

**Univerzita Karlova v Praze
Pedagogická fakulta
Katedra českého jazyka**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

PROJEV PRŮVODCE CESTOVNÍHO RUCHU
(Speech of the Tourist Guide)

Vedoucí práce: PhDr. Olga Palkosková, Ph.D.
Autorka práce: Veronika Pecháčková
Kluky 10, Skalsko
Studijní obor: AJ – ČJ
Typ studia: Prezenční
Rok dokončení práce: 2012

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury.

Prohlašuji, že odevzdaná elektronická verze bakalářské práce je identická s její tištěnou podobou.

Místo vypracování: Kluky

Datum: 10. 4. 2012

Vlastnoruční podpis autorky práce

Poděkování

Děkuji vedoucí bakalářské práce PhDr. Olze Palkoskové, Ph.D. za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla ke zpracování mé bakalářské práce.

Děkuji také Mgr. Zbyňku Tůmovi za zapůjčení analyzovaného materiálu.

Obsah

Obsah	3
Úvod.....	6
Metodika práce	7
Teoretická východiska práce	9
Charakteristika výzkumného vzorku	11
1. Průvodce cestovního ruchu.....	12
2. Neverbální komunikace průvodce cestovního ruchu	15
3. Verbální komunikace průvodce cestovního ruchu.....	20
4. Foneticko-fonologická rovina.....	21
4.1 Spisovná výslovnost hlásek (artikulace)	21
4.1.1 Výslovnost samohlásek.....	21
4.1.2 Výslovnost souhlásek.....	23
4.2 Slovní přízvuk	25
4.3 Frázování.....	27
4.4 Modulace.....	29
4.4.1 Silová modulace řeči (dynamika)	29
4.4.2 Tónová modulace řeči (intonace)	30
4.4.3 Časová modulace řeči (mluvní tempo)	32

4.4.4	Modulace barvy hlasu (témbr)	33
5.	Morfologická rovina.....	34
5.1	Ohebné slovní druhy	34
5.1.1	Slovesná osoba a číslo	34
5.1.2	Slovesný rod.....	36
5.1.3	Deiktická zájmena	37
5.1.4	Vztažná zájmena.....	37
5.1.5	Shoda podmětu s přísudkem a dalších tvarů	38
6.	Lexikální rovina	40
6.1	Spisovný jazyk.....	40
6.2	Nespisovný jazyk.....	40
6.3	Polóutvary národního jazyka.....	41
6.4	Slovní zásoba vymezená časovou platností	41
6.5	Slovní zásoba s příznakem expresivnosti.....	42
6.6	Slovní zásoba vymezená funkčně-stylovou příslušností.....	42
6.7	Slova cizího původu.....	44
6.8	Synonymní výrazy	45
7.	Syntaktická rovina.....	46
7.1	Věty jednoduché versus souvětí	46

7.2	Větné členy.....	48
7.2.1	Větné členy složené	48
7.2.2	Větné členy komplexní	49
7.3	Opravy v projevu	49
7.4	Skladba projevu z hlediska spisovnosti	50
7.5	Akceptabilita výkladu průvodce.....	51
8.	Stylistická rovina.....	52
8.1	Styl projevu průvodce cestovního ruchu a jeho slohotvorní činitelé.....	52
8.1.1	Funkční styl.....	55
	Výsledky analýzy projevu průvodce cestovního ruchu	59
	Závěr	63
	Seznam literatury	64
	Resumé	66
	Klíčová slova	67
	Seznam příloh	68

Úvod

Bakalářská práce pojednává o specifických rysech jazykového projevu průvodce cestovního ruchu z pohledu jednotlivých jazykových rovin. Po úvodní kapitole, která obsahuje charakteristiku průvodce cestovního ruchu a jeho činnosti, následuje kapitola o neverbální komunikaci průvodce. Ve zbytku práce je jeho výklad analyzován z hlediska všech pěti jazykových rovin, jež jsou rozděleny do jednotlivých kapitol.

Téma jsem si vybrala ze dvou důvodů. Prvním z nich je fakt, že jsem na střední škole cestovní ruch studovala a v rámci studia si vyzkoušela i několik forem výkladu průvodce. Největší praxi jsem získala právě provázením po kulturně-historické památce; zámku, kde jsem jako průvodce působila několik týdnů. Vzhledem k tomu, že nyní v rámci svého oborového předmětu studuji i český jazyk, dává mi tato bakalářská práce možnost propojit a zúročit své dosavadní zkušenosti ze studia (a praxe) střední i vysoké školy.

Druhým důvodem pro napsání práce týkající se problematiky projevu průvodce cestovního ruchu je fakt, že toto téma nebylo doposud nikým zpracováno v takové míře, jakou si nepochybně žádá. Proto doufám a očekávám, že tato práce bude přínosem nejen oboru český jazyk, ale také oblasti cestovního ruchu.

Mým **cílem** je tedy na základě teoretických podkladů, týkajících se především jednotlivých jazykových rovin českého jazyka, nalézt a stanovit základní specifické rysy projevu průvodce, čehož hodlám dosáhnout analýzou reálných výkladů několika průvodců. Dále bych na základě této analýzy a práce s teoretickými materiály ráda stanovila všeobecná doporučení, jimiž by se měl průvodce při svém výkladu řídit, aby byl jeho projev jazykově správný a pro posluchače co nejvíce přijatelný. Vycházet budu z odborné literatury zaměřené především na jednotlivé jazykové roviny a na požadavky kladené na mluvený projev všeobecně. Seznam této literatury je součástí práce, stejně tak analyzované materiály.

Metodika práce

Pojem průvodce cestovního ruchu zastřešuje jeho několik typů. Pro tuto práci byl vybrán tzv. místní průvodce, taktéž průvodce po kulturně-historických památkách, a to z důvodu, že jeho projev nejméně ovlivňují vnější činitelé a je tudíž nejvíce stabilní; můžeme ho tedy chápat jako projev základní, na kterém svou řeč mohou stavět ostatní typy průvodců a podle specifík svého povolání si ho případně přizpůsobit (např. průvodce v autokaru, jehož projev ovlivňuje rychlost jízdy, vzhled okolí, technika atd.).

Terminologie pro pojmenování typů průvodců byla přebrána z publikace Kunešové a Nedvědové *Technika cestovního ruchu*, která užívá pojem místní průvodce, a z publikace Jána Orišky *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*, která pracuje s pojmem průvodce po kulturně-historických památkách, jimiž rozumí hrady, zámky a ostatní objekty. V této práci jsou to tedy pojmy synonymní. Kromě těchto dvou pojmenování je užíván i zastřešující výraz průvodce cestovního ruchu či samotné substantivum průvodce.

V rámci lingvistické terminologie jsou užívána česká i latinská pojmenování.

Vzhledem ke zpracovávané problematice se nelze vyhnout častému opakování výrazů *průvodce/průvodce cestovního ruchu/mluvčí*.

Teoretická stránka práce je založena na odborné literatuře, jejíž seznam je součástí práce, a na osobních zkušenostech autorky práce. Ty se projevují zejména v uvádění těch příkladů z praxe, které nejsou použity ze zkoumaných materiálů, a které většinou následují za teoretickým výkladem (např. v kapitole Neverbální komunikace a dalších). Praktická stránka pak vychází z rozboru čtyř vybraných reprezentativních vzorků projevu průvodce cestovního ruchu, jež mají podobu videa. Ukázky byly pořízeny na státních hradech a zámcích pouze pro studijní účely a to v rámci praxe studentů cestovního ruchu Hotelové školy a obchodní akademie v Turnově. Mou osobou byly použity výhradně pro potřeby této práce.

Příklady uváděné v jednotlivých kapitolách reprezentují pouze zkoumaný jev, další specifika a charakteristiky vybraného vzoru tedy nejsou vyznačeny ani jinak popsány. Ve foneticko-fonologické rovině jsou příklady zaznamenány v hranatých závorkách.

Největší pozornost je po stránce rozsahu věnována foneticko-fonologické rovině, jelikož se jedná o mluvený projev a tato rovina je tudíž nejvýraznější, pro návštěvníka/posluchače nejvíce nápadná a největší mírou přispívá k celkovému vyznění projevu. Ostatním rovinám je co do rozsahu věnována rovnocenná pozornost.

V jednotlivých jazykových rovinách se rozbor zaměřuje na ty jevy, které se v analyzovaných materiálech objevují nejčastěji a představují tak základní rysy projevu průvodce.

Teoretická východiska práce

(Stav poznatků v daném oboru)

Projev průvodce cestovního ruchu jako takový nebyl dosud nikým podrobně zpracován. Literatura zabývající se cestovním ruchem se zaměřuje na celkovou činnost průvodce a upřednostňuje jiné složky jeho práce, než je projev. Většinou se publikace omezují na informaci, že průvodce by měl mít dobré jazykové znalosti. Pokud je tato informace dále rozpracována, je uvedeno pouze, že výklad průvodce by měl být podán spisovným jazykem, měl by být terminologicky přesný, srozumitelný, přehledný a pronesen s patřičnou hlasitostí. Takovéto charakteristiky nalezneme např. v publikacích *Technika cestovního ruchu* od autorek Kunešové a Nedvědové, či *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost* autorek Drobné a Morávkové. V ostatních dílech najdeme podobné variace těchto charakteristik, žádné se však této problematice nevěnuje hlouběji.

Výjimku tvoří dílo Jána Orišky *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*, které se projevem průvodce cestovního ruchu zabývá podrobněji a problematice verbální a neverbální komunikace věnuje celkem zhruba 12 stran. Pozornost zaměřuje na orgány řeči a velmi stručně (3-5 řádků) charakterizuje jednotlivé požadavky na projev průvodce, které v díle uvádí. Je jich celkem dvacet. Z hlediska formy to jsou:

- Jazyková správnost
- Terminologická přesnost
- Kultivovanost výkladu
- Zřetelnost výkladu
- Přístupnost a srozumitelnost výkladu
- Přehlednost výkladu
- Stručnost výkladu
- Přiměřenost výkladu
- Názornost výkladu
- Zábavnost výkladu

Z hlediska obsahu pak uvádí a rozebírá tato kritéria:

- Vědecká pravdivost
- Poučný výklad
- Výchovný vliv
- Ohleduplnost výkladu
- Zajímavost výkladu
- Srovnání
- Vzájemné vztahy
- Zevšeobecnění obsahu
- Pestrost výkladu
- Propagační působení na návštěvníky

Dále se ještě stručně věnuje formám výkladu.

Problematika projevu průvodce cestovního ruchu tedy dosud nebyla dostatečně zpracována a díla, která se činností průvodce zabývají, se jí věnují jen velmi okrajově. Další odborná literatura zabývající se mluveným projevem se zaměřuje buď na rétoriku jako takovou či na konkrétní specifika mluveného projevu, nicméně zaměření na projev průvodce cestovního ruchu nenacházíme ani zde.

Charakteristika výzkumného vzorku

K praktickému pozorování zkoumaných jevů byly vybrány čtyři video-ukázky projevů průvodce cestovního ruchu mající dohromady 5 minut, 44 sekund. Ukázky byly vybírány tak, aby byly kvalitní po zvukové stránce a bylo možno v nich nalézt co nejvíce zkoumaných jevů. Vzorek se skládá z projevů dvou žen a dvou mužů, nicméně na pohlaví není při rozboru brán zřetel. Výklad průvodců je veden v českém jazyce a je zachycen při oficiální prohlídce hradu/zámku – konkrétně při prohlídce vnitřních prostor.

Ukázky nebyly nijak upravovány, pouze záznam č. 4 byl zkrácen, jelikož jeho další část se odehrávala v chodbě se špatnou akustikou a mluvčímu nebylo dobře rozumět, rozbor jeho výkladu by tedy nebylo možné kvalitně provést. Jakékoliv jiné změny nebyly na této ani zbylých třech nahrávkách provedeny.

Ukázky pocházejí ze dvou státních hradů a zámků České republiky a byly pořízeny pouze pro studijní účely v rámci praxe studentů cestovního ruchu Hotelové školy a obchodní akademie v Turnově. Odtud byly také s laskavým souhlasem autora záznamů Mgr. Zbyňka Tůmy zapůjčeny a po dokončení práce budou tamtéž vráceny.

1. Průvodce cestovního ruchu

Na začátku práce je důležité specifikovat, kdo je průvodce cestovního ruchu a v čem spočívá jeho činnost.

Jak je uvedeno v publikaci Drobné a Morávkové, podle živnostenského zákona a běžně užívané terminologie v České republice je oficiální název činnosti turistických průvodců „průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu“. Nicméně se běžně používá přesnější překlad mezinárodního označení tourist guide – turistický průvodce. Publikace dále uvádí, že Evropský výbor pro normalizaci CEN přijal normu ISO 185132003 týkající se služeb v cestovním ruchu a hotelnictví. Tato norma rozlišuje několik pojmů, jedním z nich je i průvodce cestovního ruchu. Ten je charakterizován jako „osoba, která provádí návštěvníky v jazyce podle jejich výběru a podává výklad o kulturním a přírodním dědictví místa, má specifickou kvalifikaci pro danou oblast, kterou obvykle uděluje nebo uznává příslušný úřad“ (Drobná; Morávková, 2010, s. 150).

Jednotlivé publikace pak rozlišují ještě individuální typy průvodců. Místní průvodce, který je předmětem této práce, je charakterizován jako osoba, která „se specializuje na určité místo nebo objekt cestovního ruchu a umožňuje jednotlivcům nebo skupinám podrobné poznání míst nebo objektů cestovního ruchu v době co nejkratší. Jsou to především průvodci na zámcích, hradech a podobných objektech“ (Kunešová; Nedvědová, 1992, s. 47).

Průvodce po kulturně-historických památkách a objektech pracuje zpravidla jako externista, zejména v sezoně. Tito externí pracovníci jsou vybíráni s dostatečným předstihem před začátkem sezony. Mimo sezonu jsou průvodci většinou internisté, záleží na rozhodnutí subjektu, který památku spravuje.

Zaškolení pracovníka, který bude návštěvníky provázet, probíhá zpravidla 1-2 dny před samotným započítím činnosti. Sestává z absolvování prohlídky objektu se zkušeným kolegou, který ho provede trasou a s nímž má možnost konzultovat veškeré své dotazy, např. nesrovnalosti v textu, který průvodce dostává od provozovatele objektu předem.

Hlavní činností průvodce po kulturně-historických památkách je podání podrobného a odborného výkladu o konkrétním objektu, který zpravidla nejsou zájemci schopni plně poznat bez doprovodu zkušeného odborníka, jenž by je objektem provedl, zlepšil jejich orientaci a podal kvalifikovaný výklad o navštíveném místě. Výklad obsahuje informace o historii vážící se k památce a popis exteriéru i interiéru, případně další doplňující informace a zajímavé údaje, jako jsou legendy a pověsti spojené s objektem apod.

Jelikož „činnost průvodců má často rozhodující vliv na spokojenost zákazníků“ (Orieška, 1999, s. 98), je na průvodce kladeno hned několik nároků, např.:

- musí se přizpůsobit psychice a požadavkům návštěvníků
- zvládat stresové a neočekávané situace
- řešit problémy
- získat si důvěru a pozornost návštěvníků

Dále je nutné, aby chování průvodce bylo přirozené, přátelské, dle pravidel slušného chování, důležité pro jeho práci je i sebeovládání a zdravé sebevědomí.

Další nároky na průvodce klade zaměstnavatel. Ten může mít např. požadavky na odbornost průvodce. Ta se projevuje znalostmi dějin, současnosti, kultury, ale i přehledem o soudobé politické a ekonomické činnosti, znalostmi z oblasti techniky cestovního ruchu, metodiky činnosti průvodce apod.

Nezbytnou součástí odbornosti jsou však jazykové dovednosti průvodce. Mluvený projev je hlavní náplní jeho práce, jedná se o placenou službu, kterou poskytuje návštěvníkům, a proto je nutné, aby tento projev byl kvalitní a profesionální. „Nejvýznamnějším příspěvkem průvodce pro návštěvníky cestovního ruchu je určitě jeho výklad. V něm se projevují všechny základní vlastnosti průvodce i výsledky jeho přípravy, potvrzuje se jeho odbornost. Ve výkladu uplatňuje průvodce jednotu dvou stránek – formy a obsahu výkladu, které spolu bezprostředně souvisí a ani jednu z nich není možné podceňovat“ (Orieška, 2007, s. 17).

Příslušné dovednosti může průvodce získat buď studiem specializované školy (např. hotelová škola se zaměřením na cestovní ruch) nebo sebevzděláváním. Nejlepším

způsobem pro nabytí a zlepšení dovedností je pak praxe. Existují také kurzy a podpora vzdělávání pro průvodce, které nabízí např. Asociace průvodců České republiky. Průvodce rovněž může absolvovat průvodcovské zkoušky, po jejichž úspěšném složení obdrží certifikát. Pro výkon činnosti průvodce po památkách a objektech však není tento certifikát bezpodmínečně požadován.

„V současnosti neupravuje přípravu průvodců cestovního ruchu žádný legislativní předpis. Legislativně je upraveno pouze vykonávání a obsah zkoušek průvodců cestovního ruchu“ (Orieška, 2007, s. 43).

