

PŘÍLOHA A

DESATERO KVALITNÍHO LEKTORA

- „1. Kvalitní lektor je vždy čestný ve vztahu k zaměstnavateli, zadavateli i účastníkům vzdělávání (ke klientovi). Dodržuje etický kodex a další dohodnutá pravidla.
 2. Je respektovanou osobností, odborníkem s komplexními a aktuálními poznatky v oboru, ve kterém působí.
 3. Dělá svou práci rád a vnímá ji jako poslání. Je vstřícný a přátelský, trpělivý a empatický. Má autoritu, povzbuzuje a vede účastníky, je předvídavý, kreativní a schopný improvizace.
 4. Neustále aktualizuje své lektorské a odborné kompetence, účastní se vzdělávacích a rozvojových akcí, studuje odborné zdroje, popř. sám publikuje.
 5. Přijímá supervizi své práce jako cestu ke kvalitě.
 6. Analyzuje a respektuje potřeby klienta v rámci své odbornosti a zadání. Dosahuje cílů, které se zavázal naplnit.
 7. Dokáže provést klienta procesem přípravy, realizace a evaluace vzdělávacího procesu.
 8. Zná širokou škálu metod a technik vzdělávání a využívá je s ohledem na obsah a cíle vzdělávání i cílovou skupinu.
 9. Je schopen týmové spolupráce.
 10. Šíří a podporuje dobré jméno instituce svou profesionalitou, chováním a vystupováním.“
- (Pracovní skupina AIVD ČR, 2012, s. 3)

PŘÍLOHA B

DOTAZNÍK A – PRO PRŮVODCE

PRÁCE A VZDĚLÁVÁNÍ PRŮVODCŮ NA PAMÁTKOVÝCH OBJEKTECH

Milí průvodci,

část své bakalářské práce věnuji i průvodcům po památkách (jakožto lektorům zájmového vzdělávání). Výstupem by měly být nejdůležitější charakteristiky průvodců a přehled současného stavu jejich vzdělávání. Prosím Vás o cca 20 minut zamyšlení se nad Vaší průvodcovskou praxí a zkušenostmi a vyplnění tohoto anonymního dotazníku. Moc Vám děkuji a přeji úspěšné provázení.

Karolína Bednaříková

Studentka katedry andragogiky a personálního řízení, FF UK

*Povinné pole

1. JSTE PRŮVODCE/KYNĚ: *

- současný
- bývalý

2. PRACUJETE JAKO PRŮVOD/KYNĚ: *

- sezonní
- stálý

3. PROVÁZÍTE NA PAMÁTCE: *

- státní
- soukromé

4. KONKRÉTNĚ: *

- na hradě
- na zámku
- v klášteře
- jiné:

5. JAKÁ BYLA VAŠE MOTIVACE K PROVÁZENÍ? *

Můžete zaškrtnout více odpovědí.

- rodinný vzor
- kamarádi
- škola (praxe)
- vlastní zájem
- inzerát
- jiné:

6. CO JSTE OD PROVÁZENÍ OČEKÁVALI?

.....

7. SPLNILO SE VÁM TO?

.....

8. JAK BYSTE „OHODNOTILI“ NÁSLEDUJÍCÍ CHARAKTERISTIKY V RÁMCI VAŠEHO PŮSOBNÍ JAKO PRŮVODCE? *	Cítím se v tom jistě (jsou to moje nejsilnější stránky v provázení)	Obvykle s tím nemám problémy.	Mám s tím určité problémy.
1. Odborné znalosti (obsah výkladu)			
2. Souvislosti, zasazení údajů do kontextu			
3. Širší rozhled (umí zodpovědět i dotazy mimo samotný výklad)			
4. Plynulost a živost výkladu			
5. Intonace			
6. Rychlost řeči			
7. Slovní zásoba			
8. Udržování kontaktu s návštěvníky (oční kontakt)			
9. Odpovídající neverbální komunikace (mimika, gestikulace)			
10. Srozumitelnost obsahu			
11. Smysluplná návaznost obsahu			
12. Relevantnost informací			
13. Zapojení návštěvníků/udržení pozornosti (otázky apod.)			
14. Přizpůsobení výkladu složení skupiny (děti, senioři, odborníci)			
15. Rozvržení času při jednotlivých zastaveních			
16. Charisma			
17. Autorita			
18. Kultivovanost (zevnějšku i mluvy)			
19. Reakce na mimořádné (nečekané) situace, schopnost improvizace			
20. Trpělivost			
21. Smysl pro humor			

