Člověk se dobrým průvodcem/delegátem nerodí, ale stává.

**1. Osobnost**

Chcete-li se stát průvodcem či delegátem (ve většině případů budeme hovořit o průvodci), měli byste být zodpovědný, dobrý řečník, umět si sjednat pořádek, rádi mluvit s lidmi a učit se novým věcem. Musíte mít kladný vztah k cestování a rozhodně být optimističtí. Myslete na to, že průvodce je jeden z nejdůležitějších článků zájezdu/výletu, závisí na něm, zda cestující ohodnotí cestu pozitivně či negativně.

Dle Oriešky (1999) je chování průvodce měřítkem hodnocení standardu služeb cestovního ruchu, průvodce musí mít jistou odbornost, zručnost, pohotovost, jazykové schopnosti, morálně-volné vlastnosti a mnoho dalšího. Průvodce má být dobře zorientovaný v terénu i ve městě, nesmí chybět i fyzická zdatnost a měl by mít i výbornou paměť. Nemějte strach, pokud nějakou z vlastností nemáte, na všech vlastnostech průvodce se dá pracovat a nějakým způsobem je zlepšovat, například vystupováním z komfortní zóny.

Velmi důležitá vlastnost je spolehlivost – průvodce musí mít pracovní svědomitost, být poctivý v manipulaci s penězi, které mu svěří cestovní kancelář. S tím souvisí i uchovávání veškerých dokladů a administrativně-organizační zdatnost.

Na průvodce lze pohlížet jako na zástupce cestovní kanceláře s čímž souvisí schopnost jednat s lidmi, působit na ně pozitivně a vystupovat reprezentativně, aby nepoškodil své jméno ani jméno cestovky.

Průvodce je zároveň psycholog a je důležité předpokládat příčiny chování účastníků, umět je usměrňovat, a zvládat konfliktní situace či se naučit jim předcházet. Musíte si uvědomit, že na člověka působíte celým tělem, jsou důležité i vaše pohyby, gesta, mimika, tón hlasu i způsob vyjadřování. Rozhodně na sebe nemůžete nechat působit okolí a vystupovat pod tlakem a nervózní – je potřebné naučit se ovládat své emoce a řešit věci s klidem.

Uvědomte si, že jakožto průvodci máte na starosti lidi a musíte brát v potaz jejich věk, přistupovat jinak k dítěti a jinak zase k seniorovi. Každý účastník má vlastní osobnost, na což je nutné myslet při řešení jakékoli situace, je třeba být vnímavý, trpělivý, nepodléhat citům, přistupovat nezaujatě a objektivně ke každému.

Průvodce má vystupovat vřele, přátelsky, přirozeně, zdvořile, dbát na kázeň, svou soustředěnost a sebeovládání. Musí si umět poradit v nenadálých situacích, příkladem je delší čekání na příjezd autobusu, v takovém případě má účastníky zabavit a udržet je v pozitivní náladě. Dobrý průvodce je také empatický a skvěle zvládá konfliktní a nepředvídatelné situace.

Vedle těchto fyzických a psychických schopností tvoří osobnost průvodce jeho odbornost. Je důležité mít určitou znalost historie, ale i současnosti, dále znalost místního politického a ekonomického dění, kultury apod. Průvodce by měl umět pohotově reagovat na otázky ohledně místního dění, nicméně není ostuda přiznat, že něco nevíte. Ve dnešním pokrokovém světě lze odpověď na každou otázku do pár minut vyhledat.

Praxe a sebevzdělávání stojí za každým úspěšným průvodcem.

Pokud jste nedbalý, povrchní, agresivní a máte negativní vztah k lidem, tak se nikdy průvodcem stát nemůžete.

**2. Oprávnění**

Průvodcovská činnost lze být vykonávaná na základě živnosti volné, kterou není vůbec těžké založit, popřípadě na dohodu či plný úvazek od cestovky, což se většinou nedělá.

Mnoho měst si vyžaduje oprávnění, které vydají průvodci a to ho opravňuje ve městě provázet. Pokud toto povolení nemá, hrozí mu pokuta, popřípadě cestovce, která si průvodce vyžádala bez kompetence.

Při určité činnosti jsou vyžadována i další oprávnění a certifikace, je nutné, aby si každý zjistil, co přesně pro svou činnost potřebuje. Například jeden z členění průvodců je horský vůdce, který k vykonávání této živnosti potřebuje splňovat odbornou způsobilost doloženou osvědčením o absolvování předepsaného vzdělávání, zde se jedná o kurzy lavinové, vedení lyžařských túr, na skalách a ledovcích.

Mnoho národních parků má vyškolené vlastní průvodce, které si školí speciálně na danou oblast, takže se nemusíte bát, že si budete muset hledat vlastní kurzy. Pokud chcete někde provázet, stačí si zjistit, zda okolí nenabízí vlastní školení na oblast či si můžete váš požadovaný kurz najít například přes Asociaci průvodců či zabrousit na Školící centrum cestovního ruchu.

**3. Výklad a znalosti**

Umět první pomoc je důležité, například průvodce po jeskyni si žádá určitou teoretickou znalost, kdy se musí seznámit s předpisy týkající se průvodcovské činnosti v jeskyních, dále s podmínkami příslušné jeskyně, s předpisy o bezpečnosti práce a požární ochrany – k tomu všemu patří i první pomoc.

