

**Konkrétní zadání**

**65-030-M Vedoucí zájezdu**

**Zadání pro účastníky ověřování**

***Vypracujte dvoudenní standardní zájezd do Královéhradeckého kraje s danými parametry a požadavky. Zpracujte prezentaci s itinerářem trasy, programem zájezdu a průvodcovským výkladem ke dvěma historickým památkám. Zodpovězte otázky teoretického testu i ústního zadání. Komunikujte v cizím jazyce.***

**Teoretická zkouška** (písemná)

* Zpracujte písemný test, viz příloha.

**Teoretická zkouška** (ústní)

* Jste vedoucím poznávacího zájezdu, jehož cílem je Český Krumlov. Vyhodnoťte nebezpečné a riskantní situace, které mohou nastat během prohlídky města, a uveďte potřebná opatření, která je nutno provést.
* Jste vedoucí zájezdu. Nacházíte se na letišti se skupinou klientů před odletem. Jak u klientů docílíte pocitu jistoty?
* Jste vedoucí pobytového zájezdu. Autokarem jste dorazili na místo pobytu před tříhvězdičkový hotel. Uveďte následující postup, který je třeba provést k ubytování skupiny 40 účastníků zájezdu.
* Jako vedoucí zájezdu čekáte na určeném místě spolu s turisty na objednaný autobus, který nedorazil na smluvenou hodinu. Jak budete řešit tuto situaci?
* Sestavte program jednodenního výletu do Olomouce pro skupinu 30 osob z domova důchodců. Uveďte možná úskalí při organizaci pro tuto věkovou skupinu a organizační zabezpečení výletu.
* Jaké schopnosti a dovednosti by měl mít vedoucí zájezdu?
* Jste vedoucí poznávacího zájezdu ve Francii a dojde k úrazu jednoho z turistů. Je nutné ošetření lékařem. Turisti mají sjednáno v rámci zájezdu úrazové pojištění. Co vše je třeba zajistit pro správné vyřízení pojistné události?
* Jaké informace poskytnete klientům před započetím autobusového zájezdu?
* Jakými způsoby nabízejí a prodávají cestovní kanceláře klientům fakultativní zájezdy?
* Jak je zajištěna organizace fakultativních zájezdů pořádaných ubytovacím zařízením?
* Je možné odchýlit se od programu zájezdu na základě požadavků klientů?
* Jakým způsobem budete kontrolovat trasu dopravy autobusem?

**Praktická zkouška**

**Vypracujte dvoudenní standardní zájezd do Královéhradeckého kraje s následujícími parametry**

* Zájezd je zajištěn pro 49 osob + 1 průvodce. Odjezd z Nového Jičína – vlakové nádraží.
* Zájezd zahrnuje dopravu autobusem Mercedes Benz, 1x ubytování ve 2lůžkových pokojích, 1x polopenze a průvodce, zájezd nezahrnuje vstupy.
* Návštěva
* Litomyšl (trasa – parkoviště autobusu, náměstí, zámek a zpět)
* Dvůr Králové n. Labem – projížďka safaribusem, prohlídka ZOO
* zámek a špitál Kuks
* Adršpašské skály
* Babiččino údolí
* Nové město nad Metují – prohlídka památkové rezervace

**Úkoly 1.**

* Vyberte termín zájezdu s případným přihlédnutím ke kulturním akcím v uvedených městech nebo památkách.
* Připravte potřebné náležitosti vedoucího zájezdu před uskutečněním zájezdu.
* Zpracujte zasedací pořádek v autobusu na základě přiloženého seznamu osob.

**Do prezentace v aplikaci powerpoint zpracujte**

* Itinerář trasy
* program zájezdu
* průvodcovský výklad k vybraným dvěma historickým památkám nebo dvěma městům.

U výkladů týkajících se památek využijte obrázky s popisem (exteriéru, interiéru, apod.).

**Úkoly 2.**

* Vysvětlete, jak zajistíte bezpečnost pohybu turistů na horách během zájezdu.
* Podle předloženého harmonogramu vyhodnoťte možné časové ztráty (rizikové časové úseky).
* Vyřešte následující situaci: vyvrtnutí kotníku jednoho z turistů během pěší turistiky v Adršpašských skalách.
* Uveďte zásady chování vedoucího zájezdu ke skupině turistů při sdělování informací, při řešení jejich stížností nebo při nevhodném chování turistů.
* Předveďte zvládnutí dynamiky skupiny při různém věkovém složení.
* Na leteckém snímku města Litomyšle ukažte prohlídkovou trasu městem.
* Proveďte poskytnutí první pomoci při omdlení jednoho z turistů ve městě.
* Jeden účastník zájezdu má zdravotní indispozici (nutná chůze o berlích). Uveďte specifická opatření, která jsou nutná pro zajištění harmonogramu a služeb zájezdu pro daného turistu (specifika stravy).
* Vysvětlete problematiku sestavení zasedacího pořádku v autobusu z hlediska získání, třídění a využití informací.
* Předveďte práci s literaturou, internetem, mapami apod. při zpracování zadaného zájezdu.
* Sestavte itinerář zájezdu (dle zadání) a zpracujte náležitosti před zájezdem.
* Připravte individuální nabídku služeb pro zdravotně indisponovaného turistu. Místo prohlídky v Adršpašských skalách nabídněte turistovi jinou alternativu služeb.

**Po čas celé zkoušky bude sledováno**

* vhodné oblečení a celkový dojem zkoušeného
* udržování očního kontaktu zkoušeného a využívání nonverbální komunikace
* reakce při celkové komunikaci se zkoušejícím
* profesní vystupování a dodržování etikety během praktické zkoušky
* uplatnění řečnických a komunikačních dovedností při prezentování zájezdu
* řešení nespokojenosti turistů s přidělenými sedadly v autobusu vedoucím zájezdu
* schopnost předcházet konfliktním situacím a problémům v rámci zájezdu
* zodpovědné, rozvážné a vyrovnané chování
* vstřícnost, ochota a úcta k lidem při komunikaci
* uplatňování přiměřeného sebevědomí, schopnost sebeovládání a sebekázeň

**Ověření cizích jazyků** (teoretická a praktická zkouška)- viz příloha

* Předveďte rozhovor v německém jazyce se zkoušejícím v délce 10 min.
* Shrňte obsah textu a poté interpretujte daný text vlastními slovy v českém jazyce.
* Předveďte rozhovor v anglickém jazyce se zkoušejícím v délce 10 min.
* Písemně komunikujte v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu – dle zadání.

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

* dataprojektor
* promítací plátno
* PC s připojením na internet a příslušným software
* prezentační myš
* mikrofon
* reproduktory
* topografické mapy
* autoatlas
* cizojazyčný výkladový slovník
* odborná literatura ČR

**Kontrola dodržení časového limitu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost podle zadání** | **Časový limit** (v min.) |
| Písemné ověření – test | 60 |
| Ústní ověření  | 45 |
| Praktické ověření | 45 |
| Jazykové ověření  | 60 |
| **Doba trvání zkoušky:** podle standardu **2 - 3 hod. + 1 hod. na CJ** | **210**  |