9. JAKÝM ŠKOLENÍM ČI VZDĚLÁVÁNÍM JSTE PROŠLI? *

Můžete zaškrtnout více možností.

- jednorázové školení (základy průvodcovské práce, BOZP, prohlídka objektu s nadřízeným pracovníkem)
- naslechy zkušených průvodců
- supervize
- jednoletý kurz pro pracovníky památkové péče
- dvouletý rekvalifikační kurz památkové péče
- školení/kurz pořádané mimo národní památkový ústav, ale s ohledem na průvodcovskou činnost
- kurz mimo průvodcovskou praxi, využitelný do této praxe (rétorika, dějiny každodennosti apod.)
- samostudium
- jiné:

10. OCENILI BYSTE ORGANIZOVANÉ VZDĚLÁVÁNÍ PŘÍMO V RÁMCI PRÁCE PRŮVODCE (KURZY, WORKSHOPY, EXKURZE APOD.)? *

- spíše ano
- ano
- spíše ne
- ne

11. POKUD SPÍŠE ANO/ANO, JAKÁ TÉMATA BY MĚLO OBSAHOVAT? A S VYUŽITÍM JAKÝCH METOD BY TATO TÉMATA MĚLA BÝT PROBÍRÁNA (PŘEDNÁŠKA, NÁCVIK MODELOVÝCH SITUACÍ, PRAKTICKÉ UKÁZKY APOD.)?

.....

12. POKUD SPÍŠE NE/NE, PROČ NE?

.....

13. PROVÁDĚLI JSTE DŘÍVE I NA JINÝCH PAMÁTKÁCH? NA JAKÝCH (TYP PAMÁTKY) A JAK DLOUHO? *

ano/ne

.....

14. KOLIK JE VÁM LET? *

.....

15. ZDE JE PROSTOR PRO VAŠE PŘIPOMÍNKY ČI DOPLNĚNÍ (NAPŘ. CHYBĚJÍCÍ DŮLEŽITÉ KOMPETENCE/CHARAKTERISTIKY PRŮVODCE).

.....

PŘÍLOHA C

DOTAZNÍK B – PRO NADŘÍZENÉ PRŮVODCŮ

PRÁCE A VZDĚLÁVÁNÍ PRŮVODCŮ NA PAMÁTKOVÝCH OBJEKTECH

Dobrý den,

chtěla bych Vás požádat o vyplnění tohoto anonymního dotazníku, jehož výstup bude součástí bakalářské práce, která se, mimo jiné, týká vzdělávání průvodců a jejich nejdůležitějších charakteristik. Byla bych Vám vděčná za přibližně 15 minut Vašeho času stráveného zamyšlením nad následujícími otázkami.

S poděkováním,

Karolína Bednaříková

Studentka katedry andragogiky a personálního řízení, FF UK a průvodkyně na hradě Švihov

*Povinné pole

1. PŮSOBÍTE NA OBJEKTU: *

- státním
- soukromém

2. KONKRÉTNĚ: *

- na hradě
- na zámku
- v klášteře
- Jiné:

3. JAKÁ JE VAŠE POZICE? *

- kastelán
- vedoucí průvodců
- Jiné:

4. KOLIK STÁLÝCH PRŮVODCŮ (PRŮMĚRNĚ ZA SEZÓNU) ZAMĚSTNÁVÁTE? *

.....

5. A KOLIK SEZÓNŇÍCH PRŮVODCŮ (PRŮMĚRNĚ ZA SEZÓNU) ZAMĚSTNÁVÁTE? *

.....

