

**Konkrétní zadání**

**65-029-N Vedoucí pracovník turistického informačního centra**

**Zadání pro účastníky ověřování**

***Jste vedoucím turistického a informačního centra. Řiďte a organizujte denní činnost TIC. Sestavte trasu výletu dle požadavků klienta. Vytvořte a předveďte prezentaci o délce 5 minut na téma Propagace města/regionu. Vyřešte zadané krizové situace. Komunikujte v anglickém jazyce dle zadání.***

**Teoretická zkouška** (písemná)

* Vyberte vhodný účetní doklad a vyplňte ho pro následující situaci: Pracujete v Hlavním turistickém centru, příspěvková organizace, Hlavní náměstí 1, 100 000 Praha, IČ 00123456, DIČ CZ00123456, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Praze, oddíl Pr., vložka 18. Prodal jste v hotovosti Průvodce městem za cenu 242 Kč včetně DPH 21 %. Kupující žádá daňový doklad. Kupující dostane originál nebo kopii dokladu? Vyplňte evidenční list zásob pro 100 kusů zboží v nákupní ceně 100 Kč + DPH 21 % a zaevidujte prodej. Proveďte záznam do pokladní knihy.
* Pracujete ve stejném turistickém centru jako v předchozím úkolu. Reagujte písemně na přiloženém předtisku dopisu na následující situaci: Pro zákazníka zprostředkováváte rezervaci kongresového sálu v Hotelu Palace (adresu si vymyslete) na pátek až neděli přibližně za 6 měsíců od současného data. Dotažte se na vhodné termíny a cenu.
* Navrhněte způsoby propagace místa/regionu/kraje.
* Máte stanoven jeden region ČR. Popište historii, ekonomickou situaci a sociální situaci regionu před rokem 1918 a po roce 1918. Vyberte v regionu jednu stavbu, jedno umělecké dílo, jednu událost a jednu osobnost, popište jejich význam, vztah k regionu a zasaďte je do historického kontextu. Popište folklór, zvyky a pověsti v regionu. Charakterizujte podnebí a počasí v regionu a jejich vliv na cestovní ruch.
* Jmenujte a stručně popište nejvýznamnější historické, kulturní a architektonické památky v místě vašeho působení.
* Jmenujte všechny Národní parky v ČR a popište Národní park České Švýcarsko. Jaký je rozdíl mezi Národním parkem, Chráněnou krajinnou oblastí a Národní přírodní rezervací? Charakterizujte omezení cestovního ruchu, průmyslu a zemědělství ve třech výše zmíněných druzích chráněných oblastí.
* Popište památky UNESCO: Historické centrum Českého Krumlova a Poutní kostel svatého Jana Nepomuckého. Jmenujte dvě z nehmotných památek UNESCO v ČR. Která památka UNESCO v ČR byla postavena ve 20. století?
* Jmenujte telefonní čísla na Policii ČR, Hasičský záchranný sbor a Záchranou zdravotní službu.

**Teoretická zkouška** (ústní)

* Jmenujte příklady turisticky zajímavých akcí probíhajících v současné době ve vašem regionu.
* Jmenujte vhodné oblasti v ČR pro horskou turistiku a provozování sportovního horolezectví. Charakterizujte jejich polohu, dopravní dostupnost, přírodní podmínky a turistický potenciál.
* Stručně charakterizujte turistický potenciál regionu (důvody jeho významnosti pro turistický ruch) vašeho působení nebo regionu, kde se koná zkouška. Jakými způsoby a kterými organizacemi je podporován cestovní ruch v regionu?

Popište

* polohu a velikost
* hustotu osídlení
* podnebí
* přírodu
* hospodářství
* kulturu
* zajímavosti a zvláštnosti
* Charakterizujte pojem Udržitelný cestovní ruch a vysvětlete jeho význam. Vysvětlete význam ochrany přírodního a kulturního dědictví.
* Popište německý vliv v kultuře a architektuře ČR.
* Před čím byste varoval zahraniční návštěvníky při návštěvě ČR?
* Jak omezíte nebezpečí při horské turistice?
* Jaký je postup první pomoci při zástavě srdce?
* Jak byste přizpůsobil prohlídku města pro skupinu mentálně postižených?
* Popište destinační management v místě zkoušky nebo v místě vašeho působení.
* Charakterizujte profesi pracovníka turistického a informačního centra a příspěvek tohoto pracovníka pro turistický ruch.

