýzu životního stylu delegáta CR byla v teoretické části využita metoda literární rešerše, která spočívá v shromažďování, analýze a interpretaci literárních pramenů (odborných článků a knih) týkajících se zkoumaného tématu. Tato metoda

umožňuje autorovi práce získat potřebné teoretické znalosti z oblasti CR, pracovních činností delegátů, psychologie osobnosti a volného času, které jsou poté využity v praktické části.

Rozbor pojmů CR, destinace a delegát od M. Palatkové (2013) v Metodice činnosti průvodce CR, je důležitý pro přesné definování klíčových pojmů práce. Tyto informace jsou doplněné Výkladovým slovníkem CR od autorů J. Zelenky a M. Páskové (2012).

Manuál delegáta od CK Blue style a.s. (2021) a CK FIRO-tour a.s. (2016) poskytuje praktické informace o tom, jak delegát pracuje v terénu a jaké jsou jeho povinnosti.

Psychologie osobnosti od Půlkrábkové (2007) a popis rozdílů mezi introvertem a extrovertem od Houston (2019) jsou klíčové pro pochopení, jakým způsobem se delegát CR chová v pracovním a osobním životě.

Sociologie životního způsobu od Kasala (2014) a Životní styl současné české rodiny od Krause (2015) poskytují kontext pro zkoumání životního stylu delegáta CR z širšího společenského hlediska.

Maslowa pyramida potřeb, podle Maslowa (1954), která se zabývá hierarchií lidských potřeb, poskytuje ucelený pohled na to, jaké potřeby jsou pro člověka důležité.

V praktické části bakalářské práce byla použita kvalitativní metoda sběru dat. Konkrétně využita kombinace dvou metod – deníku delegáta CR a strukturovaných rozhovorů se zainteresovanými osobami. Tato kombinace metod umožnila získat detailní a konkrétní informace o životním stylu delegáta a jeho vztahu k práci a volnému času. Data získaná těmito metodami byla následně analyzována a interpretována s cílem odpovědět na výzkumné otázky bakalářské práce.

V první části je popsán harmonogram dne delegáta (harmonogram dne, který byl využit v praktické části je k dispozici v přílohách 1 až 7), který slouží jako doplňující zdroj informací pro praktickou část. V druhé části jsou provedeny strukturované rozhovory s delegáty (strukturované rozhovory, které byly využity v praktické části bakalářské práce, jsou k dispozici v přílohách 8 až 15), kteří mají bohaté zkušenosti s delegováním v CR. Pro rozhovor byla zvolena videokonference či telefonický rozhovor, který byl s jejich svolením nahráván. Na základě těchto záznamů byl názor zpracován

do psaného rozhovoru. Všechny rozhovory měly stejnou strukturu otázek, což umožnilo získat cenná data o životním stylu delegátů CR a jejich zkušenostech s delegováním.

Pro práci s rozhovory byla použita metoda otevřeného kódování, která umožnila systematické a postupné zkoumání dat a vytváření kategorií na základě obsahu rozhovorů.

Samotné zpracování bakalářské práce bylo obtížné, protože nebyla k dispozici odborná literatura, která by se podrobně zabývala prací delegáta. Většina publikací se zaměřovala pouze na průvodcovskou činnost a nerozebírala již další druhy práce v tomto odvětví. Proto bylo nutné hledat publikace od CK, kde jsou popsány jednotlivé kroky práce delegáta. Tento proces byl časově velmi náročný, protože ne všechny publikace jsou volně dostupné.

Data získané z odborné literatury, rozhovorů a deníku byla analyzována a interpretována s cílem identifikovat hlavní charakteristiky životního stylu delegáta CR a zjistit, jakým způsobem ovlivňuje práce životní styl delegáta v destinaci. V závěru bakalářské práce jsou shrnuty a sděleny získané výsledky analýzy životního stylu delegáta CR.

3 Teoretická část

3.1 Cestovní ruch

Existuje mnoho definic CR, přičemž každá z nich zohledňuje jiné aspekty. Podle Zelenky a Páskové (2012:83) je CR „*komplexní společenský jev, zahrnující aktivity osob cestujících mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících v těchto místech na déle než jeden rok za účelem zábavy, rekreace, vzdělávání, pracovní či jiným úkolem, i aktivity subjektů poskytujících služby a produkty těmto subjektům poskytujících služby a produkty těmto cestujícím osobám*“.

Další definici, kterou uvádí Jakubíková (2009) zahrnuje do CR pohyb lidí z jejich domovského prostředí do jiných míst, která se nacházejí mimo jejich bydliště, a to kvůli různým účelům, s výjimkou přistěhovalectví a výkonu běžných pracovních povinností. Jde o rozsáhlý trh, který podle Jakubíkové vyžaduje uspokojení mnoha různorodých potřeb, a tudíž se k ní váže pozornost podnikatelů, veřejné i státní správy, a také zahrnuje rostoucí část ekonomiky.

3.2 Cestovní kancelář

Palatková (2013: 13) říká, že „*dle zákona 159/199 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblastní CR, je CK podnikatel, který může nabízet a prodávat zájezdy na základě koncese a současně může vykonávat i činnosti cestovní agentury (dále jen CA). Pro získání koncese musí splnit podmínky živnostenského zákona jako například: všeobecné, zvláštní vzdělání a praxe pro fyzické osoby*“.

Autorka dále rozebírá, že CK se týká také osoby, která má sídlo svého podnikání v jiném státě Evropské unie nebo jiném státě, který spolu s Českou republikou tvoří hospodářský prostor.

Pro založení CK uvádí Hampel (2005) několik požadavků. Zmiňuje, že prvním z nich je povinné smluvní pojištění, což znamená, že je třeba mít uzavřenou smlouvu s pojišťovnou. Jako druhý požadavek uvádí záměr podnikat v oblasti cestovního CR, a to jak v rámci České republiky, tak v zahraničí (domácí, výjezdový a příjezdový CR). Jako třetí požadavek uvádí prohlášení a tom, že v posledních pěti letech nebylo odebráno živnostenské oprávnění pro porušení zákona z důvodu úpadku a posledním požadavkem je prohlášení o datu zahájení činnosti CK.

V další definici Hampel (2005) sděluje, že provozovatel CK na základě koncesní listiny může prodávat a organizovat zájezdy pod svým jménem. Dále zmiňuje, že má CK právo nabízet a prodávat zájezdy, vyjít vstříc poptávce klientů a nabízet jednotlivé služby CR, jako jsou výlety, ubytování a dopravní ceniny. Říká, že CK má možnost prodávat své služby jiným CK nebo CA a zprostředkovat prodej jednotlivých služeb pro jiné subjekty, jako jsou dopravci nebo pořadatelé společenských, kulturních a sportovních akcí. Dále zmiňuje, že CK má právo prodávat vstupenky, mapy, plány, suvenýry, tištěné průvodce a další produkty. Sděluje, že CK může být i zprostředkovatelem pro jiné CK a nabízet jim své vlastní zájezdy, za které nese plnou odpovědnost.

Palatková (2013:25) říká, že mimo výše stanovené služby „*může CK požádat o další živnost, kterou nezahrnuje koncese. Mezi ně nejčastěji patří výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona (průvodcovská činnost, směnářská činnost).*“

3.3 Destinace

Destinace je cílové místo cestování nebo dovolené. Může to být město, země, turistická oblast a další, kam turisté cestují za účelem relaxace, zábavy nebo poznávání nových míst a kultur.

Podle Zelenka a Pásková (2012:105) je destinace definována jako „*směrování, cíl cesty cestujícího a místo navštívené účastníkem v CR.*“

Palatková (2011) představuje destinaci jako cílové místo cesty nebo určení, kdy jsou tyto místa spojeny s řadou služeb koncentrovaných na určitém místě nebo oblasti. Dle destinace vyznačuje jako geografický prostor například: stát, místo nebo region, který si turista vybere jako cíl své cesty. Zmiňuje, že destinace plní funkce jako prodej, marketing, nabídka, plánování a jsou definovány jako konkurenceschopné jednotky nabídky na mezinárodním trhu. Říká, že se destinace snaží o perfektní a kvalitní organizaci celého řetězce služeb, kterými splňují požadavky a očekávání zákazníka.

Zelenka a Pásková (2012:105) dále definují podrobněji destinaci CR jako „*cílovou oblast v daném regionu se specifickou nabídkou atraktivit CR a infrastruktury.*“ V širším slova smyslu říkají, že „*jsou to země, regiony, lidská sídla a další oblasti, které jsou typické velkou koncentrací atraktivit CR, rozvinutými službami CR a další infrastrukturou CR, jejichž výsledkem je velká dlouhodobá koncentrace návštěvníků.*“

3.4 Delegát

Podle Myslivcové (2023) je delegát odborník zastupující CK, jehož úkolem je zajistit, aby se vše během dovolené odvíjelo podle plánu, a to zahrnuje dodržení dohodnutých podmínek v cestovní smlouvě mezi klientem a CK.

Další definice, kterou zmiňuje Zelenka a Pásková (2012), nazývá delegáta jako místního zástupce nebo sezónního delegáta. Dále říká, že delegát CK je pracovník CK, který má za úkol zajistit, aby vše v dané destinaci probíhalo tak, jak má. Je to vedoucí zájezdu, který se stará o splnění dohodnutého programu, o zajištění kvality, dodržování smluv s partnery, řeší reklamace a pomáhá klientům a průvodcům v náročných situacích, přičemž delegát nesmí provozovat žádnou obchodní činnost, pouze může nabízet fakultativní výlety (Zelenka a Pásková, 2012).

Jan Oriška (2007) uvádí další definici a to, že se delegát vyskytuje v turistických oblastech, hlavně v zahraničí, kde je vysoká poptávka klientů. Dále zmiňuje, že na rozdíl od technického průvodce se stará o návštěvníky ubytované v několika ubytovacích zařízeních a turistických oblastech, a to pro klienta znamená, že není kdykoliv k dispozici. Sděluje, že od odborného průvodce se liší tím, že návštěvníkům především poskytuje informace o místě pobytu a cílové zemi.

3.4.1 Předpoklady pro výkon práce delegáta

Aby mohl člověk vykonávat práci delegáta CR, existují určité předpoklady, které uvádí Národní soustava povolání (2017):

1. Komunikační schopnosti: delegát by měl být schopen efektivně komunikovat s klienty a místním partnerem a řešit s nimi případné problémy;
2. jazykové znalosti: vzhledem k tomu, že většina delegátů pracuje v zahraničí, je nutné, aby měli základní znalost jazyka, kterým se místní obyvatelé domluví;
3. organizační schopnosti: delegát by měl být schopen plánovat a organizovat zájezdy a vést turisty po místních zajímavostech;
4. znalost destinace: delegát by měl být důvěrně seznámen s destinací, kde pracuje, a být schopen poskytnout turistům informace o místní kultuře, historii a zajímavostech, které například on sám navštívil;
5. flexibilita a adaptabilita: delegát by měl být schopen přizpůsobit se měnícím se situacím a rychle reagovat na případné problémy;
6. profesionalita: delegát by měl být profesionální v jednání s turisty a při výkonu své práce;
7. zodpovědnost: delegát by měl být zodpovědný za bezpečnost a pohodlí turistů během celého zájezdu.

Tyto předpoklady jsou klíčové pro úspěšný výkon práce delegáta CR a zajištění komfortu a bezpečí turistů.

3.4.2 Pracovní etiketa delegáta

Z delegáta jako lokálního zástupce CK musí vyzařovat profesionalita a musí mít diplomatický přístup. Novácká (2010) uvádí několik zásad pro práci delegáta:

- a) **okamžité nalezení odpovědi** – záruka pro klienta, že delegát najde odpověď na jeho otázky a bude ho informovat co nejdříve;
- b) **rovnost pro všechny** – delegát nesmí zohledňovat své pocity nebo náboženské přesvědčení a musí poskytovat své služby všem klientům bez rozdílu;
- c) **důvěryhodnost** – delegát musí vystupovat tak, aby byl pro klienty důvěryhodným zástupcem;
- d) **loajalita** – delegát nesmí obviňovat CK nebo hotel a musí zachovávat a dodržovat služební tajemství.

3.4.3 Pracovní povinnosti delegáta

Mezi pracovní povinnosti delegáta řadí CK Blue Style a.s. (2021) několik základních pracovních úkolů:

- kontrola ubytovacího zařízení před samotným příletem zákazníka, zda je rezervace ubytování v pořádku a zda jsou splněny požadavky klienta, jako například dětská postýlka;
- pokud není domluvené jinak, delegát se podílí na transferu z/do místa příletu a odletu a zároveň zákazníky doprovází z/do jejich místa pobytu;
- v době pohybu zákazníků na letišti pomáhá s odbavením, řešením reklamací zavazadel, vítáním nových klientů, komunikací s místním partnerem, koordinací transferů a dalším;
- po příletu musí delegát CK uspořádat informační schůzku, kde sdělí hlavní informace ohledně pobytu, možnosti využívání služeb v hotelu a širokém okolí, nabídku fakultativních výletů, řešení problémů a zodpovězení případných dotazů;

- během pobytu má zákazník nárok ještě na další schůzky, a to průběhovou pro případné dotazy či vyřešení problémů a odletovou, kde jsou sděleny informace ohledně pokynů k odletu, tyto schůzky se nazývají konzultační;
- povinností delegáta CK je pravidelné vypisování návštěvních hodin na informační tabuli či do informační knihy;
- ve spolupráci se zahraničním partnerem prodávat fakultativní výlety, do kterých se řadí i pronájmy aut, skútrů, čtyřkolek a dalších domluvených aktivit dle pokynu partnerské CK;
- aktualizace informační tabule, knihy nebo uvítací obálky;
- delegát je nadřízený animátorovi na daném hotelu, a je tak oprávněn ke kontrole činnosti animátora;
- v případě, že má delegát k výkonu své práce zapůjčený automobil od místního partnera, je povinen vést knihu jízd a zároveň i přehled všech nákladů spojených s užíváním automobilu;
- pravidelné zasílání reportů a protokolů pro přehled v destinaci;
- příprava informačních obálek pro zákazníky;
- pokud situace vyžaduje, je delegát oprávněn zastoupit ostatní delegáty včetně šéfa delegáta v destinaci;
- shromažďování veškerých dokumentů a fotografií k řádnému vyřízení případných reklamací.

3.4.4 Činnosti delegáta CK

Delegát CK má specifické pracovní úkoly, které závisí na požadavcích zaměstnavatele. Standardní forma pracovní náplně delegáta CK podle CK FIRO-tour a.s. (2016) a CK Blue style a.s. (2021) shrnuje požadavky do následujícího schématu:

a) Otevření destinace – zahájení sezóny

Před zahájením samotné sezóny je potřeba zkontrolovat několik podstatných bodů. Mezi ně CK Blue style a.s. (2021) řadí:

- kontrolu kanceláře a jejího vybavení (počítač, tiskárna, papíry, nůžky a další). V případě, nedostatku administrativních věcí či informačních knih, nástěnek, obálek, hlavičkových papírů, reklamačních protokolů je nutné kontaktovat centrálu uvedené CK;
- návštěvu ubytovacích jednotek a představení se manažerům či samotným majitelům objektu;
- vyvěšení či umístění informační tabule/knihy ve všech ubytovacích zařízeních;
- kontrolu a porovnání nabízených produktů CK ve všech ubytovacích zařízeních (strava, typy ubytování, sportovní vyžití, bary a další služby poskytované hotelem a další);
- potvrzení o správnosti služeb uvedených ubytovacích jednotek, které je nutné zaslat CK;
- zjištění základních potřeb pro klienty v destinaci (bankomat, zdravotnická zařízení, zajímavá místa);
- naplánování schůzek a rozvržení jednotných fakultativních výletů, a to ve spolupráci s partnerskou CK v dané destinaci.

b) Transfery z/na letiště

Hlavním úkolem delegáta je pečovat o klienty CK. CK FIRO-tour a.s. (2016) zmiňuje, že pokud klienti přicestují letadlem, delegát je musí vyzvednout na letišti a dovézt do určených hotelů. Po skončení pobytu pak delegát zkontroluje odhlášení klientů z hotelu, zajistí transfer na letiště a poskytne jim důležité informace o odletu, a to minimálně den před jejich návratem. Dále uvádí, že delegát musí být snadno identifikovatelný, s čímž souvisí i uniforma se jmenovkou a deskou s nápisem CK, kterou delegát musí mít u sebe. Zmiňují, že před příletem si delegát musí být vědom rozdělení dopravy do jednotlivých ubytování, musí zkontrolovat autobusy použité k přepravě klientů do ubytování. Tyto autobusy by dle uvedeného zdroje měly být řádně označeny logem CK a při větším počtu autobusů také číslem. Dále uvádí, že delegát rozdává klientům na letišti nebo v autobuse informační brožury s důležitými informacemi a pozváním na úvodní informační schůzku, kde poskytne základní informace.

c) Ubytování klientů

Ubytování klientů do zařízení je z většiny realizováno pouze samotnými klienty. V případě nastalých problémů či komplikací však CK FIRO-tour a.s. (2016) zdůrazňuje, že delegát je povinen tlumočit komunikaci s recepčním, zajistit vyplnění registrační karty a je také zodpovědný za dodržování cestovní smlouvy, včetně řádného ubytování v hotelu, typu pokoje a kategorie ubytování.

d) Informační schůzka

Podle CK Blue style a.s. (2021) se klient zúčastní úvodní informační schůzky, proto aby získal potřebné a relevantní informace. Sděluje, že cílem informační schůzky je seznámení klientů s místem pobytu a širokým okolím. Zásadní, avšak je, aby si klient ze schůzky odnášel vše podstatné pro jeho nadcházející pobyt. CK dále zmiňuje, že na schůzku je delegát povinen dorazit nejpozději 24 hodin po přiletu klienta do destinace a také, že je za potřebí na schůzku přijít s minimálně patnáctiminutovým předstihem a nachystat si potřebné materiály k propagaci místa. Jako optimální čas pro konání schůze udávají 30–40 minut, kdy obsahem schůzky je představení delegáta, destinace, ubytovacího zařízení, prodej fakultativních výletů a řešení případných nesrovnalostí či stížností ze strany klienta.

e) Konzultační/průběžné informační hodiny

CK FIRO-tour a.s. (2016) uvádí, že konzultační neboli průběžné schůzky jsou pro některé klienty velmi nepostradatelnou činností delegáta v případě, že potřebují vyřešit jakýkoliv problém či zakoupit fakultativní výlet a zároveň jsou také nejvíce viditelnou částí práce delegáta. Dále říká, že schůzka v ubytovací kapacitě by neměla trvat méně než 30 minut, přičemž v ubytování s větším počtem klientů je nutné si vyhradit více času a uspořádat průběžnou schůzku minimálně 3x do týdne. Za nejvhodnější dobu pro konání průběžných schůzek považují časové úseky 9:00 – 11:30 a 17:30 – 20:00.

f) Prodej fakultativních výletů

Fakultativní výlety nejsou povinností klienta, ale pouze zpříjemněním jejich pobytu, během kterého mohou poznat místní kulturu a zábavu. CK Blue style a.s. (2021) proto upozorňuje na to, že fakultativní výlety nejsou organizovány přímo CK, ale partnerskou CK působící v dané destinaci, která má nasmlouvané lokální turistické společnosti. Říká, že delegát by měl nabídnout možnost absolvování fakultativních výletů, a to již na první informační schůzce, aby si klient mohl rozplánovat svůj volný čas a aktivity v něm. Nabídku výletu má klient dle CK k dispozici v informační obálce, tabuli či knize, kdy v případě zájmu kontaktuje delegáta, který jim sdělí náplň výletu, datum a čas, formu dopravy, stravování, cenu za osobu, slevy a ceny za vstupy a atrakce a také informaci, zda je k dispozici průvodce.

g) Administrativní činnosti

Informační kniha

CK FIRO-tour a.s. (2016) sděluje, že informační kniha je klíčovým komunikačním nástrojem mezi delegátem a zákazníkem, kdy by měla být pečlivě sestavena, tak aby mohla zastoupit delegáta v případě jeho nepřítomnosti. Říká, že je důležité, aby se ve všech ubytovacích jednotkách nacházela nepoškozená kniha v blízkosti recepce na dobře viditelném a přístupném místě pro všechny klienty.

Informační tabule

Informační tabule je pro klienty jednou z hlavních vizitek CK, a proto je vypracován jednotný vzhled všech tabulí, přičemž CK FIRO-tour a.s. (2016) informuje, že delegát zodpovídá za stav a úplnosti informačních tabulí, kdy je nutné používat pouze firemní papíry s logem a předepsanými formuláři. Zmiňují, že pokud během sezóny dojde ke škodě, zničení nebo ztrátě informační knihy či tabule, musí delegát bez prodlení zajistit náhradu. Informační tabule musí podle CK FIRO-tour a.s. (2016) obsahovat:

- jména místních delegátů společně s telefonním kontaktem a následné informační schůzky společně s datem, časem a místem konání;
- přehled a základní informace nabízených fakultativních výletů;
- základní informace o hotelu a službách, které mohou klienti využívat.