2. Neverbální komunikace průvodce cestovního ruchu

Charakter průvodcovské činnosti vyžaduje téměř neustálou komunikaci s návštěvníky objektu. Jedná se o vzájemné dorozumívání, kdy průvodce návštěvníkům něco sděluje a ti mu zpětnou vazbou potvrzují nejen přijetí sdělených informací, ale i jejich porozumění, případně nepochopení. Tato komunikace zahrnuje také kladení a zodpovídání otázek, požadavků a řešení problémů. Komunikovat lze ovšem i postoje. Při činnosti průvodce cestovního ruchu má primární význam verbální komunikace, nezbytná pro jeho práci je však i komunikace neverbální, která výklad doplňuje a pomáhá jeho snazšímu porozumění ze strany posluchačů.

Neverbální komunikace bývá označována také jako řeč těla. Jedná se o mimiku, pohyby očí, gesta, pantomimiku, vzdálenost mezi účastníky komunikace apod. Komunikace pomocí těla dokresluje význam slovních oznámení.

Neverbální komunikace je vědomá i nevědomá, jisté projevy si tedy můžeme záměrně pěstovat a ovlivňovat tak svůj projev, jiné si spíše neuvědomujeme a neumíme je dobře kontrolovat. Důležité je však dávat si pozor na to, co opravdu chceme sdělit a všechny signály naší neverbální i verbální komunikace projevovat v naprostém souladu.

Výraz obličeje neboli mimika hraje při výkladu průvodce velmi důležitou roli. Pomocí pohybů čela, očí, tváří, rtů a brady komunikuje mluvčí své emoce, vyjadřuje svůj názor a dokresluje význam sdělení. V ukázkách vybraných pro tuto práci, zejména pak na prvním a třetím záznamu, je zřetelná artikulace mluvčích, což je způsobeno pečlivou výslovností. Návštěvníkům to usnadňuje percepci sdělení, pomáhá jim to k lepšímu vnímání projevu. Na ukázce č. 4 je artikulace spíše nedbalá, posluchačům tedy nepomáhají pohyby rtů mluvčího a zhoršuje se tím vnímání projevu. Ke správné interpretaci sdělení dále pomáhá rozpoznání významu celkové mimiky průvodce, která zároveň oživuje celý výklad. Průvodce s kamennou tváří posluchače kolem sebe nezaujme a opět ztěžuje porozumění v přednášeném textu.

Důležitý je přátelský a srdečný úsměv na tváři mluvčího. Z reprezentativního vzorku průvodců je však patrné, že ten jim chybí. Občas se na jejich tváři sice objeví, je to však spíše v situacích, kdy se přereknou, uváznou v řeči apod., tedy když dojde k přerušení jejich naučeného projevu nějakou neočekávanou komplikací. Pak vystoupí ze své role profesionálního mluvčího a úsměvem se zároveň i omlouvají. Měli by ho však používat i během samotného výkladu.

Velkou roli hraje i pohled, ze kterého se dá vyčíst, zda je průvodce unavený, mdlý nebo naopak nadšený apod. Oči jsou první, čemu automaticky věnujeme pozornost při pohledu na druhého člověka, proto jsou jedním z nejdůležitějších prvků komunikace. Naprostou komunikační bariéru představují černé brýle, které komunikačnímu partnerovi velmi ztěžují přijetí vykládaného sdělení. Průvodce si nemůže dovolit mít černé/sluneční brýle při výkladu na tváři, pokud to nevyžadují výjimečné okolnosti. Na zkoumaném materiálu většina průvodců udržuje oční kontakt s návštěvníky a střídavě pohled upírají na předměty a místa, o kterých zrovna hovoří, což je ideální přístup pro udržení pozornosti posluchačů a zároveň vyjádření zájmu o ně.

Nevhodná jsou přehnaná gesta jako nápadný a nucený smích či úsměv nebo pohled vyjadřující pohrdání, nadřazenost, nezájem. Tato gesta nebyla u průvodců zaznamenána.

Mimika je důležitá i na tvářích doprovázených návštěvníků – průvodce z nich může vyčíst reakce na svůj projev a podle nich ho během výkladu přizpůsobit. Z výrazu obličeje svých posluchačů získává průvodce zpětnou vazbu.

Komunikaci pohybem, jinými slovy haptiku, využívá průvodce cestovního ruchu při výkonu své práce minimálně. Jedná se především o pozdrav či rozloučení realizované podáním ruky. Ve skupině s větším počtem návštěvníků je to však velmi nepraktické. Průvodce se tímto způsobem může pozdravit např. s vedoucím skupiny, případně s individuálními návštěvníky, kteří mu po konci prohlídky přijdou poděkovat, osobně se rozloučit apod. Ve většině případů se však pozdrav na začátku i na konci prohlídky děje slovním vyjádřením a haptiku průvodce cestovního ruchu příliš nevyužívá, nezaznamenáváme ji tedy ani na přiložených ukázkách.

Proxemika, komunikace oddálením nebo přiblížením se k partnerovi, souvisí s vhodnou vzdáleností průvodce od skupiny návštěvníků. Zpravidla si udržuje větší vzdálenost od doprovázených návštěvníků než sami návštěvníci mezi sebou, viz ukázka č. 2 a 3. Vyjadřuje tím své odlišné postavení, nepůsobí však a nesmí působit dojmem přílišné nadřazenosti. Vzdálenost by měla být přiměřená, aby návštěvníci výkladu dobře rozuměli a zároveň měli na průvodce dostatečný výhled a mohli výklad sledovat komplexně. V ukázkách č. 1 a 4 průvodci přizpůsobili svou vzdálenost k návštěvníkům s ohledem na malý prostor. Obecně platí, že průvodce by neměl narušit intimní a osobní zónu jednotlivce, tedy nepřibližovat se k návštěvníkům blíže, než je 75 cm. Narušení této zóny může být chápáno až jako nepřátelský akt a návštěvníkovi by to bylo pravděpodobně velmi nepříjemné. Velká vzdálenost však zase může vyvolat pocit odstupů či nadřazenosti nebo opět nepřátelství. Průvodce by si měl tedy udržovat vzdálenost přibližně okolo 120 cm, aby doprovázenou skupinu neurazil a sám si vytvořil příznivé podmínky pro svůj výklad. Jak ale vidíme na praktických příkladech, vzdálenost si průvodce upravuje vzhledem k aktuálním podmínkám.

Postoj těla, posturika, může vyjádřit vzájemné vztahy mezi účastníky komunikace. Průvodce by neměl používat uzavřený postoj – křížit ruce před tělem, ukryvat dlaně, skrývat pěsti, vkládat ruce do kapes apod. Jeho postoj by měl být otevřený, naznačovat ochotu ke spolupráci a vzájemné interakci, dávat najevo pozitivní přístup k návštěvníkům, což na základě zkoumání přiložených materiálů průvodci z velké části splňují.

Co se týče postoje nohou, měl by průvodce být mírně rozkročený, případně si nakročít jednou nohou vpřed – působí to stabilněji a sebevědoměji, což se odráží i na vnímání jeho výkladu, jak je vidět na ukázkách 1 a 3. S tím souvisí i správné držení páteře – průvodce by se neměl hrbít, ale naopak stát vzpřímeně, což mu jednak dodá sebejistotu, jednak mu to pomůže i v hladším a plynulejším projevu, který mnohem lépe vyzní. Opačný přístup můžeme pozorovat u průvodce z ukázky č. 4, který má mírně nahrbená ramena a spolu s dalšími faktory to vede k tomu, že jeho projev působí nejistě.

Velmi důležitou úlohu při práci průvodce cestovního ruchu má gestikulace, tedy komunikace pomocí gest a posunků, které řeč doplňují a jsou její neodmyslitelnou součástí – mají výrazný sdělovací účel a představují mimořádnou složku mezilidské komunikace.

Průvodce, který při své činnosti gestikulaci nevyužívá, působí velmi nepřírozeně a nevtáhne skupinu do svého výkladu, otupuje její pozornost. Největší zájem vyvolává gestikulace rukou. „Průvodce se při řeči neobejde bez pohybu hlavně tehdy, říká-li o něčem, že je to dlouhé, krátké, malé, velké, že se něco nachází zde nebo tam apod.: např. rybář chytil asi takovou (gesto) rybu; zde (gesto) vidíte originál obrazu, tam (gesto) je jeho zdařilý falzifikát apod.“ (Orieška, 2007, s. 102).

Nejčastěji používá průvodce při své práci právě tzv. ukazovací gesta, která doprovázejí výrazy jako *tady*, *tam*, *tento* apod. Bez nich by výklad ztratil smysl a kontinuitu, jsou těsně spjaté s výkladem průvodce cestovního ruchu. Tato gesta a výrazy najdeme u všech pozorovaných průvodců a to ve velké míře.

Marginální jsou pak ta gesta, kterými průvodce doprovází např. vypočítávání (zaprvé, zadruhé, zatřetí, ...), něco zakazuje (např. hrozící prst – nevstupovat, nedotýkat se) či vyjadřuje jiný postoj, např. mávnutí rukou.

Gesta by však neměla působit nacvičeně a tedy nepřírozeně, toho je naopak důležité se vyvarovat. Gestikulace má projev průvodce pouze doprovázet a ne přitahovat pozornost návštěvníků více než samotný obsah výkladu. Je také žádoucí odstranit určité zlovyky, jako je podupávání nohou při výkladu, sahání si na obličej či jiné části těla, pohrávání si s oblečením nebo jinými doplňky apod. Práce rukou se srolovaným papírem (pravděpodobně průvodcovským textem) u průvodce z ukázky č. 4 prozrazuje jeho nervozitu a nejistotu. Pokud si průvodce potřebuje něčím pomoci, aby neměl prázdné ruce, je dobré držet v nich například klíče (ukázka č. 1 a 3). Láhev s pitím ovšem není vhodně zvolený předmět (ukázka č. 2). Obzvlášť velký pozor si pak průvodce musí dávat na gesta expresivní, vyzývavá a důvěrná, která jsou pro jeho projev naprosto nevhodná.

Neverbální komunikace zahrnuje i úpravu zevnějšku, která hraje velkou roli při vytváření prvního dojmu. Jedná se o styl oblečení průvodce, o jeho líčení (především pokud se jedná o ženu), o úpravu účesu, ale i o osobní hygienu, se kterou je spojená vůně nebo zápach a další pojmy týkající se této oblasti. Průvodce by svým zevnějškem měl budit dojem solidnosti a profesionality. Rozhodně není vhodný příliš expresivní či dokonce experimentální zevnějšek, průvodce by neměl svým vzezřením v návštěvnicích vzbuzovat

příliš výrazné emoce. Velmi dobře působí společenské oblečení dívky z ukázky č. 1, stejně tak sako v ukázce č. 3. Kratší tričko či sportovní mikina na zbylých ukázkách nejsou nejvhodněji zvoleným oblečením, nejedná se však přímo o oděv pohoršující či vyloženě nevhodný.

Výše zmíněny jsou všechny nejdůležitější složky neverbální komunikace průvodce cestovního ruchu. Všechny dohromady, spolu s vlastnostmi hlasu průvodce, kterým bude věnována samostatná část, tvoří tzv. první dojem. Ten si o druhém vytváříme na základě jeho vnějších projevů a většinou vzniká velmi rychle, během několika vteřin. Prvním dojmem ovlivňuje průvodce své posluchače a připravuje si tak podmínky pro svůj nadcházející výklad. Pro ten je řeč těla průvodce nezbytná po celou dobu, vytváří neodmyslitelnou složku průvodcovy řeči a nelze ji nebrat v úvahu. Neverbální komunikaci by tedy žádný průvodce cestovního ruchu neměl zanedbávat a měl by na ní neustále pracovat. Sebelepší jazykový projev nemůže správně fungovat a zapůsobit, pokud nebude pronesen ve vhodném prostředí a nebude vhodně doplněn neverbální komunikací mluvího. Zvláště u průvodce cestovního ruchu nelze tuto složku komunikace opomenout.

K jejímu zlepšení může průvodci pomoci např. obrazová nahrávka jeho činnosti a výkladu, či konzultace s odborníkem i laikem, kteří se jeho projevu účastnili a mohou mu poskytnout zpětnou vazbu.

(Müllerová, 2001; Oriška, 2007, s. 100 – 104)

3. Verbální komunikace průvodce cestovního ruchu

Verbální komunikace představuje slovně vyjádřitelné obsahy různých myšlenek nebo idejí, které se může dít v mluvené nebo psané podobě. Jelikož při profesi průvodce cestovního ruchu jde především o mluvenou formu, je jeho verbální komunikace úzce spjata s rétorikou, tj. řečnictvím. Snahu o kultivovaný jazykový projev a základy rétoriky můžeme najít už v antice. Jedná se tedy o oblast, která má bohatou historii a je prozkoumána do hloubky. Existuje mnoho příruček, které veřejný projev popisují, řečníkům radí, nabízejí praktické procvičení apod.

Jestliže řečník, tedy průvodce, předstoupí před publikum, měl by znát alespoň některé z těchto příruček a ovládat jazykové dovednosti, jimž je věnována převážná část této práce. Pokud tyto znalosti nemá, hrozí mu nezáměr obecenstva, který se může projevat vzájemným bavením se návštěvníků, věnováním pozornosti něčemu jinému, poznámkami na osobu průvodce apod. Slovní projev je to nejdůležitější, co průvodce svým posluchačům nabízí, proto by mu měl věnovat i nejvíce pozornosti a kvalitní přípravy.

Verbální komunikace v mluvené podobě je úzce spjata s jazykovou kulturou. „Jazykovou kulturu jedince můžeme považovat za specifickou vlastnost osobnosti představující otevřený systém s hierarchickým uspořádáním jednotlivých elementů do struktury. Tento systém je podmíněn rozvojem klíčových jazykových schopností a dovedností a projevuje se různými formami jazykové komunikace jedince“ (Holásová, 1992, s. 17).

Verbální komunikace se tedy skládá z několika složek, které musí být v souladu a směřovat ke stejnému cíli. Těmito složkami rozumíme jednotlivé jazykové roviny mluveného projevu.

4. Foneticko-fonologická rovina

Při prohlídkách kulturně-historických památek si návštěvník platí kromě prohlídky objektu také za projev průvodce, ten by proto měl mít kvalitní úroveň nejen obsahovou, ale i formální. Pokud tomu tak není, budí to dojem neprůkaznosti toho, o čem mluvčí hovoří. Naopak správně podaný projev může posluchače strhnout a mluvčí si ho tak získá. Průvodce cestovního ruchu by se tedy měl řídit určitými normami veřejného projevu, jejich porušení chápeme jako společenský nedostatek. Tyto normy se týkají i foneticko-fonologické roviny mluveného projevu.

„Každý myšlenkově hodnotný obsah musíme sdělovat i odpovídající jazykovou formou s náležitým uplatněním zásad spisovné výslovnosti i zvukových prostředků souvislé řeči“ (Krobotová, 2000, s. 8).

4.1 Spisovná výslovnost hlásek (artikulace)

Zřetelná a správná artikulace je základem dobré srozumitelnosti projevu. Průvodce by se měl řídit spisovnou výslovnostní normou, proto se tedy nepřipouští výslovnost nářeční. Dalším vážným nedostatkem mluveného projevu jsou vady výslovnosti. V případě nesprávného tvoření hlásek vlivem rotacismu (neortofonická výslovnost souhlásky „r“; ráčkování), sigmatismu (neortofonická výslovnost sykavek) apod. se tyto mluvně funkční vady dají odstranit vhodnými cvičeními, které by měl mluvčí podstoupit, pokud se ho tyto vady týkají a chce se věnovat práci průvodce cestovního ruchu.

Z hlediska výslovnostních stylů podle *Mluvnice češtiny (1)* řadíme projev průvodce cestovního ruchu na pomezí stylu základního, neutrálního, neboť se jedná o oficiální veřejný mluvený projev v rámci kultivovaného denního styku, a stylu vybraného, jelikož průvodce je v některých případech nucen zvládnout i obtížné akustické podmínky.

4.1.1 Výslovnost samohlásek

Spisovná čeština má pět samohlásek užívaných v podobě krátké nebo dlouhé. V jejich výslovnosti však může docházet k některým odchýlkám, které nacházíme i v projevu průvodce cestovního ruchu.

4.1.1.1 Odchyly v kvalitě samohlásek

Jedná se o příliš otevřenou nebo naopak uzavřenou výslovnost jednotlivých samohlásek. Výslovnost uzavřená se v reprezentativním vzorku neobjevuje, jedná se totiž především o záležitost některých nářečí. Naopak se ale vyskytují příklady výslovnosti otevřené.

Nejčastější odchylkou je otevřená výslovnost samohlásky [e, é], která se blíží samohlásce [a, á]. Uvedme příklady jako [*válké věže; prohláádněte si; k druháá prohlídkové trase*] (ukázka č. 1), [*svatámu Václavu; sedmnáctááho století nebo čtvrtááho*] (ukázka č. 2).

Další častou odchylkou, která byla v projevech vyzorována, je výslovnost samohlásek [i, í], jejichž nespisovná podoba se ve výslovnosti blíží samohláskám [e, é]. V projevech průvodců se pak objevují výrazy jako [*věže*] (místo věži), [*bela*] (byla) v ukázce č. 1, [*trpetel*] (trpítel; ukázka č. 2) nebo [*velece*] (velice; ukázka č. 3).

