

**Konkrétní zadání**

**65-026-M Místní zástupce cestovní kanceláře**

**Zadání pro účastníky ověřování**

***Vytvořte prezentaci na týdenní zájezd do Julských Alp ve Slovinsku pro skupinu rekreačních cyklistů. Řešte zadané krizové a neočekávané situace. Zpracujte předložené úkoly v anglickém jazyce.***

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

* ***Zpracujte písemné odpovědi***
	+ Přibližte historii, dějiny umění a národní zvyklosti v destinacích jižní Evropy (Španělsko, Portugalsko, Itálie, Malta, Řecko, Chorvatsko).
	+ Charakterizujte kulturní, historické a archeologické památky jižní Evropy.
	+ Charakterizujte vztah mezi přírodními a hospodářsko-sociálními podmínkami a rozvojem CR v destinacích jižní Evropy.
	+ Charakterizujte vztah mezi přírodními a hospodářsko-sociálními podmínkami a rozvojem CR v destinacích Afriky.
	+ Charakterizujte reálie a specifika cestovního ruchu v destinacích jižní Evropy.
* ***Proveďte písemnou a ústní část v anglickém jazyce*** (viz příloh*a)*
* ***Zodpovězte následující otázky***
	+ Jaké jsou povinnosti zaměstnavatele při zajišťování bezpečnosti práce a ochrany zdraví u svých pracovníků?
	+ Jak zabezpečíte bezpečnost klientů při pohybu ve městě?
	+ Jak byste řešili situaci, jestliže bude váš klient zadržen místní policií, popř. následně zatčen?
	+ Vyjmenujte způsoby, kterými můžete zvýšit pocit jistoty klientů, a chránit je tak proti různým nebezpečím v místě pobytu a okolí.
	+ Vysvětlete, co znamená pojem předlékařská první pomoc a jaké jsou její obecné zásady.
	+ Identifikujte chování klienta typu „sociabil“.
	+ Určete specifika přístupu k dětskému klientovi v předškolním věku (3 – 6 let).
	+ Uveďte obsahovou náplň Cestovní smlouvy.
	+ Které právní předpisy upravují ochranu spotřebitele v cestovním ruchu?
	+ Vyjmenujte základní účetní formuláře (případně knihy), které je povinen místní zástupce CK vést a popište jejich náplň.
	+ Popište způsoby spolupráce s asistenčními službami při řešení mimořádných situací.
	+ Vysvětlete obsah jednotlivých druhů cestovního pojištění.
	+ Vyjmenujte možnosti komunikace mezi místním zástupcem CK a klientem.
	+ Popište možnosti spolupráce s místními informačními centry v destinaci, popř. možnosti spolupráce s místními poskytovateli služeb.
	+ Kde nalezne klient nabízené fakultativní výlety v tištěné podobě?
	+ Kdo organizuje fakultativní výlety v místě pobytu, činnost technického průvodce při realizaci fakultativních výletů?
	+ Vyjmenujte druhy animačních činností, které mohou účastníci pobytových zájezdů absolvovat.
	+ Vyjmenujte možnosti, jak budete klienty informovat o možnostech účasti na sportovních akcích.
	+ Charakterizujte osobnost místního zástupce CK, vyzdvihněte jeho vlastnosti a odborné znalosti.

**Praktická zkouška**

* ***V období před vlastní zkouškou vytvořte v programu PowerPoint vlastní prezentaci na zadané téma pro skupinu sportovců s následujícím obsahem a parametry***
	+ Cyklistický zájezd do Slovinska – Julské Alpy.
	+ Počet účastníků do 25 osob.
	+ Rekreační cyklisté, středně zdatní, několik netrénovaných začátečníků.
	+ Rozsah min. osm snímků prezentace.
	+ Navrhněte propagaci této akce.
* ***Za použití vysvětlujících komentářů řešte následující krizové a neočekávané situace***
	+ *Na jednodenním výletě došlo k poruše autobusu, a to na poměrně odlehlém místě od civilizace. Blíží se noc a není jisté, zda se poruchu podaří opravit. Účastníci jsou unavení a nervózní, někteří začínají projevovat agresi.*
	+ Jaké informace lidem podáte, jakým způsobem budete komunikovat?
	+ Jaké kroky podniknete k řešení situace?
	+ Vyjmenujte způsoby, kterými můžete zvýšit pocit jistoty klientů, a chránit je tak proti různým nebezpečím v místě pobytu a okolí.
	+ Vyřešte konkrétní problém, který v destinaci nastal – došlo k záměně ubytování klienta (změna hotelu oproti původní objednávce - owerbooking).
	+ Vysvětlete, jakým způsobem byste jednal s osobou s pohybovým handicapem.
* ***Prakticky předveďte***
	+ Tvorbu časového harmonogramu – itineráře zájezdu včetně vysvětlení zásad tvorby.
	+ Způsoby orientace ve městě.
	+ Zorientování mapy a vyhledání trasy.
	+ Správné použití kompasu na mapě.
* ***Po celou dobu ověřování zajišťujte a dodržujte*** *(včetně zvládání obvyklých i neobvyklých a stresových situací)*
	+ bezpečnost klientů
	+ časový harmonogram
	+ neutrální přístup a zdvořilost
	+ dynamiku skupiny
	+ vzhled, kultivovaný projev
	+ vizuální kontakt a nonverbální komunikaci
	+ schopnost jednání s lidmi
	+ profesní chování a etiku v práci místního zástupce cestovní kanceláře
	+ zodpovědné, rozvážné a vyrovnané jednání
	+ přiměřené sebevědomí, schopnost sebeovládání a sebekázeň
	+ vstřícnost, ochotu, úctu k lidem
	+ zásady krizové komunikace
	+ předcházejte problémům a konfliktním situacím

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

* technické pomůcky
	+ PC s připojením k internetu
	+ dataprojektor
	+ tiskárna
	+ kompas
* školní atlas světa
* topografická mapa dané oblasti
* odborná literatura a časopisy
* AJ slovník
* spotřební materiál (papíry, psací potřeby)

**Kontrola dodržení časového limitu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost podle zadání** | **Časový limit** (v min.) |
| Písemná část v českém jazyce | 30 |
| Ústní zkouška | 85 |
| Písemná a ústní část z anglického jazyka | 60 |
| Praktické předvedení s vysvětlením | 10 |
| **Doba trvání zkoušky:** podle standardu **2 - 3 hod. + 1 hod. CJ** | **185**  |