

Průvodce cestovního ruchu (kód: 65-021-N)

| | |
|---------------------------------------|---|
| Autorizující orgán: | Ministerstvo pro místní rozvoj |
| Skupina oborů: | Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65) |
| Týká se povolání: | Pracovník cestovní kanceláře; Pracovník pohostinství a hotelového provozu; Průvodce |
| Kvalifikační úroveň NSK - EQF: | 5 |

Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|--|--------|
| Prokazování znalostí historie a dějin kultury v České republice ve vztahu k cestovnímu ruchu | 5 |
| Prokázat znalost světových dějin a dějin kultury ve vztahu k cestovnímu ruchu | 5 |
| Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice | 5 |
| Využívání znalostí zeměpisu Evropy a ostatních světadílů ve vztahu k cestovnímu ruchu | 5 |
| Prokázání znalostí o životním prostředí | 5 |
| Orientace v současném právním a politickém systému v ČR | 5 |
| Orientace v současném právním a politickém systému EU | 5 |
| Prokázání podrobných tematických znalostí reálií a specifíků v cestovním ruchu | 5 |
| Příprava výkladu průvodce a nabídky průvodcovských služeb | 5 |
| Vedení skupiny | 5 |
| Provádění výkladu | 5 |
| Zohledňování osob se speciálními potřebami v práci průvodce | 5 |
| Uplatňování právních a ekonomických aspektů při výkonu práce průvodce | 5 |
| Prokázání znalostí techniky služeb cestovního ruchu | 5 |
| Uplatňování profesního jednání a komunikace | 5 |
| Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce průvodce | 5 |
| Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce průvodce | 5 |
| Informovanost o reáliích dané jazykové oblasti | 5 |

Platnost standardu

Standard je platný od: 30.06.2009

Kritéria a způsoby hodnocení

Prokazování znalostí historie a dějin kultury v České republice ve vztahu k cestovnímu ruchu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Objasnit vztah historie a dějin umění ČR ve vztahu k cestovnímu ruchu | Slovně nebo písemně |
| b) Vysvětlit politické, sociální a ekonomické souvislosti dějin ČR, prokázat znalosti dobových souvislostí a významných historických událostí | Slovně nebo písemně |
| c) Prokázat základní znalosti o archeologických a historických zajímavostech na území ČR | Slovně nebo písemně |
| d) Prokázat znalosti o umění, historických osobnostech | Slovně nebo písemně |
| e) Pracovat s odbornou literaturou | Prakticky |
| f) Charakterizovat nejvýznamnější kulturní, historické a architektonické památky | Slovně nebo písemně |
| g) Poznávat na obrázku nebo podle známých charakteristik nejvýznamnější historické a památkové objekty a zařadit je do historického období | Prakticky nad obrazovými materiály se slovním vysvětlením |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Prokázat znalost světových dějin a dějin kultury ve vztahu k cestovnímu ruchu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|---|
| a) Objasnit vztah historie a dějin umění ve vztahu k cestovnímu ruchu ve významných evropských destinacích | Slovně nebo písemně |
| b) Objasnit vztah historie ve vztahu k cestovnímu ruchu ve významných světových destinacích | Slovně nebo písemně |
| c) Orientovat se v politické, sociální a ekonomické historii daných oblastí | Slovně nebo písemně |
| d) Charakterizovat nejvýznamnější kulturní a historické a archeologické památky v EU a ve světě | Slovně nebo písemně |
| e) Poznávat na obrázku nebo podle známých charakteristik nejvýznamnější historické a památkové objekty a zařadit je do historického období | Prakticky nad obrazovými materiály se slovním vysvětlením |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|---------------------|
| a) Objasnit vztah geografie a cestovního ruchu | Slovně |
| b) Pracovat s mapou a geografickými údaji a dalšími informacemi | Prakticky |
| c) Charakterizovat přírodní podmínky v ČR | Slovně nebo písemně |
| d) Charakterizovat významné průmyslové a zemědělské oblasti | Slovně nebo písemně |
| e) Zhodnotit potenciál konkrétního geografického prostředí podle zadání pro realizaci cestovního ruchu | Slovně nebo písemně |
| f) Vysvětlit faktory, které tvoří turistický potenciál regionu a způsoby podpory cestovního ruchu | Slovně nebo písemně |
| g) Charakterizovat významné oblasti cestovního ruchu v ČR a ve světě | Slovně nebo písemně |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Využívání znalostí zeměpisu Evropy a ostatních světadílů ve vztahu k cestovnímu ruchu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|---------------------|
| a) Charakterizovat přírodní a hospodářsko-sociální podmínky v Evropě | Slovně nebo písemně |
| b) Charakterizovat přírodní a hospodářsko-sociální podmínky pro rozvoj cestovního ruchu v jednotlivých světadílech | Slovně nebo písemně |
| c) Zhodnotit potenciál konkrétního geografického prostředí podle zadání pro realizaci cestovního ruchu | Slovně nebo písemně |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Prokázání znalostí o životním prostředí