Méně častá je pak výslovnost hlásky [o] blížící se hlásce [a] – [*prahlédnout*] (ukázka č. 1), [*barakní; Nepamucký*] (ukázka č. 2). Tato odchylka se však objevuje spíše ojediněle. Velmi zřídka pak v projevu najdeme nespisovnou podobu některých samohlásek, které mluvčí vyslovují jako [ə]. Tuto odchylku můžeme ve zkoumaných projevech slyšet ve slovech [*kapla*] (kaple/kapli) nebo [*bal*] (byl) v ukázce č. 2, tento jev se však všeobecně v řeči příliš nevyskytuje, je spíše okrajový. Slova jako [*ptáže*] (protože) nebo [*vid'ama*] (vidíme) vyskytující se v ukázce č. 4 jsou pak příkladem nedbalé výslovnosti, která je výsledkem přístupu individuálních mluvčích a v projevech by se neměla objevovat.

4.1.1.2 Odchyly v kvantitě samohlásek

Tyto odchylky se projevují tendencí ke zkracování dlouhých samohlásek. Rozdíl v délce samohlásek je v češtině významotvorný, proto spisovná norma nepřipouští jeho porušení. U českých samohlásek se tato tendence ke zkracování týká především hlásek [í] a [ú]. Nesprávný je pak i opačný postup, tedy prodlužování samohlásek krátkých.

Tyto odchylky jsou však v projevech zaznamenány jen ojediněle, uvedme individuální příklady jako [*Karluv syn*] (ukázka č. 2), [*zájímavé*] (ukázka č. 3), [*dostala jí]* (4. pád, ukázka č. 1). Průvodci si na kvantitu samohlásek dávají pozor, pečlivě je vyslovují a věnují

jim pozornost. Příklady pečlivé výslovnosti můžeme vidět např. na vyslovování sloves v trpném rodě, ve kterém průvodci chyby nedělají a zřetelně vyslovují koncovky. Odchytky v kvantitě samohlásek jsou tedy u průvodců cestovního ruchu spíše ojedinělým jevem.

4.1.1.3 Použití rázu (?)

Ráz je tvrdý začátek samohlásky, který vyznačuje slabičný předěl. Přispívá k lepšímu porozumění projevu, využívá se při zvlášť pečlivé výslovnosti. Průvodce by tedy neměl zapomínat na jeho užívání při svém projevu. Povinně se používá po pauze před samohláskou, po neslabičných předložkách a před předklonným [a], [i].

Na základě analýzy vybraného reprezentativního vzorku bylo zjištěno, že průvodci ve své řeči z větší části ráz používají a na výslovnosti si dávají záležet. Příklady slyšíme např. ve výrazech [*biskupové*, *arcibiskupové*; *je potřeba si objednat*] (ukázka č. 1), [*původně umístěna*] (ukázka č. 3), [*nebo i*] (ukázka č. 4) atd. Ojediněle se však vyskytnou i případy, kdy průvodce ráz neužije, jako [*kuchování*] (k uchování; ukázka č. 3) nebo [*vosmnáctém století*] (v osmnáctém století; ukázka č. 4). Nedbalost při výslovnosti rázu tedy v projevu průvodce najdeme, je to však jev řídký.

4.1.2 Výslovnost souhlásek

Český jazyk má 25 souhlásek. Chyby při jejich artikulaci jsou mnohem méně časté než při výslovnosti samohlásek, přesto se vyskytují.

4.1.2.1 Odchytky ve výslovnosti souhlásek

Odchytky od jejich výslovnosti mohou být několikerého druhu. Může jít o odchytky oblastní, jelikož některé souhlásky se vyslovují v jednotlivých českých nářečích odlišně od spisovné výslovnosti. Jak už ale bylo zmíněno výše, výslovnost nářeční není ve spisovných projevech akceptována, tedy nemůže ji používat ani průvodce cestovního ruchu. Dalším nedostatkem ve výslovnosti souhlásek jsou jednotlivé vady řeči, kterým byla věnována pozornost už v obecném úvodu k výslovnosti hlásek. Oba popsané jevy jsou

v oficiálním veřejném projevu velkým nedostatkem a ani jeden v reprezentativním vzorku průvodců nenajdeme.

Další odchylkou je nedbalá výslovnost, jejímž následkem je deformace nebo úplný zánik některých souhlásek. Všeobecně můžeme říci, že tento jev je u projevu průvodců cestovního ruchu ojedinělý. Jeho příklady můžeme vidět zejména v ukázce č. 4, kdy si průvodce na výslovnosti nedává záležet, a pak se v jeho projevu objevují chyby jako [*te je tam proto*] (ten je tam proto), [*praepodobně*] (pravděpodobně) nebo dokonce zánik celé slabiky ve spojení [*ptáže*] (protože). Z dalších ukázek uveďme např. výraz [*pokračovat*] (ukázka č. 1). Jelikož je ale výrazněji problematická jen jedna ze čtyř částí zkoumaného materiálu, lze říci, že tendence k nedbalé výslovnosti samohlásek se u průvodců cestovního ruchu objevuje jen zřídka.

4.1.2.2 Spojování souhlásek

V projevu průvodce cestovního ruchu dochází ke spodobě artikulační, a to v případech jako [*spodní; Svidnická*] (spojením souhlásek alveolárních a palatálních; ukázka č. 1), [*benácká*] (ukázka č. 4), opět v první ukázce např. [*největším*] (spojením závěrových souhlásek s úžinovými v polozávěrové) nebo [*koruňky*] (alveolární [n] + [k] = velární [ŋ]; ukázka č. 1). Všechny tyto případy jsou hodnoceny jako spisovné. Jako nespisovné je chápáno naopak spojení [*potouto*] (pod touto; ukázka č. 3), jelikož je nutné zachovat hranici předložky a jména (např. jako v ukázce č. 1 [*přet_sebou*]). Nedodržení tohoto pravidla dále sledujeme na příkladech [*besvé*] (bez své; ukázka č. 1) nebo [*naturky*] (nad Turky; ukázka č. 4). Pokud dochází k nespisovné výslovnosti způsobené spodobou artikulační, je to tedy v případech, kdy průvodce spojí protikladnou znělou a neznělou souhlásku v jednu hlásku.

Dále dochází ke spodobě znělosti, což je slyšet na příkladech jako [*ot prvního června*] (ukázka č. 1), [*f prvním patře*] (ukázky č. 1, 2), [*s přelomu; spovědník*] (ukázka č. 2). I tato spodoba je však chápána jako spisovná a žádné nežádoucí varianty se v projevu průvodců nenacházejí.

Dalším typem spojování souhlásek je výslovnost dvou stejných souhlásek vedle sebe v rámci jednoho slova (v psané podobě). Ta je zjednodušená, jak to připouští spisovná

norma. V řeči průvodců tedy slyšíme jen jednu hlásku, např. [*nástěnými; pany; Ana*] (ukázky č. 1, 2, 3). Jelikož zjednodušenou výslovností v těchto případech nedochází ke změnám smyslu, je to v pořádku. Pokud by ale průvodce vyslovoval např. slovo *poddaný*, bylo by nutné vyslovit obě souhlásky [d], aby nedošlo k závažné změně významu.

V řeči průvodců si dále můžeme povšimnout ještě jiných změn souhláskových spojení. Jedná se zejména o výslovnost počáteční souhlásky [j]. V tvarech pomocného slovesa *být* se připouští zjednodušená výslovnost, tedy bez [j]. U průvodců cestovního ruchu tak můžeme slyšet výrazy [*dále sou zde dvě korunky*] (ukázka č. 1), [*všechny sou to ženy*] (ukázka č. 3), [*sou lepší*] (ukázka č. 4) nebo [*ty sou vyrobeny*] (ukázka č. 4). Nicméně objevuje se i výslovnost, kde je počáteční [j] ponecháno. Uvedme příklady [*že jsou mrtvé*] (ukázka č. 3) nebo [*předměty jsou vzácné tím*] (ukázka č. 2). Tato výslovnost je méně častá, nicméně kombinace obou možností výslovnosti se objevuje i v řeči jednoho mluvčího, nedá se tedy říci, že se jedná o rozdíly mezi jednotlivci, ale tyto varianty se objevují i v rámci promluvy jednoho mluvčího. Všude jinde se počáteční [j] zachovává, výslovnost [*eště*] (ukázka č. 4) je tedy nespisovná, ovšem opět se jedná o individuální odchylku.

Dalším případem změny souhláskového spojení je zjednodušování souhláskových spojení na začátku, uprostřed nebo na konci slov, přičemž toto zjednodušování je chápáno jako nespisovné. U průvodců se objevuje např. výraz [*dvanác*] (ukázka č. 1), nicméně jedná se opět o ojedinělý případ. Jinde totiž slyšíme naopak výslovnost správnou, jako [*možnost*] (ukázka č. 3), [*vstupovali*] (ukázka č. 1) atd.

Na základě analýzy bylo také zjištěno, že ve výslovnosti slov přejatých průvodci nechybují, práce se tedy výslovností těchto slov nebude dále zabývat.

4.2 Slovní přízvuk

V češtině není slovní přízvuk významotvorný, nicméně rozlišujeme pomocí něj spojení dvou slov od slova jediného, je důležitým rytmickým činitelem a pomáhá sjednocovat slabiky slova v jeden celek. Český slovní přízvuk je stálý a bývá zpravidla umístěn

na první slabice slova. Jelikož vzniká hlasitějším vyslovením některé slabiky, tedy dochází k zesílení výslovnosti, označujeme tento přízvuk jako dynamický.

Slova obvykle jednoslabičná však přízvuk nemívají a se slovem předcházejícím vytvářejí jednoslabičný takt. Předklonky (slova po pauze před slovem přízvučným – např. *čekal, že přijde včas*) a příklonky (např. zájmena *se, mě, ho* atd.) jsou nepřízvučné. Jednoslabičné předložky pak přijímají přízvuk slova následujícího – pokud za nimi nenásleduje slovo nesklonné (většinou příslovce, které slouží ke zdůraznění – *příliš, velmi*), slovo velmi dlouhé (*nejnepřístupnější*) nebo slovo vytýkané do protikladu (*na 'domácím, ne na 'cizím*). Nepřízvučné jsou dále předložky nepůvodní (např. *kromě, kol, dle*). Dosud zmiňovaný slovní přízvuk nazýváme jako hlavní. Ve slovech dlouhých, zejména složených, se pak ještě vyskytuje přízvuk vedlejší, jehož se užívá zejména při pečlivé výslovnosti.

U ukázek č. 1 – 3 je slovní přízvuk v pořádku. Nejpřesnější výslovnost nacházíme v ukázce první, která dokládá všechny varianty přízvuku. Nepřízvučnou předklonku demonstruje příklad [*proto, že 'má dokonalé*], příklonku pak [*dostala ji*]. Nepřízvučnou jednoslabičnou předložku z důvodu dlouhého slova následujícího slyšíme na příkladu [*z 'nejzácnějších prostor*], opačný příklad, tedy jednoslabičnou předložku přijímací přízvuk slova následujícího, dokládá [*s kapli*]. Hlavní i vedlejší přízvuk se díky pečlivé výslovnosti objevuje např. u dlouhého slova [*nejmoc'nějších*]. Dále můžeme slovní přízvuk využít v případě, že chceme něco zdůraznit, jako je tomu v případě výrazu [*ve 'spodní části*] nebo u ukázky č. 3 ve výrazu [*velice*]. V těchto případech může být přízvuk nazýván i jako důraz. Přízvuky na první slabice slova jsou na hodnocených záznamech v pořádku.

U druhé a třetí ukázky je přízvuk také používán v souladu s pravidly českého jazyka. Všimněme si příkladů jako [*'situováno, 'z dílny, 'nábytek*] (ukázka č. 2), [*na 'této straně* (zdůraznění); *do 'kaple*] (ukázka č. 3) apod. Můžeme zde však najít jisté odchylky jako např. [*neu'dělal*] (ukázka č. 2). U druhé ukázky navíc není přízvuk vyslovován s jasným zřetelem, nicméně jeho použití je správné. Pokud se průvodce cestovního ruchu dopustí nějaké odchylky od slovního přízvuku, je to opět záležitost výjimečná, nejedná se o pravidelný a častý jev.

Čtvrtá ukázka je pak znovu příkladem nedbalé výslovnosti mluvčího. Přízvuk je často přesouván až na druhou slabiku jako ve slovech [vy'zdo**ben**; vi'di**me**] apod. Slova cizího původu v této ukázce také nesou špatný přízvuk, uveďme příklady jako [in'tarzií; ver'di**ra**]. U těchto slov se přízvuk zpravidla přesouvá na první slabiku a přizpůsobuje se tak české výslovnosti, i když byl ve výslovnosti původní umístěn jinde. V této ukázce tedy nacházíme více nesrovnalostí, nicméně jedná se opět o záležitost individuálního mluvčího a tyto odchylky tak nemůžeme obecně vztahovat na projev průvodce cestovního ruchu.

4.3 Frázování

Každou promluvu je třeba správně členit, tzn. oddělovat taktové skupiny z obou stran pomlkou. Taktová skupina vzniká spojením několika taktů, které můžeme podle *Nového akademického slovníku cizích slov* charakterizovat jako úseky promluvy s jedním přízvukovým vrcholem. Toto členění promluvy nazýváme frázování, s nímž úzce souvisí i vhodné kladení pomlk. Podle Mileny Krobotové má tyto aspekty:

- Fyziologický – při řeči nevyslovujeme větu jedním dechem, ale mluvčí se musí v jejím průběhu nadechnout a zařadit tak do promluvy pauzy. Dvěma vdechy tedy oddělíme taktovou skupinu – její délka závisí na osobních dispozicích mluvčího.
- Logický – pomáhá ke zvýraznění obsahové výstavby sdělení – jádrem je významově nejzávažnější slovo. Toto členění je doprovázeno modulačními prostředky (intonace, tempo řeči, síla hlasu atd.)
- Psychologický – umožňuje mluvčímu upoutat pozornost posluchačů.

Pokud mluvčí přednáší syntakticky složitější text, je nutné vhodným užíváním pauz zvýrazňovat jednotlivé větné úseky a projev tak zpřehlednit. Jestliže má promluva jednoduchou větnou stavbu, není třeba dělat pomlky všude tam, kde jsou použita interpunkční znaménka.

Pro pauzy oddělující větné úseky je typická polokadence (více kapitola 4.4.2). Někdy však bývají pauzy oslabené, nezřetelné nebo se nerealizují vůbec.

Správné frázování nacházíme především v projevech z ukázek č. 1 a 2. Větné celky v složitějších syntaktických konstrukcích jsou jasně oddělovány, aby se posluchač

v projevu neztrácel a dokázal výklad pozorně a s porozuměním sledovat. Uvedme příklady z první ukázky: [*Před sebou pak vidíte model Velké věže s jednou z nejvzácnějších prostor Karlštejna, a to s Kaplí svatého Kříže*]. První pomlka není způsobena žádným interpunkčním znaménkem, nicméně odděluje dvě důležité informace, na které by se měl posluchač soustředit, totiž že součástí Karlštejna je Velká věž, což by si měl návštěvník uvědomit, a že její součástí je další významný objekt, Kaple svatého Kříže, na jejíž důležitost je upozorněno druhou pomlkou. Tato věta tedy obsahuje tři zásadní informace, na které je díky správnému frázování poukázáno rozdělením věty do tří taktových skupin užitím dvou pomlky. Další příklady takového významového oddělení jsou např. ve větách [*Patřily sochám Panny Marie a jejímu dítěti; Legenda také říká, že Karel IV. tam vstupoval bos a bez své koruny*]. Na posledním příkladu také vidíme, že první část věty je dostatečně krátká na to, aby řečník nemusel pomlku použít, a větu hlavní s větou vedlejší tudíž spojil do jedné taktové skupiny.

Pomlky kopírující interpunkční znaménka pak můžeme slyšet ve větách jako [*Z této strany byla zeď silná sedm a půl metru, z druhé pak tři a půl; Pokud byste Kapli svatého Kříže chtěli navštívit, patří k druhé prohlídkové trase*]. Správně jsou také pomlky umístěny při výčtu, jak dokládá např. věta [*Do pravé části vstupovali pak biskupové, arcibiskup a samozřejmě Karel IV*].

Z ukázky č. 2 jako příklady správného frázování z důvodu významu či interpunkce uvedme [*V levé části oltáře je Marie s Ježíškem a v pravé části je Kristus Trpitel; Potom vpravo od oltáře je malá bílá soška alabastrové Madonny, ta je také původně ze čtrnáctého století, a oba tyto předměty jsou vzácné tím, že byly osobním majetkem Karla IV.*]. První pomlka v prvním příkladu obrací pozornost posluchačů právě k levé části oltáře.

Jako kontrast k příkladu z ukázky č. 1, kde nebyla pomlka použita z důvodu krátkého větného celku, uvedme opačný případ z ukázky č. 2, kdy před stejnou spojkou *že* mluvčí pauzu užívá, jelikož první část věty je už příliš dlouhá na to, aby se bez narušení srozumitelnosti spojila bez pomlky s částí druhou: [*Jinak o něm se říká legenda, že on to byl zpovědník manželky Václava IV., což byl Karlův syn*].

