

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2019-2020

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Helena Kněžourková

**Specifika práce lektora - průvodce v oblasti zájmového
vzdělávání dospělých**

Praha 2020

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Shánilová Ivana, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR PART TIME STUDIES

2019-2020

BACHELOR THESIS

Helena Kněžourková

**Specifics of work of a lector – guide in the sphere of interest
adult education**

Prague 2020

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Shánilová Ivana, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 11. 2. 2020

Jméno autorky

Poděkování

Děkuji PhDr. Ivaně Shánilové, Ph.D. za čas a cenné rady při vedení mé bakalářské práce a také všem respondentům dotazníkového šetření.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na profesi průvodce, kterého popisuje jako lektora v oblasti zájmového vzdělávání dospělých. Teoretická část nejprve specifikuje pojem celoživotní vzdělávání, vysvětluje pojmy spadající do této problematiky a podrobněji se zabývá zájmovým vzděláváním dospělých a jeho specifiky. Zabývá se verbální a neverbální komunikací, osobností lektora, a ještě více osobností průvodce, předpoklady k výkonu této profese a kompetencemi podle Národní soustavy povolání. Velká část je zaměřena na přípravu výkladu a vysvětlení rozdílů při práci s různými typy skupin. Samostatná kapitola je věnována i konfliktům a problémovým situacím. Součástí teoretické části je i kapitola o vzdělávání průvodců, na což navazuje empirická část, která pomocí kvantitativního výzkumu zjišťuje, jakým způsobem se průvodci dále vzdělávají, jaká je jejich příprava na konkrétní akce a jejich celkový přístup k práci.

Klíčová slova

Celoživotní vzdělávání, klient, komunikace, lektor, Národní soustava kvalifikací, Národní soustava povolání, průvodce, skupina, zájmové vzdělávání dospělých.

Annotation

The bachelor thesis is focused on the profession guide, which it depicts as a lector in the sphere of interest adult education. First, the theoretical part specifies the term lifelong education, explains the terms included in this problematic and focuses in detail on the interest adult education and its specifics. It is dealing with a verbal and nonverbal communication, character of the lector and comprehensively character of the guide, the preconditions for executing this profession and competencies according to the National system of qualifications. Big section of the bachelor thesis is focused on the preparation of the interpretation and on the explanation of the differences between working with diverse types of groups. There is a single chapter, which is focusing on the conflicts and problematic situations. Part of the theoretical section is a chapter about the education of guides, which is followed by an empirical part. With the help of the quantitative research the empirical part is solving, how the guides further educate themselves, how they prepare for a specific groups and what is their approach to the job.

Keywords

Client, communication, group, guide, interest adult education, lector, lifelong education, National System of Occupations, National System of Qualifications.

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ (UČENÍ)	11
1.1 Vzdělávání dospělých.....	11
1.2 Volný čas a zájmové vzdělávání dospělých	13
1.3 Oblasti zájmového vzdělávání dospělých.....	15
2 KOMUNIKACE.....	19
2.1 Komunikace v činnosti průvodce	20
2.2 Neverbální komunikace v činnosti průvodce.....	20
3 OSOBNOST LEKTORA A PŘEDPOKLADY.....	23
3.1 Příprava na vzdělávací akci	23
3.2 Profese lektora dle NSP	24
3.3 Lektor v zájmovém vzdělávání dospělých.....	25
4 OSOBNOST PRŮVODCE.....	28
4.1 Předpoklady pro práci průvodce	28
4.2 Vzdělání a doškolení průvodců, legislativa	30
4.3 Profese průvodce dle NSP	33
4.4 Asociace průvodců a etický kodex	35
4.5 Didaktické zásady v profesi průvodce	36
5 TYPY SKUPIN V PRÁCI PRŮVODCE	38
5.1 Dle destinace a národnosti klienta	38
5.2 Podle způsobu vzniku	40
5.3 Specifické skupiny	41
6 PŘÍPRAVA VÝKLADU	43
7 KONFLIKTY A PROBLÉMOVÉ SITUACE	45
PRAKTICKÁ ČÁST	48
8 ÚVOD DO VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	48
8.1 Stanovení hypotéz.....	48
8.2 Oslovení respondenti	48

8.3 Metodologie.....	49
9 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ.....	50
10 VYHODNOCENÍ OTÁZEK	52
11 OVĚŘENÍ HYPOTÉZ	67
ZÁVĚR	68
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	71
SEZNAM ZKRATEK	74
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	75
SEZNAM PŘÍLOH.....	76

ÚVOD

Povolání průvodce vzbuzuje v mnohých představu cestování, návštěv historických památek a většinou tváře usměvavých klientů, kteří přijíždí příjemně trávit svou dovolenou. Málokdo si však představí náročnou přípravu a vysoké nároky, které jsou na průvodce kladeny. Cílem této práce je představit tuto profesi a podívat se na průvodce trochu jiným pohledem – jeho úkolem je předávat klientům informace a tím rozšiřovat jejich obzory. Touto formou je průvodce vzdělává, proto je na něj v této práci pohlíženo jako na lektora. Aby tato profese mohla být vykonávána poctivě, je nutností neustále se vzdělávat, sledovat aktuální dění a neustále na sobě pracovat. Dílčím cílem práce je i tuto oblast specifikovat.

I když cestování a návštěvy historických objektů nejsou považovány za typickou vzdělávací aktivitu, jsou ale způsobem, jak získat mnoho nových poznatků, informací a zážitků. Pro tyto akce je obvyklé, že se odehrávají ve volném čase klientů, proto je lze zařadit do oblasti zájmového vzdělávání. Tomuto typu vzdělávání není v odborné literatuře věnováno příliš prostoru. Účast na akcích je financována z vlastních zdrojů klienta, a proto účastník očekává určitou kvalitu ve formě validních informací a nezapomenutelných zážitků. Proto je osobnost průvodce velice důležitá, musí být skutečnou osobností, protože na něm závisí, jak bude celá akce úspěšná.

Bakalářská práce má dvě části. V teoretické části je vymezen pojem celoživotní učení, do kterého je v kontextu zasazeno zájmové vzdělávání dospělých, kterému je v práci věnována větší pozornost. Dále je zde specifikována osobnost lektora, a ještě podrobněji osobnost průvodce – osobnostní předpoklady, vlastnosti, jejich kvalifikace a další dozdělávání. Prostor je věnován komunikačním dovednostem, přípravě na konkrétní akci a typologii skupin, se kterými je průvodce při své práci v kontaktu. Jinak bude probíhat výklad pro skupinu zahraničních turistů v Praze a jinak bude na tom samém místě realizován výklad pro klienty z České republiky. Úkolem průvodce je vyhodnotit, jak přizpůsobit výklad jednotlivým skupinám, a i tomu je věnována jedna z kapitol.

Důležitá je v této profesi také odolnost vůči stresu, neboť ke konfliktům a problémovým situacím dochází velice často. Nemusí být vždy vyvolány konfliktním klientem, ale impulz může přijít i od dalších subjektů, jako například od řidičů autobusů, v restauracích, hotelech nebo s personálem navštěvovaných objektů. Často může být plánovaný harmonogram narušen nepředvídatelnou situací (dopravní nehoda, uzavření objektu, náhlý zdravotní problém klienta) a průvodce musí umět tyto situace zvládat tak, aby to průběh akce ovlivnilo co nejméně. Tato problematika je rovněž v bakalářské práci popsána.

Cílem empirického šetření v praktické části práce je zjistit, jak se samotní průvodci sebevzdělávají a jak se na samotné akce připravují. Otázky jsou směřovány na konkrétní aktivity vedoucí ke vzdělávání průvodců, jejich doškolování, přípravu na specifické skupiny, na vyhledávání odborné terminologie před návštěvou výrobních závodů, přípravu na provádění míst, kde průvodce dosud nebyl a také na to, zda si průvodce před návštěvou otevřenost objektů ověří či nikoliv. I v práci průvodce dochází k modernizaci a změnám a úkolem průvodce je i naučit se pracovat jinak, proto je jedna otázka zaměřena i na to, zda se průvodci již setkali s moderními systémy používanými k provádění a jak jim tento styl práce vyhovuje.

V kvantitativním výzkumu je využito dotazníku, který byl distribuován mezi průvodce na facebookové skupině „Průvodci a delegáti sobě“.

TEORETICKÁ ČÁST

1 CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ (UČENÍ)

Pojem celoživotní učení zahrnuje soubor všech vzdělávacích aktivit realizovaných v průběhu celého života. U celoživotního učení je kladen velký důraz na jednotlivce, na to, aby získal vztah k učení, uměl se učit a naučil se vyhledávat a zpracovávat informace. (Veteška, 2016, s. 95) Jak by mělo probíhat celoživotní učení, se lze dočíst v dokumentu zvaném Memorandum celoživotního učení z roku 2000. Zdůrazňuje nutnost podpory všech způsobů vzdělávání, tedy formálního, neformálního, ale i informálního učení a uznání kvalifikací získaných jiným než formálním způsobem. Učení a získávání nových dovedností by mělo být umožněno všem. Dle tohoto dokumentu je také potřeba inovovat vyučování a učení a více investovat do lidského kapitálu. (Šerák, 2009, s.15)

1.1 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Jednou z hlavních oblastí celoživotního učení je vzdělávání dospělých. Jedná se o vzdělávací proces zahrnující veškeré vzdělávací aktivity. Cílem je získat nebo zdokonalit znalosti, dovednosti a profesní kompetence. Člověk je za svoje vzdělávání sám odpovědný, sám si ho organizuje a řídí. Stát za něj nenesе žádnou odpovědnost. Každý by se měl celý život učit, nejen aby obstál na trhu práce, ale i v životě. Je to tedy proces celoživotního učení. (Beneš, 2014, s. 25) Důvody pro vzdělávání u dospělých mohou být různé. Někdo se rozhodne pro vysokou školu, i když dříve o takové studium z různých důvodů neměl zájem. Teď mu však vysokoškolský titul může pomoci v kariéře. Někdo si potřebuje zvýšit kvalifikaci, jiný chce aktivně trávit volný čas a rozšiřovat si obzory. (Beneš, 2014, s. 37) Proces učení u dospělého však neprobíhá stejným způsobem jako u jedinců v mladším věku. Aby bylo učení efektivní, je potřeba být motivován, mít možnost se učit, chtít se učit a umět se učit. (Šerák, 2009, s. 62) Vzdělávací proces probíhá formálním, neformálním a informálním způsobem.

Formální vzdělávání je vzdělávání ve školském systému. Cílem je získat určitý stupeň vzdělání, tedy nějaký uznávaný certifikát (maturitní vysvědčení, vysokoškolský diplom). Naproti tomu vzdělávání neformální se odehrává mimo školský systém

a výstupem není žádný uznávaný diplom (Veteška, 2016, s. 88). U obou typů vzdělávání se vyskytuje stejný znak, a to znak organizovanosti a záměrnosti. Do neformálního vzdělávání patří tzv. další vzdělávání, které je v oblasti vzdělávání dospělých nejvýznamnější. To se může odehrávat ve volném čase (dobrovolně), nebo na pracovišti (povinné). (Veteška, s. 108) Poskytovateli mohou být veřejné či soukromé instituce. Zahrnuje další profesní vzdělávání, občanské vzdělávání a zájmové vzdělávání (viz samostatná kapitola). (Veteška, 2016, s. 96). Další profesní vzdělávání lze dále dělit na kvalifikační, kdy je cílem prohloubení kvalifikace, normativní – např. školení BOZP, které je upraveno legislativou a rekvalifikační, které jako jediné z dalšího vzdělávání organizuje a kontroluje stát, jedná se o získání nové kvalifikace.

Cílem občanského vzdělávání je naučit a aktivovat jedince ve vyjadřování názorů a potřeb a také k účasti ve volbách. Vede člověka k aktivnímu občanství. (Veteška, 2016, s.134) Vede i k vytváření kompetencí informačních, ekonomických, ekologických, technologických i finanční gramotnosti. (Beneš, 2014, s. 157)

Zvláštní kapitolu představuje informální vzdělávání (učení). To jediné probíhá nezáměrně, což znamená, že si jedinec učení neuvědomuje. Vědomosti si osvojuje sledováním tisku, rádia, televize, nebo se učí z každodenních činností, zkušeností a různých situací, ať již získávaných ve volném čase nebo v pracovním procesu. (Veteška, 2016, s. 98) Člověk se tak učí praxí, a proto si i řešení různých problémů zapamatuje lépe než ve školní lavici. U informálního učení je další výhodou zájem člověka o danou problematiku, odpadá totiž problém s motivací, která často lidem u formálního vzdělávání chybí. (Beneš, 2014, s. 78)

Rozdíl mezi školským systémem a vzděláváním dospělých je také v tom, kde vzdělávání a učení probíhá. Vzdělávání dospělých totiž může probíhat kdekoliv. (Beneš, 2014, s. 88)

I neformální vzdělávání a informální učení mohou být zrovnoprávněny s učením formálním. Je to možné díky Národní soustavě kvalifikací. (Beneš, 2014, s. 37) Podle kritérií soustavy lze vykonat kvalifikační zkoušku a získat uznávaný certifikát o profesní kvalifikaci. Každá profesní kvalifikace má kvalifikační a hodnotící standard. Kvalifikační standard určuje, jaké má mít uchazeč o zkoušku znalosti a dovednosti,

hodnotící standard, jakým způsobem se tyto znalosti budou ověřovat. Součástí zkoušky je i praktická část, kdy na modelovém případě uchazeč své dovednosti prokáže. (Národní kvalifikace, online, cit. 2019-12-12) Kvalifikace NSK se dělí na dílčí a úplné. Poté, co jedinec složí dílčí profesní kvalifikaci, je oprávněn vykonávat tuto činnost v dané profesi. Pokud by chtěl složit kvalifikaci úplnou profesní, musí složit všechny kvalifikace dílčí. (Orieška, 2019, s. 50) Např. člověk, který rád vaří a chtěl by se takto živit, může složit dílčí profesní kvalifikační zkoušku Příprava teplých pokrmů (65-001-H), ale také Příprava studené kuchyně (65-002-H), Příprava pokrmů pro rychlé občerstvení (65-003-E), Příprava minutek (65-004-H) a Kuchař expedient (65-011-E). V případě, že zájemce složí všechny tyto dílčí kvalifikační zkoušky, může získat úplnou profesní kvalifikaci Kuchař (65-99-H/01). (Národní kvalifikace, online, cit. 2019-12-12) Národní soustava kvalifikací vychází z Národní soustavy povolání.

Národní soustava povolání je internetový katalog popsaných profesí. V současné době popisuje 2461 povolání. Slouží jako nástroj pro zvýšení mobility pracovní síly na základě potřeb trhu práce, které identifikují jak odborníci z trhu práce, tak i zaměstnavatelé. Díky NSP lze zjistit, jaké jsou požadavky na výkon v jednotlivých profesích. (NSP, online, cit. 2019-12-20) U jednotlivých profesí popisuje nejčastější pracovní činnosti. Je výbornou pomůckou pro široký okruh uživatelů jako jsou nezaměstnaní, úřady práce, studenti, zaměstnanci nebo odborníci v oblasti lidských zdrojů. Je pravidelně aktualizována, a to od roku 2007, za což je odpovědný Fond dalšího vzdělávání. Zodpovídá za ni Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. (Orieška, 2019, s. 49)

Dříve nebylo možné získat kvalifikaci jiným způsobem než formálním vzděláváním.

V průběhu života se vzdělávací potřeby dospělého člověka mění. Mohou být ovlivněny profesním růstem, ekonomickým faktorem nebo osobními zájmy. (Veteška, 2016, s. 89)

1.2 VOLNÝ ČAS A ZÁJMOVÉ VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Volný čas: je doba, která zůstává člověku po splnění pracovních a mimopracovních úkolů, doba, kdy není třeba plnit žádné povinnosti. Jedinec si sám vybírá, jaké aktivity bude v tomto čase vykonávat. (Veteška, 2016, s. 123) Podle toho, jakým způsobem ho

trávíme, se dále dělí na odpočinkový, pro který je typická relaxace a pohybově i psychicky nenáročná činnost, dále volný čas rekreační, ten naopak často trávíme pohybem a zájmový, věnovaný našim koníčkům (kurzy, kroužky). (Šerák, 2009, s. 28)

Zájmové vzdělávání dospělých: je součástí dalšího vzdělávání a procesu celoživotního učení. Slouží k uspokojování potřeb jedinců, naplňuje zájmy člověka, umožňuje seberealizaci, rozvíjí osobnost. Zahrnuje pestrou škálu aktivit – rekreační, poznávací, sportovní, výchovně vzdělávací a jiné. Typické je, že se odehrávají ve volném čase člověka, dobrovolně a probíhají mimo školský systém, jedná se tedy o neformální vzdělávání a informální učení. Aktivity mohou být individuální i skupinové, jednorázové i dlouhodobé. (Veteška, 2016, s. 122-125)

Účastníkům přináší nové poznatky, zážitky, rozvíjí se komunikace, dochází k sebepoznání, má kladný vliv na psychiku a zdraví člověka. Na základě společných zájmů zde mohou vznikat nová přátelství. Akce probíhají méně formálně, důraz je kladen na pozitivní atmosféru a přátelské vztahy. Jedinec si během aktivit odpočine od stereotypu běžného dne. (Pelánek, 2008, s. 11)

Vzhledem k faktu, že zájmové vzdělávání pokrývá široké spektrum aktivit, je pro odborníky těžko uchopitelné. Proto mu odborná veřejnost nevěnuje příliš pozornosti. Od ostatních forem vzdělávání se výrazně liší. Problémem někdy bývá nedostatečná odbornost lektorů, neboť pro oblast zájmového vzdělávání není nutné prokazovat odbornou kvalifikaci. Problémem může být i nedostatek financí. (Šerák, 2009, s. 70) Nejrozšířenější formy představují vzdělávací kurzy nebo zájmové kroužky. U vzdělávacích kurzů se nejčastěji lze setkat s přednáškou nebo seminářem. Dle preferencí navštěvují účastníci zájmové kroužky sběratelské (např. filatelistický), sportovní a tělovýchovné (např. fotbal, turistika), stolních her (např. scrabble), technické (např. modelářství), naučné (např. vlastivědné) a další. Důležitou roli hraje sebeřízené učení. (Šerák, 2009, s. 78)

Pro tento typ vzdělávání je typická orientace na zájmy účastníka, dobrovolnost, aktivita účastníka, přátelský přístup, obsahová pestrost, svoboda výběru a účast na aktivitách ve volném čase. (Šerák, 2009, s. 52)

Díky dobrovolné účasti odpadá obava a stres z případného neúspěchu, typická pro formální vzdělávání, a účastník má dobrý pocit z aktivně stráveného volného času. (Šerák, 2009a, s 53). Problémem může být, jak již bylo řečeno, vysoká finanční náročnost, lokální nedostupnost nebo různá úroveň jak vzdělávacích zařízení (nejsou pevně stanoveny standardy), tak i samotných vzdělávaných. (Veteška, 2016, s. 129)

1.3 OBLASTI ZÁJMOVÉHO VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Podle obsahu lze zájmové vzdělávání dospělých členit na:

Cestování a turistiku: obzvlášť po roce 1989 zájem o cestování vzrostl, protože předchozí komunistický režim cestování příliš nepřál. Cestovat lze organizovaným či neorganizovaným způsobem. Několik let po pádu komunismu lidé vyjížděli do okolních států často pouze na jeden den (Rakousko, Německo). Pro poznávání vzdálenějších evropských zemí preferovali cestovní kanceláře, a to především z důvodu jazykové bariéry. Cestovní kancelář pro ně představovala pocit bezpečí. V posledních letech se situace změnila. V důsledku krachu některých kanceláří a ztráty důvěry v ně a díky možnosti nákupu cenově výhodných letenek, jízdenek a ubytování často upřednostňují cestování „po vlastní ose“. To se týká především mladší generace, která je již lépe jazykově vybavena a cestovat je zvyklá. Organizované cestování volí především starší generace, nebo člověk cestující do mimoevropských destinací.

