

**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** |