Pokud ovšem průvodce nemůže najít vhodná slova, zapomene text nebo ho nemá dobře naučený, či si je svým projevem nejistý, pak se ve větě kromě správného frázování objevuje i to chybné: [Takže tady se nacházíme v místnosti, které se dnes říká bývalé kapitulní děkanství, protože obě místnosti sloužily v šestnáctém, sedmnáctém století jako kanceláře pro církevní hodnostáře] (ukázka č. 2), [Zde na této straně, máte potom možnost vidět dvě registrační skříně ze sedmnáctého století, jež sloužily k uchování velice, ale velice důležitých státních dokumentů] (ukázka č. 3), [Vidíme zde tento stůl, před oknem, a ten je zdoben intarzií] (ukázka č. 4), [A v osmnáctém století byl zakázán dovoz těchto českých benátských zrcadel do kolébky jejich výroby, tedy Benátek] (ukázka č. 4). Toto nesprávné frázování narušuje plynulost projevu a znesnadňuje jeho porozumění.

4.4 Modulace

Každý souvislý text je potřeba obměňovat, nepronášet ho stále stejně – k tomu nám slouží prostředky modulace. Když je však užijeme ve velkém množství, působí řeč jako afektovaná. Jsou-li naopak málo výrazné, projev je monotónní. Milena Krobotová rozlišuje následující modulační prostředky.

4.4.1 Silová modulace řeči (dynamika)

Silovou modulací je míněno dynamické odstupňování řeči, jež se projevuje zesílením či zeslabením jednotlivých částí věty; je spojeno s důrazem. Rozmístění dynamických prostředků se opírá o významovou stránku věty, není nahodilé. Práce se silou hlasu vzbuzuje a udržuje posluchačovu pozornost. V praxi se dynamika nejčastěji uplatňuje pomocí větného přízvuku, jehož dosáhneme zesílením přízvuku některého slova či větného úseku. Zpravidla tento přízvuk klademe na jádro výpovědi, tzv. rematickou část, která bývá obvykle na posledním taktu ve větě (intonační centrum). Při potřebě zdůraznění ovšem může být tento přízvuk na kterékoliv části věty.

U průvodců cestovního ruchu se tyto dva jevy kombinují, a to dokonce i v rámci jedné věty. Nacházíme tak případy, kdy je větný přízvuk umístěn na konci věty, tedy označuje jádro výpovědi. [Největší pokladem této vitríny je tento bílý 'opál.; Tuto trasu je potřeba si 'objednat] (ukázka č. 1), [Karel IV. měl ve své ložnici také svoji 'kapli.; Potom vedle dveří si můžete prohlédnout dva barokní 'obrazy] (ukázka č. 2), [A to znamená, že je zde použit

různý 'materiál.; Potom zde máme tyto dvě benátská 'zrcadla, ty jsou pravděpodobně vyrobeny v 'Čechách] (ukázka č. 4).

Dále není ale v projevu průvodce výjimkou, že je přízvuk umístěn v jiné části věty než koncové, jelikož tím mluvčí zdůrazňuje nějaký fakt/jev. [*Kaple svatého Kříže je rozdělena na 'dvě části. Do té 'levé části smělo pouze dvanáct nejmocnějších mužů. Do 'pravé části vstupovali pak biskupové, arcibiskupové a samozřejmě Karel IV.; Úplně ve 'spodní části se pak nachází hlava krokodýla.; ...v prvním patře Mariánské 'věže. Před sebou vidíte pak model 'Velké věže...*] (ukázka č. 1). V posledně zmíněném příkladu je větný přízvuk umístěn na slovo *Velké*, jelikož mluvčí chce tuto věž odlišit od prvotně zmiňované Mariánské věže. Jako další uveďme například: [*Pod touto nástěnnou malbou se potom nachází 'nejstarší kus nábytku zde na hradě. Zde potom na 'této straně, v horní části na 'stěně, můžeme vidět nástěnnou 'malbu, jež byla 'původně umístěna na schodišti, které vede do 'Kaple svatého Kříže*] (ukázka č. 3).

Pro projev průvodce cestovního ruchu tedy není nic neobvyklého umisťovat větný přízvuk na různé části věty. Zdůrazňuje tak detaily, na které by se měl posluchač zaměřit a zároveň tím udržuje jeho pozornost.

4.4.2 Tónová modulace řeči (intonace)

Téměř žádná promluva nebývá monotónní. Při řeči obvykle měníme výšku hlasu. Pro češtinu je typický klesavý melodický přízvuk, což znamená, že nejdůležitější část věty začíná přízvučnou slabikou jádra výpovědi a pokračuje až do konce věty. Tento melodický průběh nazýváme kadence.

František Daneš rozlišuje kadenci konkluzivní (↓), jejímž distinktivním rysem je klesnutí hlasu. Objevuje se v koncových úsecích neutrálních výpovědí, které vyjadřují prosté sdělení faktů. Dalším typem je polokadence (→) neboli kadence pokračovací. Charakteristické je pro ni stoupání a v některých případech i jisté klesání hlasu, nicméně vždy signalizuje, že výpověď není ještě u konce. Typické je, že hlas vždy klesá na slabice před intonačním centrem. Posledním druhem je antikadence (↑), kterou používáme pro otázky zjišťovací. Její podoba je stoupavá.

Antikadenci v projevu průvodce cestovního ruchu téměř nenajdeme, jelikož jeho výklad je především o podání informace, a tudíž otázky v podstatě nepoužívá. Výjimkou jsou případy, kdy se návštěvníků táže např. na funkci nebo název nějakého neobvyklého předmětu apod. Nicméně mezi hlavní rysy jeho projevu z hlediska intonace antikadence nepatří.

Na základě předloženého teoretického popisu by se tedy průvodcova řeč měla vyznačovat především konkluzivní kadencí. V rámci této kapitoly uvedme nejprve část projevu z každé ukázky, z čehož bude následně vyvozen závěr.

Ukázka č. 1: [*Číslo na rezervační oddělení najdete vzadu na svých vstupenkách.→ Smí tam pouze dvanáct osob za hodinu.↓; Úplně ve spodní části se pak nachází hlava krokodýla.→ Tato hlava byla velmi dlouho považována za hlavu draka.→ Pochází z čtrnáctého století.↓*]

Ukázka č. 2: [*No a stejně jako v té předešlé kapli,→ můžete na stěnách vidět zbytky nástěnných maleb ze šestnáctého století.→ Uprostřed kaple pak je oltář,→ to je diptych,→ protože je složený ze dvou částí,→ je ze čtrnáctého století→ a je z dílny Tomáše z Modeny.↓*]

Ukázka č. 3: [*Zde, na této straně, máte potom možnost vidět dvě registrační skříně ze sedmnáctého století,→ jež sloužily k uchování velice, ale velice důležitých státních dokumentů.↓ Zde potom na této straně,→ v horní části na stěně,→ můžeme vidět nástěnnou malbu,→ jež byla původně umístěna na schodišti,→ které vede do Kaple svatého Kříže.↓*]

Ukázka č. 4: [*Potom zde máme tyto dvě benátská zrcadla.→ Ty jsou pravděpodobně vyrobeny v Čechách.→ A to nalevo je zajímavé tím,→ že nahoře vidíme medailon Evžena Savojského.→ Ten tam je proto,→ že bojoval a vyhrával nad Turky.↓*]

I když je projev průvodce cestovního ruchu především o sdělování informací, v jeho řeči často zaznívá polokadence. Nenajdeme ji jen v rámci jedné věty, kdy je od sebe potřeba oddělit větné úseky, ale také mezi jednotlivými větami. Průvodce často neukončuje větu kadencí konkluzivní, ale nechá hlas stoupat. V některých případech to vede až k tomu, že posluchač neví, kde je hranice mezi jednotlivými větami, a projev průvodce tak působí

jako jedno dlouhé souvětí. Klesavá kadence se objevuje až tehdy, pokud průvodce končí jedno téma a přesouvá se k jinému.

Toto používání polokadence je automatické, průvodci se jeho výklad tímto způsobem lépe přednáší. Jedná se totiž o velmi dlouhý a souvislý projev, při němž by mluvčímu rozdělování všech jednotlivých vět klesavou kadencí dělalo problémy; polokadence je pro něj přirozenější a pomáhá k plynulému přednesu.

Posluchači to může ztěžovat rozeznávání jednotlivých vět, nicméně mu tento způsob projevu nebrání v pochopení obsahu. Vzhledem k tomu, že tempo řeči je pomalé (viz kapitola 4.4.3), neměl by se posluchač v projevu ani ztrácet. Avšak může mu tento projev připadat monotónní a neosobní, což je jedním z výrazných znaků projevu průvodce cestovního ruchu.

4.4.3 Časová modulace řeči (mluvní tempo)

Objektivním faktorem pro určení správného mluvního tempa je tzv. národní tempo, tedy frekvence slov typická pro uživatele příslušného jazyka. Podle údajů uváděných Milenou Krobotovou je pro češtinu typická rychlost 80 – 105 slov za minutu. Pak ovšem také záleží na osobním tempu mluvčího a na věcném tempu, které souvisí s obsahem projevu. Správné mluvnické tempo je spojeno s potřebou srozumitelnosti sdělení. Nejdůležitější a myšlenkově náročnější části promluvy bychom měli vyslovovat pomaleji. V neposlední řadě je také důležitá situace, ve které promluva probíhá – např. pro projev průvodce je vhodné pomalejší mluvnické tempo s častými větnými i slovními přízvuky, jelikož jeho projev je dlouhý a pronáší ho ve velkých prostorách. Základním požadavkem ovšem stále zůstává srozumitelnost.

Z hlediska mluvního tempa jsou zkoumané projevy dobře srozumitelné. Žádný z průvodců nemluví příliš rychle a neztěžuje tím tak srozumitelnost svého projevu. Naopak je jejich tempo dostatečné, aby byly jasně rozpoznatelné slovní i větné přízvuky. Na všech čtyřech ukázkách je dobře slyšitelné, jak mluvčí upravuje tempo své řeči právě vzhledem k větným přízvukům. Na nejdůležitější části věty mluvčí vždy zpomalí a umožní tak posluchačům identifikovat jádro věty. Tento jev dokládají např. všechny příklady použité v kapitole 4.4.1.

4.4.4 Modulace barvy hlasu (témbr)

Tento prostředek modulace je dán specifickou zvukovou kvalitou řeči každého mluvčího a zároveň představuje jeden z hlavních předpokladů estetického působení slova. Pro správné využití modulace barvy hlasu je nutné, abychom to, co říkáme, plně prožívali. Pak projev působí přirozeně a upřímně.

U ukázek č. 1 a 3 je barva hlasu výrazná, projev by měl tedy být vnímán pozitivně. U zbylých dvou ukázek je barva hlasu zastřenější, nicméně mluvčí by si k lepšímu vyznění svých projevů mohli pomoci např. zvýšením hlasitosti a – zejména ve čtvrté ukázce – kvalitnější výslovností. Přijetí projevu posluchačem totiž závisí na kombinaci všech faktorů zmíněných v celé kapitole Foneticko-fonologická rovina. Vzhledem k častým chybám z hlediska této roviny v projevu č. 4 by tedy mluvčímu ke kladnému vyznění jeho řeči nepomohla ani výraznější barva hlasu, stejně tak u ukázky č. 1 by mluvčímu díky kvalitnímu podání výkladu ve všech dosud zkoumaných kategoriích méně výrazná barva hlasu ztelněji neuškodila.

Problém ovšem u každého projevu průvodce nastává u požadavku na prožívání obsahu sdělovaného. Průvodce pronáší stejný výklad několikrát denně, zpravidla celou sezonu. Klade důraz na formální stránku projevu, nicméně častým opakováním stejného sdělení k němu mluvčí nezaujímá žádný osobní postoj; obsah sdělení se pro průvodce vyprazdňuje, a proto se jeho projev opět může zdát jistým způsobem monotónní, či odosobněný.

5. Morfologická rovina

„Morfologie je částí gramatiky, která pojednává o slovních druzích z hlediska jejich forem a základních významů těchto forem“ (Grepl; Hladká; Jelínek, 2008, s. 227).

Při analýze morfologie mluveného projevu je tedy logické postupovat podle jednotlivých slovních druhů a zaměřit pozornost zejména na kvantitativní charakteristiku různých morfologických jevů.

Český jazyk rozlišuje tradičně deset slovních druhů, které lze z hlediska morfologické formy rozdělit na ohebné a neohebné, prvně zmíněné pak ještě na časované a skloňované. Toto dělení však není absolutní, protože i mezi obvykle skloňovanými slovními druhy najdeme výrazy neskloňné a naopak, stejně tak u slovních druhů časovaných.

Při skloňování slovních druhů bude tato práce vycházet z dělení na skloňování substantivní (jmenné), adjektivní (složené) a zájmenné.

Slovní druhy fungují pomocí jistých prostředků a ve svých funkcích vyjadřují různé jazykové významy. Tyto prostředky označujeme jako gramatické; jedná se o morfologické kategorie slovních druhů (rod, číslo, pád u podstatných a přídavných jmen, zájmen, číslovek; osoba, číslo, čas, způsob a slovesný rod u sloves).

5.1 Ohebné slovní druhy

Při analýze projevu průvodce se zaměříme především na ohebné slovní druhy (podstatná jména, přídavná jména, zájmena, číslovky a slovesa) – na jejich vzájemné vztahy, do kterých ve větě vstupují, či na varianty a způsoby jejich užití. Budeme se věnovat jen těm jevům, které jsou na analyzovaných materiálech nejvíce patrné a z hlediska výskytu nejčastější.

5.1.1 Slovesná osoba a číslo

Příruční mluvnice češtiny říká, že slovesná osoba slouží k základní orientaci o účastnících promluvy vzhledem k obsahu věty. Čeština rozlišuje tři gramatické osoby v obou gramatických číslech, tedy jednotném a množném. Tyto kategorie jsou těsně spjaté.

První osobu jednotného čísla užívá průvodce jen výjimečně. Tato osoba vyjadřuje děj, který se týká mluvčího. Průvodce ji tedy používá především v uvítacích větách a při ukončení prohlídky v rámci poděkování. Dále může použít obraty jako *rád/a bych vás upozornil/a na; jak jsem se zmínil/a už dříve* apod. Nicméně tyto výrazy se objevují spíše ojediněle a v analyzovaných materiálech je ani nenacházíme.

Druhou osobu jednotného čísla v projevu průvodce téměř neuslyšíme. Jedná se o vyjádření děje týkajícího se adresáta, kterým je většinou skupina složená z více návštěvníků, přičemž je průvodce oslovuje hromadně. Při jednotlivém oslovení mluvčí adresátovi vyká. Tykání se objevuje jen ve výjimečných případech, kdy průvodce oslovuje např. individuální dítě, jedná se ale o jev naprosto okrajový.

Třetí osoba singuláru i plurálu je využívána velmi často, jelikož se týká všeho, o čem je vedena řeč. Je to tedy jeden z konstituujících morfologických jevů výkladu průvodce. Z analyzovaných materiálů uveďme příklady jako *legenda také říká; Karel IV. tam vstupoval bos; se pak nachází hlava krokodýla; do pravé části vstupovali pak biskupové* (ukázka č. 1), *Karel IV. měl; v pravé části je Kristus Trpitel* (ukázka č. 2), *na schodišti, které vede; pod touto nástěnnou malbou se potom nachází nejstarší kus nábytku; sloužily k uchovávání; všechny jsou to ženy* (ukázka č. 3) nebo *ten je zdoben intarzií; ten tam je proto, že bojoval a vyhrával nad Turky; ty jsou pravděpodobně vyrobeny* (ukázka č. 4).

Velmi častým rysem v projevu průvodce je užití první osoby plurálu, což vyjadřuje kombinaci mluvčího s kterýmkoli účastníkem obsahu věty. Průvodci tedy používají např. následující výrazy: *budeme pokračovat* (ukázka č. 1), *tady se nacházíme v místnosti* (ukázka č. 2), *můžeme vidět nástěnnou malbu; na pravé straně si potom můžeme povšimnout* (ukázka č. 3), *vidíme zde tento stůl před oknem; potom zde máme; nahoře vidíme* (ukázka č. 4).

Plurál první osoby je v projevu průvodce často kombinován nebo nahrazován druhou osobou množného čísla, jíž se mluvčí obrací na skupinu návštěvníků. U obou případů jde především o obrácení návštěvníkovy pozornosti na určitý jev. Uveďme příklady jako *před sebou vidíte pak model Velké věže; nyní tam najdete; ve skleněných vitrínách si*

můžete prohlédnout církevní roucha (ukázka č. 1), můžete na stěnách vidět; vedle dveří si můžete prohlédnout (ukázka č. 2), máte potom možnost vidět (ukázka č. 3).

Z analyzovaných ukázek je patrné, že průvodci ve svých projevech většinou využívají kombinace obou variant obrácení návštěvníkovy pozornosti na konkrétní jev, v rámci výkladu individuálního mluvčího se však výrazně objevuje vždy jeden z těchto způsobů (ukázky č. 1 a 2 = druhá osoba plurálu, ukázky č. 3 a 4 = první osoba plurálu).

Pro styl odborný, do něhož projev průvodce spadá, je také typické užití autorského plurálu. Na zkoumaných materiálech ho nezaznamenáváme; jeho výskyt ve výkladu průvodce není výrazně častým jevem. Nicméně jeho užití není vyloučené.