Zpětná vazba – reporty

CK Blue style a.s. (2021) říká, že v destinaci je sepsována řada dokumentů, které se sepisují například 1x do týdne či musí být ihned po sepsání zaslány na centrálu CK, tyto administrativní záležitosti vyřizuje administrátor, který pracuje v kanceláři, ale pokud tato pozice není obsazena, pak tuto úlohu přebírá šéf delegát či pověřený delegát a dle CK Blue style a.s. se jedná o reporty příjezdové, odletové, hotelové, seznam reklamací a kompenzačních protokolů sepsaných v destinaci, změny zachycené v destinaci či tabulky s hodnocením klientů.

f) Služby zákazníkům

Mimo uvedené služby je i řada dalších, při kterých musí být delegát přítomen nebo informován. CK Blue style a.s. (2021) mezi takové řadí hned několik služeb:

- Reklamace z důvodu – neobdržení služeb/vybavení, které si klient zaplatil, změna hotelu, kvalita služeb a další;
- ztráta – cestovních dokumentů, vykradení zavazadla
- zpoždění letu a jejich následné řešení
- změna dovolené – žádost o zkrácení pobytu, žádost o prodloužení dovolené, překnihování ubytování, žádost o změnu ubytování, žádost o změnu stravování;
- zdravotní problémy – řešení vždy s konkrétní pojišťovnou.

g) Předepsaný pracovní úbor

První dojem je vždy nejdůležitější a pomocí předepsané uniformy reprezentuje delegát CK. CK FIRO-tour a.s. (2016:6) skládá uniformu:

- *„Delegátka: dlouhé kalhoty, sukně, halenka, šátek, triko;*
- *Delegát: dlouhé kalhoty, košile, kravata, triko“*

Dále uvádí, že při informačních schůzkách a odbavování na letišti/autobusovém nádraží je nutné mít na sobě uniformu a pokud tato povinnost není dodržena, hrozí finanční sankce. Říká, že delegát musí dbát na to, aby jeho uniforma byla vždy čistá, kompletní a reprezentativní, kdy na uniformě musí mít delegát vždy viditelně umístěnou jmenovku.

Chování v uniformě musí být podle CK Blue style a.s. (2021) reprezentativní a na úrovni, kdy delegát nesmí v průběhu výkonu práce kouřit, žvýkat, požívat alkohol nebo drogy.

3.5 Osobnost

Pro práci v oboru CR je nutné znát pojem „osobnost“ z psychologického a sociologického hlediska a mít ho specifikovaný, aby bylo možné správně komunikovat a jednat se zákazníky. Každý zákazník je jedinečný a každý delegát také. Osobnost je souhrn vlastností, kterými se jedinec odlišuje od ostatních lidí. Tyto vlastnosti zahrnují jak fyzické znaky, tak i psychologické a sociální aspekty, jako jsou myšlení, emoce, chování a vzory interakce s ostatními lidmi. Osobnost se vyvíjí během celého života, a to jak vlivem genetických faktorů, tak i vlivem prostředí a zkušenosti. Řada lidí se snaží osobnost pochopit ve smyslu, jak se vyvíjí a jak funguje, aby mohli lépe pochopit a vysvětlit chování jednotlivců a skupin. Existuje mnoho teorií osobnosti, z nichž každá nabízí svůj vlastní pohled na to, co osobnost je a jak funguje.

3.5.1 Definice osobnosti

Z hlediska psychologie lze podle Půlkrábkové (2007) definovat osobnost jako vnitřní dynamickou strukturu lidské psychiky, jež ovlivňuje vnější projevy jedince. Dále říká, že tento vnitřní mechanismus je charakterizován dynamičností, neboť se neustále formuje a rozvíjí, kdy je podporován vnitřními silami, jež se označují jako motivy či pohnutky. Uvádí, že každá osobnost vstupuje do světa s určitou biologickou a genetickou determinací, která je po celý život ovlivňována a utvářena sociokulturním prostředím, v němž se člověk pohybuje, a proto jsou determinanty faktory spojené jak s filozofií organismu, tak se společenským prostředím, v němž se jedinec nachází.

3.5.2 Typologie osobnosti

Analýza delegáta životního stylu CR může být užitečná pro pochopení toho, jaký typ osobnosti se hodí pro tuto práci. Jednou z významných osobnostních členění, které mohou hrát důležitou roli v této oblasti je extroverze a introverze.

Podle Houston (2019) jsou extroverti vnímáni jako osoby, které se cítí dobře ve společnosti ostatních lidí. Uvádí je jako přátelské, energetické a otevřené novým zážitkům a zkušenostem. Zmiňuje, že introverti spíše preferují samotu a tiché aktivity a jsou obvykle vnímáni jako opak extrovertů. Říká, že je důležité si uvědomit, že introvertní nebo extrovertní povaha není něco, co bychom měli měnit nebo potlačovat, protože je to součástí naší osobnosti a může nám pomoci pochopit sebe sama nebo ostatní.

Kromě toho se v rámci teorie osobnosti také rozlišují další typy osobností – melancholik, choleric, sangvinik a flegmatik. Psychologia (2016) tyto typy osobností odvozuje ze starověké medicíny a byly později upraveny a přizpůsobeny moderní psychologii. Informuje, že každý z těchto typů se liší v základních charakterových rysech, emocionálních tendencích a reakcích na různé situace.

Psychologia (2016) uvádí, že melancholici jsou obvykle citliví, introvertní a často sklíčení, zatímco choleric jsou energičtí, cílevědomí a mohou být náchylní k hněvu. Říká, že sangvinici jsou společenšší a nadšení, zatímco flegmatici jsou obvykle klidní,

zdrženliví a mohou mít tendenci být pasivní. Tyto typy osobnosti propojuje s různými vlastnostmi, jako je temperament, způsob myšlení, chování a emocionální reaktivita, kdy jsou melancholici a flegmatici obvykle introvertní, zatímco cholericí a sangvinici jsou extrovertní. Sděluje, že v oblasti CR by mohli být extrovertní typy osobnosti, jako sangvinici a cholericí, vhodné pro role delegátů CR, protože jsou společenší a rádi komunikují s lidmi a melancholici a flegmatici by se na druhé straně mohli cítit pohodlněji v pozadí jako administrativní pracovníci. Informuje, že různé typy osobnosti mohou mít různý vliv na jejich okolí v oblasti CR. Uvádí, že sangvinici a cholericí mohou být vnímáni jako charismatičtí a přitažliví, zatímco melancholici a flegmatici mohou být vnímáni jako klidní a spolehliví. Nicméně, jakýkoli typ osobnosti může být úspěšným delegátem CR, pokud má potřebné dovednosti a schopnosti.

Je důležité si dále uvědomit, že žádný člověk není jedním vyhraněným typem osobnosti. Osobnost je velmi komplexní a může se vyvíjet a měnit v průběhu času. Navíc, i když jsou určité vlastnosti charakteristické pro určitý typ osobnosti, každý člověk je unikátní kombinací různých vlastností a rysů. Proto není vhodné vybírat delegáty CR pouze na základě jejich typu osobnosti, ale je dobré brát v úvahu celkový obraz jejich schopností a dovedností, včetně komunikačních, organizačních a jazykových schopností.

3.6 Životní styl

Životní styl můžeme definovat několika způsoby. Kasal (2014) uvádí, že životní styl a životní způsob je považován za synonymum, přičemž životný styl je obvykle spojován s kvalitativními aspekty společenského života a interpretován jako kulturní vzorec s ohledem na socializaci. Dále uvádí, že životní styl představuje soubor způsobů, postojů a hodnot, které jsou propojeny mezi sebou a mají společný základ a jádro. Sděluje, že tyto prvky se projevují v různých aspektech každodenního života, jako jsou stravovací návyky, fyzická aktivita, práce, volný čas a sociální vztahy. Životní styl můžeme podle Kasala chápat jako jednotící linii, která prochází všemi hlavními činnostmi a zvyklostmi nositele tohoto stylu.

Podobně životní styl definuje Slepíčková (2005: 12) „*životní styl lze charakterizovat jako paletu prakticky všech lidských aktivit od myšlení, přes chování až po jednání a to takových, které zaujmají v životě trvalejší místo, většinou se opakují, jsou typické a předvídatelné. Nejčastěji se posuzuje podle názoru, postojů a chování.*“

Kraus (2015) uvádí, že životní styl se týká různých aspektů života jednotlivce, jako například jeho způsobu bydlení, stravování, vzdělávání, chování v různých situacích, práce, komunikace, rozhodování, cestování, náboženství a dodržování určitých hodnot. Dále ještě zdůrazňuje, že se jedná o komplexní soubor aktivit, postojů, norem, hodnot a zvyků, které jsou jedinečné pro každého jednotlivce a vystihují jeho osobitost, přičemž tyto prvky jsou trvale přítomné a tvoří jádro jednotlivcova chování.

3.6.1 Základní lidské potřeby

Maslowa pyramida potřeb

Maslowova pyramidová teorie potřeb je základním konceptem v oblasti motivace a chování člověka. Tato teorie tvrdí, že lidé mají různé potřeby, které musí být splněny, aby mohli dosáhnout maximálního potenciálu a štěstí. Maslow rozdělil tyto potřeby do pěti kategorií, které jsou uspořádány hierarchicky v pyramidě. Na základě práce Maslowa (1954) známe pět kategorií potřeb:

1. fyziologické potřeby: tato kategorie zahrnuje základní biologické potřeby, jako je potřeba potravy, vody, vzduchu, spánku, sexu a ochrany před hrozbami, kdy bez uspokojení těchto potřeb by lidské tělo nemohlo přežít a jedinec by neměl energii ani motivaci k uspokojování vyšších potřeb;
2. bezpečnostní potřeby: jedná se o potřebu pocitu bezpečí a ochrany před nebezpečím, jako jsou hrozby fyzického napadení, nemoci nebo finanční krize, tyto potřeby jsou obzvláště důležité v situacích, kdy se lidé cítí ohroženi;

3. lásky a příslušenství: tato kategorie zahrnuje potřebu spolupráce, sdílení zájmů a blízkých mezilidských vztahů, jako jsou přátelství, rodina a romantické vztahy, tato potřeba se týká také potřeby být přijímán a respektován ostatními lidmi;
4. uznání a sebeúcta: potřeba uznání, ocenění a respektu od ostatních, jakož i potřebu sebeúcty, sebevědomí a seberealizace, jedinec, který je uspokojen v této kategorii, má pocit, že má kontrolu nad svým životem a cítí se uznávaný ostatními;
5. seberealizace: potřeba dosáhnout vlastního potenciálu, realizovat své sny a plány, a být spokojen s vlastním životem, je dále zaměřena na rozvoj kreativity, schopností a talentů, což může vést k pocitu vnitřního uspokojení a sebeaktualizace.



Obr. č. 1: Maslowova pyramida potřeb, Hálek (2023)

Maslow tvrdil, že když jsou nižší potřeby uspokojeny, jedinec se bude snažit uspokojit potřeby vyšší. Zmiňuje, že pokud jsou základní fyziologické potřeby, jako jsou potřeby po jídle, pití a spánku, nedostatečně naplňovány, může to vést k problémům s fyzickým zdravím, jako jsou nedostatek energie, únava a zhoršená imunita. Říká, že pokud jsou potřeby po lásce a přijetí nedostatečně naplňovány, může to vést k pocitům osamělosti, izolace a negativně působit na psychické zdraví. Za důležité považuje uvědomění, že tyto potřeby nejsou absolutní a mohou se lišit v závislosti na kultuře a individuálních rozdílech. Poukazuje na to, že v některých kulturách mohou být společenské vztahy důležitější než individuální cíle a seberealizace.

3.6.2 Volný čas

I když si všichni automaticky spojíme s pojmem „volný čas“ určitý význam, neexistuje pro něj jednotná definice, se kterou by všichni souhlasili. V odborné literatuře nalezneme mnoho různých názorů a definic volného času, a to především podle toho, jakým způsobem se na něj díváme. V průběhu vývoje společností se měnilo i pojetí role významu volného času, stejně jako i samotné aktivity, které se v něm odehrávají.

Kraus (2015) vymezuje pojem volný čas jako období času, které zbývá, jednotlivci poté, co vykoná povinnosti spojené s prací, studiem a dalšími závazky. Zmiňuje, že může být využit různými způsoby podle preference jednotlivce, protože každý preferuje jiné volnočasové aktivity. Dále říká, že využití volného času má vliv na kvalitu života jednotlivce, protože mu umožňuje odpočinek od pracovního a vzdělávacího stresu a zároveň přispívá ke zlepšení celkového fyzického i psychického zdraví.

Podobnou teorii zastává i Kolesárová (2016), která uvádí čas jako část časového úseku, například dne nebo týdne, kdy jednotlivec může svobodně rozhodovat o svých aktivitách na základě svých hodnot, zájmů, potřeb, nálad či pocitů. Říká, že základní kategorií volného času je čas mimo pracovní dobu, tedy čas po práci, který dále rozděluje na volný a vázaný čas. Mezi aktivity spadající pod kategorii vázaného času řadí například vedení domácnosti nebo cestování do práce. Mimo jiné zmiňuje, že čas umožňuje jednotlivci realizovat sebe sama a uspokojovat své potřeby a zájmy.

Kraus et. al (2015) dále zmiňuje, že správné využívání volného času a aktivit v něm mohou hrát významnou roli při formování osobnosti, přičemž pokud je kvalita volnočasových aktivit zajištěna na vysoké úrovni může kompenzovat například nedostatky v oblasti sociálních interakcí, rodinného prostředí, emocionálního rozvoje, mentálního zdraví, fyzické kondice, vzdělání, kreativity a sebevědomí.

Kolesárová (2016) představuje volný čas jako významný prvek moderní společnosti, kdy jeho úhrnná délka je potenciálním lidským a sociálním zdrojem pro společenský rozvoj. Říká, že volný čas plní výrazné společenské funkce, kromě toho, že má relaxační a kultivační funkce přispívá k rozvoji jednotlivce, jeho seberealizaci a pomáhá nastartovat společenské inovace. Funkce, které uvádí Kolesárová:

- relaxační, která napomáhá zlepšovat kvalitu života a snižuje riziko stresu, úzkosti a deprese;
- kulturní se projevuje v tom, že lidé se mohou věnovat zájmům a koníčkům, rozvíjet své schopnosti a dovednosti, a vytvářet si tak smysluplný a plnohodnotný život;
- rozvojová umožňuje jedincům získávat nové zkušenosti, poznávat nové lidi, kultury a rozvíjet se v oblastech, na které by v pracovním čase neměli prostor, i přesto se toto rozvíjení může dále přenést do pracovního prostředí a přispět k inovacím a rozvoji společnosti.

V neposlední řadě uvádí, že volný čas podporuje seberealizaci a sebevyjádření, což vede ke zvýšení sebeúcty a sebevědomí, přičemž proces může být dále posílen při společném trávení volného času s rodinou a přáteli. Celkově konstatuje, že volný čas je významným prvkem moderní společnosti, který plní mnoho funkcí a nabízí mnoho příležitostí pro rozvoj jednotlivce a společnosti, a proto by měl být brán jako cenný lidský a sociální zdroj. Jako prioritu každé moderní společnosti uvádí adekvátní zabezpečení volného času a jeho vhodného využití.

4 Praktická část

4.1 Sběr informací a průběh šetření deníku delegáta

Autorka, která doložila deník delegáta, má za sebou dvě letní sezóny v destinaci Bulharsko. Její hlavním územím působnosti je část bulharského pobřeží, kde měla na starost 4 oblasti, celkem 16 hotelů, přičemž oblast Obzor je od ubytování a ostatních oblastní vzdálená 1 hodinu jízdy. Bulharská destinace měla velmi frekventované počty příletů a odletů, které byly v rozmezí až 6 odletů a příletů za den. Výhoda této destinace spočívala v tom, že zde pracoval administrativní pracovník, na kterého spadalo téměř veškeré vyřizování administrativy za delegáty, letištní delegáti, kteří byli zodpovědní za transfery společně s místní společností a průvodce, kteří provázeli na fakultativních výletech. Delegát byl tudíž zbaven povinnosti práce na letišti, průvodce a části administrativní činnosti.

4.1.1 Deník delegáta

Deník delegáta CR je souhrn informací zaznamenaných v průběhů jednoho pracovního týdne (7 dnů) v hlavní sezóně. Doložený deník nemusí v reálné situaci vždy vycházet podle plánu, protože práci delegáta nelze explicitně vyjádřit. Vše záleží na počtu příletů během dne a počtu klientů, kteří dorazí do destinace. Taktéž požadavků klientů, které jsou vždy individuální a předem neurčité. Deník je doložen v tabulkách, kde každý den je zaznamenan v jedné tabulce. V deníku jsou uvedené přibližné informace o pracovní náplni delegáta, volném čase, stravování a aktivitách, které dělá během daného dne. Tyto informace jsou velmi důležité, protože umožňují lépe pochopit práci delegáta, kontrolovat kvalitu práce, sledovat stravování, trávení volného času a do budoucna může zlepšit pracovní rozvržení.

4.1.2 Zpracování výsledku šetření

Pondělí	
Aktivita	Hodiny
Informační a konzultační schůzky	6,50
Řízení automobilu	1,67
Administrativní činnost, příprava na další den	1,75
Vyřízení zpráv a hovorů	1,50
Volný čas	2,75
Stravování	1,83
Spánek	8,00
Celkem práce	11,42
Celkem volný čas, stravování	4,58
Celkem spánek	8,00

Tabulka č. 1: Shrnutí pondělí, vlastní zpracování (2023)

V tomto případě je zaznamenáno, že delegátka spí v pondělí 8 hodin, což je doporučené minimum pro dospělého člověka. Nicméně, pracovní doba trvající 11,42 hodin je namáhavá, zvláště pokud zahrnuje psychicky náročnou práci s lidmi. Důležité je zajistit dostatek času na odpočinek a stravování, aby si tělo a mysl mohly odpočinout a zotavit se z pracovního vyčerpání. Celkově je hodnota 4,58 hodin volného času a stravování nedostatečná, což vede ke stresu a vyčerpání. Z tohoto důvodu by bylo vhodné přezkoumat pracovní plán a najít způsob, jak dosáhnout lepší rovnováhy mezi prací a volným časem.

Úterý	
Aktivita	Hodiny
Informační a konzultační schůzky	4,33
Řízení automobilu	1,33
Administrativní činnost, příprava na další den	1,50
Vyřízení zpráv a hovorů	1,00
Volný čas	5,25
Stravování	2,58
Spánek	8,00
Celkem práce	8,17
Celkem volný čas, stravování	7,83
Celkem spánek	8,00

Tabulka č. 2: Shrnutí úterý, vlastní zpracování (2023)

V úterý delegátka strávila 8,17 hodin práci a zbytek dne věnovala volnému času a stravování, což napomohlo k regeneraci mysli a zotavení z pracovního vyčerpání. Důležitým aspektem je také 8 hodin spánku, které odpovídá doporučenému minimu pro dospělou osobu. Celkově tato časová struktura pomáhá snížit stres a vyčerpání a zlepšit rovnováhu mezi prací a volným časem.

Středa	
Aktivita	Hodiny
Informační a konzultační schůzky	5,42
Řízení automobilu	3,08
Administrativní činnost, příprava na další den	0,92
Vyřízení zpráv a hovorů	1,00
Volný čas	2,50
Stravování	3,08
Spánek	8,00
Celkem práce	10,42
Celkem volný čas, stravování	5,58
Celkem spánek	8,00

Tabulka č. 3: Shrnutí středa, vlastní zpracování (2023)

Vzhledem k tomu, že ve středu delegátka věnovala 10,42 hodin práci, lze to považovat za poměrně vysokou zátěž pro lidský organismus. Při hodnocení časové struktury se musí vzít v úvahu i další faktory, jako je čas strávený na stravování a spánek. Tyto faktory znamenají, že relativně malé množství času zůstává pro volný čas a relaxaci.

V důsledku toho byla delegátka vystavena vyšší úrovni stresu a musela tak snížit čas na zvládnutí jiných osobních aktivit, jako je komunikace s přáteli, sport, koníčky a odpočinek.

Čtvrtek	
Aktivita	Hodiny
Informační a konzultační schůzky	4,67
Řízení automobilu	1,00
Administrativní činnost, příprava na další den	1,50
Vyřízení zpráv a hovorů	1,00
Volný čas	7,00
Stravování	1,83
Spánek	7,00
Celkem práce	8,17
Celkem volný čas, stravování	8,83
Celkem spánek	7,00

Tabulka č. 4: Shrnutí čtvrtků, vlastní zpracování (2023)

Čtvrtek je pro delegátku vzhledem ke kratšímu spánku nevhodný po fyzické a psychické stránce. Celkový čas práce je sice nižší než v pondělí a středu, ale čas spánku se snížil na 7 hodin, což je pod doporučenou dávkou spánku. Pokud by tento nedostatek spánku trval dlouhodobě, mohlo by to vést k zdravotním problémům a snížení výkonu práce. Z hlediska volného času a stravování je situace lepší, protože celkový čas je delší než čas strávený prací.

Pátek	
Aktivita	Hodiny
Informační a konzultační schůzky	2,83
Řízení automobilu	1,33
Administrativní činnost, příprava na další den	1,00
Vyřízení zpráv a hovorů	1,00
Volný čas	7,50
Stravování	2,33
Spánek	8,00
Celkem práce	6,17
Celkem volný čas, stravování	9,83
Celkem spánek	8,00

Tabulka č. 5: Shrnutí pátek, vlastní zpracování (2023)

Pátek je pro delegátku vhodnější než předchozí dny. Pracovní doba je kratší a volný čas pro osobní zájmy delší. Celkový čas práce je pouze 6,17 hodin, z čehož vyplývá nižší pracovní zátěž. Délka spánku je 8 hodin. Pátek je pro delegátku vhodný po fyzické i psychické stránce.

