



SLOVENSKÉ NÁRODNÉ MÚZEUM
HISTORICKÉ MÚZEUM

Sprievodcovská činnosť v SNM – Historickom múzeu
Metodický materiál

Autori: Mgr. Jana Hutt'ánová, Mgr. Milan Jančo
SNM –HM 2013

Obsah

SNM – Historické múzeum/Základná charakteristika.....	3
Úvod.....	3
1. Výber sprievodcov.....	4
1.1. Požiadavky kladené na kvalifikáciu sprievodcu	4
1.2. Výberové konanie, pohovor.....	5
2. Príprava sezónnych a nových stálych sprievodcov.....	5
2.1. Vstupná inštrukcia.....	5
3. Sprievodcovské texty.....	6
3.1. Príprava a tvorba sprievodcovského textu.....	7
3.2. Cudzojazyčné sprievodcovské texty.....	8
3.3. Špecifické sprievodcovské texty (pre deti a mládež, pre tematické neštandardné prehliadky).....	9
4. Kontrola sprievodcov.....	9
5. Vzdelávanie sprievodcov.....	10
6. Prevádzkovanie sprievodcovskej činnosti v múzeu.....	10
6.1. Výklad sprievodcu.....	10
6.2. Jazyková úroveň výkladu.....	11
6.3. Správanie a vystupovanie sprievodcu.....	11
6.4. Oblečenie sprievodcu.....	11
6.5. Organizácia prehliadky.....	12
6.5.1 Štruktúra výkladu sprievodcu SNM – HM na Bratislavskom hrade.....	12
6.5.2. Štruktúra výkladu sprievodcu SNM – HM na BH – pre deti.....	13
6.5.3. Spreádzanie návštevníkov so špeciálnymi potrebami.....	14
6.5.3.1 Nevidiaci a slabozrakí návštevníci.....	14
6.5.3.2 Návštevníci s poruchami sluchu a nepočujúci.....	14
6.5.3.3 Návštevníci s obmedzenou schopnosťou pohybu.....	15
ZÁVER.....	15
Hlavné pramene, použitá a doporučená literatúra.....	21
Prílohy	
č. 1 Návštevnícky poriadok SNM – HM.....	16
č. 2 Dizajn manuál menovky a jednotiacieho prvku pre SNM – HM.....	19
č. 3 Bezbariérový objekt – Bratislavský hrad.....	20

SNM – Historické múzeum/Základná charakteristika

Metodický materiál Sprievodcovská činnosť v SNM – Historickom múzeu zohľadňuje prevádzku Historického múzea, ktoré je špecializovaným múzeom Slovenského národného múzea. Zriaďovateľom Slovenského národného múzea je Ministerstvo kultúry Slovenskej republiky. SNM – Historické múzeum sídli v prenajatých priestoroch (výstavných, depozitárnych a administratívnych) na Bratislavskom hrade, ktorého vlastníkom je Národná rada Slovenskej republiky. V rámci organizačnej štruktúry SNM – Historického múzea sa sprievodcovskou činnosťou primárne zaoberá oddelenie prezentácie SNM – HM.

Metodický materiál špecifikuje kvalifikačné požiadavky na obsadenie pracovného miesta lektor/sprievodca, prípravu a vstupnú inštruktáž sprievodcov. Výberové konanie a následná kontrola sprievodcov sú výhradne v kompetencii riaditeľa SNM – Historického múzea, prípadne ním navrhutej a schválenej komisie. Prevádzkovanie sprievodcovskej činnosti a prípravu a tvorbu sprievodcovských textov zastrešuje vedúci oddelenia prezentácie, prípadne kultúrno-propagačný manažér.

Sprievodcovská činnosť v SNM – Historickom múzeu predstavuje široký záber činností, pričom zohľadňuje súčasné podmienky prevádzky múzea a status múzea ako kultúrnej inštitúcie.

Metodický materiál Sprievodcovská činnosť v SNM – Historickom múzeu

Vypracovali 13. 2. 2013

Mgr. Jana Huttánová – kultúrno-propagačný manažér, oddelenie prezentácie SNM – HM

Mgr. Milan Jančo – Centrum pro prezentaci kulturního dědictví, NM Praha.

Schválil 28. 2. 2013

Mgr. Branislav Panis riaditeľ SNM – Historického múzea

Úvod

Termínom sprievodcovská činnosť zastrešujeme viacero rôznych aktivít: príprava sprievodcovského textu, výber sprievodcov, ich vzdelávanie. Cieľom sprievodcovskej činnosti je predstaviť a priblížiť návštevníkom z laickej i odbornej verejnosti dejiny pamiatkového objektu (Bratislavského hradu) a jeho expozície a výstavy podľa vopred stanovených podmienok a vopred stanoveným postupom. Sprievodca, tak ako znie oficiálna definícia, sprevádza návštevníkov v jazyku podľa ich výberu a poskytuje výklad o kultúrnom a prírodnom dedičstve a dejinách tej ktorej oblasti.¹ Kvalitne poskytovaná sprievodcovská služba je prirodzená vďaka živému kontaktu, možnosti poskytnúť rozdielny výklad konkrétnej skupine návštevníkov, vďaka možnosti reakcie sprievodcu v priebehu prehliadky na akékoľvek situácie, otázky či mimoriadne udalosti. Správne podaný výklad zaujme návštevníka rozšíri jeho znalosti a záujmové oblasti, ktoré vedú k poslneniu kultúrno-historického i národného povedomia.² Motivuje návštevníka k návratu do múzea, ktoré práve navštívil.

1. Výber sprievodcov

1.1. Požiadavky kladené na kvalifikáciu sprievodcu

K základným požiadavkám kladeným na kvalifikáciu sprievodcu³ v internom alebo externom pracovnom pomere patrí:

- a) ukončené minimálne stredoškolské vzdelanie a vek minimálne 18 rokov;
- b) jazykové schopnosti;

Jazykové schopnosti je možné preveriť výberovým konaním. Prednosť majú uchádzači, ktorí ovládajú viac cudzích jazykov.

- c) vhodné spoločenské vystupovanie, vyjadrovacie a hlasové schopnosti;

Hlasové schopnosti uchádzača, jeho verbálny prejav, spôsob vystupovania pred verejnosťou, ako aj jeho celkový záujem o prácu je možné preveriť v priebehu výberových konaní.