6. JAK DŮLEŽITÉ JSOU PRO VÁS JEDNOTLIVÉ KOMPETENCE/CHARAKTERISTIKY PRŮVODCE? *	velmi důležité	žadoucí, ale ne nezbytné	nepotřebné
1. Odborné znalosti (obsah výkladu)			
2. Souvislosti, zasazení údajů do kontextu			
3. Širší rozhled (umí zodpovědět i dotazy mimo samotný výklad)			
4. Plynulost a živost výkladu			
5. Intonace			

6. Rychlost řeči			
7. Slovní zásoba			
8. Udržování kontaktu s návštěvníky (oční kontakt)			
9. Odpovídající neverbální komunikace (mimika, gestikulace)			
10. Srozumitelnost obsahu			
11. Smysluplná návaznost obsahu			
12. Relevantnost informací			
13. Zapojení návštěvníků/udržení pozornosti (otázky apod.)			
14. Přizpůsobení výkladu složení skupiny (děti, senioři, odborníci)			
15. Rozvržení času při jednotlivých zastaveních			
16. Charisma			
17. Autorita			
18. Kultivovanost (zevnějšku i mluvy)			
19. Reakce na mimořádné (nečekané) situace, schopnost improvizace			
20. Trpělivost			
21. Smysl pro humor			

7. JAK PROBÍHÁ PŘÍPRAVA PRŮVODCŮ NA VAŠEM OBJEKTU? *

Můžete zaškrtnout více odpovědí.

- jednorázové školení (základy průvodcovské práce, BOZP, prohlídka objektu s kastelánem/vedoucím průvodců apod.)
- náslechy zkušených průvodců
- supervize
- jednoletý kurz pro pracovníky památkové péče
- dvouletý rekvalifikační kurz památkové péče
- školení/kurz pořádané mimo Národní památkový ústav, ale s ohledem na průvodcovskou činnost
- kurz mimo průvodcovskou praxi, využitelný do této praxe (rétorika, dějiny každodennosti apod.)
- samostudium
- Jiné:

8. PLÁNUJETE ROZŠÍŘENÍ MOŽNOSTI VZDĚLÁVACÍCH AKTIVIT VAŠICH PRŮVODCŮ? *

- ano
- ne

9. POKUD ANO, S VYUŽITÍM JAKÝCH METOD (PŘEDNÁŠKY, NÁCVIK MODELOVÝCH SITUACÍ, PRAKTICKÉ UKÁZKY APOD.)? JAKÁ TÉMATA BY MĚLA BÝT ZAHRNUTA?

.....

10. POKUD NE, PROČ NE?

.....

11. ZDE JE PROSTOR PRO JAKÉKOLIV PŘIPOMÍNKY ČI DOPLNĚNÍ (NAPŘ. VÁM CHYBĚLA V MOŽNOSTECH DŮLEŽITÁ VLASTNOST (APOD.) DOBRÉHO PRŮVODCE):

.....

PŘÍLOHA D

DOTAZNÍK C – PRO NÁVŠTĚVNÍKY

PRÁCE A VZDĚLÁVÁNÍ PRŮVODCŮ NA PAMÁTKOVÝCH OBJEKTECH

Vážení návštěvníci českých památek,
přeji Vám pěkný den a prosím, zda byste z něj věnovali 5–10 minut na vyplnění tohoto anonymního dotazníku. Jedná se o součást mé bakalářské práce, která se, mimo jiné, zabývá činností průvodců na českých památkách. Pokud tedy **OBČAS NĚJAKOU PAMÁTKU S VÝKLADEM PRŮVODCE NAVŠTÍVÍTE**, budu Vám za Vaše postřehy vděčná.

Děkuji Vám.