Sobota	
Aktivita	Hodiny
Informační a konzultační schůzky	6,08
Řízení automobilu	3,00
Administrativní činnost, příprava na další den	1,42
Vyřízení zpráv a hovorů	1,25
Volný čas	2,25
Stravování	2,00
Spánek	8,00
Celkem práce	11,75
Celkem volný čas, stravování	4,25
Celkem spánek	8,00

Tabulka č. 6: Shrnutí sobota, vlastní zpracování (2023)

Sobota vykazuje poměrně vysokou pracovní zátěž s celkovým pracovním časem 11,75 hodin, kdy tato hodnota je fyzicky a psychicky náročná pro delegátku, zejména pokud takový pracovní výkon přetrvává dlouhodobě. Zároveň kratší čas na stravování a volný čas ovlivňuje celkovou pohodu a zdraví delegátky.

Neděle	
Aktivita	Hodiny
Informační a konzultační schůzky	2,83
Řízení automobilu	1,08
Administrativní činnost, příprava na další den	1,00
Vyřízení zpráv a hovorů	1,50
Volný čas	7,00
Stravování	2,58
Spánek	8,00
Celkem práce	6,42
Celkem volný čas, stravování	9,58
Celkem spánek	8,00

Tabulka č. 7: Shrnutí neděle, vlastní zpracování (2023)

V neděli má delegátka výrazně méně práce než v předchozích dnech, což prospívá její fyzické a psychické kondici. Celkový čas volna a stravování je podobný jako v pátek a mírně nižší než v sobotu (9,58 hodin). Celkově řečeno, vzhledem k relativně nižšímu pracovnímu zatížení je neděle vhodným dnem pro zotavení po náročném týdnu. Důležité je zajistit si dostatek času na odpočinek a regeneraci, aby bylo možné plně využít přínosů volného dne.

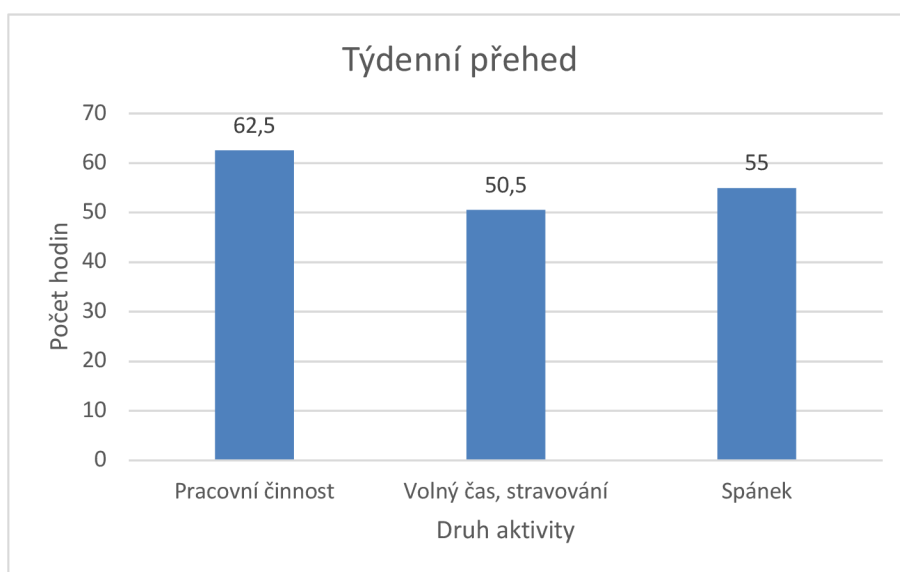
Shrnutí deníku delegáta

Z deníku delegátky CR můžeme vidět, že vede náročný životní styl, který je spojen s vysokou pracovní zátěží a neustálým kontaktem s lidmi. Práce delegáta vyžaduje pečlivé plánování, protože zpoždění nebo komplikace mohou ovlivnit celý harmonogram a zkrátit tak volný čas.

Týdenní přehled	Hodiny
Celkem práce	62,5
Celkem volný čas, stravování	50,5
Celkem spánek	55
Celkem hodin týden	168

Tabulka č. 8: Týdenní přehled, vlastní zpracování (2023)

Během celého týdne pracovala delegátka 62,5 hodin, strávila 50,5 hodin volným časem, stravováním a 55 hodin spánkem. To znamená, že v průměru pracovala 8,93 hodin denně, strávila 7,21 hodin volným časem, stravováním a spala 7,86 hodin denně. Tento harmonogram je řádně naplánovaný, ale zároveň velmi vyčerpávající. Důležité je zajistit dostatek spánku, relaxace a stravování v rámci každého dne, aby se zabránilo přetížení a vyhoření. Dlouhodobě nevyvážený životní styl vede ke zdravotním problémům, jako je únava, stres, nespavost a další. Je vhodné najít si správnou rovnováhu mezi prací, volným časem a zdravím.



Graf č. 1: Týdenní přehled, vlastní zpracování (2023)

Graf potvrzuje, že největší podíl času zaujímá pracovní činnost, druhý nejvýznamnější podíl zabírá spánek a na třetím místě je volný čas a stravování.

Negativní aspekty práce delegáta zahrnují dlouho pracovní dobu v průměru 10 hodin denně, kdy při takovém množství odpracovaných hodin delegátka negativně ovlivňuje své zdraví a vztahy s rodinou a přáteli. Některé dny jsou dokonce náročnější, což vede ke zvýšení stresu a vyčerpání. Delegátka pracuje nepřetržitě, což vyžaduje neustále soustředění a rychlé reagování, zejména v případě krizových situací. Na druhé straně, pozitivní stránky práce delegáta zahrnují možnost cestovat a navštěvovat nová místa, která jsou pro delegátku velmi zajímavá a motivující v rámci seberealizace. Práce je velmi rozmanitá a nabízí různé výzvy a příležitosti pro rozvoj dovedností. Delegátka často komunikuje s lidmi z různých oblastí a kulturních prostředí, kteří obohatí a inspirují život.

4.2 Sběr informací a průběh šetření rozhovorů

Sběr informací a průběh šetření je klíčovou součástí analýzy životního stylu delegáta CR. Pro dosažení co nejvíce relevantních dat a informací bylo zapotřebí získat data od několika respondentů. Celkem se rozhovorů zúčastnilo 8 anonymních dotazujících z různých destinací a věkových kategorií. Strukturované rozhovory byly prováděny na začátku roku 2023, aby byly co nejvíce aktuální. Rozhovory s dotazujícími byly následně sepsány a vloženy do přílohy bakalářské práce. V průběhu rozhovorů byl kladen důraz na zjištění informací týkajících se životního stylu delegátů CR, jako například jejich pracovní zátěže, stravovací návyky, množství pohybu, spánkový režim a další související faktory.

Zvolení metody kódování pro analýzu dat v této bakalářské práci má několik důvodů. Jedním z hlavních důvodů je, že metoda umožňuje vytvořit strukturovanou a systematickou analýzu dat, která usnadňuje identifikaci hlavních témat a vzorců v datech. Kódování umožňuje snadnější porovnání dat mezi různými informátory a mezi různými tématy, což vede ke kvalitnějším výsledkům.

Zvolení metody kódování vede ke snadnější interpretaci výsledků a jejich prezentaci v bakalářské práci. Strukturovaný přístup k analýze dat napomáhá k vyvozování závěrů a doporučení na základě výsledků výzkumu.

Sběr informací a průběh šetření jsou důležitými kroky pro získání relevantních dat analýzy životního stylu delegáta CR. Rozhovory s dotazujícími umožnily získat informace týkající se klíčových faktorů ovlivňujících životní styl delegátů CR a porovnat tyto faktory v různých kulturách a podmínkách. Výsledky průzkumu budou použity k formulaci doporučení pro zlepšení podmínek práce delegátů v CR a také k dalšímu výzkumu v této oblasti.

Informátor č. 1

Informátorka je žena ve věku 25 let. Aktuálně má dlouhodobý vztah s partnerem a studuje poslední ročník navazujícího magisterského studia. Kromě práce delegátky na zájezdech po Evropě pracuje jako průvodce pro CK. Mezi její záliby patří cestování, vaření a sport. Informátorka se řadí mezi extrovertního sangvinika.

Informátor č. 2

Další informátor je žena ve věku 43 let. Pracovala jako delegátka v Egyptě po dobu 8 let, ale nyní již tuto práci nevykonává. Je extrovert a myslí si, že tato práce je vhodná pro lidi, kteří se rádi baví s lidmi. Zároveň je sangvinikem, který rád cestuje, vaří a sportuje.

Informátor č. 3

Informátorka je 29letá žena, která pracuje jako delegátka v destinaci a jako občasný průvodce. Její záliby zahrnují cestování, pečení a četbu. Pracuje jako delegátka od roku 2018 a od roku 2021 pracuje dvakrát ročně na čtyři měsíce v zahraniční destinaci. Pokud jde o její osobnost, považuje se za introverta v neznámém prostředí, když se seznámí s lidmi, stává se extrovertní. Popisuje se jako flegmatik, který dokáže s přehledem překonávat problémy.

Informátor č. 4

Informátor je muž, kterému je 25 let a momentálně nemá žádný vztah. Studuje kombinované doktorské studium a pracuje jako osoba samostatně výdělečně činná (dále už jen OSVČ) v oblasti informačních technologií a projektového managementu. Jako delegát pracoval dvě sezóny, v roce 2018 v Bulharsku a v létě 2022 v Řecku. Osobnostně se řadí mezi extroverty, což se mu pro pozici delegáta hodí, protože hlavní náplní práce je komunikace s klienty a partnery v destinaci. Cítí se z větší části jako sangvinik a menší choleric.

Informátor č. 5

Informátorka je žena ve věku 39 let, vdaná a nemá jinou stálou práci mimo delegátské pozice. Zajímá se o fotografování, cestování, četbu, sport a vaření. Pracuje jako delegátka každou letní sezónu od roku 2016. Charakterizuje se jako extrovert s občasnou nutnou potřebou být sama. Myslí si, že je melancholický choleric a tento druh temperamentu ji nikterak neomezuje vy výkonu práce.

Informátor č. 6

Další informátor je svobodný, pracují student, kterému je 26 let. Pracuje v zákaznickém centru na projektu Samsung. Ve volném čase se věnuje technologiím a sportu obecně. Vykonal práci delegáta prvním rokem, přičemž plánuje v dalších letech pokračovat na stejné pozici. Respondent se řadí mezi extroverta a zároveň i introverta. Dle testu, který si vyplnil, je buď choleric nebo melancholik, ale spíše ho omezuje nálada než typ osobnosti při výkonu práce.

Informátor č. 7

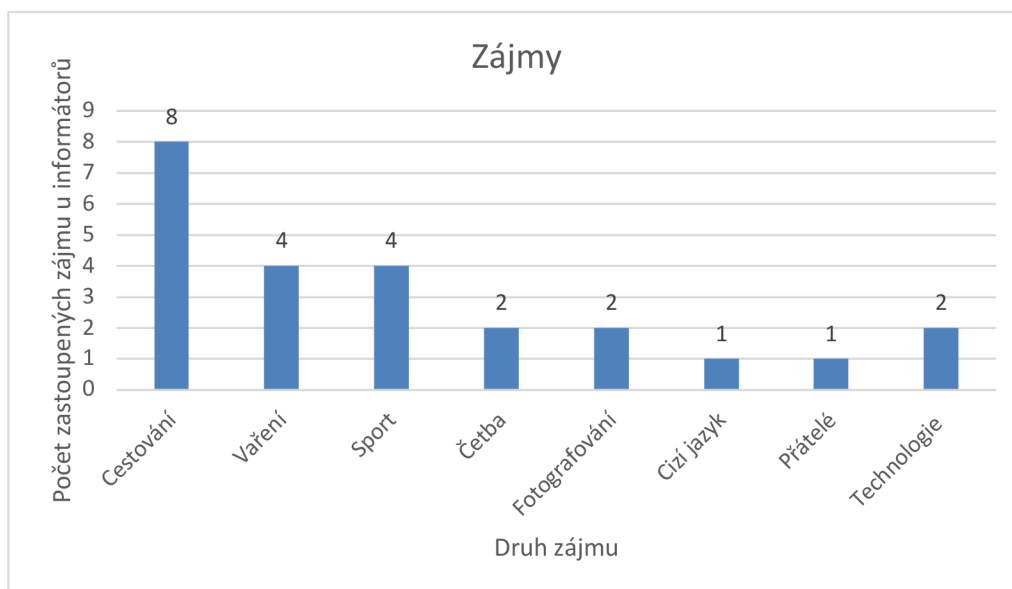
Další informátor má aktuálně trvalý partnerský vztah a je mu 24 let. V době delegatury pracoval jako OSVČ a mimo sezónu jako prodejce zájezdů. Mezi jeho hlavní zájmy patří cestování, cizí jazyky a čtení. Pracoval jako delegát v Tunisku a Turecku po dobu 2 sezón po sobě. Je extrovertní osoba, které vyhovuje být v kontaktu s lidmi a řešit s nimi veškeré vzniklé komplikace. Respondent tvrdí, že jeho temperament závisí na situaci, jelikož každá situace je pro něj dost individuální. Ve výkonu práce typem osobnosti není omežován a vždy dokáže problém vyřešit.

Informátor č. 8

Respondentka je ve věku 23 let v partnerském vztahu. V průběhu roku studuje a pracuje jako instruktorka plavání pro mateřské školky a základní školy. Ráda se věnuje ve volném čase vaření, pečení, cestování, fotografování, cvičení. Práci delegáta vykonává již třetím rokem, a to vždy během letní sezóny. Řadí se mezi extrovertního sangvinika.

4.3 Zpracování výsledků šetření

4.3.1 Kód č. 1 – Zájmy



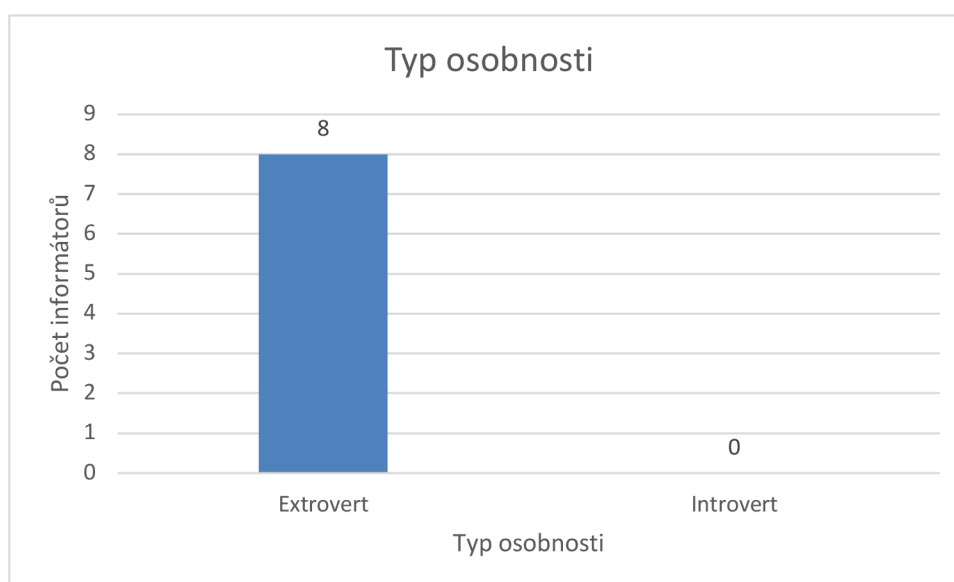
Graf č. 2: Zájmy, vlastní zpracování (2023)

Na základě poskytnutých informací o zájmech jednotlivých informátorů lze pozorovat několik vzorců.

Všichni informátoři se zajímají o cestování, přičemž tato záliba je nejvíce zastoupena. Dále lze pozorovat zájem o sport, který byl zmíněn informátory č. 1, 2, 6 a 8. Vaření a četba jsou další záliby, které byly zmíněny několika informátory. Zajímavý je také informátor č. 4 a č. 6, který se zajímá o informační technologie, čímž se může lišit od ostatních informátorů, kteří se soustředí spíše na zájmy spojené s cestováním a sportem. Informátor č. 5 a č. 8 pak vyniká svým zájmem o fotografování.

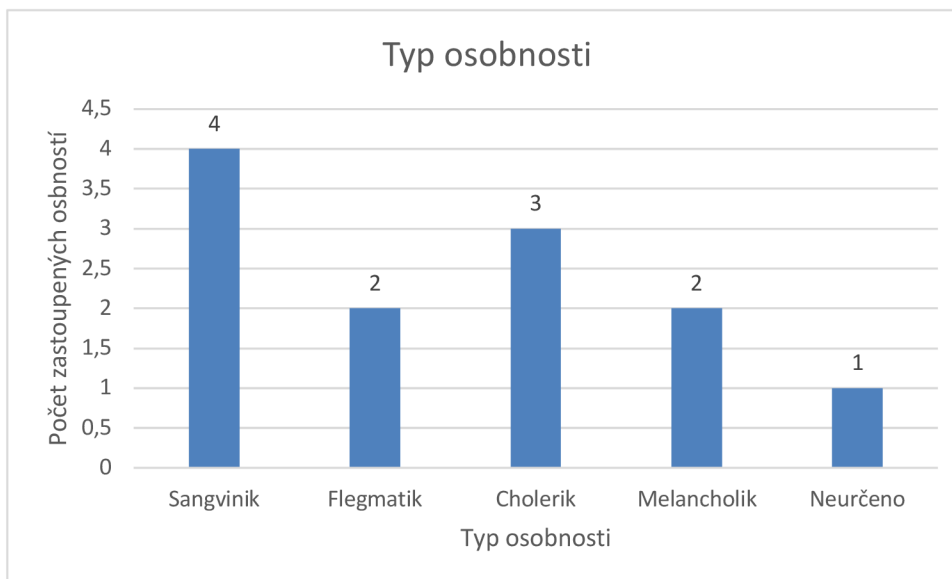
Celkově lze tedy konstatovat, že mezi zájmy delegátů CR jsou výrazně zastoupeny aktivity spojené s cestováním a sportem, avšak existují i další zájmy, které jsou pro ně důležité. Zájmy, které byly zmíněny v průběhu rozhovorů s delegáty CR, mohou mít určitý vliv na práci těchto profesionálů. Například zájem o cestování může být velmi užitečný, protože delegát musí být schopen si dobře poradit a navrhnout zajímavé lokality pro návštěvu v místě pobytu. Tento zájem je spojen se samotnou prací při, které poznává svět a nové kultury.

4.3.2 Kód č. 2 – Povaha



Graf č. 3: Osobnostní rysy, vlastní zpracování (2023)

Vzhledem k tomu, že všichni informátoři se považují za extroverty, lze předpokládat, že je tato vlastnost důležitá pro práci delegáta. Být extrovertní znamená být společenský a přátelský, mít schopnost komunikovat a navazovat kontakty s lidmi. V práci delegáta je důležité být schopen navázat kontakty s různými lidmi, včetně CA, hotelů, restaurací a turistických atrakcí. Také je třeba být schopen efektivně komunikovat s klienty, poradit jim s výběrem a plánováním cest, řešit případné problémy a přispět k tomu, aby si klienti užili co nejvíce z cestování. Závěrem lze tedy říct, že být extrovertní může být pro delegáta výhodné, protože to napomáhá s navazováním kontaktů a komunikací s klienty a ostatními profesionály v oboru.



Graf č. 4: Typ osobnosti, vlastní zpracování (2023)

Informátoři byli dále rozděleni do čtyř základních typů osobnosti podle Hippokratovy teorie: sangvinik, cholerik, melancholik a flegmatik.

Z výsledků rozhovorů lze vidět, že nejvíce informátorů bylo označeno jako sangvinik nebo cholerik, což odpovídá informacím z odborné literatury, která tvrdí, že tento typy osobnosti je nejvhodnější pro práci delegáta. Sangvinikové jsou obvykle společenší, komunikativní a mívají pozitivní vztah k životu, který napomáhá při navazování kontaktů a interakcí s klienty. Cholerikové jsou obvykle energičtí, cílevědomí a mívají schopnost rychle reagovat na stresové situace, což by se mohlo hodit v případě řešení problémů a krizového řízení.

Nicméně, z výsledků rozhovorů lze také vidět, že někteří informátoři byli označeni jako melancholik, flegmatik, nebo nspecifikovali svou osobnost. Melancholikové mají tendenci být introvertní a mohou se potýkat s problémy s komunikací, což by bylo obtížné v práci delegáta. Flegmatikové jsou obvykle klidní a spolehliví, ale mohou být pomalejší v rozhodování a řešení problémů.