- d) zodpovedajúci zdravotný stav k danému stupňu náročnosti sprievodcovskej práce;
- e) organizačné schopnosti;

Organizačné schopnosti je možné preveriť počas skúšobnej doby zamestnanca. Dôležitá je flexibilita a zručnosť vysporiadať sa s prevádzkovými a ďalšími úlohami, ako aj schopnosť prispôbiť výklad rôznym cieľovým skupinám návštevníkov múzea (deti, dospelí, seniori,

¹ Oriška 2007.

² K náplni výkladu sprievodcu, viď BENEŠ 1981, s. 208 – 209, tu je uvedená ďalšia literatúra.

³ Problematiku spracováva metodický návod vypracovaný kolektívom vedeným Jarmilou Netkovou (Netková – Janíček – Řeholka – Bis 1982). Poznámky a doporučená, viď Netková 1985, s. 80-83. Odporučiť je možné inštruktážny film *Průvodce na objektu cestovního ruchu*, Praha 1984.

ľudia so špeciálnymi potrebami). Výber tiež môže ovplyvniť dĺžka praxe uchádzača, prípadne i jeho ochota sa ďalej zdokonaľovať a vzdelávať sa.

1.2 Výberové konanie, pohovor

Výberové konanie by malo obsahovať:

Prvé kolo výberového konania – pohovor:

- a) motivačný pohovor;
- b) test zo základných historických znalostí;

Druhé kolo výberového konania – test a praktická ukážka:

- c) test zo základných znalostí o výstavách a expozíciách múzea;
- d) praktickou ukážku sprevádzanej prehliadky uchádzača (15–20 minút);
- e) jazykové skúšky (prehliadka uchádzača v cudzom jazyku);

Časový úsek medzi prvým a druhým kolom výberového konania je maximálne 2–3 týždne. Prijímaciu výberovú komisiu tvorí spravidla riaditeľ múzea, prípadne jeho zástupca, vedúci oddelenia prezentácie múzea, prípadne kurátor múzea. Komisia by mala mať minimálne 3 členov. Uchádzači sú po každom kole písomne vyrozumení minimálne do 5 pracovných dní. Úspešní uchádzači následne absolvujú vstupnú inštruktáž.

2. Príprava sezónnych a nových stálych sprievodcov

2.1. Vstupná inštruktáž

Vstupná inštruktáž (metodický deň) s ukážkou vzorovej prehliadky je povinné zabezpečiť múzeum.

Obsahom vstupnej inštruktáže je:

- a) poučenie o opatreniach týkajúcich sa prevádzky objektu a bezpečnosti vystavených zbierok;
- b) oboznámenie sa s koncepciou, metodikou a organizáciou vedenia prehliadky:
 - obsahová stránka prehliadky;
 - prevádzková stránka prehliadky (kľúčový režim, bezpečnosť zbierok, požiarne ochrana a prvá pomoc);
 - návštevnícky poriadok;
 - požiadavky na vystupovanie a správanie sa sprievodcu počas pracovnej doby i mimo nej;
 - požiadavky na hygienu a vhodné oblečenie sprievodcu;

- povinnosť nosiť počas výkonu služby štandardné označenie zamestnanca múzea;
- c) Vstupné školenie v oblasti ochrany a bezpečnosti pri práci a požiarnej ochrany;
- d) Oboznámenie zamestnanca s jeho právami a povinnosťami voči zamestnávateľovi povinnosť vykonávať ďalšiu prácu podľa príkazu priameho nadriadeného;

3. Sprievodcovské texty

Sprievodcovský text⁴ je základný odborný materiál, ktorý je pre svoj obsah pre sprievodcov záväzný. Z postupného vývoja a skúseností sa ako optimálna forma sprievodcovského textu ukázala, tá, ktorá rozlišuje dôležité a základné informácie od doplnkových informácií.

V Čechách sa tento typ objavil už v 50-tych rokoch 20. storočia. Prijatý **tzv. scenáristický typ lektorského textu**, sa v praxi najviac osvedčil a stal sa vzorovým prototypom.

Scenáristický typ sprievodcovského textu je rozdelený na dve textové časti; ľavú ako hlavnú časť a pravú ako doplnkovú a rozširujúcu časť.

Hlavná časť textu (ľavá strana) obsahuje výber najdôležitejších informácií určených pre bežný typ návštevníka a najfrekventovanejšie skupiny.

Doplnková časť textu (pravá strana) musí svojím rozsahom niekoľkonásobne prekračovať hlavný text. Zároveň musí byť vyvážená.

Autor textu nesmie opisovať dlhé encyklopedické údaje, ale len konkrétne veci k danej téme/objektu.

Doplnková časť obsahuje informácie nasledujúceho charakteru:

- širšie dejinné súvislosti, napríklad ak sa istá udalosť odohráva v priebehu druhej svetovej vojny, v doplnkovom texte budú charakterizované základné vojnové udalosti;
- biografické údaje osobností, majiteľov Bratislavského hradu/pamiatkového objektu, v ktorom sa príslušné múzeum nachádza. Ďalej umelcov, ktorí diela vystavené diela zhotovili, ako aj historických postáv zobrazených na vystavených umeleckých dielach;
- vysvetlenie odbornej terminológie, dôležitých pojmov, charakteristických slohových období pre daný objekt Bratislavský hrad, v ktorom sa nachádza SNM – Historické múzeum. Tiež termíny a pojmy súvisiace s vystavenými predmetmi v múzeu. Tieto

⁴ Problematike sprievodcovských textov v prístupných hradoch a zámokoch sa ako prvá venovala Jiřina Doubnerová, ktorá pre Štátny ústav pamiatkovej starostlivosti a ochrany prírody v Prahe pripravila na toto téma metodický pokyn (Doubnerová 1961). V roku 1982 metodický pokyn Jiřiny Doubnerové pripomenuli Jarmila Netková a Miroslav Pavlík (Netková – Pavlík 1982, s. 344-350). Práci sprievodcov v prístupných pamiatkových objektoch a sprievodcovským textom sa venovala Jarmila Netková (1979, 326-334).

sprievodcovia môžu ale nemusia vo svojom výklade použiť. Informácie sa rozdeľujú a radia podľa potreby;

- podľa potreby genealógia rodov panovníkov, šľachticov na vystavených umeleckých dielach a v súvislosti s pamiatkovým objektom Bratislavský hrad – pre prehľad;
- vysvetlenie zobrazených námetov na vystavených exponátoch obrazoch, napr. antické alebo biblické výjavy. Tieto témy môžu byť vhodne využité i pre detského návštevníka, formou legiend a povestí.
- príklady z oblastí ľudového umenia v expozícii venovanej ľudovej kultúre Slovenska;
- prevádzkové poznámky, upozornenie na schody, klzké a nerovné povrchy;
- Súčasťou lektorského textu by mal byť základný zoznam prameňov a použitej i doporučenej literatúry.