5.1.2 Slovesný rod

Slovesným rodem rozumíme vyjádření slovesnou formou aktivní či pasivní. V činném tvaru se původce děje objevuje na pozici podmětu, v trpném rodě je tento původce z místa gramatického podmětu odsunut (Grepš; Hladká; Jelínek, 2008, s. 323).

Průvodci cestovního ruchu využívají trpný rod ve své řeči poměrně často. Je to jeden ze základních rysů stylu odborného, do kterého projev průvodce cestovního ruchu spadá, jak je uvedeno v kapitole 8. Použitím tohoto tvaru se zvyšuje abstraktnost vyjádření.

Z analyzovaných materiálů uveďme příklady jako *kaple sv. Kříže je rozdělena na dvě části; byla vyzdobena zlatem, polodrahokamy; tato hlava byla velmi dlouho považována za hlavu draka (ukázka č. 1), dále kaple je zasvěcena sv. Václavu; je situována na stejném místě (ukázka č. 2), můžeme vidět nástěnnou malbu, jež byla původně umístěna na schodišti (ukázka č. 3) či a ten je zdoben intarzií; a to znamená, že je zde používán různý materiál; ty jsou pravděpodobně vyrobeny v Čechách (ukázka č. 4).*

Průvodci ovšem trpný rod neuvádějí nadměrně, neboť se jedná o mluvený projev určený širokému okruhu adresátů, a neúměrné užití tohoto prostředku by překáželo rychlému porozumění textu.

5.1.3 Deiktická zájmena

Dalším typickým rysem odborného stylu je vyšší výskyt deiktických zájmen, což můžeme pozorovat i ve výkladu průvodce. Deixe znamená způsob (po)ukazování ke skutečnosti jazykovými prostředky, deiktická zájmena jsou tedy zájmena ukazovací (Brabcová; Martinová, 1992, s. 21). Jak uvádí *Mluvnice češtiny (2)*, základní funkcí deiktických slov je identifikace skutečnosti – umožňují tedy, aby k této skutečnosti mohl být jazykový projev jednoznačně vztažen. Kromě funkce ukazovací mohou také odkazovat, to se může dít buď anaforicky (zpět) nebo kataforicky (dopředu).

Užití deiktických zájmen v projevu průvodce doložme následujícím příkladovým materiálem. V ukázce č. 1 najdeme tyto výrazy: *z této strany; do té levé části; tuto trasu je potřeba si objednat; ve spodní části této místnosti či největším pokladem této vitríny je tento bílý opál*. Z ukázky č. 2 uveďme příklady jako *stejně tak jako v té předešlé kapli; oba tyto předměty jsou vzácné tím, že byly osobním majetkem Karla IV.; malá bílá soška alabastrové Madonny, ta je také původní*. Ve třetí ukázce slyšíme *zde, na této straně; dvě z nich už mají oči zavřené a to znamená, že jsou mrtvé; podle tohoto potom můžeme odvodit, že ta žena stojící vpředu* atd. V ukázce č. 4 se jedná např. o následující případy: *vidíme zde tento stůl před oknem a ten je zdoben intarzií (...) a to znamená, že; potom zde máme tyto dvě benátská zrcadla; a to nalevo je zajímavé tím, že; ty jsou pravděpodobně vyrobeny v Čechách*.

Pomocí deiktických zájmen průvodce udržuje posluchačovu pozornost a zároveň ho orientuje, aby se ve výkladu neztratil. Užití tohoto slovního druhu je tedy pro výklad důležité a jedná se o častý jev.

5.1.4 Vztažná zájmena

Tato zájmena kromě funkce spojovacího prostředku vyjadřují vztah k substanci nebo vlastnosti, jak uvádí *Příruční mluvnice češtiny*. Průvodci užívají nejčastěji vztažné zájmeno *který*, ovšem vzhledem k tomu, že se jedná o styl odborný, objevuje se i varianta *jenž/jež*. U těchto zájmen je důležité, aby byla v projevu správně vyskloňována.

Ve svém výkladu se průvodci z velké části drží spisovnosti a vztažná zájmena používají ve správném tvaru. Uvedme příklady jako *tady se nacházíme v místnosti, které se dnes říká bývalé kapitulní děkanství* z ukázky č. 2 či *jedná se totiž o truhlici ze 14. století, která byla původně umístěna* (ukázka č. 3). Mluvčí ve třetí ukázce používá ve svém výkladu často tvar zájmena *jenž*, které skloňuje podle pravidel spisovné češtiny. Slyšíme tedy např. výrazy *dvě registrační skříně ze 16. století, jež sloužily; můžeme vidět nástěnnou malbu, jež byla původně umístěna* či *uprostřed můžeme vidět postavu Karla IV., jež právě ukládá svaté ostatky do ostatkového kříže*.

Poslední uvedený příklad je však diskutabilní. Pokud se relativum vztahuje k substantivu *postava*, pak je jeho tvar užit správně. Z významového hlediska je ovšem pravděpodobnější, že vztažné zájmeno patří k vlastnímu jménu, jelikož svaté ostatky ukládá sám Karel IV. Potom je relativum v chybném tvaru a měl být užit výraz *jenž*.

Chybné skloňování najdeme i v ukázce č. 4 u zájmena *který*. Mluvčí ve svém projevu pronesl *vidíme i turecké válečníky, které zdobí toto zrcadlo*. Substantivum *válečník* je rodu mužského životného a skloňujeme ho podle vzoru *pán*. Tvar relativního zájmena *který* pro první pád množného čísla tohoto vzoru, jež měl mluvčí užit, je tedy *kterí*.

5.1.5 Shoda podmětu s přísudkem a dalších tvarů

Podmět a přísudek se při správném užití shodují v osobě, čísle a rodě. Tato shoda se projevuje v koncovkách slovesných tvarů, je znakem spisovnosti a správnosti projevu a udržuje logickou strukturu textu.

Z velké části je v projevu průvodce cestovního ruchu tato shoda uplatněna podle pravidel spisovné češtiny. Příklady vidíme na spojeních *byla zed' silná; Kaple sv. Kříže je rozdělena; Karel IV. tam vstupoval bos* (ukázka č. 1), *kaple je zasvěcena; oba tyto předměty jsou vzácné tím, že byly osobním majetkem; když on vlastně chtěl* (ukázka č. 2), *dvě registrační skříně (...), jež sloužily k uchování; na schodišti, které vede; na pravé straně si můžeme povšimnout* (ukázka č. 3), *a to znamená; je používána perlet* (ukázka č. 4).

Nicméně najdeme i případy, kdy shoda dodržena není. Ve třetí ukázce se jedná o větu *Dvě z nich už mají oči zavřené a to znamenají, že jsou mrtvé*. Mluvčí přizpůsobil přísudek ve druhé větě podmětu ve větě první a třetí, jímž jsou ženy. Nicméně podmět ve větě druhé je *to*, tedy i tvar přísudku měl odpovídat třetí osobě jednotného čísla. Mluvčí měl tak užít sloveso ve formě *znamená*.

Nedodržení shody pozorujeme i v ukázce č. 4. Jedná se o věty *Potom zde máme tyto dvě benátská zrcadla. Ty jsou pravděpodobně vyrobeny v Čechách*. Shoda podmětu s přísudkem v obou větách (vzhledem k použitému podmětu) je uplatněna správně. Nicméně nefunguje zde shoda v rodě, a to v případě ukazovacího zájmena *tyto* se substantivem *zrcadla*. Toto substantivum je středního rodu a tvar zájmena v množném čísle má být podle spisovné češtiny *tato*. Mluvčí navíc vyskloňoval správně adjektivum *benátská*, proto užití nesprávného tvaru zájmena nesvědčí o sklonu průvodce k hovorové podobě češtiny, ale spíše o jeho neznalosti jazyka. Toto pochybení pak vede ve druhé větě k užití podmětu v nesprávném tvaru. Ten by měl být *Ta*, a tudíž by pak bylo nutné upravit i trpný tvar slovesa na *vyrobena*.

Jak už bylo řečeno, tato chyba je odrazem neznalosti správných gramatických pravidel českého jazyka a z části i sklonu k hovorové češtině, neboť tyto tvary se objevují právě tam. Je to způsobeno tendencí k rodové unifikaci koncovek. Unifikační tendence je ta, která podle *Mluvnice češtiny (2)* v současném morfologickém systému převládá. Snaží se zjednodušit tvaroslovný systém a sjednotit některé jeho tvary.

Tuto tendenci však pozorujeme pouze na konkrétním případě mluvčího z ukázky č. 4. Ostatní průvodci dodržují zásady spisovného užití jazyka z hlediska morfologického. Pokud tomu tak není, jedná se jen o individuální odchylky, které nelze vztáhnout na projev průvodce cestovního ruchu všeobecně.

6. Lexikální rovina

Studiem této roviny se zabývá lingvistická disciplína nazvaná lexikologie neboli nauka o slovní zásobě. Tato kapitola se tedy bude věnovat především diferenciaci a stratifikaci národního jazyka v projevu průvodce cestovního ruchu. Jak bylo zmíněno v první kapitole, projev si průvodce nepřipravuje sám, ale dostává ho už předem sestavený od zaměstnavatele, volba slovní zásoby tedy není závislá na mluvčím samotném.

Národním jazykem rozumíme v tomto případě jazyk český, který představuje soubor jazykových prostředků vymezených a uvnitř diferencovaných podle určitých kritérií, kterými se budeme zabývat dále.

6.1 Spisovný jazyk

Jedná se o reprezentativní útvar národního jazyka, který se jako jediný řídí kodifikací. Výklad průvodce cestovního ruchu je projev veřejný, přednášený v oficiálním prostředí; užití spisovného jazyka je pro něj tedy nezbytné. Spisovnost promluvy se týká všech rovin jazyka. Ty jsou v této práci samostatně popsány; jak průvodce cestovního ruchu dodržuje či nedodržuje spisovnou formu jazyka, se tedy dozvídáme podrobněji v příslušných kapitolách práce. Zde ovšem můžeme tyto kapitoly shrnout v poznatek, že až na malé či zcela individuální odchylky se projev průvodce cestovního ruchu vyznačuje spisovným (kodifikovaným) jazykem a průvodce tak dodržuje požadavek na jazykovou správnost svého projevu, jenž je kladen stylistickým zařazením projevu do funkčního stylu odborného.

6.2 Nespisovný jazyk

V tomto případě mluvíme především o dialektech a interdialektech národního jazyka. Dialekt není v projevu průvodce přípustný a neobjevíme ho ani v analyzovaných materiálech. Stejně je to s interdialektem, u něhož je ovšem někdy problém stanovit jasnou hranici se spisovným jazykem. Týká se to především interdialektu na území Čech, jímž je obecná čeština. Jelikož je ale chápána jako prostředek mluvené, neveřejné a neoficiální promluvy (Čechová; Chloupek; Krčmová, 2003, s. 51), ani tento útvar by se v projevu

průvodce objevit neměl a na základě zkoumaných materiálů můžeme potvrdit, že ve velké míře ani neobjevuje.

6.3 Polóútvary národního jazyka

Jedná se o zvláštní nebo sociálně podmíněný typ mluvy, jež je podle *Současné české stylistiky* jako polóútvár označován proto, že nemá svou specifickou gramatickou stavbu. Patří sem profesní mluva, slang a argot. V žádné z ukázek tyto polóútvary národního jazyka nenacházíme a ani nejsou v projevu průvodce žádoucí. Každý z těchto útvarů se omezuje jen na určitou skupinu lidí. Výklad průvodce je určen široké veřejnosti, proto není možné, aby se v něm objevovaly výrazy srozumitelné jen pro určitou skupinu potenciálních návštěvníků.

6.4 Slovní zásoba vymezená časovou platností

Z tohoto pohledu téměř nezaznamenáváme v řeči průvodce archaismy, jelikož není nutné jimi projev stylisticky ozvlášťňovat a tato aktualizace by mohla být např. z hlediska porozumění zejména pro mladšího posluchače neakceptovatelná. Uvedme ojedinělý příklad, který se vyskytuje v ukázce č. 4, kdy mluvčí používá slovo *válečník*, místo něhož dnes běžně užíváme výrazu *voják*, jedná se tedy o archaismus lexikální (Hauser, 1980, s. 42). V kontextu, v jakém je pojmenování v ukázce použito, lépe do projevu zapadá, navíc jeho význam lze z hlediska slovtvorby lehce odvodit, i kdyby se s ním posluchač setkal poprvé, proto nelze říct, že by byl tento obrat použit nevhodně. Nicméně stále platí, že archaismy jsou v projevu průvodce cestovního ruchu velmi okrajovým jevem.

Naopak historismy, tedy pojmenování historických skutečností, které už zanikly, můžeme ve výkladu průvodce zaznamenat. Nacházíme je zejména v případech, kdy mluvčí např. popisuje vybavení místnosti a předměty, které dnes už neexistují, např. vystavené zbraně, tehdejší platidla (halapartna, tolar) apod. Na záznamech vybraných k analýze se tyto výrazy nevyskytují, průvodce jejich používání opravdu omezuje jen na popis dobových objektů a skutečností, jež tyto ukázky neobsahují. Na základě vlastní praktické zkušenosti autorky práce ovšem můžeme říct, že historismy jsou v projevu průvodce jevem častějším než výše zmíněné archaismy.

Výrazy s jasným příznakem novosti, tedy neologismy, výklad průvodce také ve větší míře neobsahuje. Opět není potřeba vzhledem k funkčně-stylovému zařazení projevu těmito obraty výklad aktualizovat. Navíc vzhledem k povaze výkladu, tedy zejména popisu historických objektů a událostí, by použití neologismů ani nebylo vhodné a nekorespondovalo by s dobovým kontextem, o němž mluvčí hovoří.

6.5 Slovní zásoba s příznakem expresivnosti

Jelikož expresivita výrazu vyjadřuje citový či volní vztah mluvčího ke sdělované skutečnosti (Grepl; Hladká; Jelínek, 2008, s. 95), nejsou tato vyjádření v projevu průvodce žádoucí. Jak je popsáno v kapitole 8. věnující se stylistické rovině, výklad by neměl být a z velké části ani není ovlivněn subjektivními faktory, které mimo jiné dodávají právě onu expresivitu. Z hlediska tohoto rozlišení slovní zásoby národního jazyka nacházíme tedy v projevu průvodce výrazy převážně neutrální povahy pouze s nociónálním významem, uveďme názorné příklady jako *věž, kaple, muž, dítěti* (ukázka č. 1), *malba, předmět, syn* (ukázka č. 2), *postava, žena* (ukázka č. 3), *bojoval* (ukázka č. 4).

V analyzovaných ukázkách ovšem nacházíme výrazy jako *korunky* (ukázka č. 1) či *soška* (ukázka č. 2). Jedná se o výrazy deminutivní, čili zdrobnělé, které podle Hauserovy *Nauky o slovní zásobě* řadíme do expresivity slovtvorné. Nicméně ne všechna deminutiva jsou výlučně expresivní. Mluvčí zmíněnými výrazy nevyjadřují žádný citový vztah k předmětu, ale zdůrazňují jeho velikost – používají tedy deminutiva, jejichž nociónální význam je označit věc kvantitativně menší a nenesou s sebou žádný expresivní příznak. V ukázce č. 2 je toto zdůraznění zbytečné, neboť celý výraz zní *malá bílá soška alabastrové Madonny*, na velikost tedy upozorňuje slovo *malá* a deminutivní příznak je zde nadbytečný. V případě první ukázky je vyjádření velikosti předmětu vloženo právě do deminutiva *korunky*.

6.6 Slovní zásoba vymezená funkčně-stylovou příslušností

V kapitole věnující se stylistice je uvedeno, že projev průvodce cestovního ruchu se vyznačuje zejména rysy funkčního stylu odborného. Tento styl se proto odráží i na slovní zásobě projevu. Najdeme zde výrazy, které byly zároveň z velké části přejaty z jazyků cizích a fungují jako termíny, jsou tedy jednoznačné, přesné, necitové a normalizované

(Hauser, 1980, s. 29). V projevu průvodce se nejčastěji vzhledem k povaze výkladu vyskytuje názvosloví z oblasti historie a umění. Pro výklad je ovšem typické a nezbytné, že mluvčí tato slova ihned vysvětluje v našem národním jazyce. Posлуhač by se v projevu jinak ztrácel a nerozuměl mu; návštěvníky kulturně-historických památek jsou většinou osoby patřící do laické veřejnosti.

V analyzovaných ukázkách najdeme několik případů, které se týkají této problematiky. Uvedme tedy některé z nich. V ukázce č. 1 můžeme slyšet např. *bílý opál nebo také antická gema*, v druhé ukázce pak *uprostřed kaple pak je oltář a to je diptych, protože je složený ze dvou částí*. V ukázce č. 4 zaznamenáváme *ten je zdoben marketerií a to znamená, že je zde používán různý materiál* nebo *toto je verdura a verdura tedy znamená, že má přírodní námět*.