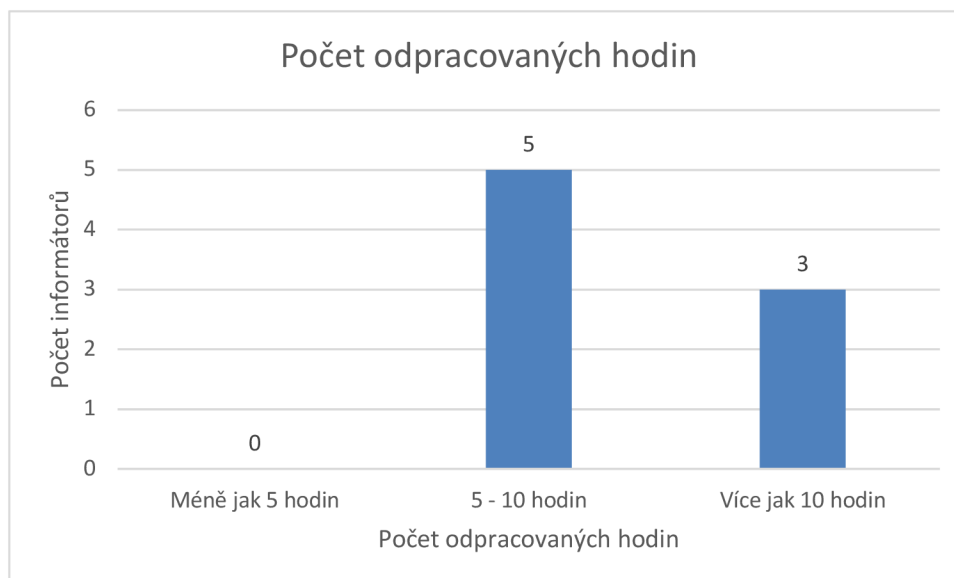
Celkově lze tedy říct, že sangvinikové a cholerikové jsou pravděpodobně nejvhodnější pro práci delegáta CR díky svým osobnostním vlastnostem a schopnostem, jako jsou společenská, komunikativnost, energičnost a schopnost rychle reagovat na stresové situace. Nicméně, i ostatní typy osobnosti mohou být úspěšní v této práci, pokud mají další důležité vlastnosti a dovednosti, jako jsou organizační schopnosti, znalost CR a schopnost řešit problémy.

4.3.3 Kód č. 3 – Náplň práce

Náplň práce delegáta zahrnuje řadu různých činností. Mezi tyto činnosti patří zejména informační schůzky s klienty, komunikace s partnerskými CK a klienty, administrativní činnosti (jako např. správa dokumentace a zpracování účetnictví), organizace a řešení příletů a odletů klientů, zajištění ubytování klientů a fakultativních výletů, řešení vzniklých problémů a komplikací a poskytování celodenního telefonického servisu. Náplň práce odpovídá smlouvám a pokynům pro delegáty, ve který jsou striktně stanovené povinnosti a zodpovědnosti delegáta. Vše je důležité pro spokojenost klientů, kteří očekávají kvalitní služby během svého pobytu v destinaci.

4.3.4 Kód č. 4 – Počet pracovních hodin

Každý informátor má jiný počet pracovních hodin, které zahrnují stejné pracovní úkoly.



Graf č. 5: Počet odpracovaných hodin denně, vlastní zpracování (2023)

Zpravidla se čas práce pohybuje v rozmezí od 5 do 14 hodin denně. Informátoři mají stanovené pracovní hodiny podle velikosti CK a transferů. Je důležité si uvědomit, že počet pracovních hodin delegáta je ovlivněno mnoha faktory, jako je počet klientů, délka pobytu, závažnost problémů, komunikace s partnerskými CK a dalšími subjekty. Proto by měla být pracovní doba pružná a přizpůsobená potřebám klientů. Dlouhá pracovní doba má negativní vliv na zdraví a psychiku. Pracovat 7 dní v týdnu je náročné a neumožňuje dostatečný čas na odpočinek a regeneraci. Pokud delegát pracuje dlouhé hodiny každý den, stává se rychle vyčerpaným, přičemž trpí stresem a únavou. To může ovlivnit jeho schopnost vykonávat svou práci efektivně.

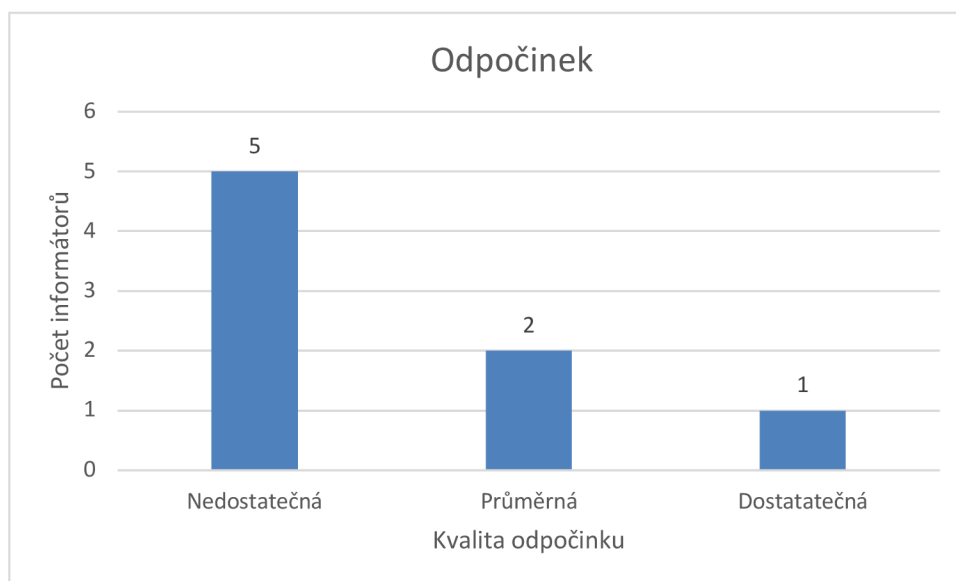
4.3.5 Kód č. 5 – Volný čas v destinaci

Delegáti mají různé zájmy, které se mohou lišit od těch, které vykonávají doma. Mezi nejčastější zájmy patří sport, cestování, odpočinek a čas s přáteli a kolegy. Zájmy jsou závislé na destinaci a možnostech, které daná lokalita nabízí. Cestování je koníčkem delegátů i mimo destinaci, a tak se dá říct, že řada z nich dokáže propojit svůj zájem s prací v destinaci. Většina informátorů má čas pro sebe a využívají ho k vlastním potřebám. Závěrem lze konstatovat, že práce delegáta je spojena nejen s celodenní prací, ale také s volným časem, který mohou využít k relaxaci a zájmovým aktivitám. Z tohoto důvodu je důležité, aby delegáti byli schopni najít rovnováhu mezi pracovními a osobními zájmy a mohli tak zvládnout náročné podmínky své práce.

Zároveň je však třeba zdůraznit, že práce vyžaduje vysokou míru flexibility a přizpůsobivosti. Informátoři se musí dokázat rychle přizpůsobit různým situacím a potřebám svých klientů, a to i v případě, kdy to znamená omezení svého volného času a zájmů.

4.3.6 Kód č. 6 – Odpočinek

Někteří informátoři trpí nedostatkem odpočinku a spánku, které jsou ovlivněny nočními přílety a odlety, potřebou být neustále k dispozici na telefonu či nepravidelným pracovním režimem.



Graf č. 6: Odpočinek, vlastní zpracování (2023)

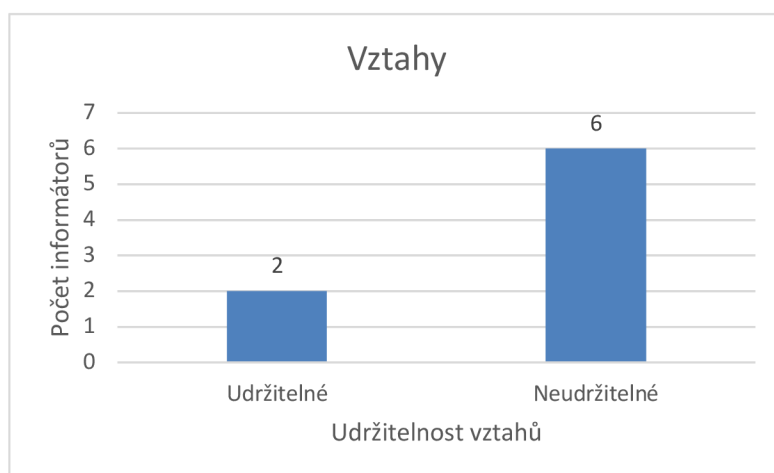
Zároveň říkají, že si svůj spánek dokážou dobře zorganizovat a problém nedostatku odpočinku nevnímají výrazně. Pět informátorů z osmi považuje svůj spánek za nedostatečný i přes snahu zorganizovat si čas pro odpočinek. Pravidelný a dostatečný spánek je pro lidský organismus zcela zásadní, neboť v tomto stavu se regeneruje a nabírá energii na další aktivity. Nedostatek spánku vede ke zhoršenému výkonu, únavě, podrážděnosti, snížené imunitě a dalším negativním dopadům na zdraví. Pro delegáty, kteří pracují často v náročných podmínkách, je pravidelný a dostatečný spánek klíčový pro zachování fyzické a psychické kondice a zvládnutí náročné pracovní zátěže.

4.3.7 Kód č. 7 – Stravování

Stravování delegátů se liší v závislosti na destinaci, ale také na vlastních preferencích. Zdravé stravování se objevuje v některých případech, stejně tak jako nezdravá strava ve formě rychlého občerstvení nebo omezené stravování v důsledku časové tísně. Pravidelná strava hraje klíčovou roli pro lidské tělo, jelikož zajišťuje dostatečný přísun živin a energie, které jsou potřebné pro správné fungování organismu a zachování zdraví. Nedostatek pravidelné stravy má za následek nedostatek energie, snížení výkonu, oslabení imunity a zvýšení zdravotních problémů. Konzumace alkoholu je u některých informátorů vyšší, ale u jiných i zcela vyloučená. Výraznější konzumace alkoholu má negativní dopad na psychiku, fyzické zdraví a výkonnost delegáta. Při stresových situacích a časovém tlaku je alkohol pro některé delegáty atraktivním prostředkem ke zmírnění napětí. Celkově lze říct, že pravidelná a vyvážená strava, dostatek spánku a minimalizace konzumace alkoholu jsou důležité pro udržení zdraví a výkonu delegátů.

4.3.8 Kód č. 8 – Vztahy

Z výsledků rozhovoru vyplývá, že intimní vztahy jsou pro informátory různě důležité a pro většinu z nich neudržitelné.



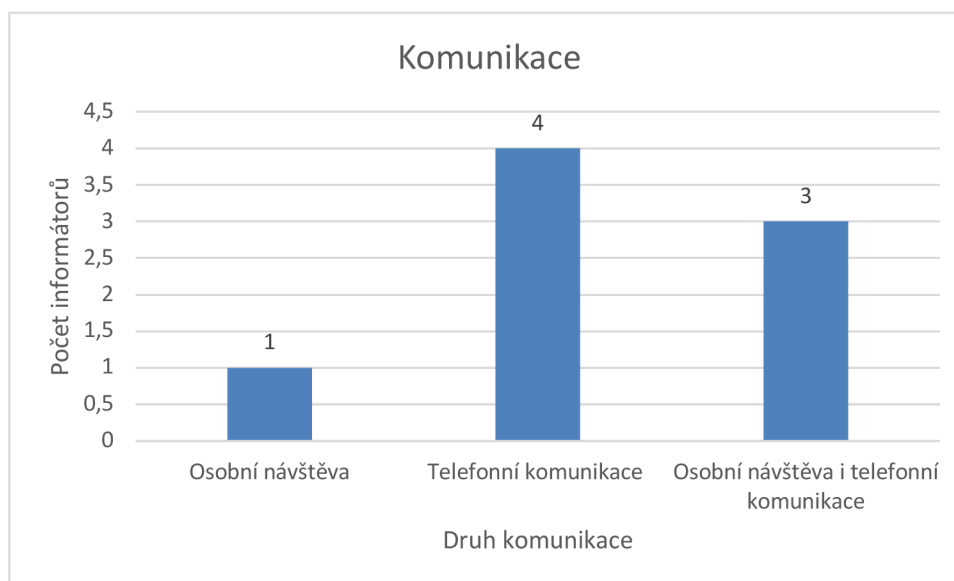
Graf č. 7: Intimní vztahy, vlastní zpracování (2023)

Z grafu vyplývá, že 2 informátoři považují intimní vztah na dálku za udržitelný v rámci práce delegáta CR, zatímco 6 respondentů ho považuje za neudržitelný. To může mít dopad na osobní život a pohodu delegáta, protože to může vést k pocitu osamělosti a izolace. Je tedy důležité, aby delegáti měli vhodnou podporu a prostředky ke zvládnání těchto náročných situací.

Většina z nich však aktivně navazuje vztahy po dobu pobytu v destinaci. Někteří z nich mají však stabilní partnerský vztah, kdy jedním způsobem pro udržení vztahu je společná práce anebo vysoká shovívavost. Navazování intimních vztahů může mít pro člověka řadu výhod, jako jsou například pocit spokojenosti, lásky, přijetí a emocionální podpory. Intimní vztahy mohou zlepšit zdraví a snížit stres, což má pozitivní dopad na celkovou kvalitu života. Nicméně někdy mohou být tyto vztahy také zdrojem stresu, napětí a nevěry. Je důležité si uvědomit, že každý člověk má odlišné potřeby a preference v oblasti intimity a vztahů a není možné je generalizovat. Velmi důležité je, aby měl každý respekt k sobě i ke svému partnerovi a vztah byl založen na vzájemném souhlasu.

4.3.9 Kód č. 9 – Kontakty s rodinou, přáteli

Delegáti navazují vztahy s místními obyvateli, klienty a kolegy. Většina lidí v destinaci pracuje ve stejném oboru jako informátoři, a tak je těžké navázat kontakt s někým jiným než s klientem či kolegou.



Graf č. 8: Komunikace s rodinou a přáteli, vlastní zpracování (2023)

Tento graf zachycuje způsoby komunikace delegáta CR s rodinou a přáteli. Z grafu vyplývá, že čtyři delegáti preferují telefonní komunikaci. Tři osoby uvádějí jako svou preferovanou formu spojení jak osobní návštěvu, tak i telefonní komunikaci. Pouze jedna osoba považuje osobní kontakt za nejvhodnější prostředek pro komunikaci.

Výhodou telefonní komunikace je rychlost a efektivita, protože není nutné cestovat do destinace a zároveň může probíhat kdykoliv a odkudkoliv. Telefonní sdělování také umožňuje větší flexibilitu v čase, což může být pro delegáta důležité vzhledem k jeho pracovnímu vytížení a cestování. Nevýhodou však může být, že komunikace prostřednictvím telefonu je považována za méně osobní. Také je obtížnější vyjádřit emoce a vztahy mezi lidmi se mohou vytrácet. Na druhé straně osobní návštěva je mnohem více emotivní, přičemž vyžaduje více času a nákladů.

Telefonní komunikaci preferuje většina dotazujících respondentů, a proto by delegáti měli být opatrní, aby udrželi dobré vztahy s rodinou a přáteli, neboť osobní návštěva může být v tomto ohledu více účinná.

Z toho vyplývá, že pro informátory je důležité udržovat vztahy s lidmi v destinaci i s přáteli a rodinou mimo destinaci. Komunikace s lidmi v destinaci je důležitá pro zlepšení zážitku a také pro poznání nové kultury a zvyklostí místa. Komunikace s přáteli a rodinou mimo destinaci pak pomáhá udržovat osobní vztahy a sociální podporu.

5 Shrnutí výsledků

1. Je životní styl delegáta v destinaci vhodný pro každý typ osobnosti?

Na základě poskytnutých informací lze říci, že životní styl delegáta v destinaci nemusí být vhodný pro každý typ osobnosti. Nejvíce zastoupenou osobností mezi dotazovanými delegáty byli sangvinici, kteří jsou obvykle společenší a energičtí, a proto mohou mít snazší přizpůsobení se novému prostředí a pracovnímu stylu. Na druhé straně byli zastoupeni i jedinci s jinými typy osobnosti, jako jsou cholericí nebo melancholici, kteří mohou mít s přizpůsobením se novému prostředí a pracovnímu stylu větší potíže. Přestože mohou mít někteří delegáti v zahraničí problémy s přizpůsobením, práce delegáta může nabízet určité výhody pro různé typy osobnosti. Například extroverti těží z možnosti setkávat se s novými lidmi a projevovat své sociální schopnosti. Celkově lze tedy říci, že vhodnost životního stylu delegáta v destinaci závisí na konkrétních vlastnostech a potřebách jednotlivých osobností. Někteří lidé mívají vyšší toleranci vůči stresu, změnám a nejistotě, které s touto prací souvisejí, zatímco jiní jsou náchylnější k emocionálnímu vypětí a vyčerpání. Práce delegáta je fyzicky a psychicky náročná a vyžaduje vysokou míru flexibility, adaptability a schopnosti komunikovat s lidmi z různých kultur. Z čehož vyplývá i to, že osoba, která vykonává tuto práci, by měla být extrovertní. Problémy mohou nastat v oblasti komunikace, což má negativní vliv na jejich profesionální i osobní život. Například mohou mít potíže s vyjadřováním svých myšlenek, nesprávně interpretovat verbální a neverbální signály, nebo se cítit nepohodlně při komunikaci s ostatními lidmi. Veškeré tyto nedostatky v komunikaci vedou k nedorozuměním a problémům v pracovním prostředí. Na druhé straně pro ty, kteří hledají nové zážitky a výzvy, je práce přínosem v rozvoji osobnosti. Vše záleží také na tom, jakým způsobem si delegát dokáže organizovat svůj čas a zvládat pracovní nároky.

2. Vyžaduje práce delegáta celodenní aktivitu, přičemž delegát omezuje svůj osobní rozvoj a čas v zahraniční destinaci?

Podle informací z deníku delegáta, je pracovní doba poměrně náročná a vyžaduje celodenní aktivitu, která omezuje jeho osobní rozvoj a čas v zahraniční destinaci. Popisuje své pracovní dny jako dlouhé a plné činností, jako jsou přípravy na příjezd turistů, organizace výletů a tras, informační schůzky, vyřizování administrativy a další aktivity spojené s prací delegáta.

V deníku se také zmiňuje o relativně malém množství volného času, který má k dispozici. Delegát popisuje, že i když má volno od práce, musí stále zůstat k dispozici pro případné nouzové situace nebo požadavky turistů. Nicméně se snaží využívat svůj volný čas pro osobní rozvoj a prozkoumávání destinace, jako je například návštěva památek nebo tradičních restaurací. Týdenní pracovní doba je dosti proměnlivá, v jednom týdnu může mít více volna a v dalším týdnu naopak pracovat téměř každý den. Nicméně průměrně delegát stráví v týdnu kolem 6 dnů prací, v závislosti na tom, o jak velké množství klientů se stará a jakou má funkci v rámci CK.

Delegáti jsou vystaveni dlouhým pracovním hodinám, stresu, nejistotě a změnám v pracovních podmínkách. Důležité je, aby se delegáti naučili zvládat stres a vytvářeli si vlastní strategie pro relaxaci a odpočinek. Delegáti musí být schopni přizpůsobit svůj volný čas a práci potřebám klientů. Musí být schopni plánovat své aktivity kolem odletů a příletů a musí být připraveni reagovat na neočekávané situace. Navíc, v závislosti na destinaci, mohou být určité aktivity omezeny.

Negativem takového pracovního stylu je náročná a vyčerpávající práce, která vede ke stresu a vyhoření. Delegát má omezený čas pro své osobní zájmy a koníčky, což může vést ke ztrátě motivace a pocitu únavy. Pozitivem této práce je skutečnost, že delegáti mají příležitost cestovat do různých zahraničních destinací a poznávat různé kultury, což může být pro mnoho lidí velmi zajímavé a obohacující. Delegáti také mohou získat zkušenosti v oblasti cestovního ruchu a organizace akcí, což může být užitečné pro jejich kariéru v této oblasti. Mnoho delegátů také uvádí, že se snaží najít způsob, jak si v zahraničí najít čas na své zájmy a koníčky, a že mají možnost poznat nové lidi a navázat nová přátelství.

3. Jakým způsobem delegáti CK plánují a organizují svůj volný čas v zahraniční destinaci, aby mohli naplňovat své osobní zájmy a koníčky?

Delegáti CK mají náročnou práci, která vyžaduje, aby byli k dispozici 24 hodin denně. Jejich plánování volného času závisí na počtu klientů, příletech a odletech a případných problémech, které musí řešit. Nemají pevně stanovenou pracovní dobu, víkend, a proto si plánují schůzky dopředu.

Z deníku delegáta a rozhovorů s informátory vyplývá, že delegáti CK plánují a organizují svůj volný čas v zahraniční destinaci převážně individuálně a záleží na jejich osobních zájmech a koníčcích. Někteří delegáti využívají volný čas na prohlídku města a poznávání nových kultur. Jiní delegáti se věnují sportovním aktivitám, jako jsou běh, plavání nebo cvičení. Delegáti si také často najdou místní restaurace a bary, kde ochutnávají místní speciality a seznamují se s místními lidmi. Celkově se zdá, že delegáti mají dostatek volnosti a flexibility při plánování svého volného času v zahraniční destinaci, což jim umožňuje naplňovat své osobní zájmy a koníčky. Vzhledem k tomu, že delegáti pracují v oblasti turistiky, mají často přístup k informacím o zajímavých místech v destinaci a mohou si snadno naplánovat výlety a zážitky podle vlastních preferencí.