Scenáristický typ sprievodcovského textu umožňuje sprievodcom rozdelenie výkladu, pričom majú potrebné množstvo informácií. Sprievodcom začiatočníkom umožňuje lepšiu orientáciu a rozlišovanie medzi dôležitými a menej dôležitými informáciami. Sprievodca môže začať študovať od ľavej strany, hlavnej časti a postupne si rozširovať a doplňovať svoje znalosti údajmi z doplnkovej pravej časti.

3.1. Príprava a tvorba sprievodcovského textu

Autormi sprievodcovských textov by mali byť odborní pracovníci, ktorí sú odborníci v danej oblasti. Najčastejšie sú to múzejní pedagógovia alebo kultúrno-propagační manažéri.

Potrebná je tiež konzultácia s ďalšími odbornými pracovníkmi, kurátormi, reštaurátormi a inými.

Príprava kvalitného sprievodcovského textu začína pri stanovení kritérií sprievodcovskej služby, ktorú je potrebné klasifikovať podľa dôležitosti:

1. charakter expozície, výstavy;
2. vecné hodnotné informácie zo slovenských či regionálnych dejín, ktoré sa konkrétne viažu k Bratislavskému hradu, prípadne k vystaveným predmetom;
3. informácie z odboru múzejníctva a pamiatkovej starostlivosti o vystavené zbierkové predmety;
4. bezpečnosť vystavenej pamiatky;
5. bezpečnosť návštevníkov;
6. súlad s prevádzkou objektu Bratislavského hradu v súčinnosti s vlastníkom objektu Národnou radou Slovenskej republiky;

Písaná forma sprievodcovského textu musí zohľadňovať, že text je interpretovaný ústne. Historický úvod nemá byť vysvetlený naraz, ale má byť postupne rozložený na celú prehliadku objektu.

V úvode je naznačená základná štruktúra, ktorá je v priebehu prehliadky doplňovaná a rozširovaná.

Hlavná časť lektorského textu úplne rešpektuje charakter expozície.

Sprievodcovský text vychádza zo základných zásad teórie vzdelávania. Musí dodržať určitý rozsah informácií, ktorý je návštevník schopný a ochotný vnímať na jednom mieste a pritom udržať pozornosť na určitý čas. Text má byť odborný a zároveň zaujímavý. Svojim rozsahom a jazykovou formou má byť zrozumiteľný pre všetkých návštevníkov. Nesmie byť preplnený nezrozumiteľnými, nevysvetlenými, neznámymi cudzími termínmi, historickými udalosťami, letopočtami. Pri všetkých cudzích termínoch a menách, kde by mohlo dôjsť k zámene, musí byť začlenená výslovnosť.

Grafický a obrazový materiál môže byť priamo v hlavnom či doplnkovom texte, alebo ako samostatná príloha. Tiež sa môže využiť pri výklade. Nesmie však zaťažovať textovú časť a robiť ju neprehľadnou. Zároveň musí byť u všetkých vyobrazení uvedený príslušný slovný popis.

V samostatnej prílohe môžu byť uvedené ďalšie terminologické pojmy, stavebné a architektonické prvky, umelecko-historické termíny, termíny z oblasti archeológie, ľudovej hmotnej kultúry atď.

Spracované sprievodcovské texty majú byť k dispozícii k nahliadnutiu návštevníkom. Špecifickými druhmi sprievodcovských textov sú cudzojazyčné texty a texty pre deti a mládež.

3.2. Cudzojazyčné sprievodcovské texty

Cudzojazyčné sprievodcovské texty v základných jazykových mutáciách majú byť k dispozícii v každej expozícii. Súčasťou cudzojazyčných textov je terminologický slovníček a slovníček ustálených slovných väzieb.

Cudzojazyčné texty nemôžu byť doslovným prekladom sprievodcovského textu v slovenskom jazyku. Pripravované by mali byť s ohľadom na vzťah medzi históriou navštívenej krajiny a konkrétneho objektu Bratislavský hrad, a s históriou či dejinnými udalosťami krajiny, v ktorej jazyku je sprievodcovský text pripravovaný. Aspoň stručne by mali zohľadňovať historické väzby k príslušnej krajine, z ktorej návštevník pochádza, a väzby na konkrétne osobnosti. Tieto informácie sa v bežnom texte pre domáceho návštevníka neobjavujú, ale v cudzojazyčnej verzii sú aktuálne a opodstatnené. Samozrejmosťou by mala byť vysoká kvalita cudzojazyčnej sprievodcovskej verzie.

3.3. Špecifické sprievodcovské texty

(pre deti a mládež, pre tematické neštandardné prehliadky)

Častými návštevníkmi sprístupnených pamiatkových objektov/múzeí sú skupinové návštevy detí a mládeže. Deti si vyžadujú rozdielny prístup, výklad prispôsobený ich veku, duševnej zrelosti, schopnosti vnímať čas a priestor, úrovni vzdelania a schopnosti udržať pozornosť.

Prehliadky pamiatkových objektov/múzeí a pripravované programy pre žiakov a študentov vychádzajú z konštruktivistického modelu. Deti vchádzajú do múzea už s určitými poznatkami a predsudkami. Interaktívny výklad/program prostredníctvom procesu poznávania ich vedie ku kritickému mysleniu a prehodnoteniu nadobudnutých poznatkov. Dôležitý je samotný proces poznania a aktivita detí. Pre mladšie deti je potrebné striedanie výkladu s prestávkami, odľahčujúcou hrou, objavovaním či rozprávaním sa. Vzdelávacie programy a prehliadky pritom využívajú objektové učenie sa, ktorého základom sú zbierkové predmety a génus loci, pre každé múzeum tak jedinečné.

Čoraz viac sú prehliadky pamiatkových objektov/múzeí dopĺňované viacerými netradičnými spôsobmi poznávania aj pre dospelých. Oblíbené a žiadané sú večerné prehliadky a komponované historické programy. Pre tieto účely musia byť pre sprievodcov pripravené samostatné sprievodcovské materiály a texty.