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---------------------|
| a) Vysvětlit význam udržitelného cestovního ruchu a ochrany přírodního dědictví | Slovně nebo písemně |
| b) Vysvětlit úlohu chráněných oblastí a chování turistů v nich (flora, fauna..) | Slovně nebo písemně |
| c) Uvést další způsoby ochrany životního prostředí a vlivy cestovního ruchu, průmyslu a zemědělství | Slovně nebo písemně |
| d) Charakterizovat podnebí v zadané oblasti a vlivy počasí na cestovní ruch | Slovně nebo písemně |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v současném právním a politickém systému v ČR

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---------------------|
| a) Charakterizovat politický systém, mezinárodní vztahy a hospodářství v ČR | Slovně nebo písemně |
| b) Uvést základní sociálně demografické údaje | Slovně nebo písemně |
| c) Charakterizovat vzdělávací systém | Slovně nebo písemně |
| d) Uvést způsob zajištění zdravotní a sociální péče | Slovně nebo písemně |
| e) Uvést významné výsledky v oblasti vědy | Slovně nebo písemně |
| f) Charakterizovat trávení volného času, rekreace, zábavu | Slovně nebo písemně |
| g) Uvést stravovací zvyklosti, tradiční pokrmy a nápoje, možnost stravování | Slovně nebo písemně |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v současném právním a politickém systému EU

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|---------------------|
| a) Charakterizovat právní a politický systém EU | Slovně nebo písemně |
| b) Orientovat se v podmínkách poskytování průvodcovských služeb v EU | Slovně nebo písemně |
| c) Uvést příklady mezinárodních organizací průvodců a cestovního ruchu | Slovně nebo písemně |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Prokázání podrobných tematických znalostí reálií a specifík v cestovním ruchu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|---------------------|
| a) Podrobně charakterizovat památky UNESCO v ČR | Slovně nebo písemně |
| b) Charakterizovat různé druhy turistiky (pěší, horská, vodní atd. podle zadání) | Slovně nebo písemně |
| c) Popsat folklór, zvyky, pověsti v dané oblasti a regionu | Slovně nebo písemně |
| d) Představit mnohokulturnost českého prostředí | Slovně nebo písemně |

Je třeba splnit kritérium a), b) a dále c) nebo d).