Nicméně v ukázce č. 4 chybí vysvětlení pojmů *gobelin* a *benátské zrcadlo*. V prvním případě si posluchač na základě odkazujícího gesta ze strany průvodce, které mu naznačí, na co se má zaměřit jeho pozornost a o čem mluvčí vykládá, může domyslet, že gobelín je dekorační nástěnný koberec, jak uvádí *Nový akademický slovník cizích slov*. Ovšem pojem *benátské zrcadlo* ve spojení s faktem, že bylo vyrobeno v Čechách, je značně zavádějící a matoucí, jelikož vzhledem k pojmenování nezasvěceného posluchače nejčastěji napadne vysvětlení, že jde o zrcadlo vyrobené v Benátkách. Ve skutečnosti se takto označují pouze zrcadla, jejichž rám byl vyroben speciální technikou, kterou vynalezli skláři v italských Benátkách (Vondruška, 2002). Průvodce se chyby nedopustil pouze v případě, že pojmy vysvětlil už v předcházejících částech prohlídky.

Zmiňme se ještě o slovech knižní povahy, která jsou zpravidla vázána na psaný jazyk, avšak mohou se objevit i v mluveném projevu. Nejsou spojena s žádným funkčním stylem, ale vyskytují se téměř ve všech stylových oblastech, proto je chápeme jako příznaková (Hauser, 1980, s. 32).

V projevu průvodce se tyto výrazy vyskytují minimálně. Ve zkoumaných materiálech nacházíme příklad slova *truhlice* objevující se v ukázce č. 3 nebo *situovaný* v ukázce č. 2. Jedná se o jev ojedinělý.

6.7 Slova cizího původu

Velkou část slovní zásoby národního jazyka tvoří slova domácího původu (Hauser, 1980, s. 51), stejně tak je tomu i u slovní zásoby průvodce. Nicméně jsou zde zastoupena i slova cizího původu. Věnujme se těm, která se ještě našemu národnímu jazyku nepřizpůsobila natolik, abychom u nich příznak cizosti nepozorovali a mohli je označit jako slova zdomácnělá.

V projevu průvodce cestovního ruchu nacházíme výrazy, které v současném vyjadřování patří k běžným lexikálním prostředkům, nicméně si stále drží určitý rys cizosti. Ten se objevuje např. v jejich zvukové a grafické podobě, ve které se objevují hlásky, jež se v neutrálních českých slovech nevyskytují. Uveďme příklady jako *legenda* (z latiny; ukázky č. 1 a 2), *registrační* (z latiny; ukázka č. 3). Dalším rysem je pro češtinu netradiční kombinace hlásek, což pozorujeme na slovech *situována* (z latiny; ukázka č. 2), *medailon* (z italštiny, v češtině uplatněno prostřednictvím francouzštiny; ukázka č. 4). Pokud bychom převedly slova z mluveného projevu do psané podoby, rysem cizosti bude psaní *i/y* odlišné pro česká slova, což se týká výrazů jako *Kristus* (z řečtiny; ukázka č. 2), *materiál* (z latiny, ukázka č. 4) nebo *vitrínách* (z francouzštiny, ukázka č. 1).

U mnohých slov už ovšem rys cizosti odvoditelný z jejich formy nenacházíme. Rozhoduje však to, že jsou uživateli jazyka stále pocíťována jako cizí. V projevu průvodce tak nacházíme slova jako *rezervační* (z francouzštiny; ukázka č. 1), *dokumentů* (z latiny; ukázka č. 3) či *alabastrové* (z řečtiny, v češtině uplatněno prostřednictvím latiny; ukázka č. 2).

Slova, která se stále pocíťují i chovají jako cizí, označujeme jako slova nepřizpůsobená. V analyzovaných ukázkách tyto výrazy neobjevíme, nicméně v projevu průvodce se mohou objevit např. při pojmenování cizí měny, oděvu či jeho částí, jídel, nápojů apod. Užití těchto slov závisí především na druhu expozice dané kulturně-historické památky. Na základě zkušeností autorky práce uveďme, že součástí prohlídkové trasy z ukázky č. 4 je také tzv. čínský pokoj, kde se tato nepřizpůsobená cizí slova často objevují.

6.8 Synonymní výrazy

Vysvětlování termínů a cizojazyčných pojmenování, o němž byla řeč výše, se úzce pojí s využíváním synonymních výrazů, což jsou slova s ekvivalentním významem, ale odlišnou formou. Průvodce je v projevu využívá buď již ke zmíněnému vysvětlení, nebo také k oživení své řeči; jeho projev pak nepůsobí stereotypně a amatérsky. Ze zkoumaných ukázek tak můžeme vypořádat následující synonymní obraty.

V ukázce č. 1 mluvčí používá synonymní výrazy jako *prostora-místnost; opevnění-zed'*; ze sloves jsou to pak varianty *vidět-najít-navštívit-prohlédnout* ve smyslu něco shlédnout, podívat se. Stejně tak v ukázce č. 2 se objevují synonymní výrazy *prohlédnout-vidět* ve stejném smyslu, který můžeme dále najít i v ukázce č. 3 ve slovech *vidět-povšimnout si*. Jako další příklady z této ukázky uveďme *máte možnost-můžete* či *je-nachází se*. V poslední ukázce se jedná o výrazy jako *vidíme-máme*, opět ve smyslu, že návštěvník může něco spatřit.

Naopak ale ve výkladu průvodce můžeme zaznamenat velké množství opakujících se výrazů. Jde například o slova *věž, kaple, část* v ukázce č. 1; *místnost, kaple, oltář, obraz, potom, století*, tvary slovesa *být* v ukázce č. 2; z ukázky č. 3 uveďme příklady jako *zde, můžeme, žena* a v poslední ukázce jde o výrazy jako *zde, a* a opět tvary slovesa *být*. Toto opakování může vyvolávat dojem jednoduchosti. Na druhou stranu je ovšem nutné dodat, že celkový výklad průvodce je poměrně dlouhý (např. celá prohlídková trasa, z níž pochází ukázka č. 4, trvá 70 minut – pozn. autorky práce), a od posluchače tedy vyžaduje zvýšenou pozornost a soustředění se na text a na obsah, k čemuž mu opakování a připomínání stejného faktu/objektu může naopak pomoci a orientaci mu tak usnadnit. Tato stereotypnost ve slovní zásobě je jedním z rysů funkčního stylu odborného, ze strany průvodce se tedy nejedná o žádné pochybení.

Jako shrnutí tedy můžeme uvést, že opakování stejných výrazů a používání obrátů synonymních by v projevu průvodce cestovního ruchu mělo být v rovnováze, aby byl posluchač výkladem zaujatý a zároveň schopný ho sledovat. V ukázkách č. 1 a 3 je tento požadavek dodržen, v ukázkách č. 2 a 4 jsme zaznamenali více opakování než synonym. Vzhledem k funkčně-stylovému zařazení projevu jsou tak v pořádku všechny čtyři ukázky.

7. Syntaktická rovina

Syntax neboli skladba se zabývá mluvnickou stavbou věty a souvětí a větnými a souvětími výpověďmi. Větu chápeme jako abstraktně míněnou, tedy v komunikační situaci nezakotvenou jednotku, jíž dominuje přísudek, jak uvádí *Příruční mluvnice češtiny*. Výpověď charakterizuje stejná publikace jako větu, případně věty, zakotvené (pronesené nebo psané) v konkrétní komunikační situaci. Výpovědi jsou tedy reálně existující, smyslově vnímatelné a empiricky ověřitelné jevy. Na základě toho můžeme říci, že výpověď představuje realizaci vět v komunikační situaci.

Výklad průvodce cestovního ruchu tak chápeme jako výpověď složenou z jednotlivých vět. Na ně především bude zaměřena analýza projevu v rámci této jazykové roviny.

7.1 Věty jednoduché versus souvětí

Jak už bylo řečeno, konstituujícím prvkem věty je predikát. Pokud je ve větě jen jeden, nazýváme tuto jednotku větou jednoduchou. V případě dvou a více predikátů hovoříme o spojování vět v celek, jež nazýváme souvětím, přičemž pokud se souvětí skládá minimálně ze tří vět a více, označujeme ho jako složité. Věty v souvětí mohou být spojeny buď bezspojčně (v textu se většinou tento předěl označuje čárkou) nebo pomocí spojovacích výrazů, jimiž rozumíme spojky a relativia. Podle způsobu spojení vět rozlišujeme spojení parataktické (souřadné) a hypotaktické (podřadné).

Parataxi *Příruční mluvnice češtiny* charakterizuje jako takové spojení, při kterém se žádná z vět nezačleňuje do jiné věty jako její větný člen; každá z vět má tedy svou výpovědní povahu. Takové věty označujeme jako věty hlavní. V rámci hypotaxe se pak jedna věta naopak začleňuje do věty jiné jako její větný člen. Tato věta začleněná pak ztrácí svou výpovědní povahu. Nazýváme ji větou vedlejší.

Pro odborný styl všeobecně platí, že jeho projevy se vyznačují složitou větnou stavbou, tedy že se skládají z dlouhých vět a souvětí. Nicméně toto se týká především odborných textů psaných, jež můžeme pro větší přehlednost členit do odstavců, užívat interpunkční znaménka, pracovat s velikostí písma apod. U mluveného projevu toto není možné, a proto

je vhodnější, aby průvodce ve svém výkladu používal jednotky syntakticky nepříliš složité. Umožní tak posluchači lepší orientaci v projevu a snadnější porozumění obsahu.

Mluvčí z ukázky č. 1 používá ve svém projevu především věty jednoduché. Např. *Kaple sv. Kříže je rozdělena na dvě části. Do té levé části smělo pouze dvanáct nejmocnějších mužů.*; *Dále jsou zde dvě korunky. Patřily sochám Panny Marie a jejímu dítěti.* Příklady souvětí nacházíme ve větách *Velké věži se říká také pevnost pevnosti a to proto, že má dokonalé opevnění.*; *Legenda také říká, že Karel IV. tam vstupoval bos a bez své koruny.* Souvětí se však skládá maximálně ze dvou vět. Projev je proto dobře srozumitelný a posluchač se v něm neztrácí.

V ukázce č. 2 je poměr vět jednoduchých a souvětí přibližně stejný. Jako doklad prvně zmíněných jednotek uveďme věty *Kaple je zasvěcena svatému Václavu.*; *Uprostřed kaple pak je oltář. To je diptych, protože je složený ze dvou částí.*; *Potom vedle dveří si můžete prohlédnout dva barokní obrazy. Na levém obraze je sv. Antonín a vpravo na obraze potom Jan Nepomucký.*; *No a stejně tak jako v té předešlé kapli můžete na stěnách vidět zbytky nástěnných maleb ze šestnáctého století.* Příklady souvětí jsou: *Je situována na stejném místě, jako je kaple v prvním patře, Kaple sv. Mikuláše.*; *Je ze čtrnáctého století a je z dílny Tomáše z Modeny.*; *Ta je také původní ze čtrnáctého století a oba tyto předměty jsou vzácné tím, že byly osobním majetkem Karla IV.* Oproti první ukázce jsou zde věty jednoduché i souvětí delší. Orientace posluchače je lehce snížena tím, že v projevu průvodce výrazně převládá polokadence i mezi jednotkami, které by byly v psaném projevu odděleny tečkou.

V projevu mluvčího z ukázky č. 3 naopak výrazně převažují souvětí, ze kterých je složen téměř celý jeho projev, jež zachycuje ukázka. Doložme těmito příklady: *Zde potom, na této straně, máte možnost vidět dvě registrační skříně ze šestnáctého století, jež sloužily k ukládání velice, ale velice důležitých státních dokumentů.*; *Zde potom, na této straně, v horní části na stěně, můžeme vidět nástěnnou malbu, jež byla původně umístěna na schodišti, které vede do Kaple sv. Kříže.*; *Na pravé straně si potom můžeme povšimnout tří osob a to je velice zajímavé, protože všechny jsou to ženy.* Jako příklad výjimečného užití věty jednoduché uveďme *Pod touto nástěnnou malbou se potom nachází nejstarší kus nábytku zde na hradě.* V tomto projevu nalezneme už i souvětí složitá. Výklad je sice stále

srozumitelný, ale při delším poslechu je náročný na udržení pozornosti, proto by bylo vhodnější výpověď rozčlenit do jednodušších syntaktických jednotek. Spojení souvětí je zde převážně parataktické.

V ukázce č. 4 se opět objevuje vyvážená kombinace vět jednoduchých spolu se souvětími. Příklady vět s jedním predikátem jsou: *Potom zde máme tyto dvě benátská zrcadla. Ty jsou pravděpodobně vyrobeny v Čechách.*; *Potom zde máme dva gobelíny.* Příklady souvětí se týkají vět jako *Vidíme zde tento stůl před oknem a ten je zdoben intarzií.*; *A to nalevo je zajímavé tím, že nahoře vidíme medailon Evžena Savojského. A ten tam je proto, že bojoval a vyhrával nad Turky.*; *A vidíme, že verdura tedy znamená, že má přírodní námět.* Syntaktické jednotky nejsou příliš dlouhé. I přesto, že zde najdeme i složitá souvětí, je výklad dobře členěn. Čistě z hlediska syntaktického je tedy projev dobře srozumitelný a vnímatelný. Spojení parataktické i hypotaktické je v rovnováze.

7.2 Větné členy

V projevu průvodce se objevuje několik typů větných členů, které jsou svým výskytem časté a proto pro výklad typické.

7.2.1 Větné členy složené

Jedním z takových typů jsou větné členy složené. Ve výkladu průvodce se konkrétně hojně vyskytuje spojení modálního slovesa a infinitivu. Jedná se především o složený přísudek s modálním významem možnosti. Průvodci ve svém výkladu tak používají zejména modální sloveso *mocet* ve spojení s infinitivem (případně *mít možnost* + infinitiv). Doložme na příkladech.

Ve spodní části této místnosti ve skleněných vitrínách si můžete prohlédnout církevní roucha. (ukázka č. 1) No a stejně tak jako v té předešlé kapli můžete na stěnách vidět zbytky nástěnných maleb z 16. století.; Potom vedle dveří si můžete prohlédnout dva barokní obrazy. (ukázka č. 2) Zde, na této straně, máte potom možnost vidět dvě registrační skříně ze 17. století ...; Zde potom, na této straně, v horní části na stěně můžeme vidět nástěnnou malbu ...; Uprostřed můžeme vidět postavu Karla IV. ...; Na pravé straně si potom můžeme povšimnout tři osob ... (ukázka č. 3).

7.2.2 Větné členy komplexní

Jak uvádí *Příruční mluvnice češtiny*, jedná se o spojení dvou výrazů, které jsou umístěny v jedné syntaktické pozici a označují v podstatě touž skutečnost. Druhá složka těchto komplexních větných členů je také označována jako přístavek. V projevu průvodce se tento jev vyskytuje poměrně často, opět uveďme příklady.

V ukázce č. 1 slyšíme např. *s jednou z nejvzácnějších prostor Karlštejna, a to s Kaplí sv. Kříže; třetí manželka Karla IV., Anna Svidnická*. Dále se jedná o výrazy jako *kaple v prvním patře, Kaple sv. Mikuláše; Jan Nepomucký jako kněz* (ukázka č. 2; tato varianta je hovorová), *zde, na této straně* (při slovu *zde* mluvčí používá i gesto, kterým na místo ukazuje, *na této straně* tedy chápeme jako přístavek); *je třetí žena Karla IV., Anna Svidnická* (ukázka č. 3), *do kolébky jejich výroby, tedy Benátek* (ukázka č. 4).

7.3 Opravy v projevu

Projev průvodce cestovního ruchu by měl být plynulý a sebevědomý. Tyto rysy projevu vyplývají z přípravy mluvčího a také z praxe. Nicméně se ale může stát, že se v projevu průvodce objeví jisté formulační potíže, které se mohou týkat buď formy sdělovaného, tedy např. gramatických tvarů, či obsahu a významu předávané informace. Jako opravy tedy chápeme způsoby, jakými mluvčí překonávají tyto formulační potíže. Příčinou těchto oprav je to, že si průvodce projevu buď vzpomněl na vhodnější slovo/formulaci nebo v daném okamžiku nedokáže odhadnout, zda jistá gramatická forma, kterou použil, bude vyhovovat i v dalším pokračování jeho výkladu a dokáže dodržet započaté syntaktické schéma (Müllerová, 1994, s. 95).

Opravu gramatických kategorií nacházíme v ukázce č. 4. Mluvčí pronesl toto: *Vidíme i turecké válečníky, které zdobí tento – toto zrcadlo*. Zpravidla jde o to, že mluvčí v okamžiku pronesení zájmena není ještě rozhodnut pro konkrétní substantivum. Podle jeho rodu je pak nucen opravit i tvar zájmena.

V téže ukázce se objevuje i oprava významu, kdy první formulaci s nesprávným údajem mluvčí nahrazuje údajem opraveným. Jedná se o případ věty *Vidíme zde tento stůl před oknem a ten je zdoben intarzií – marketerií, promiňte*. Průvodce si spletl dvě techniky

zdobení. Svou chybu si ovšem ihned uvědomil a opravil, za záměnu se posluchačům i omluvil.

Oprava významu se objevuje i v ukázce č. 2, kdy se mluvčí snažil vyjádřit totéž pomocí dvou významově blízkých sloves. Průvodce pravděpodobně první sloveso považoval za méně přesné nebo vhodné. Pojednáváme o větě *Na levém obraze se na – je svatý Antonín*. Sloveso *nacházet se* bylo nahrazeno slovesem *být* a to ještě dříve, než byl první výraz vysloven celý. Ve stejné ukázce pak ještě nacházíme opravu *A vpravo na – vpravo na obraze potom Jan Nepomucký*. Ve druhém vyjádření se opakuje stejná informace i formulace. Zde důvody průvodce pro opravu nejsou zcela patrné. Zřejmě mluvčí nevěděl, jak pokračovat dále nebo chtěl použít formulaci, která se mu nezdála vhodná, a proto začal větu znovu a ukončil ji formulací pro něj přijatelnější.