4. Kontrola sprievodcov

Kontrolu sprievodcovskej činnosti⁵ v múzeu uskutočňuje zamestnávateľ (riaditeľ, zástupca riaditeľa, vedúci oddelenia, do ktorého kompetencie patrí sprievodcovská služba). Kontroly nových sprievodcov musia prebiehať v prvých dňoch praxe. Môžu byť otvorené pri účasti minimálne 2 členov kontrolnej komisie alebo skryté prostredníctvom sprievodcovi neznámych ľudí. Z otvorených kontrol sa odporúča urobiť zápisy. Zápis má obsahovať faktické údaje:

- meno sprievodcu;
- dátum a čas prehliadky;
- veľkosť a zloženie skupiny;
- spôsob vedenia prehliadky;
- obsah výkladu;
- vystupovanie;
- mená členov kontrolnej komisie;

Kontroly sa odporúča robiť minimálne raz za 3 mesiace pri novoprijatých sprievodcoch raz za týždeň.

⁵ Viď Netková – Janíček – Řeholka – Bis 1982.

5. Vzdelávanie sprievodcov⁶

Múzeum, ako zamestnávateľ sprievodcov by mal s nimi ďalej pracovať, zoznamovať ich s problematikou prevádzky objektu Bratislavský hrad, jeho rekonštrukcie a prevádzky SNM – Historického múzea. Tiež je nutné venovať pozornosť historickým udalostiam a výročiam, ktoré zvyšujú záujem návštevníckej verejnosti, ak sa vhodne zapracujú do sprievodcovského textu, prípadne sa zorganizuje tematické podujatie.

Múzeum by malo zabezpečiť bezplatné školenie sprievodcov a ich ďalšie vzdelávanie formou prednášok odborných pracovníkov, kurátorov a reštaurátorov. Školenie by sa malo uskutočniť minimálne 1 krát do roka. Dôležitá je motivácia sprievodcu k samostatnému štúdiu. Je to cesta ako zabrániť stereotypnému memorovanému výkladu.

V rámci výchovy a vzdelávania sprievodcov je vhodné, aby sa aspoň stáli sprievodcovia zúčastňovali niektorých múzejných odborných činností, umeleckohistorických a reštaurátorských prieskumov a prác, prípadne boli aktuálne informovaní o výsledkoch práce odborných pracovníkov.

Nemenej dôležité je priebežné vzdelávanie sa v odbore pedagogika, muzeológia a v komunikačnej zručnosti, rétorike, ale aj v sociálnej psychológii, asertivite a vo zvládaní krízových situácií. Zdokonaľovanie sa v cudzích jazykoch je samozrejmosťou. Nezanedbateľné je poznať vzťah miestnych obyvateľov k pamiatke a múzeu.

6. Prevádzkovanie sprievodcovskej činnosti v múzeu a na pamiatkových objektoch

6.1. Výklad sprievodcu

Základom výkladu⁷ sprievodcu je samotná znalosť textu a jeho výklad prítomným návštevníkom. Kvalita výkladu je podmienená v prvom rade rozlíšením textu podľa zloženia skupiny, jej záujmom a správaním.

Výklad sprievodcu má byť čo najobjektívnejší bez šírenia akejkoľvek ideológie a vyjadrovania vlastných pocitov. Na otázky návštevníkov je potrebné vždy odpovedať slušnou formou. Sprievodca by mal vedieť povedať „neviem, zatiaľ som sa s tým nestretol“, ak nevie odpovedať na otázku návštevníka. V prípade zložitejších otázok je možné si prizvať k odpovedi odborného pracovníka/kurátora alebo odkázať pýtajúceho sa na príslušnú literatúru uvedenú v sprievodcovskom texte.

⁶ Viď Netková – Janíček – Řeholka – Bis 1982.

⁷ Film *Průvodce na objektu cestovního ruchu* vychádza z práce Jarmily Netkové a kolektivu (Netková – Janíček – Řeholka – Bis 1982).

Sprievodca môže výklad oživovať vopred pripraveným didaktickým materiálom, historickými fotografiami, nákresmi atď. Môže kladť interaktívne otázky, používať citácie zo známych diel viažucich sa k téme, výklad uvádzať rečníckou otázkou. Ak sa to hodí môže predstaviť miestne nárečie alebo dialekt.

6.2. Jazyková úroveň výkladu

Jazyková úroveň výkladu⁸ musí byť kultivovaná. Vhodné sú krátke oznamovacie informatívne vety (vyslovené výrazne). Pôsobia ako presvedčivá konštanta a zvyšujú pozornosť návštevníka. Nie je vhodné používať príliš veľa adjektív. Vôbec nie je vhodné na oživenie minulých dejov používať prítomný čas historický (napríklad: „ Vtedy Žigmund bojuje...“). Intenzitu hlasového prejavu je nutné prispôbiť veľkosti interiéru a veľkosti skupiny. Pre zvýšenie intenzity zaujatia skupiny sa používajú rétorické prostriedky (práca s pauzou, dynamikou, dôraz na vyslovená slova a pasáže).⁹

6.3. Správanie a vystupovanie sprievodcu

Sprievodca vždy reprezentuje zamestnávateľa/múzeum/vlastníka daného pamiatkového objektu, preto je jeho povinnosťou správať sa podľa noriem spoločenského správania sa. Nepriprôsobiví návštevníci však môžu vyvolať nežiaduce situácie. Preto musí byť sprievodca zoznámený s právom a možnosťami razantného postupu a konania, ktoré ho oprávňuje vo výnimočnom prípade k vylúčeniu návštevníka s nevhodným správaním tak z prehliadky, ako aj zo samotného objektu, za asistencie príslušníka súkromnej bezpečnostnej služby objektu, s odvolaním sa na návštevnícky poriadok – bez náhrady vstupného.

PRÍLOHA č. 1 Návštevnícky poriadok SNM – HM

6.4. Oblečenie sprievodcu

Sprievodca reprezentuje zamestnávateľa/múzeum aj svojim výzorom a oblečením. Podľa interných predpisov múzea v oblečení sprievodcov je zvýraznený jednotný prvok, (šatka, kravata, s logom múzea), podobne ako u dozornej služby múzea. Každý sprievodca musí byť návštevníkom identifikovateľný pomocou menovky (meno a priezvisko sprievodcu) s logom múzea umiestnenej na viditeľnom mieste odevu.

PRÍLOHA č. 2 Dizajn manuál menovky a jednotiaceho prvku pre SNM – HM

⁸ Netková 1985, s. 80-83.

⁹ Začínajúcim sprievodcom je možné v sprievodcovskom texte farebne zvýrazniť slová a spojenia, na ktoré sa v priebehu výkladu kladie dôraz.

6.5. Organizácia prehliadky

Sprievodca je počas prehliadky hlavným organizátorom skupiny. Zodpovedá za jej bezpečnosť. V priebehu prehliadky je povinný upozorniť návštevníkov na miesta, kde by mohli z neopatrnosti prísť k úrazu a zraneniam (klzký alebo nerovný povrch, schodisko, prah, znížené podhlády a tak ďalej).