Po pádu minulého režimu český turista preferoval cestování do zahraničí, aby poznal země, které dříve navštívit nemohl, na úkor cest po naší vlasti. V posledních letech ale opět vzrostl zájem o Českou republiku u našich občanů. Tomu napomohlo i zlepšení infrastruktury a pestrá nabídka aktivit v navštěvovaných oblastech. Oblíbená je pěší turistika, jejíž velkou výhodou je finanční nenáročnost, kvalitní zážitek a vzdělávací efekt. Turistiku lze provozovat i organizovaným způsobem. Nejznámější organizací v České republice je Klub českých turistů. Kromě organizace výletů pořádá i řadu vzdělávacích aktivit, jako jsou přednášky, besedy, ale také společenské akce. (Šerák, 2009, s. 156-160)

Jazykové vzdělávání: tento typ aktivit se nachází na hranici formálního a zájmového vzdělávání, protože výstupem může být i získání formální kvalifikace a lepší uplatnění na trhu práce. Řada lidí však studuje z důvodu zájmu o cizí jazyk, ráda cestuje a znalost jazyka zážitek umocňuje. Lze se setkávat a hovořit s místními obyvateli, odpadá závislost na cestovní kanceláři z důvodů obavy, že se člověk nedomluví, může číst místní tisk, rozumí nápisům. Také je možné přečíst si v originále knihy, které nejsou dostupné v českém překladu. Cizí jazyky lze studovat organizovaně v jazykových školách nebo na pracovišti, výměnnými pobyty v zahraničí nebo neorganizovaně se soukromým lektorem, samostudiem, sledováním videí a cizojazyčných filmů nebo pravidelnou konverzací s cizojazyčnými přáteli. Možnosti jsou v dnešní době již velmi široké. (Šerák, 2009, s. 173-174)

Pohybovou a sportovní výchovu: je v současné době velice podporována, neboť má příznivý vliv na zdraví a psychiku člověka. Do této oblasti patří rekreační i závodní sportování. U dospělých většinou probíhá neorganizovaně jako sebevzdělávací aktivita. Je mnoho jedinců, kteří si bez pravidelné sportovní aktivity nedovedou život představit, sportují pravidelně a pokud nemají možnost sportovat, tato činnost jim chybí. Oblíbená je cyklistika, běh, plavání, lyžování nebo cvičení v posilovně. Mnoho lidí má sport spojen se zdravým životním stylem a jako dobrý způsob, jak si udržet ideální postavu a být v dobré kondici. Ať již je sport provozován organizovaně či neorganizovaně, nevýhodou může být, u určitých aktivit, vyšší finanční náročnost. I když člověk sportuje sám, musí vynaložit mnohdy nemalé prostředky na nákup sportovního vybavení. Nákladné jsou i vstupy do sportovních středisek nebo nákup permanentky. Určité sportovní činnosti jsou tak vyhrazeny těm majetnějším, kteří si daný sport mohou dovolit, což vede k určitému kastování (golf, tenis). Nejznámější sportovní tělovýchovnou organizací je Sokol. (Šerák, 2009, s. 148-154) Kromě tradičně oblíbených sportovních disciplín se popularita určitých sportů v různých obdobích mění. Může být ovlivněna výjimečným mezinárodním úspěchem českého sportovce, který motivuje i ostatní a k danému sportu přiláká nové zájemce.

Kulturní a estetickou výchovu: má tradici již z období antiky. Kulturní i estetická výchova kultivují člověka, a proto je důležitá přístupnost všem. Velkou roli v estetické výchově hraje vkus. Každý má vkus odlišný, utváří se v rámci určitého způsobu života,

charakterizuje osobnost. Kulturní a estetická výchova obohacuje člověka, naučí ho porozumět prvkům estetická, nejen v oblasti umění, ale ve všem, co člověka obklopuje. Do této sféry patří i společenské chování.

Většina vzdělávacích aktivit v této oblasti je zaměřena na umění a probíhá buď „výchovou uměním“ nebo „výchovou k umění“. Výchovou uměním se formují vlastnosti člověka, který působením edukační aktivity získá estetické cítění a je sám schopen udělat si úsudek o uměleckém díle. Výchova k umění je uskutečňována prostřednictvím umělecké činnosti. Zde rozlišujeme činnost tvořivou, kdy účastník sám umělecké dílo vytváří, receptivní, kdy umělecké dílo vnímá (výtvarné, hudební) nebo interpretační, kdy sám interpretuje dílo již existující. Pokud se člověk dostává často do kontaktu s estetickým, kultivují se jeho smysly a podporuje fantazie člověka.

V popředí zájmu jsou kurzy výtvarné, literární, ale i historicko-poznávací zájezdy či vycházky. V Praze jsou velice oblíbené vycházky pořádané Klubem za starou Prahu, Prague City Tourismem (Pražská informační služba) nebo Prahou neznámou.

Další vzdělávací aktivitou spadající do této sféry je vzdělávání hudební. Sem lze zařadit hru na hudební nástroj (aktivní působení) nebo i poslech vážné hudby na koncertech či divadelních představeních (pasivní působení). Na poli kulturně-estetického vzdělávání hrají významnou roli muzea a galerie. Jsou nejnavštěvovanějšími institucemi v tomto segmentu. Kromě prohlídky expozic totiž nabízí návštěvníkům také řadu vzdělávacích akcí. Výstavy jsou často prováděny interaktivní formou s možností zapojení návštěvníka. Velkou výhodou je názornost, bezprostřední kontakt s vystavovanými předměty a působení na širokou veřejnost. (Šerák, 2009, s. 138-145)

Vědeckotechnické vzdělávání: zahrnuje pestrý okruh specializovaných oborů. Má mnoho společného s kulturní, přírodovědnou a ekologickou výchovou a také s občanským vzděláváním. Patří sem činnosti hvězdáren, planetárií, muzeí, botanických zahrad a řady dalších institucí. Oblíbené jsou ale i naučné televizní pořady, nebo promítání filmů. Můžeme sem zařadit také modelářství, kutilství nebo chalupaření. Český národ je národem chatařů a chalupářů. Tato záliba se u nás začala prosazovat od 19. století. K obrovskému rozmachu však došlo až v dobách komunistického režimu, kdy bylo omezeno cestování a chaty a chalupy sloužily jako útočiště pro trávení

volného času. Občané si objekty většinou stavěli svépomocí, sami si je opravovali a udržovali. Kutilství bylo v té době možností, jak využít manuální zručnosti a uplatnit svou kreativitu, kterou nebylo možno ukázat v pracovním poměru. Lidé se tímto způsobem mohli realizovat, přinášela jim pocit uspokojení a odreagování. (Šerák, 2009, s. 167-171)

Zdravotní výchovu: úkolem je především šíření základních principů zdravého životního stylu, zdravá výživa, psychická hygiena, ale také zdůrazňování škodlivosti kouření, drog a nadměrné konzumace alkoholu. V této oblasti hrají důležitou roli především média. Nejznámější organizací pořádající vzdělávací akce je Český červený kříž. (Šerák, 2009, s. 160)

Ekologickou (environmentální) výchovu: v posledních desetiletích roste zájem společnosti o životní prostředí. Stále častěji se hovoří o problémech se znečištěním životního prostředí a poškozováním planety. Proto je snahou pořádat co nejvíce vzdělávacích akcí a působit na člověka, aby změnil své návyky a choval se k životnímu prostředí ohleduplněji. Hlavními tématy je ochrana životního prostředí, třídění odpadu, globální oteplování a další. Je důležité, aby si každý svou odpovědnost za životní prostředí uvědomoval. Chráněné krajinné oblasti a národní parky též působí edukativně, pořádají přednášky, velmi oblíbené jsou naučné stezky. Specifickou funkci mají i zoologické zahrady, které se snaží pro zvířata vytvářet co nejpřirozenější podmínky a snaží se o záchranu ohrožených druhů. Nejznámějšími organizacemi jsou Greenpeace a v rámci České republiky Český svaz ochránců přírody. Velmi populární jsou i činnosti spolků jako jsou zahrádkáři, včelaři, rybáři a další. (Šerák, 2009, s. 126-166)

Náboženskou a duchovní výchovu: v minulosti byla oblast těchto zájmů potlačována. Nyní dochází k nárůstu zájmu o tento segment, vliv má činnost různých církevních institucí. Záslužná je práce církevních charit spojená s péčí o seniory nebo sociální práce. Jsou organizovány akce s náboženským programem, vzdělávací semináře. Kromě tradičních církví jsou stále viditelnější i aktivity církví netradičních, jako je buddhismus a islám, který je v současné době hodně probíraným, a to především v souvislosti s teroristickými útoky ve světě. (Šerák, 2009, s. 175-177) Na popularitě roste náboženská turistika spjatá s návštěvou náboženských míst a poutí (Velehrad, Santiago de Compostela). (Drobná, Morávková, 2010, s. 42)

2 KOMUNIKACE

Pro fungování člověka ve společnosti je komunikace důležitým dorozumivacím prostředkem. Její funkce spočívá ve vzájemném přenosu informací, díky kterému se člověk dokáže ve společnosti orientovat. Dorozumivacím prostředkem může být např. společný jazyk nebo nějaký nelingvistický symbol (např. matematický). Komunikační dovednosti patří k tzv. měkkým dovednostem a komunikací je každé lidské chování. Probíhá pomocí sensorických kanálů, jako je zrak, sluch, dotyk nebo hmat. (Nakonečný, 1997, s. 71) Dovednost komunikovat je jedna z klíčových kompetencí a představuje jednu z důležitých podmínek úspěchu v každé profesi (Špačková, 2009, s. 12). Součástí dobré komunikace je naslouchání druhému.

Komunikace může být narušena vlivem mnoha bariér. To může být způsobeno například nedostatkem pozornosti posluchače – jeho skákáním do řeči, nebo nedodržováním interpersonální zóny (Nakonečný, 1997, s. 72). V sociální komunikaci je vhodné dodržet tzv. sociální nebo veřejnou sféru. Vzdálenost mezi komunikujícími se v sociální sféře udává 1,2 – 3,7 m. V této zóně se vzájemně komunikující nedotýkají. Takto může vystupovat i lektor, pokud hovoří k menší skupině. Pokud však přednáší pro větší počet posluchačů, je vhodné vystupovat ve sféře veřejné, která zvyšuje autoritu.

Další bariéry bránící poslechu lze rozdělit do několika skupin. Mohou to být bariéry prostředí, jako je nedostatečně větraná místnost, hluk přicházející z venku, vyrušující posluchači, špatné osvětlení, nevhodná teplota v místnosti a další. Mezi další bariéry patří dlouhý nezáživný projev, drmolení lektora, příliš rychlá mluva, mnoho odborných termínů, monotónní řeč, tichý hlas nebo naopak příliš hlučný projev. Narušit pozornost může i probíhající nemoc, špatný sluch či zrak, únava nebo řešení jiných problémů posluchače.

Kromě verbální komunikace je třeba nepodceňovat komunikaci neverbální, která je také nazývaná řečí těla. Patří sem postoj, gestikulace, pohled, hlas, mimika, udržování vzdálenosti. Tento způsob komunikace prozradí mnohé, aniž by dotyčný promluvil. Člověk znalý neverbální komunikace si tak dokáže udělat úsudek během krátké chvíle. Své posluchače si svým vystupováním lektor může získat či naopak ztratit už

od prvního okamžiku. Je také rozdíl mezi komunikací neformální, která je běžně používána v rodině, mezi přáteli či u zájmových aktivit a formální používanou při společenském styku.

2.1 KOMUNIKACE V ČINNOSTI PRŮVODCE

Průvodce musí mít vynikající komunikační schopnosti. Během prohlídky nebo cesty autobusem klientům neustále předává nové informace, vysvětluje, odpovídá na dotazy, uděluje pokyny a je potřeba, aby mu klienti rozuměli. Ke svým klientům hovoří, proto je pro něj důležitější komunikace verbální než písemná.

Schopnost hovořit zajímavě není jednoduchá, někdo ji má vrozenou, ale mnozí ji získají až soustavnou praxí a sebevýchovou. Umělcem se prý člověk musí narodit, ale řečníkem se může stát, a to bychom mohli říct i o průvodcích.

Proto je důležitá i správná práce s hlasem – naučit se správně dýchat, pracovat se silou hlasu, dobře artikulovat. Pokud průvodce nebude správně dýchat, během delšího souvislého projevu mu bude chybět dech. Sílu hlasu je potřeba regulovat podle podmínek a okolností. Zde hraje roli velikost skupiny, zda průvodce hovoří na rušné ulici nebo naopak v interiéru kostela. Pokud průvodce nebude správně artikulovat, klienti mu nebudou rozumět. Někdy je špatná artikulace zlovykem a člověk si ji neuvědomuje. Proto je dobré nahrát se a poslechnout si, jak projev zní. (Orieška, 2019, s. 109-110)

2.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE V ČINNOSTI PRŮVODCE

Jak je uvedeno výše, neverbální komunikace někdy řekne víc než komunikace verbální. Některé neverbální projevy lépe vystihnou pocity a náladu člověka než projevy verbální.

Mezi průvodcem a klientem hraje důležitou roli mimika. Prozrazuje řečníkovy pocity a názory. Je až neuvěřitelné, že obličej má více než tisíc výrazů, kterými dokáže vyjádřit sedm základních emocí. Patří sem: štěstí, hněv, překvapení, smutek, strach, znechucení a bolest.

Pokud průvodce podává výklad s kamennou tváří, bez emocí, klienty si s největší pravděpodobností nezíská. To ale platí i naopak, neboť ani průvodcům není příjemné, pokud ze strany klientů nevychází žádné emoce (úsměvy, výrazy překvapení). Netuší tak, zda je výklad baví, nebo se nudí. Z výrazu tváře také poznáme, zda je úsměv upřímný, nebo jen nucený. Průvodce nesmí dát svým výrazem nikdy najevo posměch a pohrdání nad projevem nebo otázkou jiného člověka.

Další složkou neverbální komunikace je haptika, tedy komunikace dotykem. V práci průvodce není mnoho používána, záleží však na tom, s jakou národností průvodce pracuje. U klientů z jižních částí Evropy nebo z Latinské Ameriky je známo, že se rádi objímají a při pozdravu se políbí na obě tváře, jsou velmi přátelští. Je běžné, že se na rozloučenou s průvodcem takto líbá celá skupina, což může být českému průvodci nepříjemné, neboť, jak známo, nejsme tak otevření jako tyto národy a není to u nás běžné. U průvodců se s haptikou setkáváme hlavně při podání ruky. Způsob a intenzita stisku, jak již bylo řečeno, prozradí o člověku mnohé.

Součástí neverbální komunikace je i posturika – postoj. Z toho lze poznat momentální náladu, hádku, nudu nebo postoj vůči druhé osobě. Gestikulace (pohyby, posunky) – ta je u této činnosti důležitá, neboť průvodce, který nehybně stojí a povídá, působí nepřírozeně a může účastníky uspávat. Z výkladu by měla vyzařovat živost. Obzvláště výrazná bývá gestikulace rukama. Je třeba dávat pozor i na zlovyky (neustálé souhlasné přikyvování, podupávání atd.). Průvodce, který pracuje s klienty z různých koutů světa, by měl znát význam některých gest, která neznamenaají vždy to samé (v Bulharsku přikyvování znamená nesouhlas).

Dalšími typy gest jsou gesta ukazovací, kdy jejich pomocí průvodce ukazuje objekty. Zde však pozor na turistické destinace, kde průvodce bez licence nesmí podávat žádný výklad. Pokud bude ukazovat, upozorní na sebe, může být podroben kontrole a pokud licenci nevládní, zaplatit vysokou pokutu. V těchto případech je lepší se ukazování vyvarovat.

Dále známe gesta zobrazující, kdy zdůrazňujeme nějakou hrozbu (hrozící prst), mávnutím rukou odkazujeme, že něco není důležité atd.

Komunikaci pomocí fonetických prvků projevů říkáme paralingvistika. K těmto projevům řadíme hlasitost, tón řeči, výslovnost nebo odmlky v řeči, které mohou značit nejistotu. Během výkladu si průvodce musí dát pozor na časté opakování slov, nebo používání slov „vycpávkových“ (např. jakoby).

Komunikujeme také pohybem, což označujeme výrazem kinezika. Ta souvisí s pohybovou kulturou člověka a dává mu určitou eleganci. Vzdálenost mezi komunikujícími nazýváme proxemikou. Jak již bylo zmíněno, rozeznáváme zónu intimní, společenskou a veřejnou, která se obvykle vytváří spontánně. Je běžné, že při projevu k lidem tuto zónu zkracujeme, protože pokud je příliš velká, může budit dojem nadřazenosti.