Průvodci se doporučuje vytvořit si tzv. informační minimum, které má následující strukturu:

1) oficiální název státu a hlava státu,
2) státní symboly (znak, hymna, vlajka),
3) politický systém,
4) orgány státní moci a správy,
5) administrativní členění,
6) území (poloha, délka hranic, nadmořská výška, podnebí, vodopis, hlavní město a další velkoměsta),
7) příroda (flóra, fauna),
8) obyvatelstvo,
9) jazyk a písmo,
10) národopis a lidová tvořivost,
11) průmysl a energetika,
12) zemědělství, doprava, obchod a finance,
13) zdravotnictví, školství a věda,
14) kulturní život a umění,
15) památky a památková péče,
16) zdravotnictví,
17) školství a věda,
18) církevní a náboženské instituce,
19) zahraniční vztahy a styky státu,
20) světová prvenství,
21) světoznámé osobnosti
22) státní svátky, významné dny,
23) dějiny.

Toto informační minimum slouží jako základ pro průvodce a pomůže mu při sestavení svého výkladu. Informační minimum lze zpracovat na základ informací z internetu, v informačních centrech těchto zemích či toto minimum lze vyžádat na kulturních odděleních zastupitelských úřadů navštívených zemí.

V některých městech je zakázané vykonávat průvodcovskou činnost či je regulována, čehož může průvodce využít a svůj výklad přednést již v autokaru a doplnit jej i o audiovizuální pomůcky. Může také rozdat mapy a účastníkům poradit, kam jít, a co navštívit.

Do svého výkladu může dát průvodce i emoce, například říci, co mu objekt připomíná, že mu to připomíná něco z domova. Obecně je zajímavé, když průvodce dává do svého výkladu porovnávání a porovnává událost či vzhled objektu s událostí či objektem v domovině návštěvníka. Výklad je vhodné utvořit zajímavý, většina účastníků se nezajímá tolik o data a o obsáhlé informace z historie (jsou samozřejmě i výjimky) naopak jejich pozornost upoutáte hádankami, vtipnými historkami a „perličkami“ z historie. Výklad lze obohatit i různými legendami a příběhy místních. Je vhodné se zajímat také o místo, kde vykonává průvodce průvodcovskou činnost a měl by si hledat i novodobé dění, o které svůj výklad může obohatit, například „V roce 2010 se skupince mladíků podařilo Bludný kámen v Českých Budějovicích vykopat, při činu je zadržela městská policie. Od té doby je z bezpečnostních důvodů kámen zabetonovaný do země.“ Výklad by neměl poškozovat jméno státu a souviset se státním tajemstvím.

Znalý průvodce si vždy zjišťuje, zda ve městě, kde zrovna provází neprobíhají jarmarky, výstavy, slavnosti a další kulturní atraktivity, které může účastníkům doporučit navštívit.

Výklad sám o sobě by měl být jazykově správný, zřetelný, přehledný, srozumitelný, poučný, zajímavý, pravdivý, stručný a zároveň názorný, pestrý a získávací.

**4. Suplování**

V případě, že vypadne průvodce a jiný ho musí nahradit, přičemž nemá potřebné informace zpracované, může použít např. informační minimum o dané zemi a z komentátora na trase plní pouze funkci informátora. V této situaci se opravdu projeví schopnost improvizovat, která je velmi důležitá. Avšak většina cestovek má zpracované své vlastní informace, které svým průvodcům v případě nouze poskytne a ten se tak vyvaruje stresovým situacím.

**5. Psychologie**

Průvodce by neměl opomenout ani psychologickou přípravu. Při zájezdu je vhodné zjistit informace o svých účastnících, čím více ví, tím lépe jim rozumí a dokáže s nimi lépe komunikovat. Pokud ví, o jaké účastníky se jedná, pak lze i lépe řešit vzniklé problémy či jim uzpůsobit svůj výklad. Na základě těchto informací lze rozdělovat lidi do pokojů v hotelu či vytvořit zasedací pořádek v autobuse, musí se brát v potaz rodiny s dětmi či přednost seniorů při ubytování. Lze také zjistit narozeniny účastníků a během zájezdu jim popřát, popřípadě předat malou pozornost.

Průvodce se může setkat i s nepříjemnými účastníky, v takovém případě správný průvodce jedná s klidem a umí si s nimi poradit. S tím mu může také pomoci psychologie účastníků, v rámci které se s takovými lidmi naučí jednat a dokázat je usměrnit.

**6. Harmonogram**

Harmonogram/itinerář zájezdu je nutné dodržovat, avšak průvodce by měl mít připraven náhradní program. Například v případě nepřízně počasí po domluvě s účastníky změnit program, aby nebyli venku v dešti a v mokru apod. V případě volného programu musí být průvodce připraven a musí umět poradit účastníkům, co mohou navštívit.

*Celý tento dokument je postaven na základě řízených rozhovorů s odborníky přímo z oboru a vycházelo se také z knihy Metodika činností průvodce cestovního ruchu od Jána Oriešky.*