Sprievodca spravidla ako prvý vchádza do miestnosti a ako posledný z nej vychádza. Ďalej je povinný dozerieť na dodržiavanie základných pravidiel bezpečnosti a pohybu v miestnostiach, ktoré tiež priebežne kontroluje. Je dokonale oboznámený s umiestnením a použitím hasiacich prístrojov. Pozná prevádzku objektu – uzamykanie dverí, umiestnenie dotykových bezpečnostných zariadení a tak ďalej.

6.5.1 Štruktúra výkladu sprievodcu SNM – Historického múzea na Bratislavskom hrade

- 1. Prevzatie skupiny** (upresnenie si organizácia prehliadky s vedúcim skupiny – trvanie prehliadky, výber návštevníckeho okruhu/výstavy).
Miesto: Čestné nádvorie Bratislavského hradu pri pokladni
- 2. Privítanie skupiny** (aktuálne predstavenie objektu návštevy, základné pokyny pre priebeh prehliadky).
Miesto: Čestné nádvorie Bratislavského hradu pri pokladni
- 3 Úvod do témy prehliadky** podľa výberu prehliadkového okruhu/výstavy (oboznámenie návštevníkov so zákazmi a obmedzeniami v múzeu/na navštívenej pamiatke, zákaz fotografovania, povinnosť dodržiavať bezpečnostné predpisy súvisiace s ochranou umeleckých zbierok a tak ďalej Miesto: vnútorné nádvorie Bratislavského hradu/výstava.
- 4. Samotná prehliadka výstavy** (v trvaní cca 45 min.) Samotná prehliadka múzea, expozície, by nemala trvať viac ako hodinu, inak návštevník stráca pozornosť a znižuje sa jeho vnímanie informácií. Prejavuje sa i jeho fyzická únava. V prípade prehliadky pre seniorov je potrebné zakomponovať do času prehliadky aj možnosť odpočinku (dať možnosť vypočut' si časť výkladu v sede.) Sprievodca upozorňuje na vystavené exponáty, súbory vystavených exponátov, prípadne upozorní na výzdobu miestnosti), o ktorej hovorí koordinovane a postupne, z pohľadu návštevníka, to značí ...po vašej pravej strane, po vašej ľavej strane....
Miesto: výstava

- 5. Záver prehliadky.** Súčasťou záveru je poďakovanie prítomným za návštevu práve vybraného múzea, poskytnutie priestoru pre otázky a podanie praktických informácií (aktuálne podujatia, odporúčané ďalšie výstavy, toalety, šatňa, kaviareň a iné služby návštevníkom).
- Miesto: výstava

6.5.2. Štruktúra výkladu sprievodcu SNM – Historického múzea na Bratislavskom hrade – pre deti

- 1. Objednanie skupiny** (priobjednaní skupiny je potrebné dohodnúť výber vzdelávacieho programu, jeho trvanie a prípadne aj prispôsobenie sprievodcovského textu skupine), **základné údaje o objednanej skupine** (dátum prehliadky, hodina prehliadky, škola/organizácia, sídlo školy/organizácie, počet detí, vek detí, výber vzdelávacieho programu/výber návštevníckeho okruhu, časový rozsah návštevy múzea).
- 2. Prevzatie skupiny** (upresnenie si organizácia prehliadky s vedúcim skupiny – trvanie prehliadky).
Miesto: Čestné nádvorie Bratislavského hradu pri pokladni
- 3. Privítanie skupiny** (aktuálne predstavenie objektu návštevy, základné pokyny pre priebeh prehliadky, rozdelenie do skupín).
Miesto: Čestné nádvorie Bratislavského hradu pri pokladni
- 4. Úvod do témy prehliadky** podľa výberu vzdelávacieho programu/prehliadkového okruhu/výstavy (oboznámenie návštevníkov so zákazmi a obmedzeniami v múzeu/na navštívenej pamiatke, zákaz fotografovania, povinnosť dodržiavať bezpečnostné predpisy súvisiace s ochranou umeleckých zbierok atď.).
Miesto: vnútorné nádvorie Bratislavského hradu/výstava
- 5. Samotná prehliadka výstavy/vzdelávací okruh** (v trvaní minimálne 45 min. vzdelávacie programy majú pevne stanovené trvanie podľa potreby).
Miesto: výstava
- 6. Záver prehliadky.** Súčasťou záveru prehliadky je spätná väzba, zhodnotenie prehliadky, podelenie sa o zážitky z prehliadky/vzdelávacieho programu. Dieťa by si malo z absolvovaného vzdelávacieho programu odnieť domov nielen nadobudnuté poznatky, ale aj výsledok tvorivého, vzdelávacieho či vedeckého procesu (vyplnený pracovný list, výtvarné či umelecké dielo, výsledok bádania a tak ďalej.).
Miesto: výstava

6.5.3. Sprevádzanie návštevníkov so špeciálnymi potrebami

Podľa Dohovoru OSN o právach ľudí so zdravotným postihnutím ratifikovaného Slovenskou republikou v roku 2010 je jednou z hlavných priorít sprístupňovanie kultúrneho dedičstva návštevníkom so špeciálnymi potrebami. Múzea preto začínajú prispôbovať svoje prehliadky a programy aj týmto cieľovým skupinám. Vo väčšine prípadov je návšteva múzea možná len v sprievode asistenta. Sprievodca, ktorý sa venuje skupine ľudí so špeciálnymi potrebami, je povinný sa na prehliadku adekvátne pripraviť a upraviť jej priebeh, vrátane sprievodcovského textu.¹⁰

6.5.3.1 Nevidiaci a slabozrakí návštevníci

Na návštevu nevidiacich a slabozrakých klientov je potrebné sa vopred pripraviť. Vhodné sú haptické (taktilné) modely, pomôcky, kópie zbierkových predmetov, interaktívne prvky. Tiež je potrebné upraviť výklad pre potreby danej skupiny, detailne opísať predmety, priestor. Vidiaci návštevníci získavajú až 80% informácií zrakom.¹¹ Nevidiaci a slabozrakí nahrádzajú dostávajú informácie inými zmyslami. Pri poznávaní postupujú od detailu k celku, teda úplne opačne, ako vidiaci návštevníci. Preto je dôležité klásť dôraz na výber jednotlivých predmetov s popisáním prostredia, celku, tak aby si mohli vytvoriť predstavu o objekte v ktorom sa nachádzajú.¹²

6.5.3.2 Návštevníci s poruchami sluchu a nepočujúci

Návštevníci s poruchami sluchu a nepočujúci sú vo väčšine prípadov schopní hovorené slovo odpozorovať z úst a tak porozumieť výkladu. Dôležité je, aby sprievodca hovoril priamo na návštevníka a prirodzene a jasne artikuloval. Ideálne však je keď sprievodca ovláda znakovú reč, prípadne hlavná časť sprievodcovských textov je návštevníkom prístupná v znakovkej reči v audio-videoguide a sprievodca len informácie dopĺňa.¹³

¹⁰ Najkomplexnejšou prácou venovanou téme Múzeum bez bariér je zborník *Das barrierefreie Museum, Theorie und Praxis einer besseren Zugänglichkeit, ein Handbuch*, Föhl – Erdrich – John – Maaß (eds) 2007.