Mimiku doplňuje komunikace pohledu a oči jsou nejdůležitějším prvkem v komunikaci člověka. Z očí poznáme skutečné emoce, přetvářku, nezáměr. Průvodce vždy dbá na oční kontakt se svými klienty.

(Orieška, 2019, s. 109-120)

3 OSOBNOST LEKTORA A PŘEDPOKLADY

Lektorem označujeme vzdělavatele dospělých v oblasti dalšího vzdělávání. Toto označení je využíváno především v oblasti dalšího vzdělávání, což je odlišnost od formálního vzdělávání ve školském systému. Ve vzdělávání dospělých se dále setkáváme s pojmy trenér, kouč, učitel, vzdělavatel, školitel, tutor, instruktor a andragog. Každá z těchto rolí je specifická.

Každý lektor musí mít kompetence odborné, metodické a osobnostní.

Odborné: lektor musí být znalec oboru, který přednáší, proto je nutné jeho neustálé vzdělávání, protože v souvislosti s rychlým vývojem je potřeba znalosti neustále aktualizovat a doplňovat. Je nepřijatelné, aby měl účastník větší přehled o novinkách v oboru než samotný lektor.

Metodické: zde hovoříme především o schopnosti lektora zvolit správné formy a metody výuky, učební pomůcky a didaktickou techniku. Jen tak mohou být cíle dosaženy a vzdělávací akce bude efektivní. Nedílnou součástí je i lektorova schopnost efektivní komunikace a komunikace neverbální.

Osobnostní: dobrý lektor nemůže být jen vynikajícím odborníkem. Aby ho účastníci poslouchali a respektovali, musí být osobností. Musí být vidět, že má o klienty zájem, je empatický, schopný improvizovat, je kreativní a také mít smysl pro humor. (Langer, 2016, s. 14-21)

3.1 PŘÍPRAVA NA VZDĚLÁVACÍ AKCI

Přípravu na vzdělávací akci dělíme na dlouhodobou a krátkodobou.

Do dlouhodobé zahrnujeme lektorovo formální vzdělání, což znamená přípravu ve školském systému, kde získá svou odbornost. Metodické vzdělávání pak získává účastí v kurzech pro školitele. Dále je potřeba naučit se zvládat problémové a konfliktní situace a asertivně komunikovat. Zanedbávat by neměl své hlasivky, které jsou hlavním pracovním nástrojem.

Krátkodobá příprava probíhá před konkrétní akcí. Zde je třeba pečlivě nastudovat informace o cílové skupině (složení, velikost, důvod účasti, vzdělávací cíl, motivace, očekávání a rozsah vstupních znalostí). Na základě těchto informací je na lektorovi, aby zvolil vhodné formy a metody, učební pomůcky a didaktickou techniku. Do této přípravy patří i správná volba oblečení, která by měla odpovídat cílové skupině. (Langer, 2016, s. 16-18)

Samotná příprava je nejnáročnější z činností lektora, neboť na dobré přípravě závisí případný úspěch či neúspěch akce. Lektor nesmí spoléhat na improvizaci a na to, že podobnou akci již mnohokrát dělal. Každá skupina je jiná a jiné jsou i její potřeby, a proto je nutné se předem připravit vždy a akci přizpůsobit klientům na míru. Důležité je i správné zvolení výukových prostor. Přemýšlet nad tím, zda je prostor akusticky vhodný a klienti nebudou ničím rušeni. (Langer, 2016, s. 32)

3.2 PROFESE LEKTORA DLE NSP

Profese lektora je uvedena také v databázi Národní soustavy povolání. Ta mezi nejdůležitější pracovní činnosti lektora uvádí:

- Vymezování cílů a obsahu kurzu
- Spolupráci s organizátory kurzu
- Přípravu výukových materiálů
- Používání didaktické techniky a pomůcek
- Tvorbu prezentací
- Práci s účastníky programu (dohoda o pravidlech a průběhu akce)
- Motivaci účastníků
- Přizpůsobení programu účastníkům vzdělávací akce
- Procvičování dovedností
- Řízení modelových situací
- Řízení diskuzí
- Ověřování znalostí účastníků
- Hodnocení akce

(NSP, online, cit. 2019-12-12)

Odborné dovednosti dle NSP:

- Dle stanovených cílů schopnost sestavit obsah a strukturu vzdělávacího programu
- Sestavit minutový scénář a určit výběr didaktických pomůcek a metod výuky
- Zjistit vzdělávací potřeby skupiny a ověřit úroveň vstupních kompetencí
- Interpretovat vzdělávací obsah, poradit si s případnými problémy při výuce, využívat příklady z praxe
- Zadávat úkoly účastníkům vzdělávacího programu
- Vyhodnotit dosažení vytyčených cílů a účinnost vzdělávacího programu
(NSP, online, cit. 2019-12-12)

Pro výkon profese lektora jsou jako nutné odborné znalosti uváděny andragogické znalosti, didaktika, hodnocení vzdělávacího programu, nutná je také znalost psychologie pro vzdělávání dospělých. Z obecných dovedností pak především počítačová způsobilost a výborná znalost českého jazyka. Mezi nejdůležitější měkké kompetence patří efektivní komunikace, schopnost kooperace, proklientský přístup, organizace práce, schopnost orientace v informacích, schopnost řešit problémy a samostatnost.

Jako nejvhodnější typ vzdělání uvádí NSP magisterský studijní program v oboru pedagogika. Alternativou je profesní kvalifikace „Lektor dalšího vzdělávání“. Uchazeč musí prokázat znalosti z andragogiky, didaktiky dospělých a práci s didaktickou technikou. Ověřována je orientace v metodách a formách vzdělávání dospělých, vysvětlení práce se specifickými skupinami dospělých (senioři). Součástí zkoušky je i praktická část, která ověřuje, zda si uchazeč dokáže poradit s konkrétní situací. Úkolem je připravit modelový vzdělávací program trvající čtyři hodiny. (NSP, online, cit. 2019-12-12)

3.3 LEKTOR V ZÁJMOVÉM VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Ve sféře zájmového vzdělávání dospělých se lze setkat s různými typy lektorů, nejčastěji se setkáváme s těmito typy:

- **Lektoři odborníci:** většinou se jedná o experty, kteří v rámci své pracovní náplně vzdělávají veřejnost s novými poznatky z oboru.
- **Lektoři zaměstnanci:** obvykle pracují pro určitou instituci, zabývající se vzděláváním (např. vzdělávací střediska, jazykové školy).
- **Lektoři podnikatelé:** osoby samostatně výdělečně činné provozující samostatně lektorskou činnost na základě živnostenského oprávnění.
- **Lektoři dobrovolníci:** nadšenci pro danou zájmovou aktivitu pracující pro neziskové organizace buď jako zaměstnanci nebo na základě dohody. (Šerák, 2009, s. 126)

V lektorské činnosti existují dva přístupy ke vzdělávání. Jedná se o přístup klasický a zážitkový.

Klasický přístup: u tohoto přístupu lektor vede přednášku a účastníkům předává informace k dané problematice. Účastníci poslouchají, ale aktivita je převážně na straně vzdělavatele. Zapojení účastníků není tak intenzivní. Přednášející je odborník, který kromě monologu může posluchačům zadávat také úkoly. Účastníci se snaží zapamatovat a pochopit probírané téma. Nemají o vyučované látce tolik potřebných znalostí.

Zážitkový přístup: je naprosto odlišný od prvního přístupu. Lektor zde působí spíš jako facilitátor či animátor. Aktivita je na straně účastníků, kteří již mají s danou problematikou zkušenosti. U tohoto přístupu je hlavní součástí sebeřízené učení. Úkolem lektora je účastníky motivovat a řídit diskuzi. Má potřebné znalosti v oboru, ale rád přijme i názory ostatních. Lektor zde působí jako rovnocenný partner. U zájmového vzdělávání dospělých je tento přístup ideální a stále častěji využívaný. (Šerák, 2009, s. 127)

Velmi oblíbené jsou i programy realizované interaktivní formou pořádané různými typy organizací (např. zoologické zahrady, ekologické organizace, muzea). Problémem interaktivních programů je náročnost na realizaci a vysoké nároky, které jsou na lektora kladeny (komunikační, psychologické i didaktické kompetence). I to může být důvodem, že jsou i v oblasti zájmového vzdělávání dospělých převažující didaktickou

metodou klasické přednášky. Jak již bylo zmíněno, častým problémem je nedostatečná orientace v didaktické problematice.

Další časté chyby u lektorů-amatérů mohou být: neznalost použití didaktické techniky a pomůcek, výklad odbornou, pro účastníky nesrozumitelnou mluvou, výklad podaný chaotickou formou bez logické návaznosti, monotónní výklad, špatná intonace, rychlé mluvení, tichý hlas a další. (Šerák, 2009, s. 128)

Obecně je lektorům zájmového vzdělávání dospělých doporučováno: nezapomenout se představit, krátce se s účastníky seznámit, zeptat se jich na jejich znalosti a zkušenosti s danou tématikou. Snažit se o uvolněnou atmosféru, nepůsobit křečovitě. Se všemi udržovat oční kontakt. Provádět výklad zajímavou formou. Dávat účastníkům prostor k vyjádření vlastních názorů, aktivizovat je. Nesnažit se působit dojemem „všechno vím, všechno znám“, naopak pokud si lektor s něčím není jistý nebo něco neví, nebát se to účastníkům přiznat, naopak (a v zájmovém vzdělávání obzvlášť) se tak posluchačům více přiblíží. Vycházet vstříc požadavkům účastníků a snažit se uspokojit jejich vzdělávací potřeby. Pokud se cítí unaveni, udělat přestávku nebo zařadit jinou aktivitu. Vždy akci uzpůsobit dané cílové skupině. (Šerák, 2009, s. 128)

4 OSOBNOST PRŮVODCE

Průvodce je osobou prvního kontaktu, který vytváří mínění návštěvníků v cestovním ruchu, ať už o České republice a místní pohostinnosti, tak i o zahraničních destinacích (pokud cestuje s klienty do zahraničí). (Orieška, 2019, s, 10)

4.1 PŘEDPOKLADY PRO PRÁCI PRŮVODCE

Průvodce doprovází skupinu osob či jednotlivců a poskytuje jim odborný výklad o dané destinaci. Výklad provádí v jazyce účastníků. (Orieška, 2019, s. 39) Vzhledem k tomu, že se nejedná o vzdělávací aktivitu v pravém slova smyslu, odehrávající se ve volném čase účastníků, je třeba provádět výklad poutavou formou, zaujmout posluchače, vycítit potřeby a zájmy dané skupiny a tomu vždy výklad uzpůsobit. Důležitým předpokladem jsou komunikační schopnosti. Projev musí být živý a plynulý. Velká slovní zásoba je nezbytností. Odpovídající musí být i neverbální komunikace – udržování očního kontaktu, gestikulace. Pokud průvodce pracuje se zahraniční klientelou, je nezbytná jazyková vybavenost, a to minimálně na úrovni B2 a znalost mentality zahraničních účastníků.

Průvodce musí být autoritou, měl by mít určité kouzlo osobnosti, být zapálený pro svou práci a toto zapálení by mělo být znát. Často pracuje s velkými skupinami, které ho musí respektovat. Nesmí působit jako diktátor, ale zároveň musí předem jasně stanovit mantinely. Jen tak a s výbornými organizačními schopnostmi lze zvládnout někdy velice náročný harmonogram. Je ideální, pokud má průvodce smysl pro humor a dokáže si skupinu zorganizovat nenásilnou formou. Pokud průvodce působí sympaticky a vstřícně, je to velké plus v situacích, kdy musí klientům sdělit nepříjemnou informaci (změna hotelu, uzavření určitého objektu). Musí být proto znalý psychologie a tuto informaci sdělit takovým způsobem, aby ji klienti pochopili a on neztratil jejich důvěru. Musí být dobrým diplomatem. Díky změnám, které mohou nastat kdykoliv, a to z jakýchkoliv důvodů, je potřeba schopnosti improvizace a odolnosti vůči stresu. Průvodce by se měl dostavit na místo srazu alespoň o 15 minut dříve než jeho klienti, dochvilnost tedy také patří k důležitým vlastnostem. Tuto profesi by rozhodně neměl vykonávat člověk, který nemá rád lidi či člověk cholerický. Vždy by

měla panovat přátelská atmosféra a tu takový člověk nevykouzlí. Důležitá je i trpělivost a empatie. Často se totiž pracuje se specifickými skupinami, které vyžadují větší pozornost a péči, v cizí destinaci se cítí nejisti, zvláště pokud neovládají místní jazyk a potřebují být neustále v bezprostřední blízkosti průvodce, protože jen tak se cítí bezpečni (např. senioři, obava, že se ztratí).

Průvodce podává návštěvníkům velké množství informací, proto je důležitým předpokladem dobrá paměť a chuť neustále se vzdělávat. Kromě informací týkajících se historického a přírodního dědictví dané destinace, musí mít všeobecný přehled a výbornou znalost místních poměrů (restaurace, banky, kulturní akce).

Průvodce většinou pracuje pro agenturu, ta mu dává práci, a proto loajalita k ní je ke vzájemné spolupráci nezbytná. Průvodce tuto agenturu zastupuje, proto ji nesmí pomlouvat a být proti ní.

Vždy být upraven je samozřejmostí. Je jasné, že průvodkyně nepřijde ke skupině v lodičkách a kostýmu, když ví, že bude celý den chodit po městě. Oblečení a obuv musí být pohodlné, vždy však musí průvodce působit čistě a upraveně a být oblečen o stupínek lépe než klient.

K práci průvodce je zapotřebí udržovat se v dobré fyzické kondici. Během prohlídky někdy nachodí mnoho kilometrů. Netrénovaní účastníci sice někdy mají s delší chůzí problém a průvodce jim tempo samozřejmě přizpůsobí, někdy naopak skupina preferuje svižnou chůzi, a pak je povinností průvodce tempo skupině přizpůsobit. (Orieška, 2019, s. 21-24)

U této profese je nezbytností péče o hlas. Průvodce v kuse hovoří několik hodin a hlasivky jsou pak unaveny. Proto by se měl vyvarovat studeným nápojům, alkoholu ve větší míře a občas dopřát hlasivkám odpočinek. Jinak se může stát, že brzy toto povolání nebude moct vykonávat. Občas agentury pro své skupiny využívají moderní techniku, průvodcovské systémy „whispers“. Jedná se o systém, kdy průvodce obdrží malý mikrofon, do kterého hovoří a každý z účastníků sluchátka, ve kterých poslouchají průvodcův výklad, aniž by hlasitý projev rušil kolemjdoucí. Na první pohled se může zdát, že pro průvodce se jedná o velké ulehčení, neboť nemusí hlasitě křičet, opak je

ovšem pravdou. Práce s tímto systémem je velice náročná, protože po průvodci je často požadováno, aby mluvil po celou dobu, takže i v okamžicích, kdy jde se skupinou ulicemi a přechází z místa na místo. Bez tohoto vybavení by při takovém přecházení dopřál alespoň na chvíli hlasivkám odpočinek (pokud by zrovna neodpovídal na dotaz klienta, který jde po jeho boku). Takto ale bez přestávky hovoří i několik hodin a mnohdy to bývá vyčerpávající. Při tom by stále měl mít na tváři úsměv a být pozitivně naladěm.

4.2 VZDĚLÁNÍ A DOŠKOLOVÁNÍ PRŮVODCŮ, LEGISLATIVA

Aby se člověk mohl stát průvodcem, povinnou podmínkou je složení minimálně maturitní zkoušky. Ta ale k výkonu tohoto povolání nestačí. Do roku 1989 existoval jednotný postup pro výběr, přípravu a kvalifikační zkoušky průvodců. Pokud jedinec splnil kritéria jako je trestní bezúhonnost, organizační schopnosti, dobrý zdravotní stav, maturitní zkouška a další, mohl být zařazen do kvalifikačního kurzu průvodců. Byly dány jednotné osnovy předmětů pro všechny cestovní kanceláře, podle kterých příprava v kurzu probíhala. Na závěr musel průvodce úspěšně složit kvalifikační zkoušku a pokud absolvoval, obdržel odznak průvodce a osvědčení. Po pěti letech se znalosti ověřovaly formou písemného testu a po dalších pěti letech bylo nutné opět vykonat zkoušku ústní.

Po změně režimu, v období 1991–1996, získala řada institucí pověření od Ministerstva hospodářství k organizování kurzů a školení pro průvodce cestovního ruchu. Tyto instituce měly i právo provádět komisionální zkoušky. Kromě kritérií stejných jako před rokem 1989 se ověřovaly jazykové znalosti, metodika průvodcovské činnosti, ale průvodce musel také prokázat, jak si poradí v problémových situacích. Dále se zjišťovaly vědomosti o cestovním ruchu u nás i v zahraničí, vývoj kultury a umění v ČR i ve světě, orientace v aktuálním dění, ale i znalost reálií zemí, kde se hovoří jazykem, ze kterého by průvodce skládal zkoušku. V té době průvodci pracovali na základě živnostenského oprávnění a vydání živnostenského listu bylo vázáno zkouškou.

Změna přišla v roce 1996, kdy nabyla účinnosti novela zákona č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání, č. 286/1995 Sb., a průvodcovská činnost se stala živností ohlašovací volnou. Na rozdíl od ostatních zemí, kde provádění bez licence je pokutováno, u nás mohl tuto činnost vykonávat každý občan, bez jakékoliv přípravy.

Další změnu přinesla novela živnostenského zákona č. 356/1999 Sb., kdy se ohlašovací volná živnost průvodce cestovního ruchu změnila na ohlašovací živnost vázanou. Na zkoušky se budoucí průvodci připravovali v kvalifikačních kurzech, které byly organizovány různými vzdělávacími zařízeními. Mezi kvalitou a délkou kurzu byly značné rozdíly. Zkoušky odborné způsobilosti mohla organizovat pouze zařízení uvedená na seznamu Ministerstva pro místní rozvoj ČR po projednání s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR. Dále zde byly uvedeny jazyky, ze kterých bylo možné složit zkoušku.