Příprava výkladu průvodce a nabídky průvodcovských služeb

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|-----------------|
| a) Získávat, třídit a využívat informace pro přípravu výkladu s ohledem na posluchače a jejich zájmy | Prakticky |
| b) Pracovat s literaturou, internetem, mapami apod. – využívat informační zdroje | Prakticky |
| c) Dbát na pečlivost přípravy | Prakticky |
| d) Připravit výklad na dané téma pro určitou skupinu účastníků (poutavě, správně, objektivně..) | Prakticky |
| e) Zpracovat přípravu na zájezd nebo naplánovat trasu | Písemně |
| f) Připravit individuální nabídku průvodcovských služeb | Písemně |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení skupiny

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--|
| a) Reprezentovat oblast – místo, město region, zemi | Prakticky po celou dobu ověřování |
| b) Prokázat znalost zásad bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci (BOZP) a jejich dodržování | Slovně nebo písemně |
| c) Zajišťovat bezpečnost klientů (při pohybu ve městě, na horách, v dopravních prostředcích, v ubytovacím zařízení apod.) | Prakticky po celou dobu ověřování nebo slovní vysvětlení |
| d) Uplatňovat techniku průvodcovské činnosti (postoj k památce, skupině, práce s početnou skupinou apod.) | Prakticky po celou dobu ověřování |
| e) Řídit časový plán, dodržovat časový harmonogram | Prakticky |
| f) Vyhodnotit riskantní a nebezpečné situace a přijmout opatření | Slovní vysvětlení |
| g) Zvládat obvyklé i neobvyklé a stresové situace, prokázat zásady krizové komunikace | Prakticky se slovním vysvětlením |
| h) Udržovat neutrální přístup a zdvořilost | Prakticky po celou dobu ověřování |
| i) Zvládat dynamiku skupiny | Prakticky po celou dobu ověřování |
| j) Vyvolat pocit jistoty u klientů (ochrana proti kriminalitě, podvodům apod.) | Slovně s vysvětlením |
| k) Orientovat se v terénu | Prakticky |
| l) Poskytnout laickou první pomoc | Praktickou ukázkou nebo slovním vysvětlením |

Je třeba splnit všechna kritéria. Splnění kritéria l) lze nahradit předložením osvědčení z kurzu první pomoci či doložením vzdělání v oblasti zdravotnické profese.

Provádění výkladu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|-------------------|
| a) Používat mateřský i cizí jazyk, zvládat základy rétoriky | Prakticky, slovně |
| b) Provádět skupiny nebo jednotlivé návštěvníky po přírodních a kulturních památkách | Prakticky |
| c) Představit návštěvníkům kulturní a přírodní dědictví a životní prostředí | Slovně, prakticky |
| d) Informovat návštěvníky o významných aspektech života v dané lokalitě | Slovně, prakticky |
| e) Využívat technické prostředky v práci průvodce | Prakticky |
| f) Používat vhodný a kultivovaný styl řeči a slovní zásobu | Prakticky, slovně |
| g) Zaujmout správný postoj vůči skupině klientů a dodržet jej, případně reagovat pružně na situaci, pohotově se rozhodovat | Prakticky, slovně |
| h) Uplatňovat schopnost pracovat samostatně a nezávisle, improvizovat | Prakticky |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zohledňování osob se speciálními potřebami v práci průvodce

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|-----------------|
| a) Identifikovat zvláštní potřeby klientů | Slovně |
| b) Připravit plán vhodný pro všechny nebo se zohledněním individuálních potřeb | Prakticky |
| c) Přizpůsobit trasu možnostem klientů podle jejich omezení | Prakticky |
| d) Přizpůsobit trasu s ohledem na bezpečnost dětí | Prakticky |
| e) Navrhovat animační program v rámci prohlídky | Slovně |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uplatňování právních a ekonomických aspektů při výkonu práce průvodce

