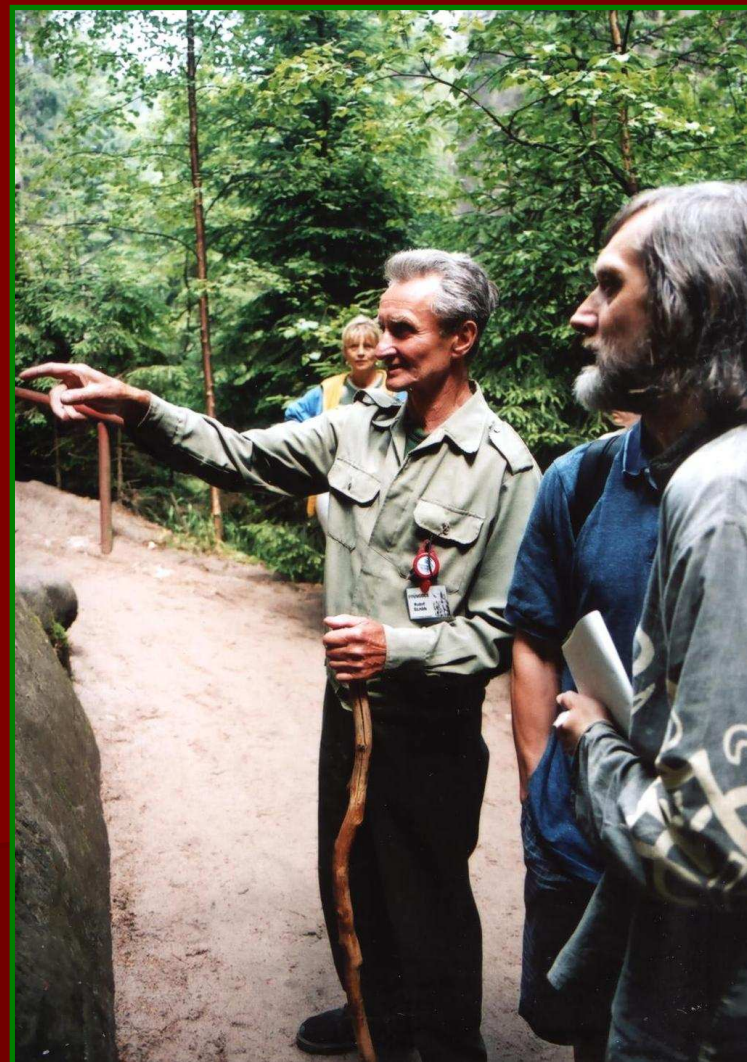


# Průvodce v cestovním ruchu



Sloup, 26.2. 2010

Tomáš Růžička  
Ladislav Ptáček



# Role průvodce

- je hostitelem a příjemným společníkem
- dbá na bezpečnost návštěvníků
- naplňuje očekávání návštěvníků
- je prostředníkem mezi návštěvníkem a lokalitou



# Příprava průvodce

- Před vlastní aktivitou i během ní řiďte očekávání účastníků
- Poznejte dokonale místo, kde provádíte
- Nastudujte si věci do hloubky – jistotu vám dá, když budete vědět o mnoho více, než chcete sdělit
- Vytvořte si prezentaci s jasným tématem a strukturou
- Neučte se celý text doslova, ale vyzkoušejte si ho v několika obměnách například před kolegy
- Hlavní body si poznačte na kartičky – ale nepoužívejte je během vlastní prezentace
- Připravte si vše, co budete potřebovat
- Dbejte na bezpečnost – nezapomeňte počítat, abyste neztratili část skupiny a buďte připravení na nenadálé události
- Držte se časového plánu – a pokud začnete nabírat zpoždění, řekněte to i skupině

# Přivítání návštěvníků

- přijďte včas a využijte čas k tomu, abyste lépe poznali skupinu
- zjistěte, jsou-li ve skupině lidé se zvláštními potřebami
- zapamatujte si několik jmen účastníků a používejte je
- zjistěte si, jestli jsou ve skupině lidé, kteří chtějí něco konkrétního zjistit, vidět
- jasně vysvětlete, jaký je plán – co budete se skupinou dělat, jak dlouho to zabere
- nezapomeňte na bezpečnost a pohodlí návštěvníků (čas, jídlo, WC, vybavení, zásady bezpečného pohybu)

# Poutavý výklad

- představte svůj předmět pomocí tématu a podtémat – řekněte v kostce, co návštěvníky čeká a jak to s tématem souvisí
- hodíte návštěvníkům „háček“ – vymyslete něco, co je zaujme a vzbudí zájem (trik, hudba, vtip, příběh, pomůcka...) – rozhodující je první minuta
- rozvíjejte téma na plánovaných zastávkách. Zastávky spolu vhodně propojujte. Buďte připraveni na změnu rytmu, v případě, že se rozvine diskuse.
- závěr – nezapomeňte shrnout na závěr, co návštěvníci viděli a jak to vzájemně souvisí a podporuje vaše téma, které chcete sdělit.
- pokud se zeptáte, co je nejvíce zaujalo nebo co se nedozvěděli, získáváte cennou zpětnou vazbu pro další skupiny vašich návštěvníků

# Zapojení návštěvníků

- ptejte se a odpovídejte na dotazy
- podporujte diskusi o svém tématu
- hledejte vztah mezi navštíveným místem a návštěvníky
- využívejte pomůcky, kterých se návštěvníci mohou dotknout nebo je sami použít
- podporujte návštěvníky v tom, aby zapojili do poznávání co nejvíce smyslů

# Lépe jednou vidět...

- Člověk si pamatuje
  - 20 % toho, co slyší
  - 30 % toho, co vidí
  - 50 % toho, co vidí a slyší
  - 90 % toho, co dělá
- Proto je aktivní zapojení návštěvníků velmi efektivní cesta komunikace / interpretace.



# Tipy pro dobrého průvodce

- mluvte s nadšením a zaujetím
- pracujte s tónem a tempem hlasu. Pauzy používejte na zdůraznění důležitých bodů, promyšlení si odpovědi, ponechání času na vstřebání příběhu nebo ke změně tématu
- místo „remkovského“ ehm raději použijte pauzu
- mluvte jednoduše, jasně a používejte spíše krátké věty
- nepoužívejte žargon a odbornou hantýrku bez vysvětlení
- svými slovy tvořte obrazy v myslích svých posluchačů
- nezapomeňte na humor – ale vždy ve vztahu k tématu a ne násilně, za každou cenu