Novela živnostenského zákona č. 130/2008 Sb. opět situaci změnila. Průvodcovská činnost byla znovu zařazena mezi živnosti ohlašovací volné. Tato změna měla negativní dopad na kvalitu průvodcovských služeb, otevřela cestu lidem bez potřebných znalostí, kteří hlásají nepravdivé informace a narušila systém odborného vzdělávání průvodců. Průvodcem mohl být každý, kdo zašel na Živnostenský odbor a vyřídil si živnostenské oprávnění. Tato situace trvá dodnes, i když snahou odborné veřejnosti je profesionální výkon této profese. Díky zákonu č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů, vznikla také profesní kvalifikace pro průvodce cestovního ruchu, kterou lze od března 2019 najít v Národní soustavě kvalifikací (viz kapitoly 1.1 a 4.3). (Orieška, 2019, s. 43-50)

I když je profese průvodce činností ohlašovací volnou, většina cestovních kanceláří vyžaduje kvalifikační zkoušku „Průvodce cestovního ruchu“ nebo, pokud průvodce provádí po Praze, zkoušku „Průvodce pro region Praha“ (viz Národní soustava kvalifikací). Výjimkou je situace, kdy jedinec vystuduje střední či vysokou školu se zaměřením na cestovní ruch. V těchto případech některé cestovní kanceláře tuto zkoušku odpouští. Pokud ale chce člověk pracovat jako průvodce Prahou, tato zkouška (společně s kurzem) je dnes vyžadována téměř vždy. Kurzy pro průvodce Prahou seznamují účastníky s historií, dějinami umění, osobnostmi spojenými s Prahou, místními zajímavostmi, pražskými aktualitami, a především s nejznámějšími

a nejnavštěvovanějšími objekty a trasami v Praze. Kromě přednášek chodí účastníci také do „terénu“, neboť součástí výuky je i praktický výklad přímo v ulicích Prahy.

Pokud chce průvodce provádět v Pražském židovském muzeu, musí vykonat speciální zkoušku k získání licence „Průvodce židovského muzea“, která je známá svou obtížností. I na tuto zkoušku se lze připravit ve vzdělávacím kurzu, který pořádá „Oddělení pro vzdělávání a kulturu Židovského muzea“ ve spolupráci s Prague City Tourism. Kromě maturitní zkoušky je povinné, aby měl zájemce o tuto licenci již absolvován kurz „Průvodce pro region Praha“ nebo „Průvodce cestovního ruchu“.

Podobně jako v Praze jsou požadavky na licenci také na Jižní Moravě. Také tam musí regionální průvodci vlastnit certifikát. (Orieška, 2019, s. 15) Kromě vyučovacích hodin v učebně (96 hodin), je pro účastníky kurzu organizováno 9 víkendových výjezdů do významných míst Jižní Moravy. Po složení zkoušky získá absolvent kvalifikaci Průvodce specialista pro region Jižní Morava. (Seifertová, 2013, s. 88)

V řadě míst České republiky probíhají také kurzy pro místní průvodce, např. tzv. eko-průvodci, kteří se zabývají prezentací přírodního dědictví jako jsou národní parky, chráněné krajinné oblasti, přírodní rezervace, geoparky UNESCO a další. Mezi takto specifickými průvodci jsou např. Průvodce po Krkonošském národním parku, jímž se jedinec stává po absolvování kurzu certifikovaného Správou KRNAP. Je zaměřen na přírodu, faunu, flóru, tradice a život v Krkonoších. Průvodce národního parku České Švýcarsko, vyškolený a certifikovaný Správou Národního parku České Švýcarsko ve spolupráci se společností České Švýcarsko. Absolventi kurzu mají certifikaci cvičitelů turistiky Klubu českých turistů. Průvodce krajinou a přírodou Šumavy-kurz probíhá formou osmi denního školení složeného z teoretických přednášek a praktického výcviku. Průvodci Šumavou se dále dělí na profesionálního průvodce nabízejícího komplexní služby cestovního ruchu na Šumavě, vodáckého průvodce při splouvání řek Šumavy, průvodce za divočinou Šumavy. (Seifertová, 2013, s. 89)

Jiná situace je u průvodců kulturně-historických památek (např. hrady, zámky), kde si majitelé či provozovatelé sami vytváří vlastní kritéria a požadavky na zájemce o provádění. Většinou se jedná o sezónní pracovníky, často z řad studentů, které si

provozovatelé sami zaškolí. Délka školení obvykle trvá 2 dny a součástí jsou i náslechy se zkušenými kolegy. (Orieška, 2019, s. 17)

Kurz a zkoušku „Průvodce cestovního ruchu“ potřebuje ten, kdo doprovází klienty po České republice a v zahraničí. Součástí kurzu je geografický přehled, metodika práce, příprava zájezdu, příprava výkladu, řešení obtížných situací. Účastníky zde také seznámí s praktickými informacemi, jak si hledat práci nebo jak vést agendu průvodce.

Jednou z nejnámějších škol cestovního ruchu je pražská škola Tyrkys, která nabízí absolvování těchto kurzů i se zkouškou profesní kvalifikace. Je možné zúčastnit se také kombinovaného kurzu „Průvodce cestovního ruchu + Průvodce Prahou“ také s kvalifikační zkouškou (viz kapitola 4.3.). Rekvalifikační kurz „Průvodce cestovního ruchu“ v délce 200 hodin lze absolvovat také u Prague City Tourism a dalších školách cestovního ruchu. Kromě již zmíněné maturitní zkoušky je třeba znalosti světového jazyka na úrovni B2 evropského rámce jazyků. (Prague City Tourism, online, cit. 2019-12-12)

Školy cestovního ruchu dbají na vzdělávání průvodců a pořádají řadu pravidelných doškolovacích akcí, jako jsou specializované vycházky na místa, kam se s turisty běžně nechodí, organizují návštěvy nově zpřístupněných památek, opakovací vycházky, přednášky, workshopy a jiné akce. Průvodcům, kteří projeví zájem, zasílá Prague City Tourism pravidelný měsíčník s aktuálními informacemi z oblasti cestovního ruchu a kultury v Praze. (Prague City Tourism, online, cit. 2019-12-12)

4.3 PROFESE PRŮVODCE DLE NSP

Povolání průvodce je specifikováno také v Národní soustavě povolání (NSP).

Mezi pracovní činnosti průvodce uvádí NSP tyto aktivity:

- Příprava odborného výkladu
- Odborný výklad a doprovod klientů
- Komunikace (ústní i písemná)
- Řešení individuálních potřeb klientů
- Vedení účetní agendy průvodce

Jako nejvhodnější vzdělání doporučuje NSP vyšší odborné vzdělání v oboru cestovní ruch nebo bakalářský studijní program v oboru řízení cestovního ruchu a jako vhodný pak vyšší odborné vzdělání v oboru hotelnictví a turismus, bakalářský studijní program ve skupině oboru gastronomie, hotelnictví a turismus nebo profesní kvalifikaci průvodce cestovního ruchu. (NSP, online, cit. 2019-12-12)

Mezi odborné dovednosti dle NSP patří:

- Znalost historie a dějin kultury v ČR ve vztahu k cestovnímu ruchu a její aplikace a znalost světových dějin kultury
- Znalost zeměpisu v ČR, Evropě a ostatních světadílech ve vztahu k cestovnímu ruchu
- Znalosti životního prostředí
- Orientace na politické scéně v ČR i ve světě
- Znalost reálií a specifik v cestovním ruchu
- Příprava a realizace výkladu
- Schopnost vést skupinu včetně osob se specifickými potřebami
- Proklientský přístup a komunikace
- Výborná znalost cizího jazyka (slovem i písmem) a znalost reálií dané jazykové oblasti

Měkké kompetence průvodce dle NSP:

- Efektivní komunikace
- Kooperace
- Organizační schopnosti
- Orientace v informacích
- Celoživotní učení
- Uspokojování zákaznických potřeb
- Samostatnost
- Flexibilita
- Řešení problémů
- Aktivní přístup

Za zdravotní bariéry, které by mohly znemožnit nebo omezit výkon této profese uvádí Národní soustava povolání: duševní poruchy, epilepsii, poruchy chování, onemocnění oběhové soustavy nebo poruchy termoregulace.

(NSP, online, cit. 2019-12-12)

Jak bylo zmíněno v kapitole 1.1, z Národní soustavy povolání vychází Národní soustava kvalifikací. Podle této soustavy lze vykonat kvalifikační zkoušku Průvodce cestovního ruchu.

Uchazeč ji vykonává v českém jazyce. Ověření znalostí cizího jazyka je také nedílnou součástí zkoušky. Pokud má uchazeč doklad o složení jazykové zkoušky minimálně na úrovni B2, může být tato kompetence v plném rozsahu uznána a již není ověřována.

Součástí profesní zkoušky je kromě jiného příprava odborného výkladu na dané téma. Je určena cílová skupina (např. senioři) a je dána lokalita a úkolem zkoušeného je podat výklad objektivně, správně a poutavou formou. Hodnotící komise pak přihlíží také k tomu, zda uchazeč zohlednil specifické potřeby dané cílové skupiny (např. přizpůsobil tempo chůze a další). Dále musí být prokázána znalost první pomoci. Seznam autorizovaných osob, u kterých lze zkoušku vykonat, je uveden na stránkách Národní soustavy kvalifikací. (Národní kvalifikace, online, cit. 2019-12-12)

4.4 ASOCIACE PRŮVODCŮ A ETICKÝ KODEX

Průvodce si může podat žádost o členství v Asociaci průvodců. Ta zajišťuje nezávislou, dobrovolnou certifikaci průvodců. Certifikát přispívá ke zvyšování úrovně průvodcovských služeb. Členství v asociaci není podmínkou certifikace. O schválení žádosti rozhoduje komise složená z pěti členů. Certifikát je žadateli propůjčen na dobu dvou let a takový průvodce pak může užívat označení „Certifikovaný průvodce cestovního ruchu“ nebo také „Certified Tourist Guide“. (Asociace průvodců ČR, online, cit. 2019-12-12)

Certifikovaný průvodce se zavazuje k dodržování etického kodexu Asociace průvodců ČR:

- Poskytování profesionálních služeb
- Podávání objektivních informací
- Neposkytovat nepravdivé informace
- Být nestranný a jednat slušně se zadávajícími agenturami a s ostatními průvodci
- Dělat dobrou pověst zemi a dělat jí propagaci
- Dbát na to, aby členové prováděných skupin neničili památky a životní prostředí a dbát na respektování místních tradic a zvyků

Certifikovaná komise může průvodci odebrat certifikát, pokud by bylo zjištěno, že je průvodcem etický kodex porušován. (Asociace průvodců ČR, online, cit. 2019-12-12)

4.5 DIDAKTICKÉ ZÁSADY V PROFESI PRŮVODCE

- **Zásada přiměřenosti:** průvodce by neměl klienta zahltit množstvím nepodstatných informací (příliš letopočtů, pro klienty neznámých jmen, detailní popis ne příliš zajímavých a známých historických událostí). Navíc pokud jsou tato fakta podávána nezáživnou formou a s použitím odborných termínů, kterým posluchači nerozumí, skupina se brzy unaví, a i kdyby byla další část výkladu zajímavá, už tolik nevnímají. Projev musí být srozumitelný všem a ideální je, proložit výklad odlehčenými tématy. Jak již bylo řečeno, průvodce musí být psychologem a vyhodnotit, co na skupinu nejlépe funguje. V úvahu by měl brát i fyzické předpoklady klientů a pokud to program umožňuje, myslet i na přestávky.
- **Zásada systematičnosti:** tuto zásadu průvodce uplatní vždy při výkladu historie, ať už určitého objektu, lokality či dějin určitého státu. Je nutností, aby byl výklad sestaven logicky a účastník historii pochopil.

- **Zásada cílevědomosti:** jedná se o volnočasovou aktivitu, klienti se jí účastní dobrovolně s cílem dozvědět se něco nového o dané destinaci a rozšířit si tím své obzory.
- **Zásada aktivnosti:** je běžné, že účastníci kladou průvodci dotazy, jsou do vyprávění vtaženi a vyjadřují vlastní názory.
- **Zásada individuálního přístupu:** často se ve skupině objevují osoby se specifickými potřebami. Průvodce na ně musí brát ohledy a tyto potřeby respektovat. Může se jednat o přizpůsobení výkladu, tempu chůze, zájmům klientů, časovým možnostem.
- **Zásada zpětné vazby:** pro průvodce je ideální, pokud má od klientů zpětnou vazbu. Pokud je s klienty delší dobu, je časté, že účastníci obdrží k vyplnění dotazník spokojenosti. Nemusí se týkat jen hodnocení průvodce, ale i skladby programu, spokojenosti s restauracemi či ubytováním. Díky kladným nebo záporným ohlasům může průvodce a cestovní agentura na situaci příště reagovat.
- **Zásada vědeckosti:** pokud průvodce vypráví příběhy nebo „perličky“ ze života, je to pro klienty zajímavé. Nepředává jen suchá fakta a pokud je výklad podáván poutavou formou, snáz si tím klienta získá. Měl by však vždy dbát na to, aby tyto příběhy byly pravdivé. (Langer, 2016, s. 134-146)

5 TYPY SKUPIN V PRÁCI PRŮVODCE

Je velký rozdíl, zda průvodce pracuje se zahraniční klientelou, nebo s turisty z České republiky. Tato kapitola se zaměřuje na rozdíl v práci s jednotlivými typy skupin.

5.1 DLE DESTINACE A NÁRODNOSTI KLIANTA

Zahraníční klienti v České republice: práce s těmito skupinami logicky vyžaduje výbornou znalost jazyka prováděné skupiny. Je ale zapotřebí mít znalosti i o mentalitě daného národa, aby nedocházelo ke zbytečným nedorozuměním. Například klientům z jižních částí Evropy a Latinské Ameriky není příliš vlastní dochvilnost. Bývají přátelštější, otevřenější, ale zároveň je třeba počítat s tím, že pár minut u nich nehraje roli. Je třeba to mít na paměti také v situacích, kdy program je nabitý a ví se, že by mohl být problém vše stihnout. Proto je potřeba (např. pokud je určena přestávka) stanovit takový čas, který již bude počítat s případnou rezervou pro pozdější příchod. Klienti z těchto zemí bývají sice přátelštější, ale pokud se jim něco nebude líbit, dají to ihned najevo. Bývají dost impulzivní. Opakem bude německý či švýcarský turista, který bude vždy přesný a emoce nebude dávat tolik najevo.

Zásadní rozdíl je především v poskytování výkladu. Na rozdíl od českého klienta, zahraniční turista toho mnohdy o České republice mnoho neví. Časté jsou případy, kdy klienti přijíždějící z jiných kontinentů přiletí do Evropy, kterou neznají a během tří týdnů chtějí poznat co nejvíc států. Před cestou si něco přečtou, ale vzhledem k bohatému programu, kdy v každé zemi pobudou dva dny a zase jedou dál, jsou dezorientovaní a mají problém, kam Českou republiku zařadit. O naší zemi hovoří jako o Československu, jsou přesvědčeni, že Prahou protéká Dunaj, že je zde moře, nevědí, jakou měnou se zde platí, někteří se dokonce domnívají, že zde hovoříme německy. O naší zemi nemají mnoho informací a je tedy nutné, poskytnout jim základní přehled týkající se geografického uspořádání, politického zřízení, základní informace z historie a mnoho dalších údajů. U klientů z České republiky se znalost těchto informací předpokládá a není potřeba je zmiňovat. Naopak tyto skupiny průvodce nezatěžuje detailním rozбором historických událostí a není nutné hovořit o jménech, která si v životě nezapamatují, nikdy je neslyšeli a nic jim neřeknou.

Český turista v České republice: u člověka z České republiky se předpokládá, že svou zemi zná. Již ze školy má základní znalosti o dějinách našeho státu a má přehled o nejvýznamnějších osobnostech z oblasti politiky, kultury, umění, sportu a dalších sfér. Pokud tedy občan České republiky projeví zájem o prohlídku komentovanou průvodcem, předpokládá se jeho hlubší zájem. Základní informace už má a chce se dozvědět víc. Výklad je tedy zaměřen mnohem více do hloubky, a naopak se vynechávají běžně známá fakta, na rozdíl od zahraničního klienta, u kterého je to opačně. Na rozdíl od práce se zahraniční klientelou zde není potřeba znalost cizího jazyka.

Zahraníční klient v zahraničí: pro českého průvodce je práce se zahraničním klientem mimo Českou republiku obtížnější v tom, že kromě jazyka klientů, musí ovládat i jazyk dané destinace (nebo anglický). Pokud například pracuje se španělsky hovořící klientelou, a kromě Prahy s nimi pojede ještě okruh Vídeň, Budapešť (což je velice časté), pouze španělština mu stačit nebude. Je nezbytné, aby se v dané zemi dokázal domluvit. V těchto případech ale v destinaci výklad neprovádí a prohlídku má na starosti lokální průvodce s licenci. Pokud totiž průvodce licenci nevlastní, a přesto výklad provozuje, hrozí mu vysoké pokuty. V takovém případě je tzv. technickým průvodcem. Výklad může podávat pouze během cesty v autobuse a na místech, kde licence není potřeba. Během cesty většinou hovoří o historii destinace, tradicích, kultuře, gastronomii a dalších tématech týkajících se dané lokality.

Český klient v zahraničí: zde se lze setkat se dvěma typy zájezdů. Může se jednat o zájezd pobytový (pobyty u moře), neobsahující žádné výlety, ale v případě zájmu si klient může na místě výlet objednat. U takových zájezdů se setkáváme s delegátem, který zde obvykle působí celou turistickou sezónu (většinou několik měsíců) a který může zároveň působit i jako průvodce. Požadované výlety zorganizuje a může (ale nemusí) je sám provádět. Jeho hlavní náplní je ale práce delegátská, což znamená řešení příletů a odletů, pořádání informačních schůzek, řešení problémů v destinaci (s hotely, stížnosti klientů, kontakty na lékaře, okradení klienti a jiné). Průvodcovské aktivity jsou pro něj spíše okrajovou záležitostí. Většinou zde výlety a prohlídky realizuje lokální (regionální) průvodce. Předpokladem je znalost místního jazyka (nebo angličtiny).

Druhým typem jsou zájezdy poznávací, kdy průvodce musí prokázat velkou znalost navštěvovaných destinací. Obvykle nesetrvává se skupinou na jednom místě, ale cestuje s ní. Navštěvují se historické a kulturní památky, přírodní zajímavosti a jiná turisticky zajímavá místa. V autobuse poskytuje výklad, mimo autobus záleží na dané destinaci, zda je potřeba licence a provádí průvodce lokální, nebo, pokud to je povoleno, provádí výklad sám. I tady je nutná znalost jazyka dané oblasti či jazyka anglického.