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|----------------------|
| a) Uvést právní podmínky výkonu živnostenského podnikání (živnosti), jehož obsahem je průvodcovská činnost v oblasti cestovního ruchu | Slovně nebo písemně |
| b) Uvést základní povinnosti živnostníka vůči státu | Slovně nebo písemně |
| c) Charakterizovat ekonomické aspekty a trendy v cestovním ruchu | Slovně nebo písemně |
| d) Uvést příklady státních i nestátních organizací zabývajících se problematikou průvodcovské činnosti v ČR | Slovně nebo písemně |
| e) Uvést příklady ochrany spotřebitele | Slovně nebo písemně |
| f) Vysvětlit administrativní a účetní úkony spojené s činností průvodce | Slovně s vysvětlením |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Prokázání znalostí techniky služeb cestovního ruchu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|-----------------------------------|
| a) Zajistit asistenční, stravovací, ubytovací a dopravní služby | Prakticky |
| b) Řešit pojistné a mimořádné události v cestovním ruchu, prokázat znalost pojištění a asistenčních služeb | Slovně s vysvětlením nebo písemně |
| c) Poskytovat informační služby, orientovat se v informačních a rezervačních systémech | Slovně, prakticky |
| d) Spolupracovat s informačními centry, s tuzemskými a zahraničními partnery | Prakticky s vysvětlením |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uplatňování profesního jednání a komunikace

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|-----------------------------------|
| a) Charakterizovat profesi průvodce a jeho pozici v cestovním ruchu | Slovně |
| b) Dbát na vzhled, kultivovaný projev a dobrou fyzickou kondici | Prakticky |
| c) Předvést kultivovaný hlasový projev – přednes, výslovnost, technika dýchání | Prakticky, slovně |
| d) Uplatňovat vizuální kontakt a nonverbální komunikaci | Prakticky |
| e) Zvládat nepříjemné účastníky jejich dotazy | Prakticky, slovní vysvětlení |
| f) Projevovat schopnost jednání s lidmi a práce v týmu | Prakticky po celou dobu ověřování |
| g) Uplatňovat profesní chování a etiku v práci průvodce | Prakticky po celou dobu ověřování |
| h) Uplatňovat komunikační a řečnické dovednosti | Prakticky |
| i) Porozumět problému a vyřešit ho, přizpůsobit se konkrétní situaci | Prakticky se slovním vysvětlením |
| j) Vnímat místní souvislosti, nebo souvislosti závislé na specifiku klienta a jednat podle toho | Prakticky se slovním vysvětlením |
| k) Předcházet problémům a konfliktním situacím | Prakticky po celou dobu ověřování |
| l) Chovat se zodpovědně, rozvážně, vyrovnaně | Prakticky po celou dobu ověřování |
| m) Projevovat vstřícnost, ochotu, úctu k lidem | Prakticky po celou dobu ověřování |
| n) Mít přiměřené sebevědomí, schopnost sebeovládání a sebekázeň | Prakticky po celou dobu ověřování |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce průvodce

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|-----------------|
| a) Prokázat schopnost všeobecně konverzovat v rozhovoru se zkoušejícím v délce 10 min., konverzace má napodobovat běžný rozhovor mezi průvodcem a turistou | Slovně |
| b) Připravit si a podat výklad podle vlastního výběru o přírodním a kulturním dědictví místa nebo oblasti v délce 5 min., uchazeč může nahlížet do poznámek (nesmí je však doslovně číst), zkoušející může položit 1 – 2 doplňující otázky k tématu výkladu | Slovně |
| c) Přesně přeložit text v rozsahu 100 slov do cizího jazyka, zkoušející vybere vhodný text související s prací průvodce a dá uchazeči před překladem čas na prostudování v délce 2 min. | Slovně |
| d) Shrnout obsah textu v rozsahu asi 250 slov jako např. text historického popisu, brožury ap., uchazeč obdrží text 3 min. předem a může si připravit poznámky, pak text vrátí zkoušejícímu a vlastními slovy v cizím jazyce parafrázuje obsah textu | Slovně |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce průvodce

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|-----------------|
| a) Napsat dopis, vzkaz nebo sdělení (podle vlastního výběru) v rozsahu cca 50 slov, text se bude vztahovat k práci průvodce při komunikaci s klienty, bude srozumitelný, bude zachován správný slovosled, pravopis bez hrubých gramatických a stylistických chyb | Písemně |

Je třeba splnit dané kritérium.