Karolína Bednaříková,

Studentka katedry andragogiky a personálního řízení, FF UK

1. KOLIKRÁT PRŮMĚRNĚ ZA ROK NAVŠTÍVÍTE PAMÁTKY S VÝKLADEM PRŮVODCE? *

- památky nenavštěvuji
- ne každý rok, ale občas nějakou navštívím
- jednou
- dva až pětkrát
- šest a vícekrát

2. POKUD VNÍMÁTE OSOBNOST A VYSTUPOVÁNÍ PRŮVODCE, ČEHO SI VŠÍMÁTE NEJVÍCE (V POZITIVNÍM I NEGATIVNÍM SMĚRU)? *

Můžete zaškrtnout více odpovědí, do kolonky "jiné" vypsát i více položek.

- odborné znalosti průvodce (obsah výkladu)
- souvislosti, zasazení údajů do kontextu
- širší rozhled (umí zodpovědět i dotazy mimo samotný výklad)
- plynulost a živost výkladu
- intonace
- rychlost řeči
- slovní zásoba
- udržování kontaktu s návštěvníky (oční kontakt)
- odpovídající neverbální komunikace (mimika, gestikulace)
- srozumitelnost obsahu
- smysluplná návaznost obsahu
- relevantnost informací
- zapojení návštěvníků/udržení pozornosti (otázky apod.)
- přízpůsobení výkladu složení skupiny (děti, senioři, odborníci)
- rozvržení času při jednotlivých zastaveních
- charisma
- autorita
- kultivovanost (zevnějšku i mluvy)
- reakce na mimořádné (nečekané) situace, schopnost improvizace
- trpělivost
- smysl pro humor
- jiné:.....

3. Z JAKÉHO DŮVODU NEJČASTĚJI NAVŠTĚVUJETE PAMÁTKY? *
Můžete zaškrtnout více odpovědí.

- zábava
- poznání něčeho nového
- obliba památek a historie
- bývá to součástí větších výletů
- jako doprovod dětí, partnera apod.
- jiné:

4. KOLIK VÁM JE LET? *

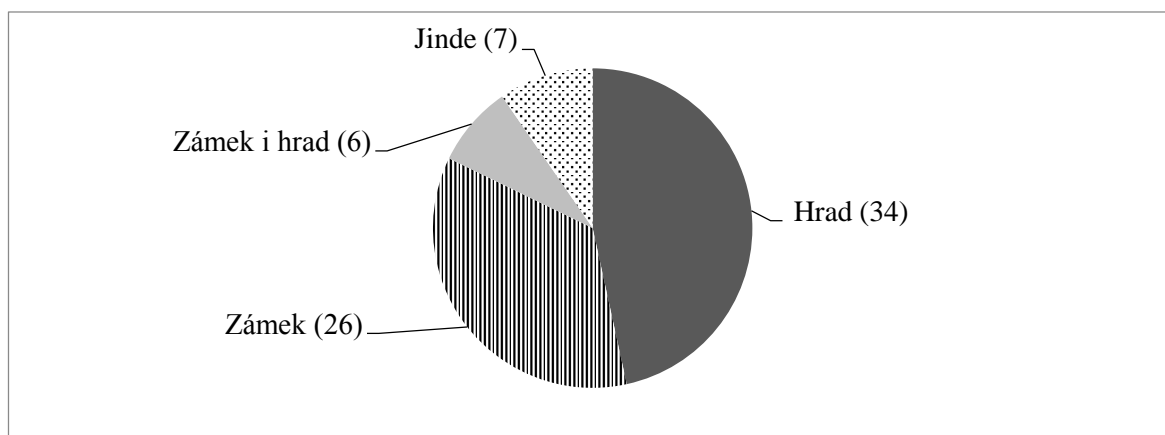
.....

5. JAKÉ JE VAŠE NEJVYŠŠÍ DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ? (ZŠ, SŠ, VOŠ, VŠ...) *

.....

PŘÍLOHA E

TABULKY A GRAFY SOUVISEJÍCÍ S DOTAZNÍKOVÝM ŠETŘENÍM



Graf 4 – Památkové objekty, na kterých respondenti provází (absolutní četnost)

Tabulka 12 – Vnímání jednotlivých charakteristik samotnými průvodci – seřazeno podle nejsilnějších stránek průvodců; černě jsou vyznačeny charakteristiky, se kterými má nejvíce průvodců určité problémy.

