

**Konkrétní zadání**

**65-021-N Průvodce cestovního ruchu**

**Zadání pro účastníky ověřování**

***Vytvořte přípravu na třídenní poznávací zájezd do Karlovarského kraje pro skupinu seniorů. Naplánujte trasu po lázeňských zajímavostech v trvání 2,5 hodiny, jíž přidělenou skupinu reálně proveďte. Zpracujte zadané úkoly v anglickém jazyce.***

**Teoretická zkouška** (písemná a ústní včetně cizího jazyka)

* ***Zpracujte písemný test*** *(viz příloha)*
* ***Zpracujte písemnou přípravu a proveďte ústní část v anglickém jazyce*** *(viz příloha)*
* ***Zodpovězte následující otázky***
	+ Jaký zdravotnický materiál bere s sebou průvodce na průvodcovskou akci?
	+ Jaké instrukce z hlediska bezpečnosti vydá průvodce v dopravním prostředku?
	+ Které lokality ve městě vyhodnotíte jako bezpečné, které jako méně bezpečné?
	+ Jaká právní norma určuje podmínky pro vykonávání průvodcovské činnosti v oblasti CR v ČR?
	+ Které společensko-ekonomické faktory ovlivňují účast na cestovním ruchu?
	+ Co si může vyúčtovat průvodce jako cestovní náhrady při výjezdovém CR?
	+ Které informace obvykle požadují potenciální účastníci CR v místě bydliště před rozhodnutím o účasti na zájezdu či výletě?
* ***Splňte následující úkoly***
	+ Informujte turistu o zdravotním pojištění v ČR (kdo ho platí, které instituce ho spravují, co je z něho hrazeno, jaká je jeho výše).
	+ Charakterizujte v současnosti preferované typy cestovního ruchu podle motivu účasti.
	+ Porovnejte rozvržení a podobu hlavních denních jídel v ČR s vybranou anglicky hovořící zemí).
	+ Jmenujte řídící orgány EU a popište jejich hlavní funkce.
	+ Objasněte princip volného pohybu osob a služeb v EU a význam pro CR.
	+ Jmenujte mezinárodní asociace v oblasti hotelů a restaurací a průvodcovských služeb.
	+ Jmenujte důležité kulturně-historické památky ve vybraném městě (např. Karlovy Vary).
	+ Charakterizujte důležité ekonomické činnosti dle města výkonu průvodcovské zkoušky nebo dle místa bydliště uchazeče.
	+ Formulujte tuto větu vhodněji:“Neloudejte se tak!“
	+ Při provádění výkladu ve velkém městě došlo k narušení průběhu akce z důvodu provádění rekonstrukce památky (hluk, rozmístění stavební techniky, pohyb dělníků provádějících stavební práce). Řešte situaci.
	+ Charakterizujte segment dětí a mládeže a uveďte jejich specifické požadavky na služby CR.
	+ Vysvětlete poslání a význam MMR.
	+ Jmenujte důležité informace, které CK poskytne svému zákazníkovi v souvislosti s účastí na zájezdu.
	+ Vysvětlete význam tzv. asistence v CR.
	+ Charakterizujte druhy ubytovacích zařízení a jejich význam v CR.
	+ Uveďte způsoby zajištění stravovacích služeb v CR.
	+ Jmenujte základní služby ŽD využívané v CR, kategorie a druhy vlaků, vozové třídy, zvláštnosti přepravy zavazadel.
	+ Odůvodněte význam pojištění v CR.
	+ Popište roli průvodce jako zprostředkovatele mezi účastníky zájezdu a CK.
	+ Uveďte hlavní požadavky na osobnost průvodce CR.
	+ Uveďte jednotlivé požadavky na formu výkladu.
	+ Popište typy účastníků podle temperamentu a zvolte k nim individuální přístup.

**Praktická zkouška**

* ***Vytvořte přípravu na třídenní poznávací zájezd do Karlovarského kraje pro skupinu seniorů s následujícím obsahem***
	+ Charakterizujte oblast Karlovarského kraje.
	+ Vymezte základní náležitosti zájezdu (název zájezdu, druh zájezdu, termín, popis trasy, název a sídlo pořádající CK, způsob zajištění dopravy – dopravce, typ dopravního prostředku, plánovaný počet účastníků, způsob a rozsah zajištěných služeb – ubytování, stravování služby průvodce, pojištění atd.).
	+ Zpracujte topografickou přípravu (s pomocí map, automap, internetu a programů trasování).
	+ Zpracujte chronologickou přípravu (časový harmonogram a itinerář zájezdu).
	+ Zpracujte psychologickou přípravu (obsazovací plánek ubytovacího zařízení, obsazovací plánek autokaru).
	+ Vypracujte 3 až 5 excerpčních lístků.
	+ Předložte informační minimum Karlovarského kraje.
	+ Informujte účastníky zájezdu formou nabídkového letáku.
	+ Tuto vytvořenou přípravu prezentujte zkoušející komisi (PowerPoint).
* ***Za použití výkladu proveďte přidělenou turistickou skupinu trasou dle následujících parametrů***
	+ délka trvání 2,5 hodiny
	+ trasa pro Karlovy Vary: Třída TGM – budova Becherovky, LS Thermal, Sadová kolonáda, Mlýnská kolonáda, Tržiště, Vřídelní kolonáda, Divadelní náměstí, ulice Stará Louka, Grandhotel Pupp
* ***Po celou dobu průvodcovské činnosti zajišťujte a dodržujte*** *(včetně zvládání obvyklých i neobvyklých a stresových situací)*
	+ bezpečnost klientů
	+ techniku průvodcovské činnosti
	+ časový harmonogram
	+ neutrální přístup a zdvořilost
	+ dynamiku skupiny
	+ vzhled, kultivovaný projev a dobrou fyzickou kondici
	+ vizuální kontakt a nonverbální komunikaci
	+ schopnost jednání s lidmi a práce v týmu
	+ profesní chování a etiku v práci průvodce
	+ zodpovědné, rozvážné a vyrovnané jednání
	+ přiměřené sebevědomí, schopnost sebeovládání a sebekázeň
	+ vstřícnost, ochotu, úctu k lidem
	+ zásady krizové komunikace
	+ předcházejte problémům a konfliktním situacím
	+ v případě potřeby (simulovaná situace) poskytněte laickou první pomoc (vyvrknutý kotník)
	+ řešte neočekávanou problémovou situaci (okradení účastníka), reagujte na nepříznivý zvrat počasí

**Soupis materiálního a technického zabezpečení pro zajištění ověřování**

* technické pomůcky
	+ PC s připojením k internetu
	+ dataprojektor
	+ tiskárna
	+ mikrofon
* školní atlas světa
* topografická mapa
* odborná literatura a časopisy
* AJ slovní.

**Kontrola dodržení časového limitu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost podle zadání** | **Časový limit** (v min.) |
| Písemný test |  90 |
| Ústní zkouška | 120 |
| Test z anglického jazyka |  90 |
| Průvodcovská činnost v terénu | 150 |
| **Doba trvání zkoušky:** podle standardu 5 - 6 hod. + 3 hod. CJ | **450**  |