4. Jaký vliv má práce delegáta CK v destinaci na jeho/její fyzické a mentální zdraví?

Práce delegáta CK v destinaci má vliv na jeho/její fyzické a mentální zdraví. Za negativum je považován vysoký stres, změna klimatu, neočekávané změny pracovních podmínek a také fyzická, psychická zátěž v důsledku časové náročnosti práce. Nedostatek spánku, zdravého stravování a osobního volna má dopad na psychiku a zdraví delegáta. Po práci v sezóně řada z nich potřebuje několika týdenní pauzu od lidí, aby načerpali energii a nedošlo tak k vyhoření. Delegáti mezi své zájmy řadí cestování, komunikaci s lidmi a poznávání nových kultur, kdy na základě výkonu práce delegáta naplňují své cíle a uspokojují vyšší potřeby jako je seberealizace.

5. Jaký vliv má práce delegáta CK v destinaci na jeho/její sociální život a vztahy?

Práce delegáta CK má vliv na sociální život a vztahy. Delegáti často pracují v jiných zemích, daleko od rodiny a přátel, což je pro některé velmi náročné. Komunikaci s přáteli a rodinou navazují z velké části přes mobilní telefony nebo případnou osobní návštěvou v zahraniční destinaci. Komunikace s rodinou a přáteli je omezená kvůli časovým rozdílům a pracovní vytiženosti delegáta. Nevýhodou zahraničního pobytu je ztráta blízkého kontaktu s blízkými v oblasti domova. Delegát v zahraničí hůře navazuje udržitelné milostné vztahy, kdy se z velké části jedná pouze o přechodné „letní lásky“. Příležitostí a pozitivní stránkou je pro delegáta navazování nových vztahů s kolegy a místními obyvateli. Důležité je udržovat vztahy s lidmi v destinaci i s přáteli a rodinou mimo destinaci. Komunikace s lidmi je zásadní pro zlepšení zážitku a také pro poznání nové kultury a zvyklostí místa. Komunikace s přáteli a rodinou mimo destinaci pak pomáhá udržovat osobní vztahy a sociální podporu.

Na základě výzkumných otázek a analýzy dat lze konstatovat, že práce delegáta CK v zahraniční destinaci je náročná a vyžaduje vysokou míru flexibility a adaptability. Práce dokáže být zároveň zajímavá a plná příležitostí pro osobní i profesní život.

Informátor č. 7 hodnotí svou práci těmito slovy: „*Práci delegáta hodnotím kladně i přes veškerou její náročnost, a to především na psychiku, protože je spojena s velkým množstvím komunikace a často i řešením nelehkých situací s klienty. Delegát musí být schopen komunikovat jak s klienty, tak s ostatními členy týmu a většinou se musí naučit i několik cizích jazyků, což beru jako bonus i v rámci mého koníčku. Kromě toho jsem si zlepšil organizační schopnosti, abych byl schopen efektivně plánovat svůj pracovní den. Práci bych doporučil všem, kteří se chtějí něco naučit a zároveň procestovat.*“

Podobně hodnotí práci delegáta i informátor č. 4: „*Pozitivní věci na práci delegáta jsou, že poznáme mnoho krásných míst na světě, naučíme se řešit nepředvídatelné situace, poznáme mnoho zajímavých lidí, ať už klientů nebo místních obyvatel. Naučíme se třeba nový jazyk, a hlavně člověk se naučí spoléhat sám na sebe. Negativní věci na práci delegáta jsou zajisté, že práce nám sebere veškerý osobní život. Několik měsíců v roce nevidíme své přátele a rodinu, kterou máme doma. Práce se dá*

většinou dělat pár let a následně na základě stresu hrozí vyhoření. V mém případě nemám stálý domov a pendluji mezi destinacemi. “

Informátor č. 1 dodává „*Lidé si často neuvědomují, že i delegát je člověk a musí občas spát, proto nechápu, proč nám volají i v noci se žádostmi o výměnu pokoje. Takže největší negativum jsou určitě lidi. Životní styl jako takový mi ale vyhovuje. Miluji svůj život u moře, mám ráda komunitu lidí, co tam je a také paradoxně ráda pracuji s lidmi. “*

Informátor č. 2 říká „*Tato práce je ohromná škola života, člověk se naučí jednat s lidmi, osamostatní se a dospěje. Já bych za mě určitě doporučila a nikdy jsem nelitovala toho, že jsem odjela na tak dlouhou dobu. “*

I přes veškeré negativní stránky této práce, ji většina delegátů vykonává i několik let, jelikož se v ní cítí naplnění a spokojení. Jedním z důvodů je fakt, že práce delegáta umožňuje lidem realizovat své sny. Delegáti často cestují po celém světě, poznávají nové kultury a lidi. Tento styl života je velmi přitažlivý a motivující pro mnoho lidí, kteří hledají způsob, jak si splnit své cestovatelské cíle. Dále práce delegáta umožňuje lidem získat uznání za svou práci, jelikož musí být velmi dobře připravení a organizovaní, aby byli schopni efektivně plánovat a řešit problémy. Tento typ práce vyžaduje vysokou úroveň schopností a dovedností, což může být pro mnoho lidí velmi motivující. Delegát navíc může vidět výsledky své práce po poměrně krátkém čase, kdy klienti ocení jeho snahu a pomoc, kterou jim poskytl.

6 Doporučení

Na základě analýzy životního stylu delegáta CR a zjištěných výsledků vznikla následující doporučení:

Doporučení pro delegáty:

1. Komunikace s rodinou a přáteli: Delegát by měl usilovat o pravidelnou a kvalitní komunikaci s rodinou a přáteli, a to jak osobně, tak prostřednictvím telefonu nebo internetu.
2. Zdravý životní styl: Delegát by měl dbát na své zdraví tím, že bude dodržovat zdravý životní styl, zahrnující zdravou stravu a pravidelné cvičení. Je důležité se vyhnout nadměrnému konzumování alkoholu a kouření. Dále by měl pečovat o dostatek spánku a zvládání stresu.
3. Sebevzdělávání: Delegát by měl sledovat aktuální trendy a informace v oblasti cestovního ruchu, a to prostřednictvím sebevzdělávání.
4. Volný čas: Delegát by měl plánovat svůj volný čas a vytvořit si například seznam aktivit, které ho baví. Měl by myslet na vlastní zájmy neomezovat je na úkor své práce.
5. Vyčerpání: Delegát by si měl dát pozor na vyčerpání. Je důležité si uvědomit, že je potřeba si občas odpočinout.
6. Práce v týmu: Delegát by měl být dobrým týmovým hráčem a spolupracovat s ostatními členy týmu. Měl by být schopen naslouchat názorům druhých a přispívat vlastními myšlenkami.
7. Kvalita práce: Delegát by měl dodržovat stanovené termíny a plnit své úkoly s vysokou kvalitou. Měl by si organizovat svou práci a dávat pozor na detaily a vždy se snažit najít řešení případných problémů.
8. Flexibilita: Delegáti by měli být flexibilní a otevření novým zkušenostem. Měli by se snažit přizpůsobit různým kulturám a situacím, které se mohou během práce vyskytnout.

Doporučení pro CK

1. Adekvátní pracovní podmínky – CK by měla poskytnout přiměřený pracovní harmonogram a dostatečnou podporu ze strany společnosti, což by delegátům pomohlo udržet vyvážený životní styl.
2. Odborná příprava – CK by měla zajistit dostatečnou odbornou přípravu v oblasti CR a komunikace, což by delegátům pomohlo při výkonu své práce a zvýšilo kvalitu služeb pro zákazníky.
3. Rozmanitost osobností – CK by měla zohlednit různé osobnostní typy svých delegátů a přizpůsobit jim své nabídky práce a úkoly tak, aby delegáti mohli svou práci vykonávat efektivněji a s větší spokojeností.
4. Hodnocení výkonu – CK by měla pravidelně sledovat a hodnotit výkon svých delegátů a poskytovat zpětnou vazbu, což by umožnilo zlepšovat se a růst v práci.

Závěrem těchto doporučení pro delegáty a CK je zdůrazněna důležitost udržování zdravého životního stylu, efektivní komunikaci a sebevzdělávání. Delegáti by měli být týmovými hráči, dodržovat stanovené termíny, věnovat se zákaznickému servisu a být flexibilní. CK by měla zajistit adekvátní pracovní podmínky, odbornou přípravu, zohlednit různé osobnostní typy a hodnotit výkon svých delegátů. Tato doporučení by měla vést ke zlepšení kvality služeb poskytovaných klientům a zvýšení spokojenosti delegátů s životním stylem a s výkonem své práce. Doporučení budou předána CK s cílem podpořit životní styl, odbornou přípravu, efektivní týmovou spolupráci a vysokou kvalitu práce delegátů.

7 Závěr

V závěru této práce lze zkonstatovat, že analýza životního stylu delegáta CR přináší mnoho zajímavých poznatků. Bylo zjištěno, že delegáti mají velmi specifický způsob života, který je ovlivněn několika faktory, jako je pracovní náplň, časové omezení, stresové situace a mnoho dalších. Práce delegáta není pouze dovolenou na pár měsíců v zahraničí. Naopak, vyžaduje velké nasazení, vytrvalost a profesionální dovednosti, které jsou nutné pro úspěšné organizování a vedení zájezdů pro turisty. Dále bylo zjištěno, že životní styl delegáta CR může mít vliv na kvalitu jejich pracovních výkonů a jejich osobní životy. Z toho vyplývá, že je důležité zajistit vhodné podmínky pro práci delegátů tak, aby byli schopni dosahovat optimálních výkonů.

Tato bakalářská práce přinesla nový pohled na životní styl delegáta CR a ukázala možnosti dalšího výzkumu v této oblasti. Jeden z možných směrů by mohlo být zkoumání procesu výběru zaměstnanců CK. Konkrétně by se jednalo o výzkum způsobů, jakými CK provádějí výběr svých zaměstnanců a jakým způsobem se snaží zajistit, aby byli co nejvíce přizpůsobeni specifikům této profese.

Dalším možným výzkumem by bylo provádění analýzy spokojenosti klientů s delegáty CK. Tato studie by se zaměřila na zjištění názorů a postojů klientů vůči delegátům CK, jako jsou například jejich očekávání, očekávané úrovně služeb, komunikace s klienty, úroveň znalostí CR.

Další možná studie by se zabývala zkoumáním efektivitu tréninkových programů, které CK poskytují svým delegátům. Tento výzkum by zkoumal, jaké jsou nejlepší způsoby tréninku a jaké jsou nejlepší způsoby motivace pro delegáty CK.

Také by bylo možné zkoumat, jak CR a práce delegátů ovlivňují místní ekonomiku a jaký vliv mají na sociální a kulturní aspekty daného regionu.

Zajímavou otázkou by mohlo být, jak se CR a práce delegátů mohou přizpůsobit vývoji technologií a jaký vliv má digitalizace na tuto oblast.

Poslední navrhovaným tématem je ekonomické srovnání práce delegáta s obchodním zástupcem, který má podobné specifikace náplně práce jako delegát CR.

Celkově lze říct, že existuje mnoho dalších oblastí, které lze zkoumat v souvislosti s analýzou životního stylu delegáta CR.

8 Seznam použité literatury

1. CK FIRO-TOUR a.s. *Manuál delegáta* [online]., 2016, 34 [cit. 2023-03-29]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/21356020-Manual-delegata-cestovni-kancelar-firo-tour-a-s.html>
2. CK BLUE STYLE a.s. *Pokyny pro zástupce*, Praha, 2021.
3. HAMPEL, Alexander. *Provoz a činnosti cestovních kanceláří* [online]. 2005, 78 [cit.2023-03-29]. Dostupné z: https://is.muni.cz/do/1456/soubory/katedry/kres/3910085/MSMT_PCR.pdf
4. HÁLEK, Vítězslav. *Management a Marketing, Maslowova pyramida potřeb* [online]. 2023, [cit.2023-03-29] Dostupné z: <https://halek.info/prezentace/marketing-prednasky9/publikace/13.pdf>
5. HOUSTON, Elaine. *Introvert vs Extrovert: A Look at the Spectrum & Psychology* [online]. Netherland: 2019 [cit. 2023-03-29]. Dostupné z: <https://positivepsychology.com/introversion-extroversion-spectrum/>
6. JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada, 2009. Marketing (Grada). ISBN 978-80-247-3247-3.
7. KASAL, Josef. *Sociologie životního způsobu* [online]. Univerzita Hradec Králové, 2014 [cit.2023-03-29]. Dostupné z: https://inpdf.uhk.cz/wp-content/uploads/2014/03/Sociologie_zivotniho_zpusobu.pdf. Univerzita Hradec Kralove
8. KOLESÁROVÁ, Karolína. *Životní styl v informační společnosti*. Vydání I. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2016. ISBN 978-80-7452-119-5.
9. KRAUS, Blahoslav. *Životní styl současné české rodiny*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. ISBN 978-80-7435-544-8.
10. Maslow, A. H. *Motivation and Personality*. [online]. New York: Harper and Row, Publisheres, Inc., 1954 [cit.2023-03-29]. Dostupné z: <https://www.eyco.org/nuovo/wp-content/uploads/2016/09/Motivation-and-Personality-A.H.Maslow.pdf>
11. MYSLIVCOVÁ, Jolana. *Co vlastně dělá delegát?* [online]. Praha: 2023 [cit. 2023-03-29]. Dostupné z: <https://www.tyrkys.cz/stranka/co-vlastne-dela-delegat.html>

12. NÁRODNÍ SOUSTAVA POVOLÁNÍ. Delegát [online]. Praha, 2017 [cit. 2023-03-29]. Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/mistni-zastupce-cestovni->
13. NOVÁČKÁ, Ludmila. Cestovný ruch, technika služieb, delegát a sprievodca: obor v pohybu. Vyd. 1. Bratislava: Ekonóm, 2010 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-225-2982-2.
14. ORIEŠKA, Ján. *Metodika činnosti prívodce cestovného ruchu*. 6., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Idea servis, 2007. ISBN 978-80-85970-57-9.
15. PALATKOVÁ, Monika. *Management cestovních kanceláří a agentur*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3751-5.
16. PALATKOVÁ, Monika. *Marketingový management destinací: strategický a taktický marketing destinace turismu, systém marketingového řízení destinace a jeho financování, řízení kvality v destinaci a informační systém destinace*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3749-2.
17. PSYCHOLOGIA. (2016). The Four Temperaments: A Visual Summary. [online] Dostupné z: <https://www.psychologia.co/four-temperaments/> [cit. 2023-03-19].
18. PŮLKRÁBKOVÁ, Eva. Psychologie. *Vysoká škola polytechnická Jihlava* [online]. Praha, 2007, 28 [cit. 2023-03-29]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/7a06129e-cbb2-4aa0-8475-3bbd3e3e9991/GetFile16>
19. SLEPIČKOVÁ, Irena. *Sport a volný čas: vybrané kapitoly*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-1039-6.
20. ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2.

9 Přílohy

Příloha č. 1: Tabulka harmonogram – pondělí, vlastní zpracování (2023)

1. den – pondělí					
Do	Od	Lokalita	Pracovní program	Další aktivity	hodiny
7:00:00	7:30:00	Domov	-	Snídaně	0,50
7:30:00	8:00:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů s klienty	-	0,50
8:00:00	8:30:00	Automobil	Přejezd		0,50
8:30:00	9:15:00	Hotel	Informační schůzka 1.	Kontrola informační (dále jen inf.) knihy + inf. nástěnky	0,75
9:15:00	9:30:00	Hotel	Konzultační schůzka 1.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů, snídaně – hotelová restaurace	0,25
9:30:00	9:40:00	Automobil	přejezd	-	0,17
9:40:00	10:15:00	Hotel	Informační schůzka 2.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
10:15:00	10:30:00	Hotel	Konzultační schůzka 2.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
10:30:00	10:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
10:40:00	11:15:00	Hotel	Informační schůzka 3.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
11:15:00	11:30:00	Hotel	Konzultační schůzka 3.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
11:30:00	11:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
11:40:00	12:15:00	Hotel	Informační schůzka 4.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
12:15:00	12:30:00	Hotel	Konzultační schůzka 4.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
12:30:00	12:50:00	Hotel	Kontrola kvality – restaurace	Oběd – hotelová restaurace	0,33
12:50:00	13:00:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
13:00:00	13:45:00	Hotel	Informační schůzka 5.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75

13:45:00	14:00:00	Hotel	Konzultační schůzka 5.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
14:00:00	14:10:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
14:10:00	14:55:00	Hotel	Informační schůzka 6.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
14:55:00	15:10:00	Hotel	Konzultační schůzka 6.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
15:10:00	15:20:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
15:20:00	16:05:00	Hotel	Informační schůzka 7.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
16:05:00	16:20:00	Hotel	Konzultační schůzka 7.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
16:20:00	16:30:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
16:30:00	17:15:00	Kancelář	Administrativní činnost	-	0,75
17:15:00	18:15:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů s klienty	-	1,00
18:15:00	19:00:00	Domov	Volný program	Odpočinek, plavání	0,75
19:00:00	20:00:00	Neurčené	-	večeře	1,00
20:00:00	21:00:00	Domov	Příprava na následující den	-	1,00
21:00:00	23:00:00	Neurčené	Volný program	Večerní program	2,00
23:00:00	7:00:00	Domov	-	Večerní hygiena, spánek	8,00

Tabulka č. 9: Harmonogram – pondělí, vlastní zpracování (2023)

Příloha č. 2: Tabulka harmonogram – úterý, vlastní zpracování (2023)

2. Den – úterý					
Od	Do	Lokalita	Pracovní program	Další aktivity	Hodiny
7:00:00	7:30:00	Domov	-	Snídaně	0,50
7:30:00	8:00:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů s klienty	-	0,50
8:00:00	8:30:00	Automobil	Přejezd	-	0,50
8:30:00	9:15:00	Hotel	Informační schůzka 1.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
9:15:00	9:30:00	Hotel	Kontrola kvality restaurace	Svačina	0,25
9:30:00	9:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
9:40:00	10:15:00	Hotel	Informační schůzka 2.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
10:15:00	10:25:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
10:25:00	11:15:00	Hotel	Informační schůzka 3.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,83
11:15:00	11:25:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
11:25:00	12:10:00	Hotel	Informační schůzka 4.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
12:10:00	13:00:00	Hotel	Kontrola kvality – restaurace	Oběd	0,83
13:00:00	14:00:00	Kancelář	Administrativní činnost		1,00
14:00:00	14:30:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů	-	0,50
14:30:00	15:00:00	Domov	Příprava na schůzky a následující den	-	0,50
15:00:00	17:30:00	Domov	Volný program	Odpočinek, pláž, plavání	2,50
17:30:00	17:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
17:40:00	18:15:00	Hotel	Informační schůzka 6.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
18:15:00	18:25:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
18:25:00	19:15:00	Hotel	Informační schůzka 7.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,83

19:15:00	20:15:00	Hotel	Kontrola kvality – restaurace	Večeře	1,00
20:15:00	23:00:00	neurčeno	-	Volný program	2,75
23:00:00	7:00:00	Domov	-	Spánek	8,00

Tabulka č. 10: Harmonogram – úterý, vlastní zpracování (2023)

Příloha č. 3: Tabulka harmonogram – středa, vlastní zpracování (2023)

3. Den – středa					
Od	Do	Lokalita	Pracovní program	Další aktivity	hodiny
7:00:00	7:30:00	Domov	-	Snídaně	0,50
7:30:00	8:00:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů s klienty	-	0,50
8:00:00	8:30:00	Automobil	Přejezd	-	0,50
8:30:00	9:15:00	Hotel	Informační schůzka 1.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
9:15:00	9:30:00	Hotel	Kontrola kvality restaurace	Svačina	0,25
9:30:00	9:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
9:40:00	10:15:00	Hotel	Informační schůzka 2.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
10:15:00	10:30:00	Automobil	Přejezd	-	0,25
10:30:00	11:15:00	Hotel	Informační schůzka 3.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
11:15:00	11:25:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
11:25:00	12:10:00	Hotel	Informační schůzka 4.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
12:10:00	13:00:00	Hotel	Kontrola kvality – restaurace	Oběd	0,83
13:00:00	14:00:00	Automobil	Přejezd – Obzor	-	1,00
14:00:00	15:00:00	Hotely	Kontrola hotelů v oblasti Obzor	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	1,00
15:00:00	15:45:00	Hotel	Informační schůzka 5.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
15:45:00	16:35:00	Hotel	Informační schůzka 6.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,83

16:35:00	17:35:00	Automobil	Přejezd	-	1,00
17:35:00	18:00:00	Kancelář	Administrativní činnost	-	0,42
18:00:00	18:30:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů	-	0,50
18:30:00	19:00:00	Domov	Příprava na následující den	-	0,50
19:00:00	19:30:00	Domov	-	Volný čas, odpočinek	0,50
19:30:00	21:00:00	Restaurace	-	Večeře	1,50
21:00:00	23:00:00	Domov	Volný program	Sledování seriálu, posezení s přáteli	2,00
23:00:00	7:00:00	Domov	-	Spánek	8,00

Tabulka č. 11: Harmonogram – středa, vlastní zpracování (2023)

Příloha č. 4: Tabulka harmonogram – čtvrtek, vlastní zpracování (2023)