CHARAKTERISTIKY	Nejsilnější stránky (v %*)	Nemám s tím obvykle problémy (v %)	Určité problémy (v %)
1. Smysluplná návaznost obsahu	52 (71,2)	19 (26,0)	2 (2,7)
2. Udržování kontaktu s návštěvníky	51 (69,9)	18 (24,6)	4 (5,5)
3. Srozumitelnost obsahu	48 (65,8)	24 (32,9)	1 (1,4)
4. Plynulost a živost výkladu	48 (65,8)	20 (27,4)	5 (6,8)
5. Kultivovanost (zevnějšku i mluvy)	45 (61,6)	27 (37,0)	1 (1,4)
6. Slovní zásoba	44 (60,3)	27 (37,0)	2 (2,7)
7. Intonace	41 (56,2)	32 (43,8)	0
8. Odborné znalosti (obsah výkladu)	40 (54,8)	32 (43,8)	1 (1,4)
9. Smysl pro humor	40 (54,8)	32 (43,8)	1 (1,4)
10. Odpovídající neverbální komunikace	39 (53,4)	34 (46,6)	0
11. Souvislosti, zasazení údajů do kontextu	37 (50,7)	33 (45,2)	3 (4,1)
12. Širší rozhled (umí zodpovědět i dotazy mimo samotný výklad)	36 (49,3)	32 (43,8)	5 (6,8)
13. Autorita	34 (46,6)	33 (45,2)	6 (8,2)
14. Relevantnost informací	32 (43,8)	39 (53,4)	2 (2,7)
15. Trpělivost	31 (42,5)	39 (53,4)	3 (4,1)
16. Charisma	30 (41,1)	42 (57,5)	1 (1,4)
17. Rychlost řeči	30 (41,1)	34 (46,6)	9 (12,3)
18. Rozvržení času při jednotlivých zastaveních	29 (39,7)	38 (52,1)	6 (8,2)
19. Zapojení návštěvníků/udržení pozornosti (otázky apod.)	29 (39,7)	36 (49,3)	8 (11,0)

20. Přizpůsobení výkladu složení skupiny (děti, senioři, odborníci)	27 (37,0)	33 (45,2)	13 (17,8)
21. Reakce na mimořádné (nečekané) situace, schopnost improvizace	26 (35,6)	42 (57,5)	5 (6,8)

*Relativní četnost je přepočtena na jednotlivé řádky, první číslo značí absolutní četnost odpovědí.

Tabulka 13 – Srovnání vnímání vlastních charakteristik podle typu památky (státní/soukromá) – šedý sloupec (100 % = 10) předkládá údaje o stálých průvodcích, bílý o sezonních (100 % = 63).

CHARAKTERISTIKY	Nejsilnější stránka		Nemám s tím obvykle problémy		Mám s tím určité problémy	
	%	%	%	%	%	%
Smysluplná návaznost obsahu	70	71,4	20	27,0	10	1,6
Udržování kontaktu s návštěvníky (oční kontakt)	80	68,3	20	25,4	0	6,3
Plynulost a živost výkladu	50	68,3	50	23,8	0	7,9
Srozumitelnost obsahu	40	69,8	60	28,6	0	1,6
Kultivovanost (zevnějšku i mluvy)	70	60,3	30	38,1	0	1,6
Slovní zásoba	50	61,9	40	36,5	0	3,2
Intonace	50	57,1	50	42,9	0	0
Odborné znalosti (obsah výkladu)	50	55,6	50	42,9	0	1,6
Smysl pro humor	60	57,1	40	44,4	0	1,6
Odpovídající neverbální komunikace (mimika, gestikulace)	50	54,0	50	46,0	0	0
Souvislosti, zasazení údajů do kontextu	40	52,4	50	44,4	10	3,2
Širší rozhled (umí zodpovědět i dotazy mimo samotný výklad)	60	47,6	30	46,0	0	7,9
Autorita	70	42,9	20	49,2	10	7,9
Relevantnost informací	30	46,0	70	50,8	0	3,2
Trpělivost	40	42,9	60	52,4	0	0
Charisma	50	39,7	50	58,7	0	1,6
Rychlost řeči	40	41,3	60	44,4	0	14,3
Rozvržení času při jednotlivých zastaveních	50	38,1	50	52,4	0	9,5
Zapojení návštěvníků/udržení pozornosti (otázky apod.)	40	39,7	50	49,2	10	11,1
Přizpůsobení výkladu složení skupiny	20	39,7	60	42,9	20	17,5
Reakce na mimořádné situace, schopnost improvizace	40	34,9	50	58,7	10	6,3