5.2 PODLE ZPŮSOBU VZNIKU

Skupiny také můžeme členit podle toho, jak vznikly, a to na:

Formální skupiny: jsou složeny z osob, které se většinou vzájemně znají a byly vytvořeny za nějakým účelem. Mohou to být kolegové z jedné firmy, či studenti z jedné třídy (školy). Práce s takovou skupinou má své výhody i nevýhody. Výhodou je to, že se jedinci znají a vědí, co od sebe čekat. Většinou se mezi sebou lépe domluví. Mají již určena některá pravidla, která si stanovili na pracovišti nebo ve škole. Problém může nastat v případě, že si průvodce se skupinou typově nesednou. Pak si průvodce může připadat jako cizí element. Také to, že se vzájemně znají, může způsobit situaci, že klienti jsou odváznější (např. ti, co jsou v zaměstnání výše postavení) a snaží se prosadit své zájmy, které někdy nejsou v souladu s programem, a i kdyby průvodce skupině chtěl vyhovět, není v jeho silách radikálně měnit program podle požadavků klientů. (Orieška, 2019, s. 161)

Smišené skupiny: zde se klienti vzájemně neznají. Jsou to skupiny složené z jednotlivců, kteří se na daný zájezd či prohlídku přihlásili individuálně. Věk účastníků je různý, stejně tak i jejich zájmy. Zde záleží na osobnostních typech mezi klienty. Někteří mohou být stydlivější a před ostatními se nechtějí projevat a klást otázky nebo naopak vysoký stupeň anonymity dovoluje klientům jednat více pudově. (Orieška, 2019, 162)

Neformální skupiny: tvoří se např. při pobytových nebo poznávacích zájezdech. Vznikají spontánně na základě společných zážitků a vzájemných sympatií. Pokud průvodce vytvoří ze skupiny formální skupinu neformální, je to považováno za úspěch.

Panuje zde přátelská a uvolněná atmosféra a průvodci se lépe pracuje. (Orieška, 2019, s. 162)

5.3 SPECIFICKÉ SKUPINY

Jednou z nejčastějších skupin je skupina složená ze seniorů. Při práci s touto cílovou skupinou je potřeba, aby byl průvodce trpělivý. Klienti jsou pomalejší, vyžadují častější přestávky, rychleji se unaví a je potřeba, aby s tím průvodce počítal. Na neznámém místě, kde neznají místní jazyk, se neradi pohybují sami. Jsou si jistější, pokud se pohybují se skupinou. Obvykle mají o výklad průvodce velký zájem, ale je důležité, nezahlcovat je zbytečnými informacemi. Těmto klientům je potřeba vždy několikrát a důkladně vysvětlit organizační pokyny, jako je místo a čas srazu a další informace usnadňující jim pobyt v destinaci.

Skupiny studentů – typický u těchto skupin bývá nevalný zájem o výklad. Jejich program proto nebývá příliš nabitý a od průvodce je zajímají především informace týkající se trávení volného času (kluby, nákupy). V každé skupině se ale téměř vždy najde pár jedinců, které výklad o historii a kultuře dané destinace zajímá a průvodce tak má alespoň trochu pocit, že má informace komu předat.

Kongresová turistika – týká se jedinců, kteří přijedou do destinace za účelem účasti na kongresu a v rámci doprovodných programů nebo v rámci využití volného času v lokalitě s průvodcem navštíví zajímavá místa. Specifikou skupin je vysoká vzdělanost účastníků, které spojuje stejný zájem – stejný obor. Proto je dobré, pokud má průvodce alespoň základní přehled o tomto oboru. Do výkladu tak může zahrnout srovnání s Českou republikou nebo informace, které by je z této oblasti mohly zajímat. (Mendelova univerzita v Brně, online, cit. 2019-12-1)

Incentivní turistika – jedná se o skupiny zaměstnanců jedné firmy, kdy cesta je formou motivace nebo odměnou za výborné pracovní výkony. Vzhledem k tomu, že akce je, jak bylo řečeno, za odměnu, jsou vyžadovány luxusní služby, a i program bývá velice pestrý a nabitý po celý den. Pro průvodce jsou tyto akce náročné. Obvykle pracují několik dní od rána až do pozdních večerních hodin, neboť součástí bývají i večere v luxusních restauracích, večerní plavby lodí a jiné společenské akce. (viz předchozí

odkaz) Tak jako u kongresové turistiky, i tady je dobré, pokud si průvodce zjistí, o jakou firmu se jedná a zařadí do výkladu i informace z této oblasti.

Privátní prohlídka – tento typ prohlídky si obvykle rezervuje jednatel, pár nebo rodina. Průvodce si zmluví na určitý počet hodin nebo celý den. I když se jedná o malý počet členů, pro průvodce se jedná o práci náročnou. Náročnost spočívá v tom, že průvodce si od výkladu prakticky neodpočine. Po celou dobu se klientům věnuje na sto procent. Na rozdíl od větších skupin, kdy si klienti povídají také mezi sebou, nebo si průvodce aspoň na chvíli odpočine v průběhu času, kdy pěšky přechází z jednoho místa do druhého. U privátní prohlídky průvodce vždy program přizpůsobuje momentálnímu přání klienta.

6 PŘÍPRAVA VÝKLADU

Pokud turista navštíví cizí stát a má k dispozici průvodce, je povinností průvodce seznámit klienta alespoň se základními údaji o dané zemi a s místními zvyklostmi. Neměl by zapomenout na následující informace: oficiální název státu, státní zřízení, hlavní město (včetně rozlohy a počtu obyvatel), rozloha státu, počet obyvatel, sousední státy, úřední jazyk, měna, národnostní složení, nejvyšší hora, nejdelší řeka, podnebí, stručná historie státu (nejdůležitější historické události) a nejvýznamnější osobnosti z různých oblastí (historická osobnost, umělec, sportovec a jiné).

Klienty často velice zajímá aktuální politická situace, ekonomické ukazatele jako je míra nezaměstnanosti, průměrný plat, minimální mzda a z čeho stát nejvíce žije, tedy informace o průmyslu, zemědělství, cestovním ruchu. Další oblastí zájmu jsou informace o fungování školství a zdravotnictví. Samozřejmostí je také představení mentality daného národa, místní tradice a zvyky, důležité svátky, místní specifika, prvenství v různých oblastech, národní sport a další. Je dobré, když průvodce během výkladu porovnává se zemí klienta, výklad ho více zaujme a informace si lépe zapamatuje.

Průvodce nesmí zapomenout také na praktické informace z oblasti gastronomie – typická jídla a nápoje a kde lze tyto speciality za rozumnou cenu ochutnat, typické produkty a suvenýry a kde je možné je zakoupit, otevírací doba, banky a směnárny a informace o aktuálních kurzech samozřejmě s doporučením, kde lze peníze vyměnit a jakým místům se raději vyhnout. Nezbytné je neopomenout vysvětlit fungování místní dopravy a jízdné a sdělit důležitá telefonní čísla (telefonní předvolba a kontakty na zastupitelský úřad, důležité instituce, taxi a další).

Tyto informace usnadní klientům pobyt v dané destinaci a umožní základní orientaci. Je dobré, pokud může průvodce zařadit tyto informace hned na začátek, ještě před výkladem historických objektů a konkrétních míst. Proto je běžné, že průvodce využívá k poskytování tohoto „informačního minima“ cestu autobusem (pokud cestuje tímto způsobem), kde je více času a klientům tak cesta lépe utíká a dozví se potřebné informace. V případě, že se s klienty poprvé sejde až v centru města, poskytne jen ty nejzákladnější informace a ostatní důležité údaje z tohoto přehledu postupně zasazuje

do kontextu během prohlídky, případně si je nechá na pozdější dobu, pokud ví, že bude mít více času. Pokud čas nemá, soustředí se na výklad o konkrétním místě a bohužel musí tento výklad vynechat a na zmiňovaná témata hovoří stručně pouze v případě konkrétních dotazů klientů. (Orieška, 2019, s. 86-92)

7 KONFLIKTY A PROBLÉMOVÉ SITUACE

Průvodce často čelí sporům a konfliktním situacím. Spory jsou takové konflikty, kdy se účastník snaží prosadit svůj zájem. Problémy jsou konflikty, kdy klienti neprosazují své zájmy, ale snaží se nalézt nejlepší řešení. Jestli bude konflikt sporem nebo problémem, záleží na jednotlivých aktérech. Často konflikty vznikají vlivem emocí nebo špatnou komunikací. Konflikty nikdy nelze přehlížet, vždy je třeba je řešit. (Plamínek, 2006, s. 16-20)

Přáním každého průvodce je, aby celá akce proběhla bez problémů a účastníci byli spokojeni. Občas je ale akce něčím narušena a pak je úkolem průvodce reagovat a řešit situaci tak, aby byl klient spokojen a pokud je to možné, snažit se, aby nic nepoznal. Náladu ve skupině může ovlivnit například klient „potíživista“. Na vše si stěžuje, nic se mu nelíbí, všude byl, všechno zná a nikde takové problémy nezažil. Nebezpečné je, pokud se ve skupině nalézá ještě další účastník podobného typu. Ti potom mohou „rozložit“ celou skupinu, vládne napjatá atmosféra a průvodce stojí více sil, aby si klienty získal na svou stranu. Důležité je zachovat klid, nepodlehnout emocím a s klientem jednat slušně.

Někdy jsou klienti nespokojeni s hotelem nebo stravováním. S těmito problémy však často nemá průvodce nic společného. Je totiž běžné, že cestovní kancelář zajistí ubytování od jedné agentury a průvodcovské služby od agentury jiné. To však často klienty nezajímá, koupili si zájezd a je jim jedno, kdo co zajišťuje. Zlost si vybíjí na osobě, která před ním stojí, což je právě průvodce. Je nutné situaci klientům v klidu vysvětlit. Pokud jsou stížnosti oprávněné, promluvit s hotelovou recepcí nebo restaurací. Pokud klient vidí z průvodcovy strany snahu, většinou se uklidní a akce pak proběhne v klidu.

Konflikty však mohou nastat také mezi průvodcem a řidičem autobusu. Často se stává, že řidič odmítá zastavit na určitém místě a klienti pak jdou dlouho pěšky, třeba i se zavazadly. Pokud je v dané lokalitě zákaz vjezdu pro autobusy a hrozí pokuta, pak se nedá nic dělat a průvodce to musí respektovat. Pokud je to ale jen neochota řidiče, který vjezdem až k hotelu nechce ztrácet čas, pak by měl průvodce vždy hájit zájmy klientů.

Občas se stane, že řidič nezná cestu a spoléhá na průvodce, že bude navigovat. Ten však většinou během cesty podává do mikrofonu výklad, a především na ten se soustředí. Důležitá je komunikace průvodce a řidiče ještě před jízdou. Pokud řidič cestu nezná a průvodce ano, ještě před cestou to spolu konzultují. Zodpovědnost za klidný průběh jízdy a zvolenou trasu má ale vždy řidič. Měl by být vždy na cestu předem připraven. Problémem bývá i porucha autobusu nebo se může stát, že řidič stojí u jiného hotelu, neboť dost často jsou názvy hotelů hodně podobné a řidičům se pletou. Je dobré, když průvodce s dostatečným předstihem řidiče telefonicky kontaktuje a ujistí se, že bude ve správný čas na správném místě.

Pokud skupina cestuje autobusem, stresové situace vznikají i kvůli nepředvídatelným zácpám a dopravním nehodám, kvůli kterým nemusí naplánovaný program stíhat. Problém je, když má skupina rezervovanou prohlídku na určitý čas (hrad, zámek, návštěva pivovaru). Pokud totiž přijede pozdě, může o prohlídku přijít, protože vše navazuje a jsou zde další skupiny, které mají také rezervaci. Tyto situace ukazují průvodcovu schopnost improvizovat. Pokud průvodce již v průběhu cesty autobusem tuší, že prohlídku nestihne, je nutné zavolat na rezervaci a pokusit se domluvit jiný čas. Například plánovanou dopolední prohlídku zámku zkusit přeobjednat na odpoledne, kdy měl být volný rozchod po městě, a naopak rozchod udělat jako první. Ne vždy je to však možné, termíny někdy bývají dlouho dopředu obsazeny. Situace se musí vždy řešit alternativně a aby byl průběh co nejméně narušen.

Vážná situace nastává v případě náhlého zdravotního problému nebo úrazu klienta. V takovém případě průvodce zavolá klientovi lékařskou pomoc nebo mu zajistí odvoz k lékaři. V úvahu musí brát i zdravotní pojištění klienta, aby ho poslal tam, kde budou jeho pojištění akceptovat a nebudou si účtovat nehorázné turistické sazby. Pokud je nutná hospitalizace a účastník je na zájezdu sám, za přítomnosti svědků zabalí jeho věci, společně se seznamem, který všichni podepíší. Je-li to nutné, zruší i ubytování a stravovací služby, případně zajistí převoz nemocného domů.

Průvodce je klientům nápomocen i v případě ztráty či odcizení cestovních dokladů. V takovém případě mu pomáhá s vyřízením náhradních dokumentů a informuje zastupitelský úřad.

Jak je patrné, průvodce se při své práci dostává do celé řady nepředvídatelných situací, a to se projevuje i v široké škále problémů, se kterými se setkává. Kromě výše uvedených komplikují život skupinám také stávky, živelní pohromy a jiné nepředvídatelné události. Vždy je však důležité, snažit se o to, aby větší část skupiny pokračovala v plánovaném programu.

PRAKTICKÁ ČÁST

8 ÚVOD DO VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Z teoretické části bakalářské práce vyplývá, že povolání průvodce je pestré, ale také velice náročné. Než se člověk stane průvodcem, měl by absolvovat kurz zaměřený na provádění, čímž ale vzdělávání nekončí. Práce je různorodá, každá skupina jiná a než průvodce předstoupí před klienty, musí být dokonale připraven. Možnosti dalšího vzdělávání jsou široké, a proto byla tato část bakalářské práce zaměřena na tuto oblast. Cílem šetření bylo zjistit, jak se průvodci dále vzdělávají a připravují a jaký je jejich přístup k práci.

8.1 STANOVENÍ HYPOTÉZ

Hypotéza 1: Maximálně 40 % průvodců využívá pro další vzdělávání doškolovacích akcí.

Hypotéza 2: Minimálně 40 % průvodců se před prováděním na jemu neznámé místo či objekt jede na místo podívat.

Hypotéza 3: Minimálně 50 % průvodců se před návštěvou výrobního závodu připravuje na překlad odborné terminologie.

Hypotéza 4: 70 % průvodců vadí (nebo by odmítlo), pokud by měli zaučovat nového průvodce.

8.2 OSLOVENÍ RESPONDENTI

Výzkumným vzorkem byli průvodci registrovaní ve facebookové skupině „Průvodci a delegáti sobě“. Skupina slouží k poskytování rad, sdílení zkušeností a avizování důležitých upozornění mezi průvodci. Objevují se zde i nabídky a poptávky práce. V současnosti má skupina 7159 členů. Přestože je určena převážně pro průvodce a delegáty, mezi členy jsou i pracovníci cestovních kanceláří, animátoři a další představitelé z oblasti cestovního ruchu. Nelze proto jednoznačně určit, kolik členů

skupiny jsou aktivní průvodci. Průzkum byl proveden v prosinci 2019 a sběr dat trval 4 dny.

8.3 METODOLOGIE

Vzhledem k snadné distribuci a možnosti oslovení velkého počtu respondentů najednou byl technikou výzkumu zvolen dotazník. Kromě geografických otázek týkajících se pohlaví, věku, délky praxe, místa působení a typu klientů bylo položeno deset základních otázek. U osmi z nich vybírali respondenti z jedné či více variant odpovědí. U šesti z nich byla u některé z možností také podotázka. Dvě otázky byly otevřené. Celkem bylo vyhodnocováno 72 dotazníků, což je pouhé 1 % z celkového počtu členů skupiny. Tento výsledek je pochopitelný s ohledem na povahu skupiny (nejsou zde jen průvodci) a také fakt, že mnozí registrovaní průvodci navštěvují tyto stránky jen v případě, mají-li vlastní dotaz, facebook každý den nesledují, a tudíž do skupiny aktivně nenahlíží.

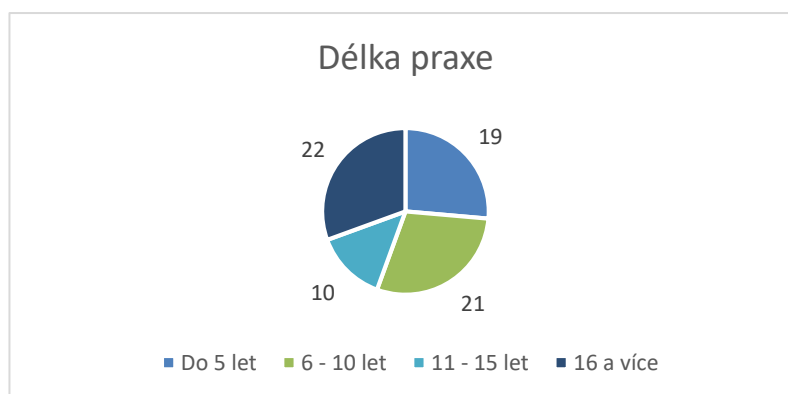
9 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

Odpovědi na jednotlivé otázky jsou seřazeny tak, jak byly uvedeny v dotazníku, zhodnoceny slovním popisem a pro názornost a lepší orientaci je většina otázek graficky doplněna.