Opravy by se v projevu průvodce neměly objevovat příliš často. Projev by měl naopak působit profesionálně a sebejistě.

7.4 Skladba projevu z hlediska spisovnosti

Na výklad průvodce cestovního ruchu jako projevu spadajícího do stylu odborného a pronášeného v oficiálním prostředí jsou kladeny velké požadavky z hlediska jeho spisovnosti ve všech jazykových rovinách, tedy i v syntaxi. V projevu průvodce se zaměříme především na nedostatky ve spojování a rozvíjení syntaktických celků a jejich uvozování. Tato problematika se úzce pojí i s oblastí stylovou.

Typickým příkladem nespisovnosti syntaktických konstrukcí jsou počátkové výrazy jako *takže*, *no*, *tak* apod. I s tímto jevem se lze v projevech průvodců setkat.

Jedná se zejména o ukázkou č. 2, kde slyšíme tyto příklady: *Tak Karel IV. měl ve své ložnici také svoji kapli; no a stejně tak jako v té předešlé kapli; takže tady se nacházíme v místnosti; jinak o něm se říká legenda*. Používání takovýchto výrazů je znakem neprofesionality, případně nepřipravenosti projevu. Ve výkladu průvodce by se rozhodně neměly objevovat; jeho projev musí být vysoce profesionální.

Specifickým rysem výkladu průvodce cestovního ruchu je časté používání výrazů *pak* a *potom* pro spojování syntaktických jednotek a jako prostředků jejich návaznosti. Nelze říci, že by použití těchto prostředků bylo nespisovné, nicméně ve výkladu průvodce po kulturně-historických památkách zaznamenáváme jejich nadměrné užívání, což je jev zcela nežádoucí.

V ukázce č. 1 užívá mluvčí především variantu *pak*. Zaznamenány byly tyto případy: *před sebou vidíte pak model Velké věže; z této strany byla zed' silná sedm a půl metru, z druhé pak tři a půl; do pravé části vstupovali pak biskupové, arcibiskup a samozřejmě Karel IV.; úplně ve spodní části se pak nachází hlava krokodýla*. V dalších ukázkách se spolu s *pak* hojně vyskytuje i výraz *potom*: *uprostřed kaple pak je oltář; potom v levé části oltáře je Marie s Ježíškem; potom vpravo od oltáře je malá bílá soška alabastrové Madonny; potom vedle dveří si můžete prohlédnout dva barokní obrazy* (ukázka č. 2), *zde, na této straně, máte potom možnost vidět; zde potom, na této straně, v horní části na stěně; na pravé straně si potom můžeme povšimnout tři osob* (ukázka č. 3), *potom zde máme tyto dvě benátská zrcadla; potom zde máme dva gobelíny* (ukázka č. 4).

Užití těchto výrazů je pro výklad zpravidla nadbytečné. Průvodce si jimi napomáhá k udržení návaznosti textu, nicméně toto lze provést vhodnějšími prostředky – použít vhodnější synonymní výrazy či změnit syntaktickou strukturu výkladu tak, aby tyto prostředky vůbec nemusely být použity. Návaznost výkladu bez těchto prostředků je znakem profesionality a propracovanosti projevu.

7.5 Akceptabilita výkladu průvodce

Jedná se o přijatelnost výkladu pro posluchače/adresáta. Do jaké míry projev průvodce je či není akceptabilní pro návštěvníky z hlediska jednotlivých jevů, je zmíněno v jednotlivých jazykových rovinách. Zde proto jen stručně shrňme, že naprosto neakceptabilním nebyl shledán žádný ze zkoumaných projevů. Nejvíce přijatelný je pro posluchače výklad z ukázky č. 1. Nejvíce splňuje všechny požadavky, které jsou na veřejný oficiální projev a potažmo projev průvodce cestovního ruchu kladeny a jež byly zmíněny v jednotlivých kapitolách. Z důvodu nejmenší míry vyhovění těmto požadavkům je nejméně akceptabilní projev z ukázky č. 4. Je nejméně profesionální a jazykově správný.

8. Stylistická rovina

Stylistika je jazykovědná disciplína, která studuje styl a zobecňuje zákonitosti stylizace jazykových projevů. Stylem rozumíme výběr a uspořádání jednotlivých jazykových prostředků mluvčím z množin prostředků konkurenčních. Stylizaci pak chápeme jako vytváření textů, které odpovídají určité situaci a cíli promluvy.

Průvodce cestovního ruchu je částečně omezen textem, ze kterého jeho projev vychází a který si nevytvořil sám. Nicméně i přesto si každý mluvčí takto předem připravený text mírně upravuje podle toho, aby se mu dobře pronášel, ale zároveň nezměnil jeho významovou stránku. Navíc každý mluvčí vnáší do svého projevu jistou individualitu.

8.1 Styl projevu průvodce cestovního ruchu a jeho slohotvorní činitelé

Každá konkrétní promluva má svůj styl, jež nazýváme styl promluvový neboli singulární. Tento styl je vytvářen oním výběrem a spojováním jazykových prostředků tak, aby vyhovovaly podmínkám komunikace a splnily komunikační cíl. Na výběru jednotlivých výrazových prostředků, a tím i na výsledném stylu promluvy, se podílejí slohotvorné (nebo také stylo tvorné) faktory/slohotvorní činitelé. Podle *Příruční mluvnice češtiny* i *Současné české stylistiky* je dělíme na objektivní (mimopersonální) a subjektivní (personální). Objektivní okolnosti, které výklad průvodce cestovního ruchu podmiňují, ovlivňují, doprovází a stojí mimo původce projevu, jsou tyto:

- Jedná se o mluvenou realizaci promluvy s možností předběžné přípravy
- Adresát je při pronášení projevu přítomen a je zde možnost navázání přímého kontaktu
- Průvodce musí počítat s různými typy adresátů
- Jedná se především o monolog
- Projev je pronášen v oficiálním prostředí
- Výklad je zaměřen zejména na věcné informace
- Obecná komunikační funkce je odborná (s různou mírou odbornosti)
- Nezakotvenost v komunikační situaci

Vzhledem k tomu, že výklad probíhá formou mluveného komunikátu, může průvodce svůj projev po stránce stylistické více či méně obměňovat, což je výhoda právě mluveného slova. Jak už bylo řečeno, jde o projev předem připravený a naučený, což vede k tomu, že je dobře obsahově i jazykově promyšlený. Nicméně díky přítomnosti adresáta je možné projev pozměnit např. na základě reakce jeho příjemce či ho přizpůsobit s přihlédnutím ke složení skupiny. Lze např. zvýšit explicitnost projevu nebo se naopak rozhodnout pro jeho větší implicitnost.

Typickým příkladem je školní zájezd, kdy průvodce musí volit takové výrazové prostředky, aby byl pro děti jeho projev srozumitelný a zajímavý. Naopak při provádění skupiny odborníků na historii není třeba vysvětlovat všechny pojmy z této oblasti a je vhodné výklad pojmut seriózněji než u zmíněného školního zájezdu, u nějž bude nutné posluchače především vhodně zaujmout, aby věnovali mluvčímu pozornost, kdežto v případě dospělých odborníků půjde zejména o sdělení věcných informací.

Při výkladu v kulturně-historických památkách bývá adresátem skupina jedinců, jejichž počet se pohybuje přibližně od 1 – 25 členů, záleží na prostorových podmínkách objektu. Adresáti nejsou mluvčímu předem známi.

Na třech ze čtyř zkoumaných ukázek projevu průvodců můžeme identifikovat i adresáty. Jedná se především o dospělé osoby, přičemž v ukázce č. 1 jsou přítomni i děti. Nicméně projevy všech čtyř průvodců jsou přizpůsobeny právě dospělým jedincům, z čehož můžeme soudit, že ti byli adresáty i v ukázce č. 3, kde není příjemce projevu zachycen. Mluvčí vysvětlují cizí pojmy, jejich projev se nevyznačuje přílišnou mírou explicitnosti ani implicitnosti, syntaktické konstrukce ani obsah nejsou zjednodušovány, stejně tak průvodce neupozorňuje, že by podával podrobnější informace, než je zvykem u standardní prohlídky. Na základě těchto informací lze tedy říci, že projev je přizpůsoben laické veřejnosti skládající se převážně z dospělých jedinců.

Jelikož mluvčí při prohlídce pronáší svou řeč z paměti, je o to těžší udržet projev plynulý, nicméně u povolání průvodce je to především otázka praxe. I přesto však zaznamenáváme v projevech jisté nežádoucí zvuky. Jedním z nejčastějších, který můžeme pozorovat i na zkoumaném materiálu, jsou tzv. neartikulované slabiky (Wieke, 2005, s. 113). Jde

zejména o klasické rétorické *ehm*, které často slyšíme i jako *ém*. Takovéto slabiky vydává řečník většinou nevědomě. Objevují se v případech, kdy má mluvčí strach udělat pauzu, jelikož se domnívá, že by si to posluchači mohli vykládat jako zadrhnutí. Často je to tehdy, když v určitém okamžiku neví, jak text pokračuje a kterými slovy má navázat na předcházející sdělení.

Tyto neartikulované slabiky se objevují na všech analyzovaných ukázkách. V ukázce číslo jedna jde o případ *Je otevřena od prvního června do konce října. Ém, číslo na rezervační oddělení najdete vzadu na svých vstupenkách.* Ve druhé ukázce pak slyšíme *Je ze čtrnáctého století a je z dílny Tomáše z Modeny. Ém, potom v levé části oltáře ...; Obě místnosti sloužily v šestnáctém, sedmnáctém století jako ém kanceláře pro církevní hodnostáře.* Příklad z ukázky č. 3 je *Zde potom, na této straně, ém v horní části na stěně ...* V ukázce č. 4 se objevuje např. *Ém, vidíme zde tento stůl před oknem ...* nebo *Potom zde máme dva gobelíny, ém toto je takzvaná verdura ...*

Jedná se tedy o jev, který není výjimkou ani v projevu průvodce, zaznamenáváme ho téměř u každého mluvčího.

Dalším zvukem, který není žádoucí ve výkladu průvodce a je zaznamenán na pozorovaných ukázkách, je mlaskání, podle *Slovníku spisovné češtiny* charakterizované jako vydávání uvolněním sevřených rtů nebo jazyka od patra zvláštní zvuk. Tento jev pozorujeme na ukázce č. 3, v přepisu projevu ho označme symbolem *: *Zde, na této straně, máte potom možnost vidět * dvě registrační skříně ze sedmnáctého století, jež sloužily k uchovávání velice, ale velice důležitých státních dokumentů. * nebo ... že ta žena stojící vpředu je třetí žena Karla IV. Anna Svídnická. **

Jde o nevhodný zvuk v projevu průvodce, nicméně jedná se o záležitost individuálního mluvčího. Nyní pokračujme dalšími objektivními faktory.

Jelikož je výklad podáván v oficiálním prostředí státního hradu či zámku, i styl promluvy mluvčího je oficiální. To se projevuje zejména na výběru morfologických, lexikálních i syntaktických prostředků, o kterých je pojednáno v příslušných kapitolách této práce.

Pokud hovoříme o věcné komunikační funkci, která je typická pro projev průvodce, jedná se o to, že „jde o reakci na nějakou komunikační potřebu a že se její uspokojení stává komunikačním záměrem mluvčího“ (Grepš; Hladká; Jelínek, 2008, s. 715). Komunikační potřebou rozumíme zájem návštěvníka o prohlídku kulturně-historické památky spojenou s výkladem průvodce.

Výše zmíněné objektivní faktory se velkou mírou podílejí na konstituování projevu průvodce cestovního ruchu. Jelikož jde o projev oficiální a předem připravený jinou osobou, má mluvčí jen omezenou možnost ovlivňovat výklad i faktory subjektivními, jako je např. věk, vzdělání, pohlaví atd. Vzhledem k povaze projevu by to ani nebylo vhodné. Na zkoumaných materiálech výrazné ovlivnění řeči subjektivními faktory nepozorujeme.

8.1.1 Funkční styl

Výsledný výběr a uspořádání výrazových prostředků tak, aby vyhovovaly cíli a funkci komunikace, je otázkou funkčních stylů, které řadíme do stylů objektivních. Funkční styl se odráží především od komunikační funkce. Ta je ve výkladu o kulturně-historické památce věcná, dále se tedy budeme zabývat styly sdělovacími (Čechová, Chloupek, Krčmová, 2003, s. 39). Jen zřídka lze říci, že se promluva vyznačuje pouze jediným stylem, většinou nacházíme v projevu prvky několika stylů, jelikož se jejich funkce překrývají a mohou mít podobné jazykové rysy. Ty funkční styly, které se objevují ve výkladu průvodce, jsou následující.

8.1.1.1 Funkční styl odborný

Styl odborný je v projevu průvodce cestovního ruchu nejvýraznější a nejvíce se podílí na jeho podobě. Průvodcovský výklad se tímto stylem vyznačuje proto, že je v něm potlačena emocionální složka a jeho hlavní funkcí je formulovat přesné, jasné a relativně úplné sdělení, v němž je dominující pojmová složka. Dalším typickým rysem je monologičnost projevu a jeho předcházející příprava. Dále uvedme situační nezakotvenost výkladu – text sice odráží poznání a stav jazyka doby jeho vzniku, nicméně ve skutečnosti směřuje k nadčasovosti – průvodce podává poznatky takovým způsobem, aby byly jednoznačně pochopitelné i po letech. Typické také je, že výklad má nociónální povahu, tedy dominují v něm fakta a je jasně vymezen cíl sdělení. Nakonec uvedme, že v řeči

průvodce dochází k anonymizování jeho osobnosti, např. užitím autorského plurálu či první osoby množného čísla (viz kapitola Morfologická rovina). Ani v jedné z ukázek tedy neslyšíme, že by mluvčí vkládal do svého výkladu první osobu jednotného čísla či jinak podtrhoval svou subjektivitu.

Projev průvodce se od běžného odborného výkladu odlišuje tím, že mluvčí text nepředčítá, ale vykládá z paměti, a nemá ani k dispozici žádné poznámky, podle kterých by svůj projev řídil. Pouze u ukázky č. 4 má řečník u sebe list papíru, na němž můžeme předpokládat pomocné body k projevu, nicméně je nevyužívá a je to velmi ojedinělý jev. Naopak nápovědou při projevu může být průvodci např. vybavení interiéru, podle kterého svou řeč strukturuje.

8.1.1.1.1 Kompozice

U odborného výkladu je pro udržení přehlednosti a zřetelnosti důležitá jeho výstavba.

V případě horizontálního členění je u výkladu průvodce potlačen úvod, který se většinou omezuje jen na přivítání a pojmenování popisované kulturně-historické památky, a závěr, který postrádá shrnutí sdělených informací a vyznačuje se spíše děkovnými a rozlučkovými frázemi. Vlastní stať je naopak velmi propracovaná, zpravidla se projev člení na úseky odpovídající jednotlivým částem prohlídky (např. místnostem), ty mohou být ještě dále členěny (historie, předměty, osobnosti, ...).

Vertikální členění není tak nápadné jako u běžných odborných výkladů. Mluvčí většinou nepoužívá citace, neparafrázuje ani neodkazuje na další zdroje pro bližší informace. Výjimku tvoří parafrázování legend, které se objevuje téměř v každém výkladu průvodce. Pozorovat to můžeme na ukázkách č. 1 a 2. Jelikož výklad z ukázky č. 3 je součástí prohlídky stejného objektu jako v právě zmíněných záznamech, lze s velkou pravděpodobností předpokládat, že v jiných částech výkladu se o legendách zmiňuje mluvčí taktéž. V ukázce č. 4 úsek s převelyprávěním legendy také není zaznamenán, nicméně vzhledem k praktickému provázení autorky práce na stejném objektu můžeme potvrdit, že i na této prohlídkové trase k této parafrázi dochází.

Dalším typem odkazu, který už není tak častý, ale v projevu se může objevit, je příklad z ukázky č. 1 – *Číslo na rezervační oddělení najdete vzadu na svých vstupenkách.*

Horizontální i vertikální členění mohou být u delšího textu, jakým výklad průvodce nepochybně je, málo přehledné, a proto je vhodné používat i další prostředky umožňující orientaci, např. prostředky jiných kódů. Průvodce takto využívá právě popisovaného vybavení interiéru, na něž odkazuje pomocí verbální (ukazovací zájmena) i neverbální (gesta) komunikace. Toto je patrné na všech čtyřech zkoumaných ukázkách.

V neposlední řadě jsou signálem členění textu také zvukové prostředky, které modulují souvislou řeč. O nich je pojednáno v kapitole 4.4.

Funkční styl odborný podle *Současné české stylistiky* ještě dále diferencujeme, a to zejména podle zaměření projevu, což podstatně ovlivňuje jazykový styl výsledného textu. Řeč průvodce cestovního ruchu je kombinací učeného a populárně naučného stylu. Prvně zmíněným stylem je výklad ovlivněn především po stránce formální, z hlediska které jsou na něj kladeny požadavky jazykové správnosti. Styl populárně naučný se pak v projevu průvodce projevuje tím, že se výklad obrací na adresáta, který nemá velké poznatky z oboru a je obohacen o vedlejší informace, jako jsou např. již zmíněné legendy.