4. Den – čtvrtek					
Od	do	Lokalita	Pracovní program	Další aktivity	Hodiny
7:00:00	7:30:00	Domov	-	Snídaně	0,50
7:30:00	8:00:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů	-	0,50
8:00:00	8:30:00	Automobil	Přejezd	-	0,50
8:30:00	9:15:00	Hotel	Informační schůzka 1.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
9:15:00	9:30:00	Hotel	Konzultační schůzka 1.	Prodej výletů, řešení stížností, dotazů	0,25
9:30:00	9:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
9:40:00	10:15:00	Hotel	Informační schůzka 2.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
10:15:00	10:30:00	Hotel	Konzultační schůzka 2.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
10:30:00	10:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17

10:40:00	11:15:00	Hotel	Informační schůzka 3.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
11:15:00	11:30:00	Hotel	Konzultační schůzka 3.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
11:30:00	11:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
11:40:00	12:15:00	Hotel	Informační schůzka 4.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
12:15:00	12:30:00	Hotel	Konzultační schůzka 4.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
12:30:00	12:50:00	Hotel	Kontrola kvality – restaurace	Oběd	0,33
12:50:00	14:00:00	Hotely	Konzultační hodiny – individuální dle potřeby klientů	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	1,17
14:00:00	14:45:00	Kancelář	Administrativní činnost	-	0,75
14:45:00	15:15:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů	-	0,50
15:15:00	16:00:00	Domov	Příprava na následující den	-	0,75
16:00:00	19:00:00	Domov	Volný program	Volejbal, moře, plavání	3,00
19:00:00	20:00:00	Hotel	Kontrola kvality – restaurace, ubytovací zařízení	Večeře	1,00
20:00:00	0:00:00	-	-	Večerní program	4,00
0:00:00	7:00:00	Domov	-	Spánek	7,00

Tabulka č. 12: Harmonogram – čtvrtek, vlastní zpracování (2023)

Příloha č. 5: Tabulka harmonogram – pátek, vlastní zpracování (2023)

5. den – pátek					
Od	Do	Lokalita	Pracovní program	Další aktivity	Hodiny
7:00:00	7:30:00	Domov	-	Snídaně	0,50
7:30:00	8:00:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů	-	0,50
8:00:00	8:30:00	Automobil	Přejezd	-	0,50
8:30:00	9:15:00	Hotel	Informační schůzka 1.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
9:15:00	9:30:00	Hotel	Kontrola kvality restaurace	Svačina	0,25
9:30:00	9:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
9:40:00	10:15:00	Hotel	Informační schůzka 2.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
10:15:00	10:30:00	Automobil	Přejezd	-	0,25
10:30:00	11:15:00	Hotel	Informační schůzka 3.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
11:15:00	11:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,42
11:40:00	12:25:00	Hotel	Informační schůzka 4.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
12:25:00	13:00:00	Hotel	Kontrola kvality – restaurace	Oběd	0,58
13:00:00	14:00:00	Kancelář	Administrativní činnost	Příprava na následující den	1,00
14:00:00	19:00:00	-	Fakultativní výlet – kontrola výletu	Odpočinek, výlet, zábava	5,00
19:00:00	19:30:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů	-	0,50
19:30:00	20:30:00	Hotel	Kontrola kvality restaurace, ubytovací zařízení	Večeře	1,00
20:30:00	23:00:00	Hotel	-	Večerní hry, animační program	2,50
23:00:00	7:00:00	Domov	-	Spánek	8,00

Tabulka č. 13: Harmonogram – pátek, vlastní zpracování (2023)

Příloha č. 6: Tabulka harmonogram – sobota, vlastní zpracování (2023)

6. den – sobota					
Od	Do	Lokalita	Pracovní program	Další aktivity	hodiny
7:00:00	7:30:00	Domov	-	Snídaně	0,50
7:30:00	8:00:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů	-	0,50
8:00:00	8:30:00	Automobil	Přejezd	-	0,50
8:30:00	9:15:00	Hotel	Informační schůzka 1.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
9:15:00	9:30:00	Hotel	Konzultační schůzka 1.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
9:30:00	9:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
9:40:00	10:15:00	Hotel	Informační schůzka 2.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
10:15:00	10:30:00	Hotel	Konzultační schůzka 2.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
10:30:00	10:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
10:40:00	11:15:00	Hotel	Informační schůzka 3.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
11:15:00	11:30:00	Hotel	Konzultační schůzka 3.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
11:30:00	11:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
11:40:00	12:15:00	Hotel	Informační schůzka 4.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
12:15:00	12:30:00	Hotel	Konzultační schůzka 4.	Prodej výletů, řešení problémů, dotazů	0,25
12:30:00	13:00:00	Hotel	Kontrola kvality – restaurace	Oběd	0,50
13:00:00	14:00:00	Automobil	Přejezd – Obzor	-	1,00
14:00:00	15:00:00	Hotely	Kontrola hotelů v oblasti Obzor	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	1,00
15:00:00	15:50:00	Hotel	Informační schůzka 5.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,83
15:50:00	16:35:00	Hotel	Informační schůzka 6.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
16:35:00	17:35:00	Automobil	Přejezd	-	1,00

17:35:00	18:00:00	Kancelář	Administrativní činnost	-	0,42
18:00:00	18:45:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů	-	0,75
18:45:00	19:45:00	Hotel	-	Večeře	1,00
19:45:00	20:45:00	Domov	Příprava na další den	-	1,00
20:45:00	23:00:00	Domov	Volný program	-	2,25
23:00:00	7:00:00	Domov	-	Spánek	8,00

Tabulka č. 14: Harmonogram – sobota, vlastní zpracování (2023)

Příloha č. 7: Tabulka harmonogram – neděle, vlastní zpracování (2023)

7. den – neděle					
Od	Do	Lokalita	Pracovní program	Další aktivity	hodiny
7:00:00	7:30:00	Domov	-	Snídaně	0,50
7:30:00	8:00:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů	-	0,50
8:00:00	8:30:00	Automobil	Přejezd	-	0,50
8:30:00	9:15:00	Hotel	Informační schůzka 1.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
9:15:00	9:30:00	Hotel	Kontrola kvality restaurace	Svačina	0,25
9:30:00	9:40:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
9:40:00	10:15:00	Hotel	Informační schůzka 2.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,58
10:15:00	10:30:00	Automobil	Přejezd	-	0,25
10:30:00	11:15:00	Hotel	Informační schůzka 3.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
11:15:00	11:25:00	Automobil	Přejezd	-	0,17
11:25:00	12:10:00	Hotel	Informační schůzka 4.	Kontrola inf. knihy + inf. nástěnky	0,75
12:10:00	13:00:00	Hotel	Kontrola kvality – restaurace	Oběd	0,83

13:00:00	14:00:00	Kancelář	Administrativní činnost	Příprava na následující den	1,00
14:00:00	15:00:00	Domov	Vyřizování zpráv a hovorů	-	1,00
15:00:00	19:00:00	Neučené	Volný program	Běh, plavání, pláž, nákupy, masáž	4,00
19:00:00	20:00:00	Hotel	Kontrola kvality – restaurace, ubytovací zařízení	Večeře	1,00
20:00:00	23:00:00	Hotel	Kontrola kvality služeb	Animační program, večerní zábava	3,00
23:00:00	7:00:00	Domov	Příprava na následující den	Spánek	8,00

Tabulka č. 15: Harmonogram – neděle, vlastní zpracování (2023)

Příloha č. 8: Rozhovor – informátor 1, Hradec Králové (2023)

1. Jak se jmenujete a kolik vám je let? Máte partnera/partnerku? Jste student? Jaké je vaše práce mimo delegáta v dané destinaci? Jaké jsou vaše záliby?

„Jmenuji se xxxx a je mi 25 let. Jsem šťastně zadaná a studuji poslední navazující ročník Mgr. Aktuálně pracuji jako průvodce pro CK na zájezdech po Evropě. Mezi mé záliby patří cestování, vaření, sport.“

2. Jak dlouho a jak často vykonáváte práci delegáta?

„Práci vykonávám od roku 2021, vždy přes léto, protože se jedná jen o sezónní práci, vždy na 3-4 měsíce.“

3. Mezi jakou osobnost se řadíte? Extrovert/Introvert? Jak řešíte případné propojení vaší osobnosti s tímto druhem práce?

„Řadím se mezi extrémního extroverta a v práci mi to dost pomáhá, protože nemám problém mluvit před lidmi.“

4. Jakého temperamentu jste? Sangvinik, choleric, flegmatik, melancholik – omezuje vás to ve výkonu práce a případně jak se to snažíte vyřešit?

„Určitě se považuji za sangvinika a nevidím tak žádné omezení ve své práci“

5. Jaký je váš typický denní program v době výkonu práce delegáta? (pracovní náplň a úkoly)

„Můj běžný den začíná hned od rána inf. schůzkami – předání nové skupině potřebné množství informací o destinaci, transferu, hotelu, lékaři, pojištění atd. a prodej výletů. Schůzky jsou vždy minimálně 4 (záleží na množství hotelů) a maximálně 8. Po schůzkách následuje řešení vzniklých problémů, pokud nějaké nastaly (výměny pokojů, reklamace, prodeje výletů). Večer následuje volný program, řešení telefonátů od klientů a pokud je příletový let, následuje večerní odjezd na letiště – posbírat klienty na hotelech, pomoci jim při ubytování a následné přivítání nových klientů a jejich transfer na hotely.“

6. Kolik hodin denně pracujete jako delegát?

„Pracuji přibližně 5-6 hodin denně, pokud jde vše hladce.“

7. Máte v destinaci nějaké volné dny a co v těchto dnech vykonáváte?

„Záleží, pro jakou CK pracujete. První rok jsem neměla žádné dny volna. Občas přiletělo málo klientů a šlo si přehodit úvodní schůzky na den příletu a poté následoval den volna. Minulý rok jsem měla 3 dny volna, kdy jsem většinu trávila aktivním odpočinkem, cestováním a večery pak ve společnosti ostatních delegátů.“

8. Co děláte ve Vašem volném čase v destinaci?

„Spím, pokud mi to telefonáty od klientů dovolím. Dále spoustu volného času trávím na pláži anebo využívám možnosti projet si fakultativní výlety, které naše CK nabízí.“

9. Jaké jsou vaše koníčky v destinaci a dokážete je propojit s prací?

„Nejčastěji je to cestování a poznávání okolí dané destinace, dále sport (volejbal, plavání...). Ve volném čase je možné vykonávat tyto aktivity, a to nemusí být vždy volný celý den, někdy stačí jen odpoledne.“

10. Vykonáváte stejné aktivity ve volném čase jako doma? (odůvodněte)

„Doma vykonávám převážně aktivity v domácnosti (vaření, uklizení) tyto aktivity zde odpadávají vzhledem k možnosti stravování se v hotelech a úklidovým službám v ubytovacích jednotkách. Dále v destinaci vykonávám i odlišné sportovní aktivity, v česku si volejbal na pláži mohu těžko zahrát.“

11. Plánujete si v zahraničí čas pro sebe? (rozvinutí vašich koníčků, dovedností atd.)

„Ano snažím se.“

12. Máte při práci delegáta dostatek času na odpočinek a kvalitní spánek? Kolik hodin denně spíte a je to pro vás dostačující?

„První rok bylo toho času na psychohygienu poměrně málo, pokud chtěl mít člověk čas na vlastní zájmy a přátele, musel se omezit ve spánku. Jsme zvyklá spát 8 hodin denně, zde byl průměr 5 hodin denně, což mě ničilo. Minulý rok jsem pracovala pro CK, kde byla větší volnost, proto jsem si mohla plánovat svůj pracovní čas sama tak, aby vyhovoval mým návykům.“

13. Stravujete se stejným způsobem v zahraniční destinaci tak i domácí?

(zdravé/nezdravé/jak často se stravujete/konzumace alkoholu) Rozveďte.

„Vzhledem k velkému množství jídla na hotelech, které mi bylo vždy přístupné se mé stravovací návyky poněkud změnilo. Na hotelech je velké množství průmyslově zpracovaných potravin, smaženého jídla, fastfoodu. Stejně tak, jak je zde ale velké množství salátů, polévek i masa. Vzhledem k časovým možnostem, jsem vždy rychle posnídala nějaké pečivo cestou na schůzky, poté jsem si v rychlosti dala k obědu to, co nabízela restaurace jednoho z hotelů a až k večeři jsem jedla pořádné jídlo. Ale kdo by odolal tomu množství nazdobených dezertů v hotelovém bufetu, že? Konzumace alkoholu patřila k mé psychohygieně, tudíž konzumace byla opravdu nadměrná takřka na denní bázi.“

14. Jak se cítíte během pracovního dne a po celém dnu v destinaci?

„Vyčerpaně, mnohdy našťvaně – práce s lidmi není snadná. Hodně zde působil také stres.“

15. Cítíte na konci sezóny vyčerpaně? Potřebujete odpočívat po návratu? (V případě, že ano, jak dlouho?)

„Ano, minimálně týden nechci vidět žádné cizí lidi a s nikým mluvit. Ideálně ležet na lůžku v temné komoře.“

16. Navazujete jako delegát milostné vztahy v místě výkonu práce? Pokud ano: Jsou tyto vztahy do budoucna udržitelné? Pokud ne: Nechybí vám milostný život?

„Můj poslední románěk z destinace teď sedí vedle mě na gauči v našem společném bytě. Takže já myslím, že udržitelné rozhodně jsou. Zvláště pokud se jedná o vztah s kolegou ze stejného oboru, kdy má větší pochopení pro časovou vytíženost a také časté cestování a výhodou je i vzájemné výpomoc.“

17. Jak zachováváte své vztahy s rodinou, přáteli či partnerem v době, kdy nejste přítomni doma?

„Telefonicky, píšeme si. Mnohdy ale jen párkrát do týdne. Už si zvykli, že nejsem často doma.“

18. Navazujete kontakty v destinaci? (klienti, personál, místní obyvatelé, ostatní CK, pouze mezi vlastním týmem)

„Ano, navazuji přátelské vztahy jak s klienty, tak s kolegy z jiných CK, ale i místními. Přátelské vztahy trvají intenzivně i mimo destinaci.“

19. Dokážete si udělat čas na svůj sociální život mimo kontakty, které jsou spojené v destinaci s prací?

„Snažím se, ale spíše ne (až na výjimky), kdy mě do destinace přijede navštívit rodina či přátelé. Většinou jsme tam, ale komunita československých delegátů a trávíme nejvíce volného času spolu.“

20. V závěru bych Vás chtěla poprosit o shrnutí práce. Jaké jsou negativní a pozitivní věci v tomto životním stylu.

„Stres, hodně stresu. První rok to bylo enormní. Vypadalo mi z toho opravdu velké množství vlasů. Já chápu, že jsem reprezentantem dané CK, ale lidé si často neuvědomují že já nemohu za všechny problémy světa, ba naopak jsem tu pro ně a chci jim pomoci tyto problémy vyřešit. Také si lidé často neuvědomují, že i delegát je člověk a musí občas spát, proto nechápu, proč nám volají i v noci se žádostmi o výměnu pokoje atd. Takže největší negativum jsou určitě lidi. Životní styl jako takový mi ale vyhovuje. Miluji svůj život u moře, mám ráda komunitu lidí, co tam je a také paradoxně ráda pracuji s lidmi.“

Příloha č. 9: Rozhovor – informátor 2, Hradec Králové (2023)

1. Jak se jmenujete a kolik vám je let? Máte partnera/partnerku? Jste student? Jaké je vaše práce mimo delegáta v dané destinaci? Jaké jsou vaše záliby?

„Jmenuji se xxxx a je mi 43 let. Jako delegátka již nepracuji, ale když jsem pracovala, partnera jsem neměla a už jsem byla po studiu. K mým zálibám patří především sport.“

2. Jak dlouho a jak často vykonáváte práci delegáta?

„Práci jsem vykonávala 8 let a to stále, jelikož jsem pracovala v destinaci Egypt, kde byla celoroční sezóna. Samozřejmě jsem létala do ČR, a to většinou 2 x do roka.“

3. Mezi jakou osobnost se řadíte? Extrovert/Introvert? Jak řešíte případné propojení vaší osobnosti s tímto druhem práce?

„Jsem extrovert. Nemyslím si, že tato práce je vhodná pro introverta. Vzhledem k tomu, že ráda komunikuji s lidmi, jsem veselá a aktivní, tak mi tato práce dělala radost, protože jako delegátka je především důležitá komunikace.“

4. Jakého temperamentu jste? Sangvinik, cholerik, flegmatik, melancholik – omezuje vás to ve výkonu práce a případně jak se to snažíte vyřešit?

„Můžu o sobě říct, že jsem sangvinik, tudíž mě moje povaha v práci neomezovala.“

5. Jaký je váš typický denní program v době výkonu práce delegáta? (pracovní náplň a úkoly)

„Den začal přípravou podkladů pro přelet/odlet. Pokud byl příletový den, odvoz klientů na letiště a z letiště, kde proběhlo uvítání a předání základních informací. Uvítací schůzky po přeletu a během jejich pobytu návštěvní hodiny v hotelech. Během toho také zajištění výletů, komunikace s partnerskou kanceláří a také vyhotovení týdenních a měsíčních reportů a vedení účetnictví v destinaci.“

6. Kolik hodin denně pracujete jako delegát?

„Nedá se přesně určit. Záleželo na tom, zda jsou přelet/odlety a uvítací schůzky. To se pak mohlo stát, že jsem odcházela v 7h ráno a vracela se domů večer. Pokud se jednalo pouze o návštěvní hodiny, tak to bylo kolem 7 hodin.“

7. Máte v destinaci nějaké volné dny a co v těchto dnech vykonáváte?

„První 4 roky, kdy jsem pracovala pro CK Blue Style mohu říct, že jsem moc volného času neměla. Stalo se, že jsem měla volno 1 x do měsíce, ale když jsem změnila CK, tak jsem měla i více času sama pro sebe. Vzhledem k tomu, že mě baví sport, tak jsem se během svého volného času chodila potápět a cvičit. Samozřejmě jsem si našla čas i na své přátele.“

8. Co děláte ve Vašem volném čase v destinaci?

„Jak už jsem zmiňovala, já jsem především sportovala trávil čas s přáteli.“

9. Jaké jsou vaše koníčky v destinaci a dokážete je propojit s prací?

„Už jsem zmiňovala.“

10. Vykonáváte stejné aktivity ve volném čase jako doma? (odůvodněte)

„Ano, našla jsem si čas sama pro sebe.“

11. Plánujete si v zahraničí čas pro sebe? (rozvinutí vašich koníčků, dovedností atd.)

„Vždy jsem se snažila o to, abych měla čas i sama pro sebe. Samozřejmě v největší sezoně to nebylo úplně možné, ale vždy jsem si našla čas se alespoň odreagovat. Po změně CK jsem měla větší možnost si sama organizovat svoji práci. Věděla jsem, na jakém hotelu potřebuji více času a kde zase méně.“

12. Máte při práci delegáta dostatek času na odpočinek a kvalitní spánek? Kolik hodin denně spíte a je to pro vás dostačující?

„Na odpočinek času moc nebyl. Klienti volají v jakoukoliv hodinu, a když se vrátíte po noci strávené na letišti domů a chcete se alespoň na chvíli prospat, tak vám volají klienti. Stávalo se mi, že jsem někdy byla hodně unavená právě z nedostatku spánku.“

13. Stravujete se stejným způsobem v zahraniční destinaci tak i domácí?

(zdravé/nezdravé/jak často se stravujete/konzumace alkoholu) Rozved'te.

„Stravovala jsem se úplně stejně jako doma. Nepreferovala jsem hotelovou stravu a spíše jsem vyznávala zdravý životní styl. Na skleničku vína jsem občas zašla, ale rozhodně ne každý týden. Snažila jsem se, abych měla pravidelnou stravu, a na schůzky jsem si připravovala svačiny. „

14. Jak se cítíte během pracovního dne a po celém dnu v destinaci?

„Podle období, v hlavní sezóně více unaveně, mimo hlavní sezónu jsem se cítila v pohodě.“

15. Cítíte na konci sezóny vyčerpaně? Potřebujete odpočívat po návratu?

(V případě, že ano, jak dlouho?)

„Do ČR jsem létala 2 x do roka, takže jsem si během této doby stihla odpočinout. V zimě jsem létala cca na měsíc a mezi květnem a říjnem na týden, max. 14 dní.“

16. Navazujete jako delegát milostné vztahy v místě výkonu práce? Pokud ano: Jsou tyto vztahy do budoucna udržitelné? Pokud ne: Nechybí vám milostný život?