Výzkumný vzorek

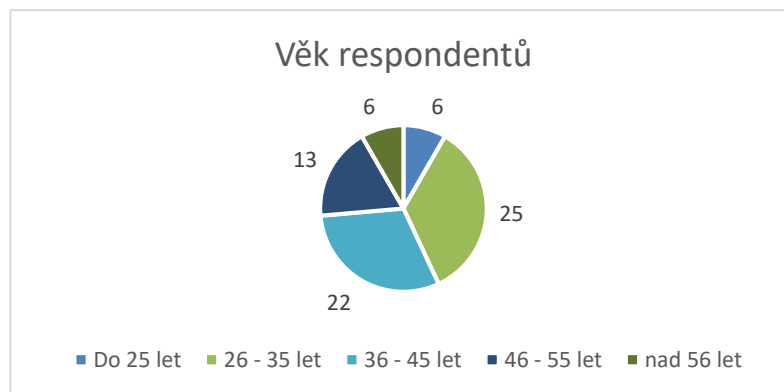
Častěji na dotazník odpovídaly ženy. Z celkového počtu 72 respondentů bylo 61 žen, což představuje 85 %. Mužů odpovědělo pouze 11. Nejvíce odpovědí bylo od respondentů s délkou praxe více než 16 let. Těchto odpovědí bylo 22. Druhou nejpočetnější skupinou byli průvodci s délkou praxe 6–10 let. Z této skupiny bylo vyhodnoceno 21 dotazníků. Následovalo 19 zodpovězených dotazníků od respondentů s délkou praxe do 5 let a 10 dotazníků od průvodců s pracovními zkušenostmi 11–15 let. Co se týče věku dotazovaných, nejčastěji odpovídali respondenti patřící do skupiny 26–35 let, zde obdrženo 25 vyplněných dotazníků, dále 36–45 let, 22 dotazovaných, 13 respondentů 46–55 let. Nejméně odpovědí bylo od nejmladších a nejstarších skupin. Ve věku do 25 let odpovídalo 6 respondentů a stejný počet odpovědí byl vyhodnocen i u nejstarší skupiny, tedy ve věku nad 56 let.

Graf č. 1: Délka praxe



Zdroj: KNĚŽOURKOVÁ, H. *Vlastní šetření*. Praha: 2020.

Graf č. 2: Věk respondentů



Zdroj: KNĚŽOURKOVÁ, H. *Vlastní šetření*. Praha: 2020.

U otázky na místo působení průvodců bylo možno zvolit více odpovědí. Nejčastěji pracují dotazovaní průvodci s klienty pouze v zahraničí. Tuto možnost zvolilo 37 respondentů z celkového počtu. Druhou nejpočetnější skupinou jsou průvodci pracující v ČR i v zahraničí, kterých je 23 a 5 z nich pracuje také v Praze. 6 dotazovaných pracuje pouze v Praze, 5 průvodců v Praze v kombinaci s Českou republikou a 1 respondent pouze v ČR (bez Prahy).

Respondenti pracují převážně s klientelou z České republiky-38krát, na zahraniční klienty je zaměřeno 19 dotazovaných a 15 průvodců pracuje jak s klienty z České republiky, tak i se zahraničními.

10 VYHODNOCENÍ OTÁZEK

Otázka číslo 1: Jakou kvalifikační zkoušku jste složil/a?

Respondenti zde měli na výběr ze 3 variant „Průvodce cestovního ruchu“, „Průvodce pro region Praha“ nebo „Jiná zkouška“. U „jiné zkoušky“ bylo třeba napsat jaká. Je běžné, že průvodce má zkoušek několik, proto bylo možné zaškrtnout více variant.

U dotazovaných jednoznačně převažovala zkouška „Průvodce cestovního ruchu“, která byla uvedena ve 46 případech (64 %). Ta se objevovala u respondentů pracujících s českými občany v zahraničí, někdy v kombinaci s další zkouškou. Licenci na „Průvodce pro region Praha“ vlastní 20 dotazovaných. U 29 respondentů se objevila „Jiná zkouška“, u které převažovala licence na „Židovské muzeum v Praze“. Tu vlastní celkem 7 dotazovaných. Jedná se o průvodce, kteří složili také zkoušku „Průvodce pro region Praha“. Všichni respondenti, kteří uvedli, že pracují v Praze na tuto oblast také licenci vlastní. To potvrzuje i teoretickou část, kde je zmiňováno, že pokud chce průvodce pracovat v Praze, téměř vždy je tato zkouška vyžadována.

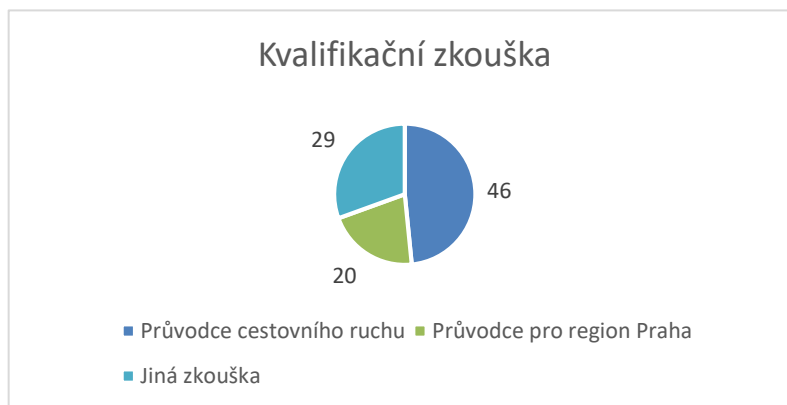
Vzhledem k tomu, že průvodce Prahou pracuje převážně pro klienty ze zahraničí a s těmito skupinami je často navštěvováno také Židovské muzeum, pro průvodce je tato zkouška velice vhodná. Pokud tuto zkoušku nevlastní, nemá sice zakázáno zde provádět výklad, cestovní kancelář mu ale musí, stejně jako klientům, koupit vstupenku. Průvodci, kteří vlastní licenci na Židovské muzeum, navíc mají na vstupenky pro své klienty slevu, čímž převážně u velkých skupin šetří cestovní kanceláři peníze. Ty pak preferují na tyto akce průvodce s licenci a ti mají více nabídek práce. V jednom případě se objevila i zkouška na „Pražský hrad“. Tento typ zkoušky často vykonávali průvodci před řadou let, kdy s touto licenci měli pro klienty výraznou slevu. Poté, co byla tato výhoda zrušena, si průvodci již tuto zkoušku nedělají. Při koupi vstupenek na Pražský hrad však průvodce vždy v pokladně předkládá „pražskou licenci“. 2 respondenti uvádí průvodcovskou zkoušku Vídní, 1 také „Průvodce Londýnem“. Pro cestovní kancelář je výhodné, pokud průvodce tyto licence na zahraniční města vlastní, protože nemusí platit zahraničnímu partnerovi za lokálního průvodce. Tyto licence jsou však mezi českými průvodci pouze výjimečné. Jsou finančně nákladné a většinou jsou vázány na kurz,

který zkoušce předchází. Průvodci se ale v daném místě nezdržují trvale, a proto je účast na místních kurzech většinou nereálná.

Mezi „jinými zkouškami“ se dále objevuje 1krát průvodce Krkonošským národním parkem, 3krát horský průvodce, 1krát průvodce cyklistických zájezdů a 2 dotazování uvedli delegátské zkoušky. Objevily se i případy, kdy průvodce nemají zkoušku žádnou (9krát) nebo uvádí zkoušky, které nelze považovat za odborné (maturita – 1 odpověď, semestrální kurz na VŠ – 1krát, kurz „Průvodce cestovního ruchu“ společně s kurzem „Průvodce pro region Praha“, ale bez absolvování kvalifikační zkoušky – 1krát). Celkem tedy 12 průvodců z počtu 72 nemá odbornou zkoušku. To se týká pouze průvodců pracujících s českými občany v zahraničí. I to je nastíněno v teoretické části – průvodce je činnost ohlašovací volná a zkouška není v současné době povinná (nicméně ve většině případů je agenturami vyžadována).

Odpovědi na otázku číslo 1 jasně ukazují, že převážná část dotazovaných zkoušku zaměřenou na provádění má a pokud se chtějí uplatnit v tomto segmentu, je téměř nezbytná.

Graf č. 3 – otázka 1: Kvalifikační zkouška



Zdroj: KNĚŽOURKOVÁ, H. *Vlastní šetření*. Praha: 2020.

Otázka číslo 2: Jakým způsobem se dále vzděláváte?

V teoretické části práce je uvedeno, že průvodcovským kurzem vzdělávání průvodce nekončí a je nutné neustále na sobě pracovat, učit se soustavně, ať už věcem novým,

nebo aktualizací dosavadních znalostí. Odpovědi na tuto otázku to potvrzují. Většina průvodců uvádí několik forem vzdělávání a učení.

Nejčastějším způsobem dalšího vzdělávání průvodců je sebevzdělávání. Tato forma byla uvedena u většiny dotazovaných. U 12 respondentů bylo uvedeno sebevzdělávání bez udání konkrétní aktivity. 42 dotazovaných čte odbornou literaturu, někteří poznamenali i konkrétní typ či přímo název (knihy o historii, publikace věnované městům, četba zahraniční a místní literatury, četba časopisu Země světa).

Následuje vyhledávání informací na internetu. Tato forma byla v dotazníku zaznamenána 21krát, 1 ze 2 respondentů uvedl, že konkrétně sleduje webové stránky měst a památek. V dnešní době je tento způsob získávání informací oblíbený díky jednoduchosti a dostupnosti téměř odkudkoliv. Výhodou je, že lze najít aktuální informace.

V odpovědích se objevují také kurzy a přednášky, a to celkem 16krát. V jednom z těchto případů bylo specifikováno, že se jedná o historické online přednášky zahraničních univerzit, 1krát přednášky archeologů a 1krát online kurzy. Kromě organizovaných přednášek a kurzů byly zaznamenány ve 2 případech také organizované vycházky a 1krát účasti na exkurzích (zde však nebylo specifikováno, zda se jedná o organizované nebo neorganizované akce).

Průvodci využívají i sdílení zážitků s kolegy a konzultace s nimi. Dále se vzdělávají vlastním cestováním (6krát), návštěvami výstav (2krát), učením jazyků (3krát), poznáváním a rozhovory s místními lidmi (4krát), praxí a neustálým zlepšováním (4krát), doplňováním znalostí z různých zdrojů (2krát). Po jedné odpovědi měly varianty: studování a sledování změn, role klienta a učení se za běhu, studium nových itinerářů dle poptávky.

V dotazníku se u této otázky objevily i následující odpovědi:

- Dělán natolik specifickou oblast, že mi žádné české formální vzdělávání průvodce není vůbec k ničemu. Většina těch, co to učí, ani netuší, že oblasti, kde provádím, vůbec existují, natož jaká jsou tam rizika. Sleduji švédské weby, knížky, které vychází, lavinové předpovědi, snažím se prochodit, co se dá, učím se jazyk.

- Nijak: pokud jedu do destinace, připravím si vše o ní a pročtu potřebné materiály.

Pouze 3 respondenti uvádí, že se nevzdělávají vůbec. U jedné z těchto odpovědí je však dodatek, že dotyčný již není v tomto oboru aktivní. Jedna z odpovědí v této skupině se týká ženy s více než 16letou praxí, starší 56 let, která takto pracuje již jen příležitostně.

Většina odpovědí tedy potvrzuje teoretickou část, že průvodci se vzdělávají neustále.

Otázka číslo 3: Využíváte možnosti doškolování průvodců a účastníte se akcí pro průvodce (vycházky, přednášky)?

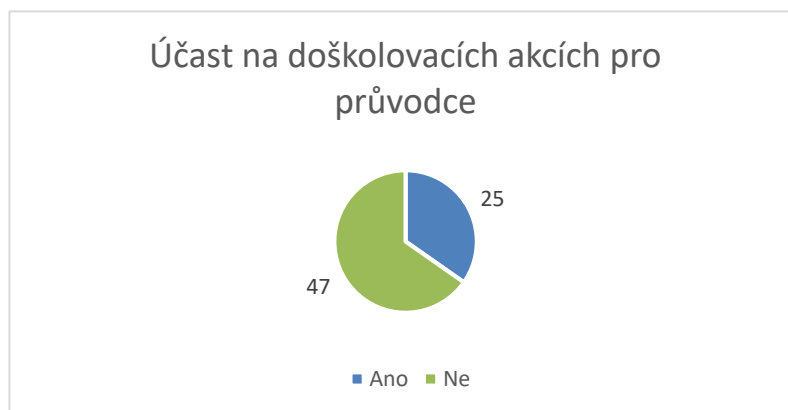
Tato otázka měla zjistit, zda průvodci k dalšímu vzdělávání preferují doškolovací akce určené přímo pro ně nebo dávají přednost jiným vzdělávacím aktivitám. Účast na těchto akcích potvrdilo pouze 25 průvodců, 47 dotazovaných se takto nevzdělává.

U respondentů, kteří tyto nabídky využívají, se objevily doškolovací akce těchto vzdělavatelů: akce Prague City Tourism (Pražská informační služba) 8krát, Tyrkys (škola cestovního ruchu) 6krát, Praha neznámá 2krát, Porta Praga 1krát, Czech Tourism 1krát, Pražské domy 1krát, Reiseleiter Akademie Wien 1krát, akce v Knihcentru 1krát.

Dále byly zaznamenány odpovědi, které přímo nespécifikovaly vzdělavatele. Všechny byly od respondentů pracujících v zahraničí (vše po jedné odpovědi): semináře a přednášky, různé doškolovací akce v Bratislavě, přímo na místě zájmu, na Slovensku a v zahraničí.

Z uvedených odpovědí vyplývá, že mnohem více využívají doškolovacích akcí průvodci z Prahy. Toto zjištění je logické, neboť v Praze a okolí žijí a vzhledem k širokému spektru nabídky doškolování je pro ně mnohem snazší využít těchto aktivit než průvodci pracující v zahraničí, cestující do různých destinací. Z průvodců pracujících v zahraničí se takto vzdělává pouze 5 respondentů.

Graf č. 4 – otázka 3: Účast na doškolovacích akcích pro průvodce



Zdroj: KNĚŽOURKOVÁ, H. *Vlastní šetření*. Praha: 2020.

Otázka číslo 4: Pokud máte provádět v místě nebo objektu, který dosud neznáte:

Zde dostali respondenti na výběr z několika možností a bylo možné zvolit více variant.

Tato otázka měla zjistit, jak se průvodci připravují na návštěvu místa či objektu, který dosud neznají. Zda si na takovou akci netroufnou a raději ji odmítnou, nebo zvolí přípravu důkladnou, což znamená, že se předem vypraví přímo na místo a vše si pečlivě zjistí a projdou. Dále dají-li přednost literatuře a internetu, či jiné přípravě.

Studium literatury a vyhledávání informací na internetu bylo zaznamenáno v 53 případech, 47 respondentů uvedlo, že se jezdí připravovat přímo na místo a udělají si výlet, 5 dotazovaných raději zakázku odmítne a 4 průvodci uvedli jinou přípravu. Z těchto 4 respondentů zvolil jeden z nich všechny čtyři možnosti s tím, že formu přípravy volí podle konkrétní situace. 2 respondenti by o pomoc požádali zkušenější kolegy. Tuto pomoc by ale v obou případech kombinovali s vyhledáváním na internetu a četbou literatury.

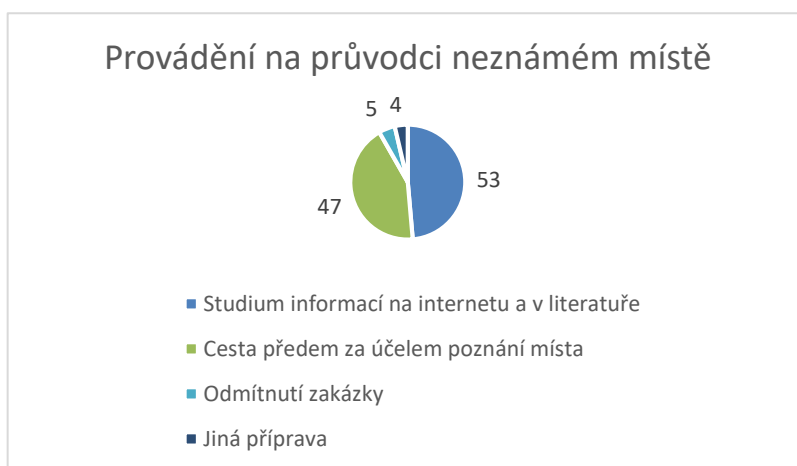
Nízký počet průvodců, kteří by akci raději odmítli, je celkem pochopitelný. Vzhledem k tomu, že průvodce často pracuje se skupinou několik dní a většinou zná všechna plánovaná místa a navštěvované objekty, může se ale stát, že se do programu zakomponuje jeden jemu neznámý objekt a pokud odmítne, přijde tak o několikadenní

zakázku. Všichni, co uvedli, že by zakázku raději odmítli, pracují pouze v zahraničí. Je tedy možné, že pokud je technicky komplikované na místo si zajet, raději nechtějí riskovat. Jeden z průvodců z této kategorie ještě udal jako možnost literaturu a internet a rozhodoval by se podle situace. Kombinaci výletu na místo a četbu literatury s internetem zvolilo 34 respondentů. V 17 případech byla zvolena pouze literatura a internet. Takto odpovídali převážně respondenti pracující v zahraničí, kde je často možnost podívat se na místo předem komplikovanější, pouze 3 z této skupiny uvedli, že pracují i v České republice.

Vzhledem k tomu, že průvodce je o programu většinou informován s dostatečným předstihem, má dost času na důkladnou přípravu. Pokud má čas zajet se podívat přímo na místo, je to vždycky lepší. Na internetu se v dnešní době najde opravdu velké množství informací, ale typicky trapná situace může nastat v případě, kdy autobus přijede na místo a klienti se urgentně shání po toaletě a průvodce není schopen říct, kde toalety jsou. Nebo teoreticky ví, kudy má jít, ale na místě zjistí, že neví, kudy má přejít rušnou komunikaci, přechod pro chodce není vidět a on neví, na jakou stranu jít. Toto všechno jsou zdánlivé maličkosti, ale vypadá velice neprofesionálně, když průvodce na místě bloudí, nebo není schopen zodpovědět základní informace.

Tyto odpovědi ukazují zodpovědný přístup k práci u většiny průvodců. Nechtějí riskovat, spoléhat na improvizaci a přípravu proto nepodceňují.

Graf č. 5 – otázka 4: Provádění na průvodci neznámém místě



Zdroj: KNĚŽOURKOVÁ, H. *Vlastní šetření*. Praha: 2020.

Otázka číslo 5: Pokud je součástí programu i návštěva výrobního závodu a víte, že na místě budete klientům tlumočit složité technologické a výrobní procesy:

I zde měli respondenti na výběr ze 3 variant. První možností bylo vyhledat si odborné výrazy k tématu, druhou možností byla improvizace a žádná příprava a třetí uvedení přípravy jiné.