**Praktická zkouška** (modelové situace a praktické předvedení)

* Klient má zájem o kulturní vyžití v regionu/městě. Informujte ho o možnostech, doporučte vhodné písemné materiály, nabídněte vstupenky a upomínkové předměty. (v anglickém jazyce).
* Klient si vybral Průvodce města X za 242 Kč, DVD o městě X za 200 Kč a 2 ks měděných upomínkových mincí v ceně 50 Kč/ks (ceny včetně DPH), spočítejte cenu, vydejte zpět hotovost za 3 ks bankovky hodnoty 200 Kč, kterými klient zaplatil.
* Předveďte na terminálu přijetí platební karty
  + karta s čipem
  + karta s magnetickým páskem
  + karta bezkontaktní
* Vyřešte situace
  + klient chce platit natrženou bankovkou
  + klient chce rozměnit bankovku hodnoty 5 000 Kč
* Klient žádá sestavení trasy pro jednodenní cykloturistický výlet dvou zkušených a zdatných cyklistů se dvěma dětmi (12 a 15 let, zdatní cyklisté) zaměřený na památky a krásy krajiny. Start z krajského města. V cíli cesty žádá zajistit ubytování v hotelu, v dvoulůžkovém pokoji. Sestavte trasu výletu (sestavte plánek cesty a seznam navštívených lokalit s popisem), nabídněte tři varianty ubytování podle ceny. Přesvědčte členy komise o vhodnosti navržené trasy a zodpovězte jejich doplňující otázky.
* Vyřešte následující situaci: Telefonuje klient, že jeho otec ve věku 85 let se nevrátil z vycházky do lesa. Jednejte s klientem, zjistěte potřebné informace. Komu informace předáte?
* Popište objekty na fotografiích (viz příloha), zařaďte je historicky.
* Předveďte výklad k vybrané regionální památce, délka výkladu 5 minut.
* Jakým způsobem a s využitím jakých pomůcek se lze orientovat v terénu?
* Vaše TIC dostala nabídku spolupráce od
  + velké regionální firmy – mají zájem o reklamu na webu a v materiálech centra
  + obdoby TIC sousedního pohraničního regionu (Německo, Polsko, Rakousko) mají zájem o vypracování společných přeshraničních nabídek (turistika, cykloturistika, památky, ubytování, lyžování)

Jaké podniknete kroky?

* Vyřešte následující situaci: Vzhledem ke zhoršené finanční situaci vám váš zaměstnavatel předložil možnosti: 1. Propustit jednoho člena týmu. 2. Snížit plošně platy o 20 %. Vyberte jednu možnost a přesvědčte o ní své podřízené – členy komise.
* Jste vedoucím turistického a informačního centra. V současné chvíli máte k dispozici jednoho stálého zaměstnance, jednoho studenta – brigádníka a jednoho důchodce – brigádníka. Zaměstnanec žádá o volno k návštěvě lékaře – vyšetření není akutní, ale další volný termín je za tři měsíce. Během dneška musíte
  + zajistit běžný provoz centra (9.00 - 18.00 hodin) – nelze kombinovat s jinou prací
  + naplánovat a zajistit trasy 3 výletů (5 hodin) – zítra ve 12 hodin musíte zaslat klientům
  + vyřídit pracovní pochůzku na úřad – nutno osobně (3 hodiny) – další úřední hodiny za 2 dny
  + vyřídit reklamaci dodávky map (1 hodina) – potřebujete na zítřek
  + zkontrolovat text propagačního materiálu (2 hodiny) – uhání vás reklamní studio
  + udělat inventuru reklamních předmětů (3 hodiny) – příkaz nadřízeného, odevzdat ještě dnes
  + vyplnit dotazník pro krajský úřad (2 hodiny) – odeslat ještě dnes
  + máte schůzku s klientem (2 hodiny) – ve 14 hodin

Rozdělte práci a naplánujte úkoly.

**Praktická zkouška** pPrezentace)

* Vytvořte a předveďte prezentaci o délce 5 minut na téma Propagace města/regionu. V prezentaci se zaměřte na přírodní krásy.
* Texty v prezentaci musí být vaším dílem, obrázky je možno čerpat z internetu, ale nelze porušit autorský zákon. Doporučení: Obrázky je možno čerpat z <http://commons.wikimedia.org> .

Délka prezentace je tolerována v rozsahu 4,5 - 5 minut (za kratší nebo delší prezentaci se strhávají body).

**Po celou dobu zkoušky bude sledováno**

* Schopnost jednání s lidmi
* schopnost profesionální komunikace
* schopnost kultivovaného projevu a udržování seriózního vzhledu
* schopnost řešit stresové situace
* jednání s klienty
* jednání s podřízenými
* jednání s nadřízenými
* udržování očního kontaktu
* přiměřená nonverbální komunikace
* etika práce
* zabezpečení bezpečnosti klientů i podřízených
* jednání se skupinami se zvláštními nároky (postižení, děti, senioři apod.)
* sebehodnocení a reakce na kritiku
* schopnost jednat klidně a rozvážně, vstřícně a ochotně
* předvádět sebedůvěru a sebekázeň
* chovat se rozvážně a zodpovědně
* předcházet problémům a konfliktům

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

***Pro všechny části***

* papír a psací potřeby

***Pro písemnou část***

* formuláře dokladů: Příjmový pokladní doklad, Výdajový pokladní doklad, Paragon, Faktura
* předtisk formuláře dopisu (elektronicky)
* počítač bez připojení k internetu, textový editor
* průvodce nebo jiná odborná literatura pro stanovený region
* anglický slovník

***Pro praktickou část***

* počítač s internetem
* platební terminál
* turistická mapa regionu
* barevně vytištěný pracovní list

***Pro prezentační část***

* počítač s připojením do internetu, prezentační software

**Kontrola dodržení časového limitu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost podle zadání** | **Časový limit** (v min.) |
| Písemná zkouška | 60 |
| Ústní zkouška | 70 |
| Ověření anglického jazyka | 60 |
| Praktické předvedení | 90 |
| Prezentace | 25 |
| **Doba trvání zkoušky:** podle standardu **3 - 5 hod. + 1 hod na CJ** | **305** |