

**Otázka:** Osobnost průvodce

**Předmět:** Cestovní ruch a průvodcovství

**Přidal(a):** Kristýna Koutníková

## OSOBNOST PRŮVODCE

- Osobnost lze obecně charakterizovat jako souhrn (soustavu, systém) vyhraněných trvalých vlastností jednotlivce.

Osobnost utvářejí:

- **vnější činitelé** – vrozené (fyziologické, psychologické) a získané učením / zkušeností,
- **vnitřní činitele** – přírodní a společenské prostředí.
- **Vlastnosti** osobnosti jsou poměrně stálé duševní znaky uspořádané do organického celku => nejsou náhodné, ale souvisí s jinými vlastnostmi, vyplývají z nich a vzájemně se podmiňují.
- Průvodce cestovního ruchu je osobnost, kterou charakterizuje souhrn duševních vlastností a schopností nezbytných pro práci v cestovním ruchu.

Základní vlastnosti a schopnosti průvodce se projevují:

- **smyslem pro organizaci a pořádek,**

- pohotovými reakcemi,
- rychlou orientací v terénu i ve městě,
- výbornou pamětí,
- logickým, rychlým a komplexním myšlením,
- vnímáním místních souvislostí,
- rozlišováním podstatného a naléhavého,
- správným a včasným rozhodnutím,
- zájmem o místopis a práci s mapou,
- zálibou cestovat,
- schopností umět zajímavě hovořit,
- jazykovým a řečnickým nadáním,
- chutí pracovat s lidmi,
- **objektivně posuzovat efektivnost a kvalitu vlastního chování a vystupování.**
- Na základě těchto vlastností se pohotově rozhoduje, jedná a řeší vzniklé situace, z nichž mnohé jsou ojedinělé a zvláštní a není proto možné předem s nimi počítat.
- Průvodce je v neustálém kontaktu s účastníky CR a tak musí mít o ně zájem, musí umět s nimi navázat kontakt, získat si svým rozvážným a cílevědomým jednáním jejich důvěru, podle věkového, sociálního, profesního či jiného složení skupiny uplatňovat individuálně a tvořivým způsobem metody své práce. Musí znát jejich psychiku a předpokládat motivy jejich konání (=) musí je usměrňovat a svou autoritou předcházet nedorozuměním a konfliktům, a pokud se vyskytnou, objektivně je řešit.
- Řešení problémů napomáhá situační myšlení průvodce umožňující pečlivě a objektivně analyzovat situaci, porozumět ji, vysvětlit ji a následně řešit. Při řešení každé situace je třeba být vnímavý, trpělivý, nepodléhat citům, snažit se posoudit problémovou situaci nezaujatě a objektivně.
- **Chování** průvodce má být přirozené, přátelské, zdvořilé, slušné, taktní, a diskrétní, má se v něm projevat osobní disciplína, sebeovládání, soustředěnost, pozornost a znalost pravidel společenského styku.
- Průvodce musí svým chováním dokázat udržet návštěvníky v optimistické náladě i v kritických situacích, např.: při zpoždění dopravního prostředku, havárií, úrazu či v případě nepříznivého počasí, atd. ani v nejsložitějších situacích nereaguje přecitlivě, urážlivě ani hrubě (=) klid průvodce, jeho vyrovnanost a profesionální zdatnost působí příznivě na psychiku jednotlivců, vytváří příznivou atmosféru a ovlivňuje vztah účastníků k průvodci.
- Vykonávání průvodcovské činnosti vyžaduje i přiměřenou **fyzickou kondici**. Stupeň fyzické zátěže průvodce závisí na druhu jeho pracovního výkonu (horský průvodce X průvodce po kulturně-historických památkách) v každém případě požadavek dobrého zdravotního stavu je naprostou samozřejmostí. Průvodce by měl dodržovat zdravou životosprávu.

- Kromě psychických a fyzických schopností vytváří a dokresluje osobnost průvodce jeho **odborný profil.**

Odbornost se projevuje ve vědomostech a znalostech z:

- **geografie cestovního ruchu,**
- **dějín a současnosti kultury,**
- **techniky služeb cestovního ruchu,**
- **metodiky činnosti průvodce,**
- **právních norem,**
- **informatiky a administrativy,**
- **psychologie a sociologie,**
- **současného společensko-politického a ekonomického dění,**
- **problémů současnosti.**
- =) Ideální je takový průvodce, který svou práci vykonává, jako by to byl jeho koníček.