¹¹ Waidacher 1999, s. 279.

¹² Francová 2005; Francová 2006.

¹³ Dingová 2011, s. 36-48.

6.5.3.3 Návštevníci s obmedzenou schopnosťou pohybu

Bezbariérové sprístupnenie pamiatkových objektov je často veľmi problematické. Rozsah prehliadky závisí od rozsahu bezbariérového prístupu konkrétnej pamiatky, od použitých pomôcok slúžiacich k prekonávaniu bariér a od ďalších ponúkaných služieb.¹⁴

V prípade skupiny ľudí s telesným postihnutím si sprievodca musí vedieť dobre zorganizovať prehliadku aj z hľadiska času. Do trasy prehliadky je potrebné začleniť oddychové miesta a prístup k bezbariérovým toaletám.

PRÍLOHA č. 3 Bezbariérový objekt – Bratislavský hrad

ZÁVER

Metodika sprievodcovskej činnosti slúži potrebám SNM – Historického múzea, ktoré poskytuje sprievodcovské služby pre skupiny na objednávku. Múzeum bežne ponúka individuálnu prehliadku výstav a expozícií s popismi a textami v slovenskom a anglickom jazyku. V ponuke služieb je aj audio-videoguide k prezentovaným výstavám. K špeciálnej ponuke služieb možno zaradiť komentované prehliadky, vzdelávacie programy pre deti a prehliadky pre ľudí so špeciálnymi potrebami.

¹⁴ Problematike hradov, zámkov, kláštorov, kostolov, pamiatok ľudového staviteľstva a ich sprístupňovania návštevníkom s pohybovými handicapmi vid' Jančo 2009.

PRÍLOHA č. 1 Návštevnícky poriadok SNM – HM

Preambula

Návštevnícky poriadok Slovenského národného múzea – Historického múzea (ďalej len „SNM – HM“) platí pre návštevníkov v priestoroch múzea na Bratislavskom hrade. Návštevník je povinný zoznámiť sa s týmto návštevníckym poriadkom po vstupe do výstavných a expozičných priestorov múzea a dodržiavať jeho ustanovenia. Kúpou vstupenky návštevník akceptuje tento poriadok a jeho ustanovenia sa pre neho stávajú záväznými.

Čl. I.

Prevádzková doba

1. Výstavné priestory a expozície na Bratislavskom hrade sú prístupné pre návštevníkov nasledovne:
 - Od 1. apríla do 16. novembra denne okrem pondelka od 10.00 h do 18.00 h posledný vstup do múzea 17.30 h
 - Od 17. novembra do 31. marca denne okrem pondelka od 9.00 h do 17.00 h posledný vstup do múzea 16.30 h
2. Návštevné hodiny môžu byť podľa prevádzkových podmienok upravené.

Čl. II.

Vstupné

1. Výška vstupného je stanovená Cenovým výmerom, ktorý je podpísaný generálnym riaditeľom SNM.
2. Návštevník pred vstupom do expozícií a na výstavy je povinný zakúpiť si v pokladni SNM – HM vstupenku, ktorou sa preukáže pri vstupe do expozičných a výstavných priestorov. Návštevník sa musí preukázať vstupenkou kedykoľvek na požiadanie zamestnancov SNM – HM počas celej doby prehliadky múzea.
3. Vstupné platí pre expozície a výstavy, ktoré sa nachádzajú v SNM – HM a je určené podľa platného cenového výmeru.
4. Pokladňa sa zatvára 45 minút pred skončením otváracej doby múzea.
5. Návštevník má povolený vstup do výstavných priestorov len s platnou vstupenkou alebo s voľnou vstupenkou. V prípade žiadosti o vydanie voľnej vstupenky sa v pokladni SNM – HM preukáže dokladom, ktorý mu umožní prehliadku múzea.

Čl. III.

Prevádzkové pokyny pre návštevníkov

1. Návštevník si môže po zakúpení vstupenky, ktorá platí pre jeden vstup, prezrieť výstavy a expozície sám alebo v sprievode vopred objednaného lektora.
2. Návštevník je povinný dodržiavať pokyny personálu pri vstupe do múzea a vo výstavných a expozičných priestoroch.
3. Dieťa do 10 rokov má povolený vstup len v sprievode rodičov, prípadne inej dospeléj osoby staršej ako 18 rokov, ktorá zodpovedá za jeho správanie.
4. Pri hromadnej skupine školských skupín, či inak organizovaných skupín zodpovedá za skupinu pedagóg, pri ostatných hromadných skupinách vedúci skupiny.
5. Návštevníci nesmú vstupovať do výstavných a expozičných priestorov múzea s dáždnikmi, objemnými taškami, ruksakmi a inou batožinou. Po príchode do múzea sú povinní odložiť si objemné batožiny v šatni.
6. Návštevník je povinný sa počas prehliadky múzea správať tak, aby neohrozil nielen svoje zdravie, ale aj zdravie ostatných návštevníkov a zamestnancov múzea.
7. Občania so zdravotným a iným postihnutím môžu požiadať lektorskú službu o asistenciu.
8. Povinnosťou návštevníka je predmety nájdené v budove múzea odovzdať v pokladni alebo u službukonajúceho zamestnanca, ktorý ich zaistí a neskôr odovzdá ich majiteľovi.

