

**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** |