



Příběh průvodce

Jistě se většina z Vás se zástupcem této neobvyklé profese někdy setkala. Možná na některém zámku, či na zahraničním zájezdě. Pravděpodobně si myslíte, že průvodcem bývá většinou student, který si takto přivydělává o prázdninách, či možná důchodce, který si také touto cestou rád přivydělá a zároveň zúročí své životní zkušenosti.

Kromě těchto dvou zástupců průvodcovské profese existuje také nevelká skupina lidí, kteří působí jako průvodci profesionálně, celý život. Profesionální skupina průvodců je velmi specifická. Průvodcem rozhodně nemůže být každý. Tato práce vyžaduje kombinaci zcela specifických vlastností a schopností. Pokud je člověk nemá, dlouho by u této práce nevydržel.

Primárně musí mít průvodce smysl pro dobrodružství. Práce průvodce je totiž jedním velkým dobrodružstvím.

Průvodce musí být :

- **Optimista a stále dobře naladěný** – nikdo se nechce dívat na zachmuřenou tvář, zvláště ne na dovolené, či na výletě
- **Psycholog** – nevěřili byste, s jakou škálou lidských povah se průvodce setkává a jaké situace musí řešit
- **Fyzicky zdatný** – denně je třeba nachodit mnoho kilometrů
- **Trpělivý a odolný** – to vyžaduje každá práce s lidmi, u průvodců se tento požadavek násobí, průvodce pracuje s lidmi mnoha různých národností a co národnost, to různá specifika.
- **Samostatný** – průvodce pracuje sice s lidmi, ale zároveň úplně sám, mezi mnoha klienty. Chvilky, kdy se při práci sejde s jinými kolegy, jsou vzácné
- **Flexibilní** – změny a zvraty různého druhu jsou při této práci na denním pořádku. Navíc klientela velmi různorodá, od vysoce vzdělaných lidí z různých oborů po malé děti, kterým je nutno vysvětlit některé věci od základu. Nemluví o tom, že průvodce pracuje někdy s jedním klientem, někdy se skupinou 60 lidí najednou. Někdy je skupina sourodá, někdy absolutně nesourodá.
- **Multifunkční** – a to ve všech směrech, nejlépe je ovládat více jazyků, mít rozsáhlé znalosti všeho druhu a znát psychologii všech národů, s kterými má co do činění, a k tomu přidat co nejvíce dalších dovedností
- **Houževnatý** – průvodce se denně setkává s novými klienty a má denně premiéru, to znamená, že jeho výkon musí být vždy perfektní a nikdy nesmí polevit
- **Dobrý organizátor a vůdčí osobnost** – při této práci je stále co organizovat, bez autority by se průvodce daleko nedostal
- **Zábavný** – je až neuvěřitelné, jak rapidně se zhoršuje schopnost lidí udržet pozornost. Bez jistě dávků vtipu a zábavných složek se dnes výklad průvodce rozhodně neobejde.
- **Odvážný** – opravdu není lehké, se denně umět postavit čelem vždy k nové skupině lidí, kteří mají obrovská očekávání
- **Rezistentní vůči všem druhům počasí** – jeho práce se odehrává především v terénu, za mrazu, deště i úporného vedra



Průvodce musí mít:

- **Hlasový fond** – průvodce se s klienty pohybuje v terénu, často ve velmi hlučném prostředí a je nutné, aby všechny a všechno dokázal překřičet, aby ho slyšel každý, z jeho klientů
- **Lásku k lidem a touhu lidem sloužit** - nesmí mu být nikdy zatěžko klientovi vyhovět a zodpovědět i po stopadesáté stejnou otázku. Práce s lidmi dokáže být těžká, i přesto musí mít průvodce vždy na tváři úsměv.

Průvodce nesmí mít:

- **Vysoké ambice a touhu po kariéře** – musí být spokojen s tím, že je „pouze“ průvodcem, v této profesi kariéerní postup neexistuje, člověk musí být rád tím, čím je a chtít sloužit lidem

Průvodce musí ovládat:

- **Jazyky** – a to dokonale, povrchní znalost nestačí. Čím více jazyků, tím lépe. Navíc – každý národ je naprosto specifický, má jinou mentalitu, zvyky, gestikulaci, kulturu. V tom všem se průvodce musí pohybovat jako ryba ve vodě.
- **Historii a architekturu** – opět nestačí povrchní znalost a nejedná se pouze o znalosti historie a architektury země, z které pochází, ale i zemí s jejichž klienty pracuje a do kterých s klienty jezdí
- **Reálie a místopis** – tj. znalosti všeho druhu o zemi své a zemích svých klientů a též o zemích, kam s klienty jezdí. Výborný smysl pro orientaci je nezbytností
- **Zásady slušného chování a etikety** – toto je naprostou samozřejmostí
- **Diplomacii** – toto je naprosto nezbytné pro práci s klienty, jimiž jsou lidé různých povah i národností a kultur.

Činnost průvodce má mnoho podob.

- Průvodce provádí např. **zahraniční klienty** a to po konkrétním městě, či po celé České republice, nebo po různých Evropských destinacích. Práce se zahraničními klienty zahrnuje často i **tlumočení** v různých objektech a institucích nejrůznějšího druhu.
- Průvodce **doprovází české klienty na cestách do zahraničí**, do zemí, kam spadá jeho jazyková specializace a kde je schopen se nejen dobře domluvit, ale i provázet a tlumočit.
- Průvodce provádí **české klienty po České republice**.
- Další kategorií jsou pak delegáti cestovních kanceláří v různých zahraničních destinacích a zvláštní kategorií jsou horší průvodci.