9. Návštevník, ktorý spôsobí svojim konaním škodu, je povinný ju uhradiť v plnom rozsahu.
10. V priestoroch múzea je dovolené používať fotoaparát a videokameru podľa stanoveného cenníka, pokiaľ to nie je zakázané. Fotografické a videozáznamy je zakázané použiť na komerčné účely bez vopred udeleného písomného súhlasu vedenia SNM – HM.
11. Za poranenia a úrazy, ktoré si návštevník spôsobí vlastnou neopatrnosťou alebo nedodržaním tohto návštevníckeho poriadku, nenesie múzeum zodpovednosť.
12. V SNM – HM na Bratislavskom hrade je zakázané:
 - fajčiť, manipulovať s ohňom,
 - akokoľvek poškodzovať a znehodnocovať budovu, zariadenie a vystavené zbierkové predmety,
 - dotýkať sa voľne vystavených exponátov a vitrín. Tento pokyn neplatí pri tzv. „dotykových výstavách“, pri ktorých sú návštevníci vopred upozornení dozorcami výstavy,
 - vnášať a požívať nápoje, jedlo, omamné a psychotropné látky v priestoroch múzea,
 - vnášať zbrane, pyrotechniku, dáždniky a iné predmety, ktoré môžu ohroziť život a zdravie osôb alebo spôsobiť škodu na majetku múzea alebo iných osôb,
 - vstupovať do múzea pod vplyvom alkoholu či iných omamných látok alebo v silno znečistenom odevu,
 - svojim nevhodným a hlučným správaním rušiť či inak obmedzovať iných návštevníkov múzea,
 - rušiť ostatných návštevníkov používaním mobilného telefónu,
 - otvárať okná vo všetkých priestoroch ,
 - vstupovať do budovy na kolieskových korčuliach,
 - vstupovať do priestorov, ktoré nie sú určené pre verejnosť,
 - akýmkoľvek spôsobom narúšať priebeh prehliadky,
 - obmedzovať pohyb ostatných návštevníkov.

Čl. IV.

Práva a povinnosti zamestnancov múzea

1. Po vstupe do expozičných a výstavných priestorov múzea skontroluje dozorca návštevníkovi platnú vstupenku.
2. Dozorca alebo lektor usmerní návštevníka pri prehliadke výstavy, expozície.
3. Dozorca alebo lektor je oprávnený upozorniť návštevníka na porušovanie návštevníckeho poriadku múzea.
4. V prípade, ak návštevník napriek napomenutiu porušuje ustanovenia platného poriadku alebo neuposlúchne pokyny zodpovedných zamestnancov múzea, môže poverený zamestnanec v krajnom prípade, podľa povahy priestupku, návštevníka vykázať bez vrátenia vstupného alebo požiadať o pomoc a asistenciu bezpečnostnú službu múzea.

Čl. V.

Návštevy s pedagogickým dozorom

1. Pedagogický dozor (učitelia, vychovávatelia) je povinný na základe pokynov zamestnanca múzea (lektor, dozorca) dohliadať na správanie žiakov a mladistvých.
2. Pedagogický dozor, ktorý sprevádza skupinu min. 15 žiakov alebo študentov, má vstup zadarmo.

Čl. VI.

Zákaz vstupu. Vylúčenie

1. Vstup do priestorov múzea môže byť odopretý osobám, ktorých návšteva by mohla preukázateľne narušiť poriadok, bezpečnosť a čistotu múzea.

2. Zákaz vstupu a možnosť vylúčenia z priestorov múzea platí aj pre osoby pod vplyvom alkoholu, omamných alebo psychotropných látok alebo v prípade, že narúšajú poriadok, čistotu a bezpečnosť múzea alebo jeho návštevníkov.
3. Z priestorov múzea môže byť vykázaná osoba alebo skupina osôb aj bez vrátenia vstupného, ktorí napriek napomenutiu porušia ustanovenia tohto návštevníckeho poriadku alebo neuposlúchnu pokyny zodpovedných zamestnancov múzea. Podľa povahy priestupku môže dozorca alebo zodpovedný zamestnanec požiadať o zákrok člena bezpečnostnej služby alebo priamo príslušné bezpečnostné orgány.

Čl. VII.

Záverečné ustanovenia

1. Priania, pripomienky a sťažnosti môžu návštevníci zapísať do knihy, ktorá sa nachádza na každej výstave alebo sa môžu písomne obrátiť na vedúcich zamestnancov SNM – HM, ktorých kontakty sú zverejnené na webovej stránke www.snm.sk /Historické múzeum.
2. Tento Návštevnícky poriadok nadobúda účinnosť od 19. mája 2012.

PRÍLOHA č. 2 Dizajn manuál menovky a jednotiaceho prvku pre SNM – HM

Vzor menovky sprievodcu



Meno priezvisko

Logotyp SNM-HM podľa platného dizajn manuálu

Písmo: Tahona 12, Black

PRÍLOHA č. 3 Bezbariérový objekt – Bratislavský hrad

Prístup k pokladni múzea

- Vchod do areálu hradu Viedenská brána smer od Zámockej ulice/budovy parlamentu postupné stúpanie po svahu, kamenná dlažba cca 5 min chôdze – bezbariérové
- Vchod do areálu hradu Žigmundova brána smer od mosta SNP/Zámocké schody prudké stúpanie, kamenná dlažba cca 10 min. chôdze – bariérové cca 85
- Vchod do areálu hradu Mikulášska bránka smer od Mosta SNP/kostol sv. Mikuláša, prudké stúpanie, kamenné schody, kamenná dlažba cca 15 min. chôdze – bariérová cca 172
- Vchod do areálu hradu Leopoldova brána smer Zámocká ulica/budova parlamentu/prístupová brána pre automobily s povolením vstupu (povolenie na vstup vydáva len Kancelária NRSR), možnosť prejsť peši. mierne stúpanie, asfaltový povrch cesty, cca 20 min. chôdze – bezbariérové
- Vstup do pokladne múzea – čestné nádvorie Bratislavského hradu– sklon terénu, svahu cca 60% – bariérové cca 2 schody nie je možnosť použiť rampu
- Výstavné priestory múzea

Klenotnica – bariérový priestor nie je možné ho prispôbiť návštevníkom s obmedzenou schopnosťou pohybu a imobilným návštevníkom

Hradný palác – bezbariérový prístup s výnimkou Korunnej veže, kde nie je možné priestor upraviť na bezbariérový, nutné zahlásiť návštevu v pokladni

Rytierska sieň – bezbariérový prístup, nutné zahlásiť návštevu v pokladni

Hlavné pramene a použitá a doporučená literatúra

Pramene

DOUBNEROVÁ, Jiřina, Metodický pokyn pro krajské komise pověřené zpracováním textů, výkladů pro navštěvované památkové objekty, SÚPPOP Praha, 1961/separát č. 4, Praha 1964.