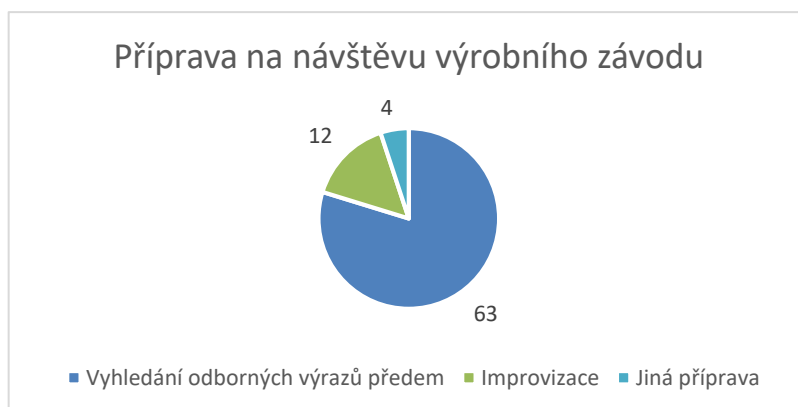
Součástí programu nezdědka bývá i návštěva továrny specializující se na výrobu tradičního produktu dané země (v České republice sklárna, pivovar). Pro průvodce jsou tyto exkurze velice náročné, neboť téměř vždy musí v daném místě tlumočit. Výrazy, které musí překládat, jsou odborné a nesetkávají se s nimi v běžné mluvě. Často ani neví, co tato slova znamenají v mateřském jazyce.

Cílem této otázky bylo, stejně jako u otázky předchozí, zjistit, zda si průvodce v takovém případě dá práci a na překlad se připraví, nebo zda bude při překladu spoléhat na improvizaci a technologický postup nějakým způsobem přeloží.

Ani u této otázky respondenti nezklamali a dokazují, že k práci přistupují zodpovědně a profesionálně. 63 dotazovaných si vyhledá odborné výrazy, 12 spoléhá na improvizaci a ve 4 případech byla vybrána varianta jiné přípravy. Všichni respondenti volí jinou přípravu by ji ale kombinovali také s vyhledáváním odborných výrazů.

Mezi jiné způsoby přípravy byla uvedena konzultace s odborníkem, extra literatura, přečtení informací o daném závodě v daném jazyce a zjištění popisu procesu zjednodušeného pro laika, lépe pochopitelného a tlumočnický méně náročného. U dvou dotazovaných uvádějících improvizaci byla zvolena též varianta vyhledávání odborných výrazů, 10 respondentů zvolilo pouze improvizaci, 5 z nich však má praxi delší než 16 let, a tudíž se pravděpodobně i v této oblasti cítí dostatečně jisti. Je však logické, že pokud je daný závod v programu zařazen pravidelně a průvodce se na dané místo podívá vícekrát, při dalších návštěvách už může být příprava méně důkladná.

Graf č. 6 – otázka 5: Příprava na návštěvu výrobního závodu



Zdroj: KNĚŽOURKOVÁ, H. *Vlastní šetření*. Praha: 2020.

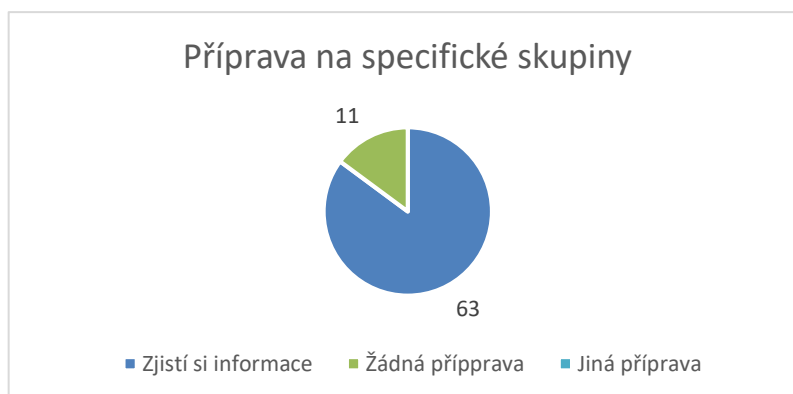
Otázka číslo 6: Jak se připravujete na specifické skupiny (např. majitele významné firmy)?

Často se stává, že úkolem průvodce je pracovat se skupinou zaměstnanců firmy, členy sportovního týmu, členy určitého spolku a klienty z dalších specifických oblastí. Dobrý průvodce by měl umět připravit takovým skupinám výklad tzv. „na míru“ a nemluvit jen o obvyklých tématech. Do svého projevu by měl zakomponovat něco z oblasti zájmu klientů. Proto tato otázka mířila k přípravě na tento typ skupin.

Tak jako u předchozích otázek byl i zde výběr ze 3 odpovědí. U první možnosti se průvodce nijak nepřipravuje, u druhé si o firmě zjistí základní informace nebo se u poslední možnosti připraví jinak. Výsledky ukázaly, že většina respondentů ani v tomto případě neponechá situaci náhodě a na skupinu se připraví.

Informace si předem zjišťuje 63 průvodců a 11 se nijak nepřipravuje, 2 z nich však uvedli obě možnosti a záleží u nich na situaci. Jinou variantu přípravy neuvedl nikdo.

Graf č. 7 – otázka 6: Příprava na specifické skupiny



Zdroj: KNĚŽOURKOVÁ, H. *Vlastní šetření*. Praha: 2020.

Otázka č. 7: Pokud s Vámi CK/agentura chce poslat na náslech a zaučení nezkušeného průvodce:

Tato otázka měla zjistit, jestli respondenti vidí své kolegy jako konkurenci a nové průvodce zaučovat nechtějí, nebo jim to nevadí.

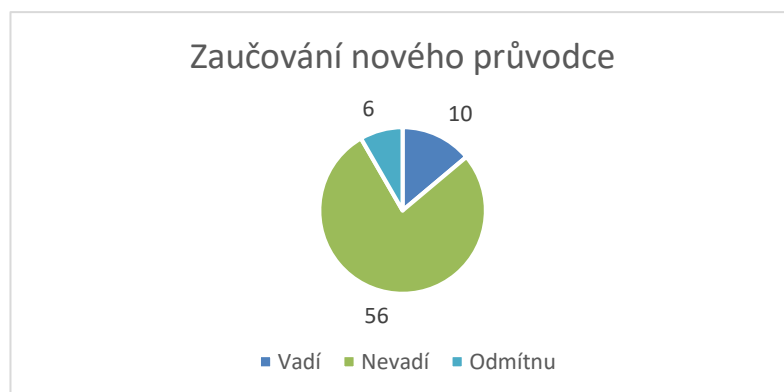
Průvodci se k sobě většinou chovají přátelsky. Vzájemně si poskytují rady a pomáhají si. Ti, kteří pracují v jedné lokalitě (ale pro různé agentury) nebo podle typu jazyka, se mezi sebou znají a často se stýkají i ve volném čase. Zároveň si ale uvědomují, že v tomto segmentu nemají práci nikdy jistou. Většina pracuje jako OSVČ buď pro několik agentur nebo jen pro jednu, která jim dává práci pravidelně. Nikdo z nich ale nemá svou práci jistou. Většinou se střídají období, kdy se průvodce nezastaví (letní sezóna), naopak po skončení sezóny je situace zcela opačná a průvodce žije z letních úspor nebo práci má, ale ne v takovém rozsahu jako v létě. Proto i zaučování nového kolegy je vlastně zaučování konkurence. Průvodce mu předá své myšlenky, znalosti a postřehy, ke kterým se sám poctivě dopracoval. Vše si musel sám vyhledat a také ho většinou nikdo nic neučil. Nový průvodce přijde k těmto informacím velice snadným způsobem, k tomu přidá „něco svého“, stane se oblíbeným a rázem může mít více práce než zkušený kolega, který ho vše naučil. Proto se někteří průvodci neradi o svůj výklad dělí.

Dotazovaní překvapivě více odpovídali, že jim zaučování nových kolegů nevadí (celkem 56), deseti zaučování vadí, šest by odmítlo nového kolegu něco učit. Respondenti uvádějící, že jim to vadí nebo by odmítli, měli svoji odpověď zdůvodnit.

Uváděné důvody:

- Konkurence (2krát)
- Nikdo mě nezaučoval, učila jsem se za pochodu.
- Je to zbytečně stresující.
- Know how trasy je cennost, ochotna bych byla pouze v případě, že by mě někdo musel zastoupit.
- Nebudu předávat to, co jsem si sama složitě nastudovala.
- U cestovních kanceláří, kde je férové jednání, by mi to tolik nevadilo. U agentur, které nejsou z hlediska férovosti spolehlivé, ano.
- Vadilo by mi to, ale nikdy se mi to nestalo. Pokud však mám předat jen informace průvodci, který zájezd nikdy nejel a má jet sám, pak informace předám.
- Zdarma přebírá know how.
- Léta si tu destinaci vylepšuji a pak k tomu „bohatství“ někdo přijde, jak „slepý k houslím“.
- Je to moje know how.
- Pracuji jako živnostník, nikoliv zaměstnanec. Agentuře bych to odmítla. Jiné to je v případě exkluzivity či jiného smluvního vztahu, podobnému zaměstnaneckému poměru.
- Už jsem takto vychovala konkurenci.
- Jelikož odposlouchává můj zajímavý výklad a pak ho interpretuje sám.
- Každý má své vlastní způsoby.
- Nikdy jsem nikde na náslech a zaučení nebyla. Provádění má člověk buď v sobě a ví sám od sebe, co a jak, nebo neví, pak na to nemá a žádné kurzy, zkoušky ani náslechy mu nepomohou. Je to voda, ve které se člověk potřebuje naučit plavat sám.

Graf č. 8 – otázka 7: Zaučování nového průvodce



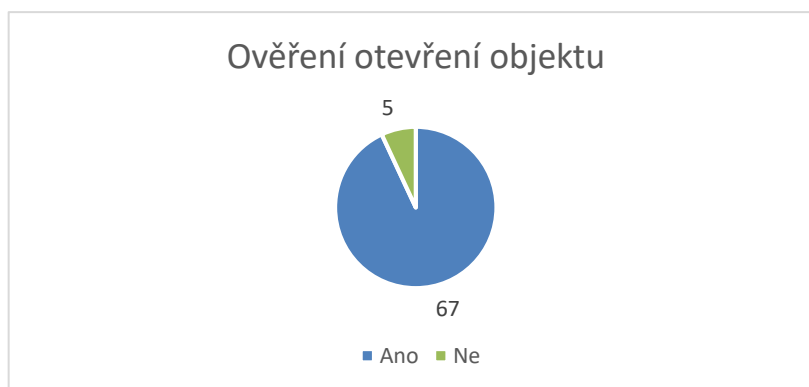
Zdroj: KNĚŽOURKOVÁ, H. *Vlastní šetření*. Praha: 2020

Otázka číslo 8: Ověřujete si před plánovanou návštěvou určitého objektu, zda bude skutečně otevřen, nebo zda v navštíveném místě z důvodu regionálního nebo státního svátku vše funguje bez omezení?

Kapitola „Konflikty a problémové situace“ uvádí jako jeden z možných problémů také uzavření objektů. Pokud je naplánována návštěva nějaké památky, která je hlavní náplní daného výletu a stane se, že je uzavřena, může to ve skupině vyvolat velkou „revoluci“. Proto je dobré těmto situacím předcházet a otevřenost objektu si ověřit.

Výsledky dokazují, že většina průvodců nespolehá na fakt, že otevření si zjistí agentura, ale raději si sami skutečnost ověří. Ano odpovědělo 67 dotazovaných, 5 respondentů si nic neověřuje.

Graf č. 9 – otázka 8: Ověření otevření objektu



Zdroj: KNĚŽOURKOVÁ, H. *Vlastní šetření*. Praha: 2020.

Otázka číslo 9: Pokud zjistíte, že má být objekt uzavřen, jak reagujete?

Tato otázka navazuje na předchozí a zkoumala, jak si průvodci v takové situaci poradí.

V takových situacích by tento problém měl průvodce vždy konzultovat s cestovní kanceláří, i kdyby měl vymyšlený alternativní program. Klienti se často tváří, že s navrženou změnou programu souhlasí, ale po příjezdu domů pošlou reklamaci. Pokud agentura o tomto problému ani neví, je reklamací zaskočena a vše padá na hlavu průvodce. Může mu být vyčítáno, že program, který zvolil nebyl adekvátní a měl reagovat jinak. Pokud cestovní kancelář o situaci ví, kromě alternativního programu, který po dohodě s průvodcem zvolí, může navrhnout i určitou formu kompenzace. Konzultací s agenturou je průvodce krytý a vyhne se případným problémům v případě, že by si klienti později stěžovali.

Reakce respondentů v této situaci by byly následující: 39 by zvolilo jiný alternativní program (bez konzultace s CK), 21 nejprve informuje agenturu a společně s ní vymyslí náhradní řešení, 3 dotazovaní uvádí improvizaci a 3 neví, jak by reagovali.

Další reakce:

- Klienty vždy informuji, že se to děje a je třeba s tím počítat.

- Upravím svoji řeč, řeknu, že kvůli církevním /státním záležitostem (např. při uzavření katedrály sv. Víta) pro klienty není vstup možný a nikdy se nestalo, že by to klienti nepochopili.
- Podání kvalitnějšího a obsáhlejšího výkladu o jiných místech.
- Pokud to vím dopředu, tak trasu upravím, pokud ne, tak improvizuji. Mívám k dispozici fotky interiérů, např. katedrálu sv. Víta, mám také nachystané obecné povídání o kultuře, náboženství v České republice, české kuchyni atd., které v takových situacích dokážu zakomponovat tak, že to vypadá, že jsem o tom plánoval mluvit.
- Záleží na situaci.
- CK by si měla zjistit sama.
- Rozplánuji si s ohledem na to jinak čas.
- Při vícedenním pobytu návštěvu přeložím na jiný den, při jednodenním náhradní program podobného charakteru.
- Záleží, z jakého důvodu. Zda to je plánované nebo neplánované (např. stávka).
- Nijak, řeknu, že je zavřeno, není to můj problém.
- Udělám prohlídku exteriéru a naplánuji jiný zajímavý interiér.

Otázka číslo 10: Pracujete rádi s průvodcovským systémem „whispers“ (mikrofon pro průvodce a sluchátka pro klienty)?

V posledních letech jsou tyto systémy agenturami často využívány. Průvodci měli proto sdělit, zda si je oblíbili nebo nikoliv, nebo zda s nimi zatím nemají zkušenosti.

Práce s tímto systémem je odlišná od klasického stylu a je potřeba si na něj zvyknout. Liší se v několika ohledech. Při běžném provádění, v průběhu přecházení skupiny z místa na místo, průvodce buď hovoří s klientem, který má nějaké dotazy, nebo jdou klienti spořádaně za průvodcem a mezi sebou si povídají, průvodce tak má krátkou chvíli na to, aby si odpočinul. Při tomto stylu práce hovoříte pořád. Průvodce jde ulicí a mluví a mluví a může mít pocit, že trpí samomluvou. Nevýhodou je proto ztráta kontaktu s klientem. Průvodce nemá zpětnou vazbu k tomu, co říká.

Výhodou je naopak to, že průvodce může mít velkou skupinu, aniž by musel křičet a rušit ostatní. Klienti svého průvodce neustále slyší. Může se ale stát, že v některých

místech je horší signál, a naopak je s příjmem problém, nebo, pokud je blízko skupina, která má přijímače naladěny na stejnou frekvenci, klienti slyší výklad cizí skupiny, v cizím jazyce a vzniká chaos (občas na Pražském hradě).

Pokud má skupina tento systém v interiéru, je to vynikající pomůcka pro všechny. Tento způsob práce je výborný i v případech, kdy délka prohlídky trvá maximálně 3 hodiny. Pokud má skupina přístroje celý den nebo dnů hned několik za sebou, je to unavující pro všechny. Průvodce si od mluvení neodpočine a ani pro turisty není jednoduché celý den vnímat povídání do sluchátek. Je logické, že by si aspoň chvíli chtěli také povídat mezi sebou. V takových případech se může stát, že klienti výklad přestanou vnímat, sluchátka si buď vyndají nebo neposlouchají, ztrácí pozornost a nesledují skupinu.

Pro průvodce je nevýhodou i to, že s sebou musí stále nosit zásobu baterií, aby při případném vybití baterie vyměnil. To se týká i náhradních sluchátek, které klienti občas ztrácejí nebo celého přístroje, který má klient na krku a občas se stává, že přestane fungovat. Průvodce proto musí mít tyto věci v záloze, což se při skupině 50 turistů už váhově dost pronese.

„Krabíčky“, které mají klienti kolem krku jsou velice drahé a po skončení programu je musí průvodci odevzdat. Cestovní kanceláře je mají většinou pronajaté a ihned po skončení akce si je pronajímací agentura vyzvedne a pečlivě spočítá. Není výjimkou, že za ztracené přístroje požaduje peníze. Je proto povinností průvodce na tuto situaci klienty předem upozornit, aby se vyhnul případným problémům.

Respondentů, kteří si oblíbili tento styl práce bylo 16. Těch, kteří naopak takto neradi pracují bylo 17. Dotazovaných, kteří nemohli tuto práci posoudit, neboť s ní nemají zkušenosti bylo 39.

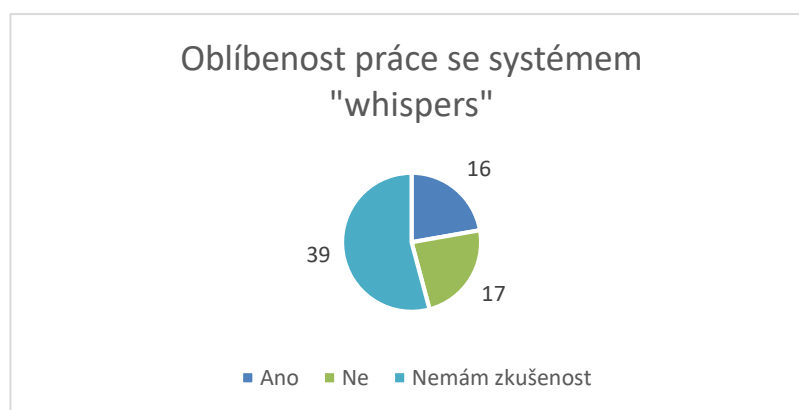
Průvodci, kteří mají kladnou zkušenost, uváděli tyto důvody: i ve velkých skupinách všichni slyší a nikdo není rušen (6krát), není nutno křičet a šetří se hlasivky (2krát), je to pohodlnější (2krát), lepší možnost komunikace (3krát) a reagování na aktuální dění (např. upozornění na zloděje), ideální pro přesun ve městě metrem, úžasné v interiérech (3krát), šetří čas (3krát), lepší kvalita výkladu, nemusí se čekat, než se všichni

shromáždí, klienti se mohou rozptýlit, lepší pro klienty – provádění je služba lidem, a proto vše musí být TOP.