Tabulka 14 – Zájem o rozšíření vzdělávání podle zkušeností

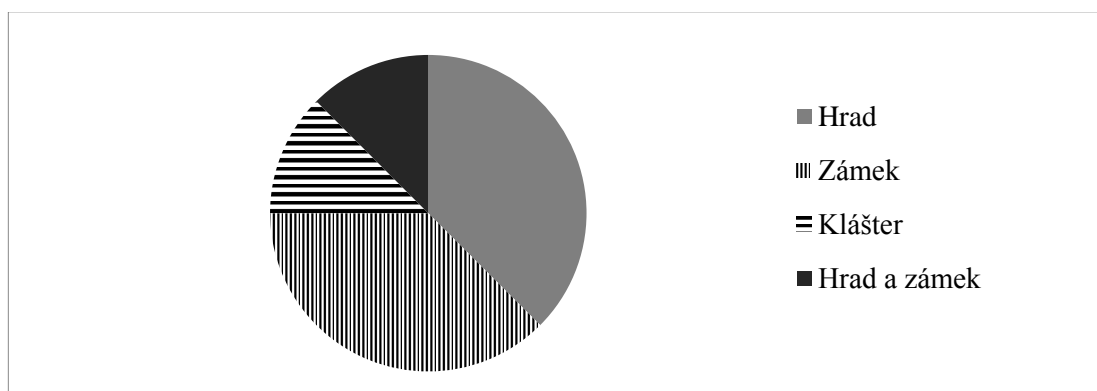
Řádková četnost – absolutní (v %)				
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
Dříve už někde provázeli	7 (25,9)	11 (40,7)	8 (29,6)	1 (3,7)
	18 (66,6)		9 (33,3)	
Neprovázeli nikde jinde	23 (50,0)	17 (37,0)	6 (13,0)	0 (0)
	40 (87,0)		6 (13,0)	

Tabulka 15 – Zájem o rozšíření vzdělávání podle typu památky

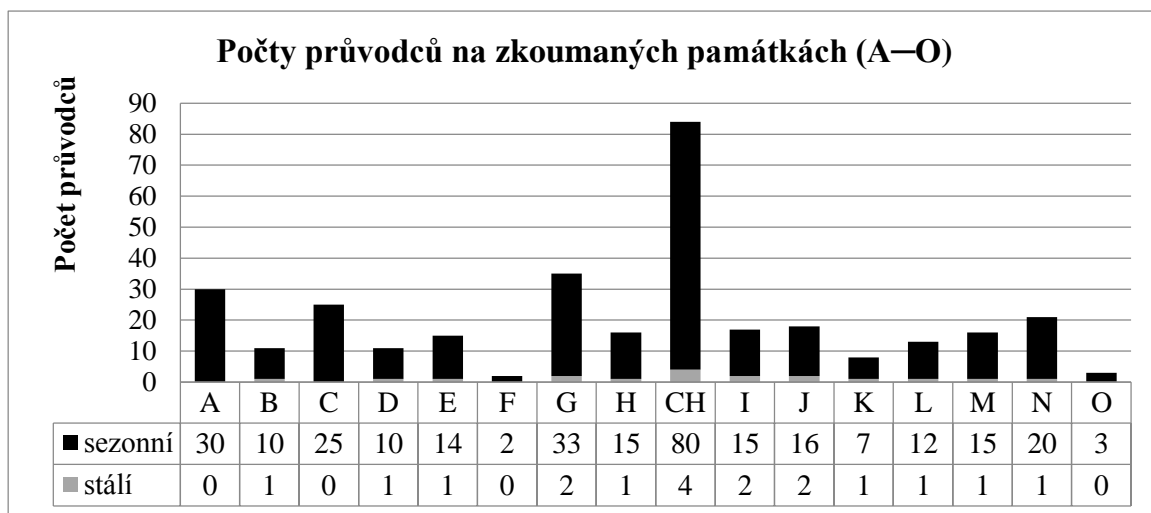
Řádková četnost – absolutní (v %)				
Památka	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
Státní	20 (35,7)	23 (41,1)	12 (21,4)	1 (1,8)
	43 (76,8)		13 (23,2)	
Soukromá	10 (58,8)	4 (23,5)	3 (17,6)	0 (0)
	14 (82,3)		3 (17,6)	