NETKOVÁ, Jarmila – JANÍČEK Karel – ŘEHOLKA Ivan – Václav Bis, Metodický návod pro průvodcovskou službu v památkových objektech určených ke kulturně výchovnému využití v ČSR, SÚPPOP Praha, Praha 1982, na:
<http://www.npu.cz/download/1338296999/Methodika+pr%C5%AFv.+%C4%8Dinnosti+-+J.+Netkov%C3%A1.pdf>

NETKOVÁ, Jarmila, Průvodcovská služba na zpřístupněných památkových objektech, SÚPPOP Praha, Praha 1985.

NEJDL Karel – NETKOVÁ Jarmila – HUŇÁČEK Václav, Metody, technika a formy průvodcovské práce, VII. část, Průvodce na objektu cestovního ruchu, Filmové laboratoře Barrandov, Krátký film Praha 1984.

Národní archiv České republiky, fond Státní památková správa, Státní památková správa, dodatky.

J. Žabka – H. Janáková – K. Bolomský – T. Kalina, Státní památková správa (SPS), 1946–1964, Inventář, Národní archiv, číslo fondu: 864, Číslo pomůcky: 1027, Praha 1972.

M Bílkovský – F. Štverák, Státní památková správa, dodatky, Inventář (1945) 1953–1958 (1965), Inventáře a katalogy fondů Státního ústředního archivu v Praze, Praha 1990

Literatúra, použitá a doporučená

BENEŠ, Josef, Muzejní prezentace, Knižnice Muzejní práce, svazek 19, Praha 1981.

BENEŠ, Josef, Základy muzeologie, Education & Sciences pro Ústav historie a muzeologie Filozoficko-přírodovědecké fakulty Slezské univerzity v Opavě, Opava 1997.

BRABCOVÁ, Alexandra (ed.), Brána muzea otevřená, Praha 2002.

ČERNÁ, Alena – NĚMEČKOVÁ, Hana – SEDLÁKOVÁ, Dagmar, Metodické materiály pro výuku památkové péče, Praha 2001.

DINGOVÁ Nad'a, Návštěvníci muzeí se speciálními potřebami – neslyšící, Muzeum, Muzejní a vlastivědná práce 2/2011, roč. 49, Praha 2011, s. 36–48.

DURDILOVÁ, Tereza – POHOŘELÁ, Michala – ŠKACHOVÁ-BLÁHOVÁ, Olga (eds.), Autor motor animátor, diskuze-úvahy-rozhovory-impulsy, Praha 2006

DWORAKOWSKA, Zofia – JAKSON, Brendan – KURZ, Iwona a kol., Teraz! Animacja kultury. Culture himation NOW, Univerzita Waršava 2009(?)

FÖHL S. Patrick – ERDRICH Stefanie –JOHN Hartmut – MAAß (eds) 2007, Das barrierefreie Museum, Theorie und Praxis einer besseren Zugänglichkeit, ein Handbuch, Bielefeld 2007.

FRANCOVÁ Pavla, O čem se sní poslepu, Co lidi, kteří vidí, zajímá na těch, kteří nevidí, Okamžik, Praha 2005.

FRANCOVÁ Pavla, Za zeptání nic nedáte, aneb jak vidím svět, když nevidím, Okamžik, Praha 2006.

- HOOPER-GREENHILL, Eilean, *The Educational Role of the Museum (Leicester Readers in Museum Studies)*, London 1994
- HOOPER-GREENHILL, Eilean, *Museums and Their Visitors (Heritage:Care-Preservation)*, Routledge 1994.
- JANČO, Milan: Památky takřka bez bariér – Zpřístupňování hradů, zámků a dalších památkových objektů ve správě NPÚ návštěvníkům s omezenou schopností pohybu a orientace (vozíčkářům), *Zprávy památkové péče* 69/2009/1, Praha 2009, s. 55 – 60.
- JANČO, Milan, Památky NPÚ a jejich zpřístupňování zrakově postiženým, in: STUHLÍKOVÁ, Alice (ed.), *Zprostředkování umění znevýhodněným skupinám*, Brno, v tisku.
- JOHNOVÁ, Radka, *Marketing kulturního dědictví a umění*, Praha 2008.
- JOST, Regina – BORGELT, Christiane, *Ruhr Museum Essen, Die Neuen Architekturführer Nr. 157*, Berlin 2010,
- KESNER, Ladislav, *Marketing a management muzei a památek*, Praha 2005.
- KUBŮ, Jaromír, Průvodcovská služba, in: SVOBODA 2009, s. 42 – 45.
- NETKOVÁ Jarmila – PAULÍK Miroslav, Průvodcovská služba ve hradech a zámcích s sezóně 1981, *Památky a příroda* 1982, Praha 42/1982, s. 344–350.
- NETKOVÁ Jarmila, Návštěvnost na památkových objektech, *Památky a příroda* 39/79, s. 326–334.
- NETKOVÁ Jarmila, zamyšlení nad průvodcovskou službou ve zpřístupněných památkách, *Památky a příroda* 45/1985, Praha 1985, s. 80–83.
- ORIEŠKA, Ján, *Metodika činnosti průvodce v cestovním ruchu*, Praha 2007.
- PARKAN, František a kol.: *Výchova ke vztahu ke kulturně historickému dědictví*, Praha 2008
- RUX, Jaromír, *Metodika průvodcovské činnosti, Texty k vzdělávacímu programu „Průvodce v cestovním ruchu – profesní znalosti a dovednosti“*, Vysoká škola polytechnická Jihlava, Institut celoživotního vzdělávání, Jihlava – Praha 2007.
- SANDELL, Richard – JANES, R., Robert (ed): *Museum Management and Marketing*, Abingdon 2007.
- SIOSTRZONEK, Jiří, *Animace kultury, polské inspirace*, Opava 2009
- SVOBODA, Milan (ed.), *Hrady, zámky, quo vadis? Správa a rozvoj zpřístupněných památkových objektů jako specifický multidisciplinární soubor činností*, *Práce NPÚ*, svazek 2, Praha 2009.
- ŠRÁMKOVÁ, Vítězslava, *Mluvený projev a přednes*, Praha 1984.
- TALBOYS, K. Graeme, *Museum Educator's Handbook*, Burlington 2005.
- The National Trust Manual of Housekeeping, The Care of Collections in Historic Houses Open to the Public*, London 2005
- The National Trust Manual of Housekeeping*, London 1985.
- WAIDACHER, Friedrich, *Průvodce všeobecné muzeologie*, Bratislava 1999.
- WATFIELD, Giles (ed.): *Opening doors – Learning in the Historic Environment*, London 2004.
- WIECKE, Thomas, *Rétorika v praxi*, Praha 2005.