Neutrální názory: vhodnost záleží na konkrétní skupině a místě, v přeplněných muzeích ano, na běžné provádění ne (3krát).

Názory proti: nedostatečný kontakt s klienty (8krát), pro průvodce náročné – stále musí hovořit (2krát), lidé ztrácí pozornost, neposlouchají a mohou se ztratit (2krát), technicky náročné (nabíjení a výměna baterií), v zahraničí by mohl nastat problém, pokud průvodce nemá licenci, je to nepohodlné, špatný signál, klienti své přijímače ničí a ztrácí s tím, že „no a co?“.

Graf č. 10 – otázka 10: Oblíbenost práce se systémem „whispers“



Zdroj: KNĚŽOURKOVÁ, H. *Vlastní šetření*. Praha: 2020.

11 OVĚŘENÍ HYPOTÉZ

Hypotéza 1: Maximálně 40 % průvodců využívá pro další vzdělávání doškolovacích akcí.

Tato hypotéza byla ověřována v otázce číslo 3 a byla potvrzena. Doškolovacích akcí pro průvodce využívá ke svému vzdělávání pouze 35 % respondentů, většina, tedy 65 %, tuto formu vzdělávání nevyužívá.

Hypotéza 2: Minimálně 40 % průvodců se před prováděním na jemu neznámé místo či objekt jede na místo podívat.

Také tato hypotéza byla potvrzena. Respondenti na ni odpovídali v otázce číslo 4. Na místo se jede podívat 47 dotazovaných, což představuje 65 %.

Hypotéza 3: Minimálně 50 % průvodců se před návštěvou výrobního závodu připravuje na překlad odborné terminologie.

Ověření hypotézy bylo zjišťováno v otázce číslo 5 a respondenti ji potvrdili. Na překlad odborné terminologie se připravuje 63 dotazovaných, tedy 88 %.

Hypotéza 4: 70 % průvodců vadí (nebo by odmítlo), pokud by měli zaučovat nového průvodce.

Tato hypotéza byla vyvrácena. V otázce číslo 7 odpovědělo 10 respondentů, že jim zaučování nových kolegů vadí a 6 dotazovaných by jiného průvodce zaučovat odmítlo, což představuje 22 %.

ZÁVĚR

Důvodem výběru tématu byla osobní dlouholetá pracovní zkušenost s touto profesí, poznání jejích krás, ale také vysoké náročnosti ve všech ohledech. Proto bylo hlavním cílem bakalářské práce tuto profesi představit, ukázat, že náplní práce průvodce není jen návštěva atraktivních míst a památek, ale že za vším stojí nesmírně náročná příprava. Ta začíná dlouho před započítím této činnosti studiem jazyků, absolvováním kurzu, trvá neustále (sledováním aktuálního dění) a intenzivní je před prací s konkrétní specifickou skupinou, přípravou výkladu na míru. Cíl představit tuto profesi byl splněn.

Nejen, že průvodce vzdělává své klienty, ale je také sám nucen se vzdělávat, aby v této profesi uspěl. Klientům předává široké spektrum informací, ale jeho činnost není brána jako typická vzdělávací aktivita. Celou tuto oblast bychom zahrnují do oblasti zájmového vzdělávání, a proto značná část práce popsala právě tuto širokou, i když odborností ne příliš zmiňovanou oblast. Ta zahrnuje aktivity probíhající ve volném čase, ke kterým cestování určitě patří. Proto lze průvodce považovat za vzdělavatele/lektora právě v oblasti zájmového vzdělávání. Proto byla značná část bakalářské práce věnována lektorství a na profesi průvodce bylo nahlíženo jako na lektora.

Jak již bylo řečeno, nezbytné je studium jazyka a absolvování kurzu, ale jen to ke zvládnutí této profese nestačí. Průvodce se musí naučit, jakým způsobem vést výklad, co na různé skupiny nejlépe funguje a jak s různými typy skupin komunikovat. Nemůže odříkat výklad vždy stejným způsobem. To vše se lze naučit jen praxí a neustálým sebezdokonalováním. Tuto problematiku popisovala v teoretické části kapitola 2 „Komunikace“ a kapitola 6 „Příprava výkladu“.

Při své práci čelí průvodce dennodenně různým komplikovaným situacím, které mnohdy nejsou nikým zaviněny, ale které mohou výrazně průběh akce narušit. Časté jsou i konflikty s klienty. Průvodce tedy musí prokázat vysokou schopnost reagovat na tyto situace a proklientský a diplomatický přístup. V teoretické části se těmito situacemi zabývala kapitola 7 „Konflikty a problémové situace“. Kromě odbornosti je důležité, aby průvodce měl rád lidi, byl komunikativní, empatický a práci bral jako své poslání. Tato práce je o lidech a pokud s lidmi nebude vycházet, klient to vždy pozná a místo pozitivního zážitku si z výletu přiveze zklamání. Je to práce, kterou musí člověk

dělat s láskou. Pro průvodce je největší odměnou, když mu klienti na závěr zatleskají a vyjádří, že si akci užili. V takových okamžicích průvodce zapomene na všechny problémové situace a stresy, které v souvislosti s akcí měl a pocítí obrovskou radost z toho, že jeho práce měla smysl. Spokojení klienti jsou pro průvodce největší motivací.

Aby klienti byli spokojeni, musí průvodce své znalosti stále aktualizovat, proto je další vzdělávání nutností. V dnešní době existuje řada doškolovacích akcí určených průvodcům, nejvíce je však využíváno sebevzdělávání (což potvrdila i empirická část). Záleží na každém, jaký má ke své práci přístup a jak se snaží na sobě pracovat, aby svůj výklad obohatil.

Dílčím cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak jsou na tom průvodci s dalším vzděláváním. Empirická část vycházela z teoretické části a jednoznačně potvrdila to, co bylo nastíněno v kapitole 4.2, v části, kde je vzdělávání a doškolování průvodce popisováno. Potvrdila, že většina průvodců složila alespoň jednu odbornou zkoušku (viz otázka č. 1) a dokázala, že ani průvodci s dlouholetou praxí nespolehají na své letité zkušenosti a vidí další vzdělávání jako nezbytné. Vzdělávají se neustále (viz otázky č. 2 a 3) a na plánované skupiny a s tím spojená specifika se pečlivě připravují (viz otázky 4, 5, 6 a 8). I to je ukázkou jejich profesionality a toho, že svou práci berou vážně a dávají do ní srdce.

I tato profese se neustále vyvíjí a průvodce se musí učit orientovat také v nových stylech práce, než na který byl zvyklý. Tuto oblast zjišťovala otázka č. 10 a potvrdila, že řada průvodců již má ať už pozitivní či negativní zkušenosti s nově zavedeným stylem práce. Je jisté, že v průběhu dalších let dojde i v tomto segmentu k řadě změn, ať už v souvislosti se zaváděním nových moderních technologií, či legislativním změnám a průvodce bude muset umět na tyto změny reagovat. Většina průvodců si s těmito změnami určitě poradí.

V bakalářské práci byly v empirické části stanoveny 4 hypotézy. Hypotéza 1 se týkala účasti průvodců na doškolovacích akcích, kdy předpokládala, že se jich účastní maximálně 40 % dotazovaných a byla potvrzena, neboť tuto možnost využívá pouze 35 % respondentů. Pokud by v budoucnu vzdělavatelé, zaměřující se na tuto oblast zařadily do nabídky i možnost vzdělávat se dále například formou e-learningu, určitě by

doškolovacích akcí využívalo průvodců mnohem více, neboť většina respondentů internet ke svému vzdělávání využívá. Bohužel většina vzdělavatelů pořádá tyto aktivity pouze prezenční formou a jsou tedy dostupné pouze pro ty, kteří mají vzdělavatele v blízkosti svého bydliště (např. Praha).

Hypotézy 2 a 3 ověřovaly přípravu průvodců na konkrétní akci a obě byly potvrzeny. Hypotéza 2 předpokládala, že minimálně 40 % respondentů se jezdí předem podívat na místo, kam pojedou s klienty poprvé. Tuto formu přípravy praktikuje 65 % dotazovaných. Hypotéza 3 předpokládala, že minimálně 50 % průvodců se před návštěvou výrobního závodu předem připravuje na překlad odborné terminologie. Kladnou odpověď uvedlo 88 % respondentů. V tomto případě by průvodcům určitě hodně pomohlo, pokud by tyto závody měly připraveny manuál výkladu v češtině a ten poskytly cestovní agentuře. I když se průvodce připravuje předem, ne vždy ho napadnou všechny odborné termíny, které budou při výkladu použity a tlumočení je pro něj velice náročné. Kdyby znal předem text výkladu, vše si v klidu vyhledá a poté si může překlad sám uzpůsobit do srozumitelné formy pro sebe i pro klienty, což by bylo jistě přínosem pro obě strany.

Poslední hypotéza (4) měla zjistit, zda průvodcům vadí, pokud s nimi cestovní agentura pošle na náslech nového nezkušeného průvodce. Jako jediná byla vyvrácena. Předpokládala, že 70 % průvodců zaučování někoho dalšího vadí. To však potvrdilo pouze 22 % respondentů. Průvodce pracuje ve většině případů jako OSVČ, a to by si měly cestovní agentury uvědomit. Nikdy by neměly průvodce nutit, aby s sebou na náslechy někoho bral. Pokud to průvodci nevdí, je to jiná situace. Je však přirozené, že v dnešní konkurenční době se každý snaží chránit sám sebe, a proto by se průvodce neměl bát říct cestovní kanceláři svůj názor.

Každý průvodce se snaží v tomto oboru uspět a dlouhodobě udržet a každý je sám zodpovědný za to, aby jeho znalosti byly na takové úrovni, aby je mohl zodpovědně předávat dál. Je to otázka jeho profesionality a průvodce by měl být za všech okolností profesionál. Průvodci dělají tuto práci s láskou a udělají maximum, aby v ní i přes všechny komplikace, které tato krásná profese přináší, mohli působit co nejdéle.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BENEŠ, M. *Andragogika*. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4824-5.

DROBNÁ, D.-MORÁVKOVÁ, E. *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*, 2., upravené vydání. Praha: Fortuna, 2010. ISBN 978-80-7373-0796.

LANGER, T. *Moderní lektor: průvodce úspěšného vzdělavatele dospělých*. Praha: Grada Publishing, 2016, ISBN 978-271-0093-4.

NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., rozšířené vydání, v Akademii vyd. 1. (1. vyd. v nakl. Vodnář pod názvem Lexikon psychologie). Praha: Academia, 1997. ISBN 80-20-0625-7.

ORIEŠKA, J. *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*. 6., přepracované a doplněné vydání. Praha: Idea servis, 2007. ISBN 978-80-85970-57-9.

PELÁNEK, R. *Příručka instruktora zážitkových akcí*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-353-6.

PLAMÍNEK, J. *Jak řešit konflikty: 27 pravidel pro efektivní vyjednávání*. Praha: Grada, 2006. Poradce pro praxi. ISBN 80-247-1591-0.

SEIFERTO VÁ, V. *Průvodcovské činnosti*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4807-8.

ŠERÁK, M. *Zájmové vzdělávání dospělých*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-551-6.

ŠPAČKOVÁ, A., *Moderní rétorika: jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*. 3., doplněné vydání. Praha: Grada, c2009. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2965-7.

VETEŠKA, J. *Přehled andragogiky*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1026-9.

Seznam použitých internetových zdrojů

ASOCIACE PRŮVODCŮ ČR. [online]. ©2016 APČR [cit. 2019-12-12]. Dostupné z: <https://www.certifikacepruvodcu.cz/eticky-kodex>

ASOCIACE PRŮVODCŮ ČR. [online]. ©2016 APČR [cit. 2019-12-12]. Dostupné z: <https://www.certifikacepruvodcu.cz/profesni-standard>

MENDELOVA UNIVERZITA V BRNĚ. [online]. ©2018 Mendelova univerzita v Brně [cit.2019-12-1]. Dostupné z: <https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/index.pl/?cast=2758>

NÁRODNÍ KVALIFIKACE. [online]. Copyright © NÚV a TREXIMA spol. s r. 2006-2014, verze 2.1.4399.27657 [cit. 2019-12-12]. Dostupné z: [https://www.narodnikvalifikace.cz/caste-dotazy/\\$1787](https://www.narodnikvalifikace.cz/caste-dotazy/$1787)

NÁRODNÍ KVALIFIKACE. [online]. Copyright © NÚV a TREXIMA spol. s r. o. 2006-2014, verze 2.1.4399.27657 [cit. 2019-12-12]. Dostupné z: <https://www.narodnikvalifikace.cz/hledani/Text-kuchar/typ-and/kategorie-PK-UPK-Orchard/pole-Kod-Nazev-OdbornaKompetence-Povolani-HodnoticiStandard/parametry-inv-stem/pouze-platne-ne>

NÁRODNÍ KVALIFIKACE. [online]. Copyright © NÚV a TREXIMA spol. s r. o. 2006-2014, verze 2.1.4399.27657 [cit. 2019-12-12]. Dostupné z: https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-318-Pruvodce_cestovniho_ruchu/revize-1975/hodnotici-standard

NÁRODNÍ SOUSTAVA POVOLÁNÍ. [online].© 2017 Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2019-12-20]. Dostupné z: <https://www.nsp.cz/info/co-je-nsp>

NÁRODNÍ SOUSTAVA POVOLÁNÍ.[online]. © 2017 Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2019-12-12].Dostupné z: <https://www.nsp.cz/jednotka-prace/lektor-dalsiho-vzdelavani>

NÁRODNÍ SOUSTAVA POVOLÁNÍ. [online]. © 2017 Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2019-12-12]. Dostupné z: <https://www.nsp.cz/jednotka-prace/pruvodce-cestovniho-ruchu>

PRAGUE CITY TOURISM. [online]. © 2019 Prague City Tourism [cit. 2019-12-12]. Dostupné z: <https://www.praguecitytourism.cz/cs/nase-cinnost/kurzy-pro-pruvodce/zkousky-pruvodcu>

PRAGUE CITY TOURISM. [online]. © 2019 Prague City Tourism [cit. 2019-12-12]. Dostupné z: <https://www.praguecitytourism.cz/cs/nase-cinnost/doskolovani-pruvodcu/doskolovani-pruvodcu>

SEZNAM ZKRATEK

- KRNAP - Krkonošský národní park
- NSK - Národní soustava kvalifikací
- NSP - Národní soustava povolání
- OSVČ - Osoba samostatně výdělečně činná

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam grafů

Graf 1: Délka praxe.....	50
Graf 2: Věk respondentů.....	51
Graf 3: Kvalifikační zkouška.....	53
Graf 4: Účast na doškolovacích akcích pro průvodce.....	56
Graf 5: Provádění na průvodci neznámém místě.....	57
Graf 6: Příprava na návštěvu výrobního závodu.....	59
Graf 7: Příprava na specifické skupiny.....	60
Graf 8: Zaučování nového průvodce.....	62
Graf 9: Ověření otevřenosti objektu.....	63
Graf 10: Oblíbenost práce se systémem whispers.....	66

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník Vzdělávání a příprava průvodců cestovního ruchuI

Dotazník: Vzdělávání a příprava průvodců cestovního ruchu

Žena Muž

Praxe: do 5 let 6 – 10 let 11 – 15 let 16 a více

Věk: do 25 let 26 – 35 let 36 – 45 let 46 – 55 let 56 a více

Kde s klienty pracujete: V Praze V ČR V zahraničí V ČR i v zahraničí

Vaši klienti jsou: občané ČR zahraniční klienti

1. Jakou kvalifikační zkoušku jste složil/a?

Průvodce cestovního ruchu Průvodce pro region Praha Jiná zkouška

2. Jakým způsobem se dále vzděláváte?

3. Využíváte možnosti doškolování průvodců a účastníte se akcí pro průvodce (vycházky, přednášky...)?

Ano Pokud ano, jakých a u jakého vzdělavatele? Ne

4. Pokud máte provádět v místě nebo objektu, který dosud neznáte:

a) Nastuduji si informace na internetu, v literatuře a jiných zdrojích.

b) Udělám si na místo výlet a vše si předem projdu.

c) Raději zakázku odmítnu.

d) Jiná příprava? Jaká?

5. Pokud je součástí programu i návštěva nějakého výrobního závodu (např. pivovar, sklárna) a víte, že na místě budete klientům překládat složité technologické a výrobní procesy:

- a) Vyhledám si odborné výrazy k tématu.
- b) Nijak se nepřipravuji a spoléhám na vlastní slovní zásobu a improvizaci.
- c) Jiná příprava? Jaká?

6. Jak se připravujete na specifické skupiny (majitele významné firmy, fanoušky pro nás neznámého sportovního klubu...)?

- a) Nijak se nepřipravuji.
- b) O firmě/klubu si předem zjistím alespoň základní informace.
- c) Jiná příprava? Jaká?

7. Pokud s Vámi cestovní kancelář/agentura chce poslat na náslech a zaučení nezkušeného průvodce:

- a) Vadí mi to. Proč?
- b) Nevadí mi to.
- c) Neřeším to.
- d) Odmítnu někoho zaučovat. Proč?

8. Ověřujete si před plánovanou návštěvou určitého objektu, zda bude skutečně otevřen, nebo zda v navštíveném místě z důvodu regionálního nebo státního svátku vše funguje bez omezení?

Ano Ne

9. Pokud zjistíte, že objekt má být uzavřen, jak reagujete?

10. Pracujete rádi s průvodcovským systémem „whispers“?

Ano Proč? Ne Proč? Nemáte s tímto systémem zkušenosti.

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Helena Kněžourková

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: kombinované studium

**Název práce: Specifika práce lektora - průvodce v oblasti zájmového vzdělávání
dospělých**

Rok: 2020

Počet stran textu bez příloh: 62

Celkový počet stran příloh: 2

Počet titulů českých použitých zdrojů: 11

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 11

Vedoucí práce: PhDr. Shánilová Ivana, Ph.D.