Tabulka 16 – Případný zájem o rozšíření vzdělávání podle zkušeností.

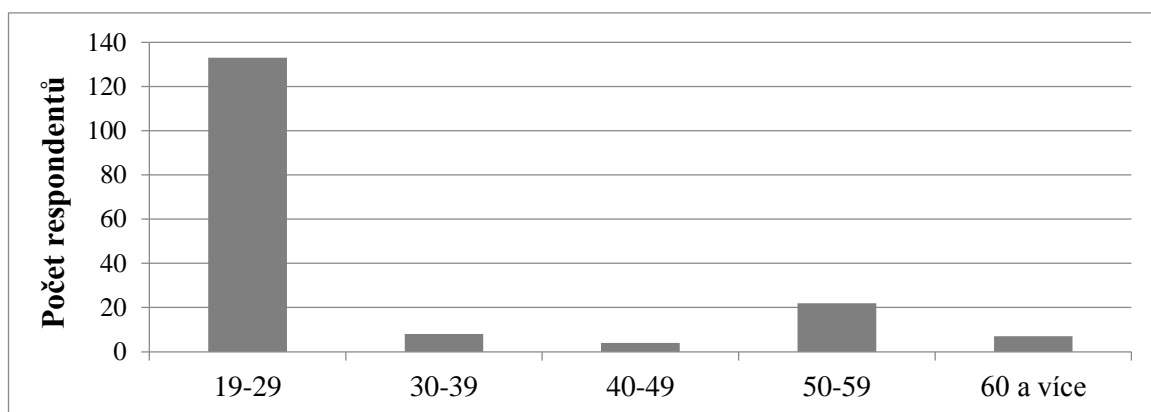
	Ano %	Spíše ano %	Spíše ne %	Ne %
Bývalí, na více památkách	19,0	19,0	14,3	0
Bývalí, na 1 památce	9,5	19,0	19,0	0
<i>Bývalí celkem</i>	<i>28,6</i>	<i>38,1</i>	<i>33,3</i>	<i>0</i>
Současní, na více památkách	9,6	13,5	7,7	1,9
Současní, na 1 památce	36,5	23,1	7,7	0
<i>Současní celkem</i>	<i>46,2</i>	<i>36,6</i>	<i>15,4</i>	<i>1,9</i>



Graf 5 – Působíště dotazovaných nadřízených



Graf 6 – Počty průvodců na zkoumaných památkách



Graf 7 – Věk dotazovaných návštěvníků

Tabulka 17 – Průměrná frekvence návštěv památek za rok

Průměrná frekvence návštěv památek za rok	Absolutně	V %
Dva až pětkrát	80	45,6
Jednou	44	25,3
Ne každý rok, ale občas nějakou navštívím	37	21,3
Šest a vícekrát	13	7,5

Tabulka 18 – Důvod k návštěvě památek podle věku

Důvod k návštěvě	Věk respondentů				
	19–29	30–39	40–49	50–59	60 a více
Poznání	74,2	50,0	100,0	72,7	28,6
Zábava	56,2	37,5	25,0	22,7	42,9
Obliba památek a historie	53,0	62,5	75,0	59,1	42,9
Součást většího výletu	48,5	25,0	25,0	50,0	42,9