8.1.1.2 Funkční styl rétorický

Rétorický styl se v projevu průvodce cestovního ruchu objevuje jen v některých svých rysech. Jedná se zejména o požadavky na řeč mluvčího – ta má být srozumitelná, přiměřená situaci, jasná a na posluchače působící, samozřejmostí je spisovnost. Jedním z nejvýraznějších rysů, kterými se tento styl ve výkladu průvodce projevuje, je kolektivní adresát – mluvčí hovoří k fyzicky přítomné skupině posluchačů, podle jejichž reakcí může svůj projev modifikovat.

Příznačné také je, že mlčícího kolektivního posluchače je třeba nějakým způsobem aktivizovat. Průvodce může kontakt s adresátem navázat např. při pozdravu formulacemi typu *Jsem velice rád, že vás mohu přivítat na státním zámku/hradě XY; Bylo mi potěšením být vaším průvodcem po dobu celé prohlídky* apod. Dalším společným rysem je, že klasický rétorický text má psanou předlohu a měl by být přednášen z paměti – na tomto

principu je založen celý výklad průvodce. Ten můžeme podle *Současné české stylistiky* zařadit do řečnictví odborného, při němž vystupuje do popředí prezentace tématu samotného a mluvčí pak není skutečným řečníkem tak, jak ho vnímá primární funkce funkčního stylu rétorického.

8.1.1.3 Funkční styl administrativní

Tento styl je úzce spjat s odbornou sdělovací funkcí, nicméně v projevu průvodce se objevuje jen okrajově. Najdeme ho v požadavku na formální a obsahovou stránku projevu. Dále je pro tento styl typické, že autor textu i mluvčí ustupuje do pozadí.

Výsledky analýzy projevu průvodce cestovního ruchu

Na základě analýzy čtyř ukázek projevů průvodce cestovního ruchu zachycených při autentických prohlídkách bylo zjištěno několik konstituujících rysů výkladu průvodce v rámci všech pěti jazykových rovin. Uvedme tedy jejich přehled.

Foneticko-fonologická rovina

Průvodci z velké části **dodržují spisovnou výslovnost**, nicméně se v jejich řeči objevují i jisté odchylky od této výslovnosti. Těmi jsou:

- Otevřená výslovnost samohlásek, především hlásek [e, é] a [i, í]
- Spodoba artikulační v případě sousedství znělé a neznělé podoby jedné souhlásky

Jiné odchylky od spisovné výslovnosti či dokonce výslovnost nedbalá jsou pouze individuální záležitosti. Naopak mluvčí jsou si vědomi požadavku na správnou artikulaci a celkovou srozumitelnost projevu, proto se jejich výklad vyznačuje následujícími rysy:

- Užívání rázu
- Částečné zachování výslovnosti počáteční souhlásky [j] v tvarech slovesa *být*
- Správné umístění přízvuku hlavního a užívání přízvuku vedlejšího
- Pečlivé a správně užívané frázování
- Vhodné a náležité umístění větného přízvuku
- Vyhovující tempo řeči

Pokud se ve výše zmíněných jevech objevují odchylky, které nicméně nelze označit za typické pro projev průvodce cestovního ruchu, jedná se o:

- Chybné frázování z důvodu zapomenutí textu či nejistoty mluvčího

Jedním z konstituujících a výrazných faktorů projevu průvodce je **užívání polokadence** nejen v rámci jednotlivých syntaktických jednotek, ale i mezi nimi navzájem; tam, kde by měla být užitá kadence klesavá.

Spolu s neutrálním postojem mluvčího ke sdělovanému obsahu to vede k dojmu, že je **projev neosobní** a jistým způsobem může být chápán i jako monotónní.

Veškeré další odchylky či chyby v rámci foneticko-fonologické roviny jsou v projevu průvodce ojedinělou záležitostí. Jestliže bylo v rámci jednoho projevu zaznamenáno větší množství chyb, jedná se pouze o záležitost **individuálního mluvčího**.

Morfologická rovina

V rámci morfologické roviny byly zaznamenány tyto hlavní rysy projevu průvodce cestovního ruchu:

- Převážné užívání třetí osoby singuláru a plurálu ve výkladu
- Pro udržení a obrácení posluchačovy pozornosti užívání **první a druhé osoby plurálu**
- Časté, nikoliv však nadměrné užívání **trpného rodu**
- Hojně užívání **deiktických zájmen** ve výkladu

Byly také zjištěny jisté odchylky, a to:

- Nesprávné skloňování vztažných zájmen
- Nedodržení shody mezi větnými členy

Nicméně tyto odchylky nepovažujeme za konstituující rysy projevu průvodce; jsou pouze ojedinělou záležitostí.

Lexikální rovina

Základním rysem této roviny je užívání **spisovné (kodifikované) formy národního jazyka**. Dalším výrazným prvkem jsou slova neutrální, bez časového či expresivního příznaku. Typické je také užívání **termínů**, především z oblasti umění a historie. Tyto termíny mluvčí vždy vysvětluje, jelikož nemluví k odbornému publiku. Výklad průvodce kromě slov domácích obsahuje i slova cizího původu, nicméně jsou to převážně taková, která se plně nebo alespoň zčásti přizpůsobila národnímu jazyku. Průvodce ve svém výkladu využívá **synonym**, zejména u sloves, kterými apeluje na posluchačovu pozornost.

Naopak u podstatných jmen dochází k jejich častému **opakování**, což návštěvníkům umožňuje lepší orientaci v projevu a napomáhá k jeho pochopení.

Syntaktická rovina

Analýzou této roviny bylo zjištěno, že průvodci pro svůj výklad využívají **vyvážený poměr vět jednoduchých a souvětí**, přičemž souvětí jsou zřídka složité. Tyto **jednodušší syntaktické konstrukce** pomáhají ke srozumitelnosti výkladu a umožňují návštěvníkovi lépe se v něm orientovat. Dalším typickým rysem je užívání:

- Větných členů složených – modální sloveso *moct* + infinitiv
- Větných členů komplexních (přístavku)

Rozborem bylo také zjištěno **nadměrné používání výrazů *pak* a *potom*** užívaných pro spojování a navazování syntaktických jednotek. Jejich častý výskyt ve výkladu průvodce není vhodný a snižuje profesionalitu projevu.

Stylistická rovina

Projev průvodce cestovního ruchu ovlivňují převážně **objektivní faktory**. Ty zároveň tvoří hlavní specifika jeho výkladu. Ta jsou následující:

- Jedná se o mluvenou realizaci promluvy s možností předběžné přípravy
- Adresát je při pronášení projevu přítomen a je zde možnost navázání přímého kontaktu; průvodce zároveň může svůj projev podle reakcí a potřeb adresáta přizpůsobovat
- Průvodce musí počítat s různými typy adresátů
- Jedná se především o monolog
- Projev je pronášen v oficiálním prostředí
- Výklad je zaměřen zejména na věcné informace
- Obecná komunikační funkce je odborná (s různou mírou odbornosti)
- Výklad je nezakotvený v komunikační situaci

Není výjimečnou záležitostí, že lze v projevu průvodce zaznamenat tzv. **neartikulované slabiky** (*ehm, ém*). Často je to z důvodu nejistoty či nedostatečné připravenosti a profesionálnosti mluvčího.

Projev průvodce cestovního ruchu spadá do **funkčního stylu odborného**, jelikož jeho primární funkcí je sdělit informaci. Dále se v něm nachází i prvky stylu rétorického a okrajově pak administrativního.

Všeobecná doporučení pro projev průvodce cestovního ruchu

Na základě provedené analýzy je možno formulovat několik **základních doporučení**, kterými by se měl průvodce při svém projevu řídit, aby splňoval všechna kritéria jazykové správnosti a akceptability výkladu. Doporučení jsou následující:

- Dodržovat spisovnou výslovnost
- Dbát na artikulaci, slovní přízvuk, frázování a všechny prostředky modulace řeči
- Používat správně gramatické kategorie českého jazyka a nedělat chyby v morfologickém systému
- Užívat pouze kodifikovanou (spisovnou) formu národního jazyka
- Nepoužívat výrazy nesoucí jakýkoliv příznak či jejich používání maximálně omezit
- Vždy vysvětlovat použité termíny
- Výklad rozčlenit do jednoduchých syntaktických jednotek, tedy užívat převážně jednoduchá souvětí a věty; ne souvětí složitá
- Vyvarovat se nadměrného opakování jakýchkoli jednotek
- Přizpůsobit výklad adresátovi
- Po celou dobu udržovat profesionální dojem projevu
- Naprosto odstranit jakékoliv nežádoucí zvuky, jako jsou např. neartikulované slabiky apod.
- Udržovat výklad srozumitelný a zajímavý; adresát se v něm musí dobře orientovat
- Využívat podpurné prvky neverbální komunikace (gesta, úsměv, oční kontakt, ...)

Závěr

Tématem bakalářské práce byl projev průvodce po kulturně-historických památkách, tedy převážně hradech a zámcích. Cílem práce bylo na základě teoretických podkladů a video-nahrávek s reálnými projevy průvodců formulovat specifické rysy projevu průvodce cestovního ruchu z hlediska jednotlivých jazykových rovin a zároveň stanovit všeobecná doporučení, kterými by se měl průvodce výkladu při své činnosti řídit.

Na začátku práce je popsána osoba a činnost místního průvodce, a neverbální komunikace, která je nedílnou součástí jeho projevu. Zbytek práce, tedy její převážná část, je věnována verbální komunikaci průvodce. Její analýza je prováděna na pozadí jednotlivých jazykových skupin, přičemž rozsahově je nejvíce rozpracována foneticko-fonologická rovina.

Výsledkem analýzy čtyř projevů průvodců cestovního ruchu je závěrečná kapitola, v níž jsou zformulovány nejvýraznější rysy těchto projevů, jež byly v průběhu práce vyzorovány. Každá jazyková rovina se svými specifiky je i v této kapitole rozpracována zvlášť. Závěr kapitoly obsahuje doporučení, jimiž by se měl průvodce při výkladu řídit.

Cílů, jež byly stanoveny v úvodu práce, bylo tedy dosaženo a výsledky zkoumání byly předloženy.

Seznam literatury

BRABCOVÁ, R.; MARTINCOVÁ, O. *Současný český jazyk : Slovník lingvistické terminologie*. Praha : Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-061-9.

ČECHOVÁ, M.; CHLOUPEK, J.; KRČMOVÁ, M. a kol. *Současná česká stylistika*. Praha : ISV, 2003. ISBN 80-86642-00-3.

ČERVENÁ, V.; FILIPEC, J.; HAVLOVÁ F. a kol. *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost*. 4. vyd. Praha : Academia, 2007. ISBN 978-80-200-1347-7.

DANEŠ, František. *Kultura a struktura českého jazyka*. Praha : Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1648-3.

DANEŠ, F.; HLAVSA, Z.; GREPL, M. a kol. *Mluvnice češtiny (3)*. Praha : Academia, 1987.

DOKULIL, M.; HORÁLEK, K.; HŮRKOVÁ, J. a kol. *Mluvnice češtiny (1)*. Praha : Academia, 1986.

DROBNÁ, D.; MORÁVKOVÁ, E. *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost*. 2. upr. vyd. Praha : Fortuna, 2010. ISBN 978-80-7373-079-6.

GREPL, H.; HLADKÁ, Z.; JELÍNEK, M. a kol. *Příruční mluvnice češtiny*. 2. vyd. Praha : Nakladatelství Lidové noviny, 2008. ISBN 978-80-7106-980-5.

HÁJKOVÁ, Eva. *Český jazyk a kultura mluveného projevu*. 2. upr. vyd. Praha : Univerzita Karlova v Praze, 2009. ISBN 978-80-7290-407-5.

HAUSER, Přemysl. *Nauka o slovní zásobě*. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1980.

HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch : pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2. upr. vyd. Praha : Fortuna, 2011. ISBN 978-80-7373-107-6.

HLAVSA, Z.; HRUŠKOVÁ, Z.; HŮRKOVÁ, J. a kol. *Pravidla českého pravopisu*. 2. vyd. Praha : Academia, 2008. ISBN 978-80-200-1327-9.

HOLASOVÁ, Táňa. *Umíte dobře mluvit?* Jinočany : H&H, 1992. ISBN 80-85467-16-X.

JAROLÍMKOVÁ, Liběna. *Informatorium pro studenty oboru cestovní ruch*. Praha : Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1612-7.

KOMÁREK, M.; KOŘENSKÝ, J.; PETR, J. a kol. *Mluvnice češtiny (2)*. Praha : Academia, 1986.

KRAUS, J.; BUCHTELOVÁ, R.; CONFORTIOVÁ, H. a kol. *Nový akademický slovník cizích slov*. Praha : Academia, 2006. ISBN 80-200-1415-2.

KROBOTOVÁ, Milena. *Spisovná výslovnost a kultura mluveného projevu*. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2000. ISBN 80-244-0187-8.

KUNEŠOVÁ, E.; NEDVĚDOVÁ, A. *Technika cestovního ruchu*. Praha : Grada, 1992. ISBN 80-85623-32-3.

LANGER, Antonín. *Úspěch veřejné promluvy*. Praha : Fortuna, 1993. ISBN 80-7168-063-X.

MACHEK, Václav. *Etymologický slovník jazyka českého*. 3. vyd. Praha : Nakladatelství Lidové noviny, 1997. ISBN 80-7106-242-1.

MÜLLEROVÁ, Olga. *Mluvený text a jeho syntaktická výstavba*. Praha : Academia, 1994. ISBN 80-200-0489-0.

MÜLLEROVÁ, Stanislava. *Komunikační dovednosti*. Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2001. ISBN 80-7083-475-7.

ORIEŠKA, Ján. *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*. 6. přeprac. a dopl. vyd. Praha : Idea servis, 2007. ISBN 978-85970-57-9.

ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. 5. upr. vyd. Praha : Idea servis, 1999. ISBN 80-85970-27-9.

PALA, K.; VŠIANSKÝ, J. *Slovník českých synonym*. Praha : Nakladatelství Lidové noviny, 1994. ISBN 80-7106-059-3.

POKORNÁ, J.; VRÁNOVÁ, M. *Přehled české výslovnosti*. Praha : Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-169-3.

ROMPORTL, M.; DANEŠ, F.; MICHÁLKOVÁ, J. a kol. *Výslovnost spisovné češtiny*. Praha : Academia, 1978.

TROJAN, R.; MRÁZ, B. *Malý slovník výtvarného umění*. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1990. ISBN 80-04-22338-9.

VONDRUŠKA, Vlastimil. *Sklářství*. Praha : Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0261-4.

WIEKE, Thomas. *Rétorika v praxi*. Čestlice : Rebo, 2005. ISBN 80-7234-418-8.

ZIMOVÁ, Ludmila. Skladba mluvených projevů z hlediska spisovnosti. In *Spisovnost a nespisovnost : Zdroje, proměny a perspektivy*. Brno : Masarykova univerzita, 2004, s. 156 – 161. ISBN 80-210-3568-4.

Resumé

Tato práce se zabývá problematikou projevu průvodce cestovního ruchu z hlediska jednotlivých jazykových rovin. Téma bylo vybráno z důvodu, že autorka práce studovala cestovní ruch na střední škole a s činností průvodce má i praktické zkušenosti. Dalším důvodem byl fakt, že tato problematika nebyla dosud podrobně zpracována.

Práce kromě činnosti průvodce a jeho neverbální komunikace zpracovává především jeho projev z hlediska pěti jazykových skupin – foneticko-fonologické, morfologické, lexikální, syntaktické a stylistické. K analýze byly použity čtyři video-nahrávky zachycující skutečné projevy průvodců na hradě či zámku.

Výsledkem práce je formulování specifických rysů, jimiž se projev průvodce cestovního ruchu vyznačuje. Tyto rysy jsou doplněny ještě několika body, jež představují doporučení pro každého průvodce cestovního ruchu a jeho správný a efektivní výklad.

Summary

This work deals with speech of the tourist guide from the point of view of individual linguistics levels. This topic was chosen because the author of this work studied tourism at secondary school and she has personal experience with the job of tourist guide. Second reason is the fact that this topic has not been described in details yet.

Beside the activity of tourist guide and his/her nonverbal communication, this work deals with his/her speech from the point of view of five linguistics levels – phonetic/phonological, morphological, lexical, syntactic and stylistic one. For their analysis four video-records were used. There is real speech of four tourist guides at castles on these videos.

The result of this work is the formulation of specific features of speech of the tourist guide. There are several points added to these features. These points are about recommendation for each tourist guide and his/her right and effective speech.

Klíčová slova

Průvodce cestovního ruchu

Projev

Výklad

Výslovnost

Odchytky

Spisovnost

Jazyková správnost

Adresát/Posluchač

Funkční styl odborný

Seznam příloh

Příloha č. 1 – DVD obsahující analyzované video-nahrávky s ukázkami projevů průvodců cestovního ruchu

Příloha č. 2 – Prohlášení žadatele o nahlédnutí do listinné podoby závěrečné práce – Evidenční list