Hodně průvodců kombinuje všechny druhy zmiňovaných činností, což zvyšuje jejich konkurenceschopnost.

Připomeňme si také, že valná většina průvodců jsou takzvané „volná noha“, tj. OSVČ. Jinak tuto profesi prakticky nelze provozovat. Klienty jsou totiž nejrůznější cestovní kanceláře, jak domácí, tak zahraniční, dále pak firmy, školy, jednotlivci. Průvodce tudíž sdílí neradostný osud s ostatními OSVČ, tj. – žádná placená dovolená, žádná nemocenská prvních 14 dnů, žádné ošetřovné, velmi nízký důchod a další „bonusy“ za samostatnost a nezávislost na státu. K tomu připočteme naprosto



nepravidelnou pracovní dobu, sezonnost práce, nejistotu a výkyvy v pracovní nabídce (viz. pandemie) apod. Dokonalý koktejl velmi komplikující rodinný život.

Povolání průvodce není zrovna z nejprestižnějších, největší odměnou průvodci je spokojenost klienta a také fakt, že klienta obohatil o určité znalosti a vědomosti, což je hlavním účelem této práce. Průvodce provádí vzdělávací činnost v terénu a rozšiřováním obzorů ostatním lidem přispívá lidstvu.

Průvodce pracující se zahraniční klientelou je většinou jediným místním člověkem, s kterým se turista u nás setká. Podle něj si turista dělá obrázek o celé naší zemi. Průvodce je v tomto případě ambasadorem v terénu. Dobrý průvodce šíří dobrou reklamu a povědomí o naší zemi do celého světa. Není tedy pochyb o důležitosti jeho práce.

Kdo pracuje s více jazyky, ví dobře, jaké jsou rozdíly mezi národy. Ne nadarmo se říká, kolik jazyků umíš, tolikrát jsi člověkem. Průvodce má často více skupin denně v různých jazycích a musí nejen umět rychle „přehodit“ výhybku z jednoho jazyka na druhý, ale současně musí i změnit celou osobnost, gestikulaci, intonaci apod., protože to k věci patří a jedině tak se lze klientovi přiblížit. Kromě toho, pro každý národ se logicky používá trochu jiný balíček informací, tak, aby tento balíček vyhovoval danému národu a dokázal ho zaujmout.

Jako průvodce pracuji nepřetržitě od roku 1983. Aktivně používám čtyři jazyky a mám všechna existující průvodcovská osvědčení. Od začátku jsem to s touto profesí myslela vážně a průvodcem jsem toužila být již od dětství. Jsem v této profesi šťastná a cítím ji jako své poslání. Mám to štěstí, že má práce je mým koníčkem. Nechodím „do práce“, chodím „k lidem“. Mým pracovištěm je celý svět.

Provozují všechny druhy průvodcovské činnosti, provádím cizince u nás, provádím české turisty v zahraničí, provádím naše turisty u nás, doprovázím cizince do zahraničí, provázím v různých objektech a tlumočím v různých institucích u nás i v zahraničí.

Mohu srovnávat, jaká byla naše práce v dobách již dávno minulé totality a nyní. V samotné práci se kupodivu nezměnilo mnoho, průvodce si vždy musel svoje kilometry odšlapat a svůj výklad odmluvit. Hlavní změnou je, že zoufale špatně fungující služby se změnilly ve fungující, což nám ulehčilo život. Stejně tak existence mobilních telefonů přinesla průvodcům pocit blaha. Dnes již sama nerozumím, jak jsme mohli zvládat nespočet krizových situací v terénu bez tohoto pomocníka.

Práce mě zavedla na nejrůznější místa této planety mnohdy opakovaně. Dá se říci, že znám svět. Víím, jak voní orientální bazary, jakou barvu má polární záře, jak pálí Saharský písek i jak chladné jsou vody Bajkalu, znám dobře celou Evropu a mnoho krásných měst různých kontinentů. Kde ve světě se mi líbilo nejvíce? Možná mi nebudete věřit, ale nejvíce se mi líbí u nás doma. Krásnější a bezpečnější země na světě není a Praha je skutečně „matkou měst“ a nejkrásnějším městem na světě. Takový půvab, šarm a autentičnost žádné jiné město nemá. Budiž sláva našim předkům za dědictví, které nám zanechali. Važme si práce minulých generací a vizionářství Karla IV. . Bez všech těchto lidí bychom se dnes nemohli těšit nádherou tohoto výjimečného města a pyšnit se jeho krásami před návštěvníky z domova i zahraničí.

Díky jazykové výbavě mi práce umožnila setkat se se statisíci lidmi z celého světa. „Do rukou“ se mi dostávají velmi „VIP“ klienti i slavné osobnosti ale především „obyčejní“ lidé. Nerozlišuji klienty podle postavení, ani původu, vážím si každého člověka, každého klienta. Obohacení klientů o nové vědomosti a jejich spokojenost je pro mne největší odměnou.



V současné době nám naši klienti, jak cizinci, tak domácí, velmi a velmi chybí. Těšíme se na návrat do normální doby. Těšíme se na Vás všechny a doufáme, že se uvidíme hned, jak to situace umožní.

Ing. Jitka Kopecká, průvodce