„Vzhledem k tomu, že v destinaci pracovala spousta lidí jiných národností, neměla jsem problém navázat milostný vztah v destinaci. Nejednalo se o vztahy, kde bych si řekla, že s partnerem zůstanu na vždy. Takto mi to vyhovovalo. „

17. Jak zachováváte své vztahy s rodinou, přáteli či partnerem v době, kdy nejste přítomni doma?

„S rodinou jsem si aktivně volala, tudíž jsem v tomto neviděla žádný problém. Kdyby mi rodina chyběla, nezůstala bych v destinaci tak dlouho dobu.“

18. Navazujete kontakty v destinaci? (klienti, personál, místní obyvatelé, ostatní CK, pouze mezi vlastním týmem)

„Navazovala jsem kontakty i s jinými lidmi, hlavně kolem potápění a lidí, kteří pracovali i pro jiné CK. Neměla jsem potřebu se bavit s lidmi pouze z mého týmu. Určitě jsem nenavazovala vztahy s personálem hotelu či cokoliv jiného. Jednalo se o cizince nikoli místní.“

19. Dokážete si udělat čas na svůj sociální život mimo kontakty, které jsou spojené v destinaci s prací?

„To moc nešlo, jelikož se jednalo o turistickou destinaci, kde všichni pracovali především v CR nebo v práci spojenou s CR.“

20. V závěru bych Vás chtěla poprosit o shrnutí práce. Jaké jsou negativní a pozitivní věci v tomto životním stylu.

„Je to především práce s lidmi, takže člověk musí občas zkousnout i takové člověka, se kterým by se normálně nebavil. Někdy se klienti chovali jako hulváti, ale s tím se musí počítat. Dále se nešlo jen sbalit a někam odjet, člověk musel být neustále na telefonu, kdyby se cokoliv stalo. Jinak si myslím, že tato práce je ohromná škola života, člověk se naučí jednat s lidmi, osamostatní se a dospěje. Já bych za mě určitě doporučila a nikdy jsem nelitovala toho, že jsem odjela na tak dlouhou dobu.“

Příloha č. 10: Rozhovor – informátor 3, Hradec Králové (2023)

1. Jak se jmenujete a kolik vám je let? Máte partnera/partnerku? Jste student? Jaké je vaše práce mimo delegáta v dané destinaci? Jaké jsou vaše záliby?

„Jmenuji se xxxx, a je mi 29 let. Aktuálně jsem bez partnera. Nestuduji a pracuji pouze jako delegátka v destinaci a občasný průvodce. Mezi mé záliby patří cestování, pečení a četba.“

2. Jak dlouho a jak často vykonáváte práci delegáta?

„Pracuji jako delegátka od roku 2018 do roku 2020 jednou ročně na čtyři měsíce, od roku 2021 dvakrát ročně na čtyři měsíce.“

3. Mezi jakou osobnost se řadíte? Extrovert/Introvert? Jak řešíte případné propojení vaší osobnosti s tímto druhem práce?

„Většinou jsem introvert v neznámém prostředí, následně jakmile se seznámím s prostředím a lidmi tak spíše extrovert. Takže mi vždy chvíli trvá než mi práce a prostředí sedne, nikterak však neomezuje.“

4. Jakého temperamentu jste? Sangvinik, choleric, flegmatik, melancholik – omezuje vás to ve výkonu práce a případně jak se to snažíte vyřešit?

„Pravděpodobně flegmatik a při výkonu práce mně to neomezuje ba naopak většinu problému dokážu s přehledem přejít a nebrat si je osobně.“

5. Jaký je váš typický denní program v době výkonu práce delegáta? (pracovní náplň a úkoly)

„Den začíná přípravou na letiště vytisknutím úvodních materiálů pro klienty, naplánování schůzek, prostudování rozpisů s rozvozem klientů. Následuje letiště, a to vyzvednutí klientů na hotelu, asistence u odbavení na letišti, rozloučení s klienty, označení transferových autobusů, přivítání klientů, předání úvodních materiálů, kontrola, zda jsou všichni ve správném autobuse, úvodní slovo a pozvání na informační schůzku. Úvodní schůzky klientům poskytuji v den příletů nebo druhý den. Seznámím klienty s hotelem, okolím, výlety a případně řeším stížnosti. Následují odletové schůzky a vypsání odletu nejdéle den před odletem klienta. Práce je spojená i s administrativní činností. Občas je nutné provázení fakultativních výletů. Mimo tuto aktivitu je potřeba být neustále na telefonu s klienty a místním partnerem.“

6. Kolik hodin denně pracujete jako delegát?
„Pracuji v rozmezí 8–14 hodin a samozřejmě 24/7 na telefonu.“
7. Máte v destinaci nějaké volné dny a co v těchto dnech vykonáváte?
„Většinou mám jeden den volna, který trávím buď na pláži, nakupováním nebo poznáváním okolí (případně den volna využiji na přípravu nacházejícího týdne).“
8. Co děláte ve Vašem volném čase v destinaci?
„Aktivně odpočívám, poznávám okolí, trávím čas s kolegy a nakupováním.“
9. Jaké jsou vaše koníčky v destinaci a dokážete je propojit s prací?
„Převážně ve volném čase odpočívám a trávím čas s kolegy.“
10. Vykonáváte stejné aktivity ve volném čase jako doma? (odůvodněte)
„Ano snažím se všechny aktivity, které dělám doma vykovávat také v destinaci, viz zajít ven s přáteli nebo číst si.“
11. Plánujete si v zahraničí čas pro sebe? (rozvinutí vašich koníčků, dovedností atd.)
„Čas pro sebe si většinou najdu jednou za měsíc, kdy si zajdu na masáž nebo kosmetiku, případně zajdu na nákupy.“
12. Máte při práci delegáta dostatek času na odpočinek a kvalitní spánek? Kolik hodin denně spíte a je to pro vás dostačující?
„Většinou denně spím okolo 6 hodin ovšem nejedná se o kvalitní spánek, musím pořád myslet na to, že se může něco stát a klienti mě budou potřebovat.“
13. Stravujete se stejným způsobem v zahraniční destinaci tak i domácí?
(zdravé/nezdravé/jak často se stravujete/konzumace alkoholu) Rozveďte.
„Spíše jím nezdravé jídlo a preferuji stravování se v hotelech. Stravuji se alespoň dvakrát denně (určitě snídaně a večeře).“
14. Jak se cítíte během pracovního dne a po celém dnu v destinaci?
„Většinou se cítím vyčerpaně z důvodu počasí a změny klimatu. Záleží na dnu, zda se jedná jen o transfery a letiště anebo zda se jedná o celodenní informační schůzky, ale většinou se cítím vyčerpaná.“

15. Cítíte na konci sezóny vyčerpaně? Potřebujete odpočívat po návratu?
(V případě, že ano, jak dlouho?)
„Ano na konci sezóny se cítím vyčerpaná a většinou potřebuji odpočinek tak dva týdny, a hlavně vypnout mobilní telefon.“
16. Navazujete jako delegát milostné vztahy v místě výkonu práce? Pokud ano: Jsou tyto vztahy do budoucna udržitelné? Pokud ne: Nechybí vám milostný život?
„Ano snažím se navazovat, bohužel nejsou udržitelné a jedná se pouze o sezónní „lásku“
17. Jak zachováváte své vztahy s rodinou, přáteli či partnerem v době, kdy nejste přítomni doma?
„Většinou na základě online komunikace.“
18. Navazujete kontakty v destinaci? (klienti, personál, místní obyvatelé, ostatní CK, pouze mezi vlastním týmem)
„Ano navazuji kontakty s personálem, místními obyvateli a kolegy i s ostatními CK.“
19. Dokážete si udělat čas na svůj sociální život mimo kontakty, které jsou spojené v destinaci s prací?
„Bohužel ne, i když se najdou dny, kdy chvíle, ale opravu jen chvíli vyjde.“
20. V závěru bych Vás chtěla poprosit o shrnutí práce. Jaké jsou negativní a pozitivní věci v tomto životním stylu.
„Pozitivní věci na práci delegáta jsou, že poznáme mnoho krásných míst na světě, naučíme se řešit nepředvídatelné situace, poznáme mnoho zajímavých lidí, ať už klientů nebo místních obyvatel. Naučíme se třeba nový jazyk, a hlavně člověk se naučí spoléhat sám na sebe. Negativní věci na práci delegáta jsou zajisté, že práce nám sebere veškerý osobní život. Několik měsíců v roce nevidíme své přátele a rodinu co máme doma. Práce se dá většinou dělat pár let a následně na základě stresu hrozí vyhoření. V mém případě nemám stálý domov a pendluji mezi destinacemi.“

Příloha č. 11: Rozhovor – informátor 4, Hradec Králové (2023)

1. Jak se jmenujete a kolik vám je let? Máte partnera/partnerku? Jste student? Jaké je vaše práce mimo delegáta v dané destinaci? Jaké jsou vaše záliby?

„Jmenuji se xxxx, je mi 25 let. Aktuálně partnerku nemám. Jsem student kombinovaného doktorského studia, ale zároveň jsem OSVČ v oblasti IT a projektového managementu. Mimo delegatury poskytuji své služby zejména jako projektový manažer.“

2. Jak dlouho a jak často vykonáváte práci delegáta?

„Jako delegát jsem byl dvě letní sezóny. První byla v Bulharsku – Slunečné pobřeží v roce 2018 a druhá v Řecku – Zakynthos v létě 2022.“

3. Mezi jakou osobnost se řadíte? Extrovert/Introvert? Jak řešíte případné propojení vaší osobnosti s tímto druhem práce?

„Osobnostně jsem určitě extrovert, což se dle mého pro pozici delegáta hodí. Hlavní gró práce delegáta je komunikace, ať už s klientem nebo partnery v destinaci.“

4. Jakého temperamentu jste? Sangvinik, choleric, flegmatik, melancholik – omezuje vás to ve výkonu práce a případně jak se to snažíte vyřešit?

„Nemám přesná data, ale řekl bych, že budu z větší části sangvinik, z menší choleric. U cholerika je to s delegaturou někdy náročnější, protože při jednání s klienty je třeba zachovat klidnou hlavu.“

5. Jaký je váš typický denní program v době výkonu práce delegáta? (pracovní náplň a úkoly)

„Největší část dne strávím na informačních schůzkách s klienty, kde jim předávám informace o destinaci, výletech a řeším jejich problémy. Na starosti mám několik hotelů a klienty v nich ubytované. V případě, že nejsem na schůzkách, snažím se dělat potřebnou administrativu, nebo mám směnu na letišti, kde vítáme klienty v destinaci a organizujeme jejich cestu do hotelů.“

6. Kolik hodin denně pracujete jako delegát?

„To nelze explicitně vyjádřit, ale v průměru to může být 10 hod denně.“

7. Máte v destinaci nějaké volné dny a co v těchto dnech vykonáváte?
„Vše záleží na počtu klientů a hotelů, které mám na starosti. Začátek a konec sezóny je standardně méně časově náročný, a tak volno mám. Snažím se ho trávit s ostatními delegáty při výletech po destinaci, anebo na pláži.“
8. Co děláte ve Vašem volném čase v destinaci?
„Společné akce s ostatními delegáty, cestování po destinaci.“
9. Jaké jsou vaše koníčky v destinaci a dokážete je propojit s prací?
„Celkově mám rád cestování, tudíž je mým koníčkem i práce. Ale rád objevuji zákoutí destinace. Při volném čase je potřeba občas pouze odpočinek anebo spánek navíc.“
10. Vykonáváte stejné aktivity ve volném čase jako doma? (odůvodněte)
„Nevykonávám. Doma se věnuji motorce a fotbalu. Bohužel ani jedno v destinaci nemám.“
11. Plánujete si v zahraničí čas pro sebe? (rozvinutí vašich koníčků, dovedností atd.)
„Čas pro sebe si většinou plánuji kvůli odpočinku, případně kontaktu s rodinou a přáteli doma.“
12. Máte při práci delegáta dostatek času na odpočinek a kvalitní spánek? Kolik hodin denně spíte a je to pro vás dostačující?
„Znovu nelze explicitně vyjádřit, záleží destinace od destinace - např. noční lety atp. Např. na Zakynthosu jsou noční lety zakázané, a tak spánek nebyl takový problém. 8 hodin denně jsem spánek většinou měl. V Bulharsku jsem měl tak 6 hodin denně spánku.“
13. Stravujete se stejným způsobem v zahraniční destinaci tak i domácí?
(zdravé/nezdravé/jak často se stravujete/konzumace alkoholu) Rozveďte.
„Stravuji se v hotelech. Plán je vždy jíst zdravě, ale většinou se to nepovede. Určitě sním větší množství zeleniny a ovoce než v ČR. Stravuji se 2-3x denně podle časového presu. Konzumace alkoholu je v destinaci vyšší než v ČR, ale pouze s ostatními delegáty, nebo na party.“
14. Jak se cítíte během pracovního dne a po celém dnu v destinaci?
„Nejsem ranní ptáče, a tak ráno nemám energii. Přes den mám energie dost a po celém dnu jsem unavený. Zejména fyzicky, na konci sezóny i psychicky.“

15. Cítíte na konci sezóny vyčerpaně? Potřebujete odpočívat po návratu?

(V případě, že ano, jak dlouho?)

„Ano, jsem psychicky vyčerpaný. Většinou se požadavky klientů stále opakují a jako delegáta mě unavuje řešení stejných problémů, když dopředu vím, že mají náročné řešení.“

16. Navazujete jako delegát milostné vztahy v místě výkonu práce? Pokud ano: Jsou tyto vztahy do budoucna udržitelné? Pokud ne: Nechybí vám milostný život?

„V obou destinacích jsem navázal milostný život s kolegyní. V jednom případě to nebylo udržitelné, ani chtěné. V druhém případě to vypadalo udržitelně, ale po návratu zpět do ČR jsme neměli tolik stejných zájmů a milostný ani jiný vztah se nepovedl.“

17. Jak zachováváte své vztahy s rodinou, přáteli či partnerem v době, kdy nejste přítomni doma?

„Pouze přes sociální síť, občas telefonicky.“

18. Navazujete kontakty v destinaci? (klienti, personál, místní obyvatelé, ostatní CK, pouze mezi vlastním týmem)

„Ano, snažím se co nejvíc. Zejména s personálem hotelů a kolegy s ostatních CK. Občas i klienti, nebo spíš klientky.“

19. Dokážete si udělat čas na svůj sociální život mimo kontakty, které jsou spojené v destinaci s prací?

„Dokážu, ale ne tolik, kolik bych chtěl.“

20. V závěru bych Vás chtěla poprosit o shrnutí práce. Jaké jsou negativní a pozitivní věci v tomto životním stylu.

„Největší výhodou je možnost strávit delší čas v zahraničí. Člověk lépe nevnímá kulturu dané destinace, než kdyby jel pouze na dovolenou. Zároveň si zlepši svoje interpersonální dovednosti, což se hodí i v mnoha dalších povolání. Pro mě osobně je delší čas strávený v teple příjemný v tom, že mě nabíjí novou energií a člověk řeší úplně jiný druh problémů, než při práci v IT. Nevýhodou je nízké finanční ohodnocení, které je kompenzováno bydlením a většinou i stravou a autem zdarma. Pokud má člověk závazky v ČR, tak je stejně musí platit. Zároveň je nevýhodou odloučení od sociálních kontaktů v ČR a těžší navázání při návratu zpět.“

Příloha č. 12: Rozhovor – informátor 5, Hradec Králové (2023)

1. Jak se jmenujete a kolik vám je let? Máte partnera/partnerku? Jste student? Jaké je vaše práce mimo delegáta v dané destinaci? Jaké jsou vaše záliby?

„Jmenuji se xxxx a je mi 39 let. Jsem vdaná. Nejsem student. Mimo delegátské práce nemám žádnou stálou práci. Mezi mé záliby patří fotografování, cestování, četba, sport, vaření.“

2. Jak dlouho a jak často vykonáváte práci delegáta?

„Od roku 2016 každou letní sezónu.“

3. Mezi jakou osobnost se řadíte? Extrovert/Introvert? Jak řešíte případné propojení vaší osobnosti s tímto druhem práce?

„Určitě jsem extrovert s občasnou nutnou potřebou být sama a vydechnout.“

4. Jakého temperamentu jste? Sangvinik, choleric, flegmatik, melancholik – omezuje vás to ve výkonu práce a případně jak se to snažíte vyřešit?

„Myslím, že jsem melancholický choleric. Myslím, že tento druh temperamentu neomezuje.“

5. Jaký je váš typický denní program v době výkonu práce delegáta? (pracovní náplň a úkoly)

„Organizovat a vykonávat schůzky s klienty na hotelech (standardně min. 3x během jejich pobytu), informovat o destinaci, řešit případně problémy, přání a dotazy klientů. Být k dispozici při mimořádných situacích. Být na letišti během příletu/odletu. Být v kontaktu s hotelovým managementem, stejně tak s partnerskou CK v destinaci i s domovskou CK, tj. centrálou a v případě potřeby průvodcování fakultativních výletů. Administrativní část delegátské práce zahrnuje přípravu informací pro klienty, reporty z destinace.“

6. Kolik hodin denně pracujete jako delegát?

„Přibližně od 8 hodin do 21 hodin a to denně.“

7. Máte v destinaci nějaké volné dny a co v těchto dnech vykonáváte?

„V hlavní sezóně pouze výjimečně. Většinou je to odpočinek, rodina, domácnost, čas pro sebe.“

8. Co děláte ve Vašem volném čase v destinaci?

„Během sezóny se volný čas nedá pevně naplánovat, je to závislé od momentální situace. Snažím se odpočívat, fyzicky i psychicky, stejně tak se věnovat rodině a domácnosti.“

9. Jaké jsou vaše koníčky v destinaci a dokážete je propojit s prací?

„Propojení koníčků s prací je obtížné, vzhledem k neurčitému volnému času. Naštěstí některé koníčky jsou součástí mé práce (zajímám se o historii, kulturu a současnost mé destinace).“

10. Vykonáváte stejné aktivity ve volném čase jako doma? (odůvodněte)

„Pokud „doma“ je myšleno v ČR, mimo destinaci, tak nemůžu odpovědět, protože v destinace trvale žiju. Pokud však trvalý domov, tak je mimo sezónu omezují.“

11. Plánujete si v zahraničí čas pro sebe? (rozvinutí vašich koníčků, dovedností atd.)

„Ano, plánuji, a to na čas po sezóně, tj. zimní období.“

12. Máte při práci delegáta dostatek času na odpočinek a kvalitní spánek? Kolik hodin denně spíte a je to pro vás dostačující?

„Nemám. Spím zhruba 6 hodin a dostačující to není.“

13. Stravujete se stejným způsobem v zahraniční destinaci tak i domácí?

(zdravé/nezdravé/jak často se stravujete/konzumace alkoholu) Rozved'te.

„Alkohol není pro výkon mé práce žádoucí, proto ho nekonzumuji skoro vůbec. Snažím se stravovat zdravě a pravidelně, především si potrpím na snídani, protože je to často první a poslední pořádné jídlo v klidu, než začne náročný kolotoč pracovních záležitostí.“

14. Jak se cítíte během pracovního dne a po celém dnu v destinaci?

„Jedním slovem K.O.“

15. Cítíte na konci sezóny vyčerpaně? Potřebujete odpočívat po návratu?

(V případě, že ano, jak dlouho?)

„Ano, vyčerpaně. Trvá asi měsíc, než si tělo navykne na jiný denní rytmus.“

16. Navazujete jako delegát milostné vztahy v místě výkonu práce? Pokud ano: Jsou tyto vztahy do budoucna udržitelné? Pokud ne: Nechybí vám milostný život?
„Od začátku mé delegatury jsem zadaná s jedním partnerem, proto neumím odpovědět.“
17. Jak zachováváte své vztahy s rodinou, přáteli či partnerem v době, kdy nejste přítomni doma?
„Moji nejbližší mou práci a vysokou časovou náročnost respektuji, i když je to oboustranně velmi těžké.“
18. Navazujete kontakty v destinaci? (klienti, personál, místní obyvatelé, ostatní CK, pouze mezi vlastním týmem)
„Ano, je to žádoucí jak z pracovního hlediska, tak i vzhledem k mé povaze, protože jsem ráda mezi lidmi.“
19. Dokážete si udělat čas na svůj sociální život mimo kontakty, které jsou spojené v destinaci s prací?
„Snažím se, občas je to těžké.“
20. V závěru bych Vás chtěla poprosit o shrnutí práce. Jaké jsou negativní a pozitivní věci v tomto životním stylu.
„Pracuji jako delegátka v destinace, ve které také trvale žiji. Je složité tu najít jinou práci. Mám štěstí, že pracuji v oboru, který jsem vystudovala. Svou práci mám velmi ráda, přestože je velmi náročná. Mezi negativa řadím: strach o práci a živobytí, nedostatek času na nepracovní život, negativní dopady na tělo a zdraví, chování některých klientů, pracovních partnerů jako negativní dopad na psychický balanc. Mezi pozitiva řadím: permanentní nesterotyp, zdokonalování se v improvizaci, interakce v mezinárodním prostředí, poznávání lidí z celého světa, pohyb, nesezení v kanceláři, zvyšování psychické odolnosti, celoživotní učení.“

Příloha č. 13: Rozhovor – informátor 6, Hradec Králové (2023)

1. Jak se jmenujete a kolik vám je let? Máte partnera/partnerku? Jste student? Jaké je vaše práce mimo delegáta v dané destinaci? Jaké jsou vaše záliby?

„Jmenuji se xxxx a je mi 26 let a jsem svobodný, pracující student. Pracuji zákaznickém centru společnosti Conectart projekt Samsung. Mezi mé záliby patří skateboarding, festivaly, podcasty, nové technologie a sport obecně.“

2. Jak dlouho a jak často vykonáváte práci delegáta?

„Pouze jednu sezónu zatím, ale plánuji i další.“

3. Mezi jakou osobnost se řadíte? Extrovert/Introvert? Jak řešíte případné propojení vaší osobnosti s tímto druhem práce?

„Nikdy jsem nezjistil, zda jsem víc extrovert nebo introvert, takže zlatý střed. Neřeším. Jde to samo.“

4. Jakého temperamentu jste? Sangvinik, choleric, flegmatik, melancholik – omezuje vás to ve výkonu práce a případně jak se to snažíte vyřešit?

„Dle testu jsem vysoce labilní buď choleric nebo melancholik. Zároveň se však cítím částečně jako flegmatik tak nevím. Spíše mě omezuje nálada než typ osobnosti. Nemyslím si, že by můj typ osobnosti nějak hodně ovlivňoval výkon práce.“

5. Jaký je váš typický denní program v době výkonu práce delegáta? (pracovní náplň a úkoly)

„Začínám přípravou na schůzky, samotné informační schůzky, kancelář a papírování, pozdější řešení složitějších věcí a příprava na další den, administrativa. Během celého dne řešení občasných situací klientů.“

6. Kolik hodin denně pracujete jako delegát?

„Jak kdy. Někdy to je třeba pouze 5 hodin někdy více jak 10 hodin.“

7. Máte v destinaci nějaké volné dny a co v těchto dnech vykonáváte?

„Úplně volné spíše ne. Řekněme uvolněnější, kdy se toho tolik neděje. C, čtu, sportuji, odpočívám a využívám možnosti destinace.“

8. Co děláte ve Vašem volném čase v destinaci?

„Rád využívám možnosti skateboardingu, opalování a koupání, výletů, možnosti destinace, party.“

9. Jaké jsou vaše koníčky v destinaci a dokážete je propojit s prací?
„Moje koníčky jsou skoro všechny prakticky nezávislé na prostředí. Vykonávám tedy co mě zrovna napadne, co chci dělat z uvedených činností výše.“
10. Vykonáváte stejné aktivity ve volném čase jako doma? (odůvodněte)
„Ano podobné aktivity. Případně zase navíc možnosti destinace jako jsou různé sporty, které v destinaci nejdu (snowboarding, bruslení...).“
11. Plánujete si v zahraničí čas pro sebe? (rozvinutí vašich koníčků, dovedností atd.)
„Jelikož plánuji čas práce tak čas pro sebe je většinou čas mimo práci. Takže ano.“
12. Máte při práci delegáta dostatek času na odpočinek a kvalitní spánek? Kolik hodin denně spíte a je to pro vás dostačující?
„Ano, díky slušnému plánování jsem měl možnost spát 7 a více hodin denně a mít po většinu času dostatek doby na odpočinek.“
13. Stravujete se stejným způsobem v zahraniční destinaci tak i domácí?
 (zdravé/nezdravé/jak často se stravujete/konzumace alkoholu) Rozveďte.
„Stravuji se vždy dle situace. Stravování je spíše horší, než doma řekl bych. Konzumace alkoholu vyšší. Stravuji se pravidelně. Občas nestihám oběd tak si dám oběd třeba později doma nebo v restauraci/fast foodu než na hotelu.“
14. Jak se cítíte během pracovního dne a po celém dnu v destinaci?
„Unavený zejména z neustálého přecházení a mluvení.“
15. Cítíte na konci sezóny vyčerpaně? Potřebujete odpočívat po návratu?
 (V případě, že ano, jak dlouho?)
„Necítil jsem se nějak více vyčerpaně po sezóně než běžně.“
16. Navazujete jako delegát milostné vztahy v místě výkonu práce? Pokud ano: Jsou tyto vztahy do budoucna udržitelné? Pokud ne: Nechybí vám milostný život?
„Ano navazuji, a ne nejsou udržitelné.“
17. Jak zachováváte své vztahy s rodinou, přáteli či partnerem v době, kdy nejste přítomni doma?
„Vždy telefonicky s rodinou, standardně jako dodržuji i během života doma. S přáteli si občas napíšeme jinak nijak.“

18. Navazujete kontakty v destinaci? (klienti, personál, místní obyvatelé, ostatní CK, pouze mezi vlastním týmem)

„Ano, snažím se najít vždy přátele se stejnými zájmy a myšlením.“

19. Dokážete si udělat čas na svůj sociální život mimo kontakty, které jsou spojené v destinaci s prací?

„Ano dokážu. Avšak využívám k tomu kontakty získané prací.“

20. V závěru bych Vás chtěla poprosit o shrnutí práce. Jaké jsou negativní a pozitivní věci v tomto životním stylu.

„Práce delegáta asi není pro každého. Je náročná na plánování a zodpovědnost. Avšak dává vám určitou míru svobody. Nemyslím si, že by práce delegáta byla nějak extra více náročná než standardní náročnější zaměstnání. Avšak vždy to záleží na situaci. Můžete mít štěstí a mít klidné samostatné klienty nebo naopak mít hodně práce se stížnostmi a řešením dalších složitějších situací. Tato činnost vám však dá množství zkušeností, co se týče jednání s různými lidmi i kulturami, práci s časem a vlastní zodpovědností, sebereflexí nebo také v ohledech jako je orientace v neznámém prostředí či učení se novým návykům.“

Příloha č. 14: Rozhovor – informátor 7, Hradec Králové (2023)

1. Jak se jmenujete a kolik vám je let? Máte partnera/partnerku? Jste student? Jaké je vaše práce mimo delegáta v dané destinaci? Jaké jsou vaše záliby?
„Jmenuji se xxxx a je mi 24 let. V dobách delegatury jsem byl OSVČ, mimo sezónu pracující na HPP jako prodejce zájezdů. Miluji cestování, cizí jazyky a čtení.“
2. Jak dlouho a jak často vykonáváte práci delegáta?
„Tuto pozici jsem vykonával 2 sezóny po sobě, rok 2021 a 2022 (Tunisko, Turecko).“
3. Mezi jakou osobnost se řadíte? Extrovert/Introvert? Jak řešíte případné propojení vaší osobnosti s tímto druhem práce?
„Jsem extrovertní osoba, proto se mi tato práce tolik líbila, jelikož jsem v kontaktu s lidmi a dokážu s nimi řešit krizové situace. Tím, že jsem velice komunikativní člověk, pro mě tato pracovní zkušenost byla velice pozitivní.“
4. Jakého temperamentu jste? Sangvinik, choleric, flegmatik, melancholik – omezuje vás to ve výkonu práce a případně jak se to snažíte vyřešit?
„Nevím, jak odpovědět, jelikož každá situace je u mě dost individuální. Podle toho, o koho se jedná, jaký problém se řeší či jaká je moje nálada. Ve výkonu práce mě to nijak neomezovalo, vždy jsem dokázal problém (vy)řešit.“
5. Jaký je váš typický denní program době výkonu práce delegáta? (pracovní náplň a úkoly)
„Určitě se přichystat na nové klienty a postarat se o ty, kteří již v destinaci jsou a potřebují radu či pomoc od delegáta. Informovat o odletových informacích a také podávat report kanceláři ohledně dění v destinaci.“
6. Kolik hodin denně pracujete jako delegát?
„Je to individuální, taková průměrná pracovní doba včetně administrativy a schůzek s klienty byla okolo 10 hodin denně.“
7. Máte v destinaci nějaké volné dny a co v těchto dnech vykonáváte?
„Den volna je vždy určen dopředu před sezónou. Většinou jsem dělal domácí práce či poznával okolí.“

8. Co děláte ve Vašem volném čase v destinaci?
„Trávil čas s přáteli, odpočíval od každodenní práce s lidmi a poznával okolí letoviska, ve kterém jsem žil.“
9. Jaké jsou vaše koníčky v destinaci a dokážete je propojit s prací?
„Mou oblíbenou činností byla asistence při přeletu a odletu, jelikož letadla a litaní obecně je mým velkým koníčkem.“
10. Vykonáváte stejné aktivity ve volném čase jako doma? (odůvodněte)
„Snažil jsem se více cestovat, jelikož jsem byl v destinacích mně neznámých.“
11. Plánujete si v zahraničí čas pro sebe? (rozvinutí vašich koníčků, dovedností atd.)
„Tento plán jsem vždy měl, ale vždy jsem upřednostnil cestování před studiem cizího jazyku, ale jelikož cestování řadím mezi své zájmy, tak jsem to bral z velké části jako čas, který jsem si vyhradil pro sebe.“
12. Máte při práci delegáta dostatek času na odpočinek a kvalitní spánek? Kolik hodin denně spíte a je to pro vás dostačující?
„Můj spánek se pohyboval něco mezi 4-6 hodinami každou noc. Delegát musí počítat s tím, že i v noci se může cokoliv stát a musí být k dispozici na telefonu, ale jen dodám, že 6 hodin je pro mne dostačující. „
13. Stravujete se stejným způsobem v zahraniční destinaci tak i domácí?
(zdravé/nezdravé/jak často se stravujete/konzumace alkoholu) Rozveďte.
„Můj styl stravování byl spíše žádný, jelikož v hlavní sezóně, kdy byl velký objem klientely nebyl na jídlo téměř čas. Ale velice rád jsem chodil na místní kuchyně. Ke konzumaci alkoholu jsem měl stejný styl jako doma. Minimální.“
14. Jak se cítíte během pracovního dne a po celém dnu v destinaci?
„Vyčerpaný, nabitý energií, šťastný, více dojmů a emocí.“
15. Cítíte na konci sezóny vyčerpaně? Potřebujete odpočívat po návratu?
(V případě, že ano, jak dlouho?)
„Opravdu jsem potřeboval odpočinek, protože to bylo velice dlouhé, ale stačilo mi pár dní.“

16. Navazujete jako delegát milostné vztahy v místě výkonu práce? Pokud ano: Jsou tyto vztahy do budoucna udržitelné? Pokud ne: Nechybí vám milostný život?
„Určitě ne, pro mne to nemá budoucnost. Vztah na dálku jsem již měl, nebylo to to, co jsem vyhledával.“
17. Jak zachováváte své vztahy s rodinou, přáteli či partnerem v době, kdy nejste přítomni doma?
„Za doby výkonu práce v destinaci jsem byl sám, a tudíž mi to vyhovovalo. S rodinou jsem byl v kontaktu příležitostně. Asi 3x až 4x do měsíce.“
18. Navazujete kontakty v destinaci? (klienti, personál, místní obyvatelé, ostatní CK, pouze mezi vlastním týmem)
„Ano určitě, tyto kontakty mi pomáhají při rozvíjení nauky cizího jazyka a také udržování přátelských vztahů.“
19. Dokážete si udělat čas na svůj sociální život mimo kontakty, které jsou spojené v destinaci s prací?
„Velice často jsem byl v kontaktu s osobami mi blízkými, kteří byli v ČR. Mnohdy za mnou i přijeli osobně, takže jsem byl spokojený.“
20. V závěru bych Vás chtěla poprosit o shrnutí práce. Jaké jsou negativní a pozitivní věci v tomto životním stylu.
„Práci delegáta hodnotím kladně i přes veškerou její náročnost, a to především na psychiku, protože je spojena s velkým množstvím komunikace a často i řešení nelehkých situací s klienty. Delegát musí být schopen komunikovat jak s klienty, tak s ostatními členy týmu a většinou se musí naučit i několik cizích jazyků což beru jako bonus i v rámci mého koníčku. Kromě toho jsem si zlepšil organizační schopnost, abych byl schopen efektivně plánovat svůj pracovní den. Práci bych doporučil všem, kteří se chtějí něco naučit a zároveň procestovat. „

Příloha č. 15: Rozhovor – informátor 8, Hradec Králové (2023)

1. Jak se jmenujete a kolik vám je let? Máte partnera/partnerku? Jste student? Jaké je vaše práce mimo delegáta v dané destinaci? Jaké jsou vaše záliby?

„Jmenuji se xxxx a je mi 23 let. Ano mám a jsem šťastně zadána. V průběhu roku stále studuji, mimo studia pracuji jako instruktorka plavni pro mateřské školky a základní školy. Mezi mé záliby jednoznačně patří vaření, pečení, cestování, fotografování, kruhové tréninky, zdraví životní styl, sauna a návštěva kavárny či restaurace s přáteli.“

2. Jak dlouho a jak často vykonáváte práci delegáta?

„Práci delegáta v tomto roce budu vykonávat již třetím rokem, a to vždy přes letní sezónu“

3. Mezi jakou osobnost se řadíte? Extrovert/Introvert? Jak řešíte případné propojení vaší osobnosti s tímto druhem práce?

„Řadím se mezi extroverta, jsem otevřená všem novým věcem.“

4. Jakého temperamentu jste? Sangvinik, cholerik, flegmatik, melancholik – omezuje vás to ve výkonu práce a případně jak se to snažíte vyřešit?

„Myslím, že jsem sangvinik, snažím se být stále veselá, přátelská a velmi hovorná, takže mi to ba naopak v mé práci s lidmi velmi pomáhá.“

5. Jaký je váš typický denní program v době výkonu práce delegáta? (pracovní náplň a úkoly)

„Typický den začíná rannímihovory s klienty, kterým nastali nějaké komplikace během večera. Následuje několik informačních schůzek, kde přivítám nové klienty, prodám výlety a případně řeším vzniklé komplikace, po informační schůzce bývala občas i konzultační schůzka, a to pro klienty, kteří byli již ubytováni a potřebují něco dořešit v průběhu jejich pobytu. Po kolotoči informačních schůzek, které končili obvykle okolo 15:00 hodin, následovala administrativní činnost v kanceláři, která zahrnuje předání protokolů a potřebných papírů, přípravu na další den, sepsání a naplánování informačních schůzek na následující den. Následovalo osobní volno, při kterém jsem stále na telefonu pro případ potřeby klientů. Z velké části jsem se večer věnovala osobnímu volnu, a to převážně odpočinku po náročném dnu.“

6. Kolik hodin denně pracujete jako delegát?
„Čas práce delegáta přesně určit nelze, někdy je to 10-12 hodin a někdy pouze 4 hodiny. Vždy podle situace. Čas řídí potřeby klientů.“
7. Máte v destinaci nějaké volné dny a co v těchto dnech vykonáváte?
„Když mám volný den tak se snažím co nejvíce si odpočinout, odpočívám většinou aktivně, a to na výletě či poznáním okolí, na pláži, u bazénu nebo s přáteli. Bohužel volného času jsem nikdy neměla přebytek, a tak jsem si ho vždy velmi vážila a snažila co nejvíce užít.“
8. Co děláte ve Vašem volném čase v destinaci?
„Ve volném čase odpočívám na pláži, pokoji či u bazénu a v případě delšího volna poznávám okolí na fakultativních výletech.“
9. Jaké jsou vaše koníčky v destinaci a dokážete je propojit s prací?
„Zájmy nelze tak dobře propojit s touto prací. Práce je velmi náročná na čas, nikdy nevíte, kdy vás klient bude potřebovat“
10. Vykonáváte stejné aktivity ve volném čase jako doma? (odůvodněte)
„Vaření, pečení, kruhové tréninky, saumu zde vůbec neprovozují. Bomusem je cestování, protože práce sama o sobě je o vycestování z rodné země a to, mě velmi naplňuje a baví.“
11. Plánujete si v zahraničí čas pro sebe? (rozvinutí vašich koníčků, dovedností atd.)
„Snažím se vždy aspoň jednou do týdne mít volné odpoledne a při nejlepším aspoň celý den. Z velké části to, ale nevyjde, protože mám na starost několik set klientů a vždy se někdo najde, kdo zrovna potřebuje mou pomoc.“
12. Máte při práci delegáta dostatek času na odpočinek a kvalitní spánek? Kolik hodin denně spíte a je to pro vás dostačující?
„Spím aspoň 7–8 hodin denně, jinak bych nemohla s touto náročnou prací fungovat 3,5 měsíce v kuse. Spánek je velmi důležitý pro správný chod v tak psychicky náročné práci s lidmi.“

13. Stravujete se stejným způsobem v zahraniční destinaci tak i domácí?
(zdravé/nezdravé/jak často se stravujete/konzumace alkoholu) Rozveďte.
„Stravuji se lépe co se týče kvality potravin, a to, protože se stravuji na hotelu, kde je vždy velký výběr zeleniny, ovoce a všeho na co má člověk chuť. Konzumace alkoholu patří z velké části k večernímu volnému programu s přáteli. Tudiž musím říct, že se zde konzumace alkoholu zvyšuje“
14. Jak se cítíte během pracovního dne a po celém dnu v destinaci?
„Nálada se většinou mění v průběhu dne a podle toho, jak jsou lidi příjemní, samozřejmě se snažím vždy chovat ke všem stejně, ale bohužel práce s lidmi občas přináší špatnou náladu. Po pracovním dnu se z velké části cítím vyčerpaně, ale i skvěle po dobře odvedené práci.“
15. Cítíte na konci sezóny vyčerpaně? Potřebujete odpočívat po návratu?
(V případě, že ano, jak dlouho?)
„Určitě ano, minimálně 2 týdny potřebuji být v klidu domova a bez práce. Bez vypnutého telefonu a dlouhého nerušeného spánku.“
16. Navazujete jako delegát milostné vztahy v místě výkonu práce? Pokud ano: Jsou tyto vztahy do budoucna udržitelné? Pokud ne: Nechybí vám milostný život?
„Milostné vztahy jsem navazovala ve své první sezóně a určitě pro mou osobu udržitelné nebyli. V dalších letech posoudit nemohu, protože mám partnera, se kterým jsem naprosto spokojená a pokud se ptáte na vztah na dálku tak z takto krátkého hlediska je to udržitelné.“
17. Jak zachovááte své vztahy s rodinou, přáteli či partnerem v době, kdy nejste přítomni doma?
„Vztahy zachováváme díky zprávám a hovorům, a to většinou každý den k večeru. Rodina a partner mě i navštěvují v destinace, takže s tím problémem určitě nemám.“
18. Navazujete kontakty v destinaci? (klienti, personál, místní obyvatelé, ostatní CK, pouze mezi vlastním týmem)
„Jelikož jsem velmi přátelská a komunikativní, tak se snažím navázat kontakt jak v rámci firmy, tak i s místními obyvateli či klienty.“

19. Dokážete si udělat čas na svůj sociální život mimo kontakty, které jsou spojené v destinaci s prací?

„Do destinace jedu převážně pracovat, a tak je těžké najít někoho jiného mimo práci. Vše je tam s prací spojené.“

20. V závěru bych Vás chtěla poprosit o shrnutí práce. Jaké jsou negativní a pozitivní věci v tomto životním stylu.

„Práce delegáta je velmi náročná a určitě není pro každou osobu. Negativní věci na této práci může být, že se nemůžete svůj čas přesně naplánovat i když se o to někdy usilovně snažíte, vždy všechno záleží na situaci. Je zde také málo volného času a častokrát i málo času na startování v průběhu dne. Práce je to s lidmi a jak všichni víme práce s lidmi vždy bývá ta nejtěžší. Pozitivní věci na této práci je výzva v řešeních krizových situací, organizace dne, komunikace jak v rodném, tak cizím jazyce, poznávání nové kultury. Práci celkově hodnotím kladně, a to z pozice studenta, který je bez závazků, mladý a zdraví

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

Jméno a příjmení: **Dominika Pachlová**
Osobní číslo: **I2000683**
Adresa: **Vyšehradská 831, Rtně v Podkrkonoší, 54233 Rtně v Podkrkonoší, Česká republika**
Téma práce: **Analýza životního stylu delegáta cestovního ruchu**
Téma práce anglicky: **Analysis of lifestyle of delegate in tourism**
Jazyk práce: **Čeština**
Vedoucí práce: **Mgr. Pavlína Chaloupská, Ph.D.**
Katedra rekreologie a cestovního ruchu

Zásady pro vypracování:

Cílem bakalářské práce je zpracovat kvalitativní analýzu životního stylu delegáta v cestovním ruchu. Dílčím cílem je v teoretické části popsat práci delegáta cestovního ruchu a definovat pojem životní styl.

Osnova:

1. Úvod
2. Cíl práce
3. Metodika zpracování
4. Teoretická část
 - 4.1. Cestovní kancelář
 - 4.2. Delegát
 - 4.2.1. Předpoklady pro výkon práce delegáta
 - 4.2.2. Pracovní povinnosti delegáta cestovního ruchu
 - 4.3. Definice osobnosti
 - 4.3.1. Psychologické typy osobností
 - 4.3.2. Motivace osobnosti
 - 4.4. Životní styl
 - 4.4.1. Základní lidské potřeby
 - 4.4.2. Sociologie volného času
5. Praktická část
 - 5.1. Deník delegáta cestovního ruchu
 - 5.2. Rozhovory s delegáty
6. Shrnutí výsledků
7. Závěry a doporučení
8. Zdroje
9. Přílohy


Seznam doporučené literatury:

1. KASAL, Josef. *Sociologie životního způsobu* [online]. Univerzita Hradec Králové, 2014 [cit. 2022-10-06]. Dostupné z: https://inpdf.uhk.cz/wp-content/uploads/2014/03/Sociologie_zivotního_zpusobu.pdf. Univerzita Hradec Králové
2. ZELENKA, Josef. *Průvodce cestovního ruchu*. Hradec Králové: Gaudeamus, 1996. ISBN 80-7041-385-9.
3. PÁSKOVÁ, Martina a Josef ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. [Praha]: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002.

4. ŠTÝRSKÝ, Jiří a Jiří PETERA. *Práce průvodce v současných podmínkách rozvoje cestovního ruchu*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. ISBN 978-80-7435-535-6.
5. SMÍDOVA, Olga. *Životní styl a styl života*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-660-9

Podpis studenta: 

Datum: 1.10.2022

Podpis vedoucího práce: 

Datum: 1.10.2022

© IS/STAG, Portál – Podklad kvalifikační práce, pachldo1, 18. dubna 2023 07:37