Informovanost o reáliích dané jazykové oblasti

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|-----------------|
| a) Charakterizovat stávající systém po stránce politické a ekonomické | Slovně |
| b) Uvést hlavní přírodní a kulturní památky v dané jazykové oblasti | Slovně |
| c) Představit kulturní a přírodní dědictví a životní prostředí | Slovně |
| d) Přiblížit sociokulturní prostředí, zvyky a tradice | Slovně |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba stanoví, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy. Zároveň s oznámením termínu o konání zkoušky zadá uchazeči zpracování písemné práce (itinerář, prezentace apod.), jejíž obsah vychází z kompetencí a kritérií hodnotícího standardu - zejména odborné způsobilosti A.2.H.3.2.001 Příprava výkladu průvodce a nabídky průvodcovských služeb - kritéria hodnocení e), f). Zpracovanou písemnou práci uchazeč předloží u zkoušky. Na její zpracování musí mít uchazeč alespoň 2 týdny. Dále stanoví místo konání zkoušky (včetně praktické zkoušky) a které pomůcky uchazeč při zkoušce smí používat. Uchazeč ve stanoveném termínu sdělí cizí jazyk (cizí jazyky), ve kterém bude ověřována jazyková způsobilost, tj. 3 poslední uvedené kompetence (ústní komunikace v cizím jazyce pro práci průvodce; písemná komunikace v cizím jazyce pro práci průvodce; informovanost o realitách dané jazykové oblasti).

V případě, že uchazeč v minulosti složil jazykovou zkoušku úrovně minimálně B2 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky a doloží její úspěšné vykonání příslušným certifikátem, lze ji pro účely této DK uznat v plném rozsahu a uchazeč nemusí konat. 3 poslední vedené kompetence (viz výše).

Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO).

Zkouška probíhá ve zkušební místnosti i v terénu, kdy jsou prověřována předepsaná kritéria podle jednotlivých bodů kvalifikace.

Autorizovaná osoba uvede v osvědčení o získání dílčí kvalifikace ve výčtu získaných odborných způsobilostí též specifikaci cizího jazyka (cizích jazyků), kterého se týkají odborné způsobilosti „Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce průvodce“ a „Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce průvodce“.

Výsledné hodnocení

Zkoušení uchazeče provádí jeden zkoušející. Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou způsobilost a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou způsobilost musí znít „vyhověl“ nebo „nevyhověl“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé způsobilosti. Návrh na výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč vyhověl pro všechny způsobilosti, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč pro některou způsobilost nevyhověl.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou nebo před jedním autorizovaným zástupcem právnické osoby. V případě ověřování jazykových kompetencí (viz výše), pokud autorizovaná osoba nemá kvalifikaci v příslušném cizím jazyce na úrovni magisterského studia (doloží diplom), nebo v daném jazyce nezískala a nedoložila certifikát úrovně minimálně C1 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, musí být při zkoušce přítomna také další osoba, která, tyto kvalifikační požadavky splňuje.

Pro posouzení některých kritérií si autorizovaná osoba může přizvat jako odborníka dalšího přísedícího, např. zdravotníka.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba musí splňovat tyto požadavky:

Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let praxe jako průvodce, má alespoň 5 let praxe jako lektor v oblasti vzdělávání průvodců a prokáže odbornou kvalifikaci pro práci průvodce cestovního ruchu.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, která nemá odbornou kvalifikaci podle příslušných ustanovení zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání), a přípravu zaměřenou na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
- Autorizovaná osoba musí mít základní dovednosti práce s počítačem a s internetem (stačí doložit čestným prohlášením).
- Autorizovaná osoba musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC, tisku jednotného osvědčení a zaslání s vyhodnocením elektronickou poštou (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- topografické mapy, odborná literatura, slovník
- technické pomůcky – mikrofon, PC apod.

K žádosti o autorizaci žadatel přiloží seznam svého materiálně technického vybavení pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně technické vybavení jiné organizace, přiloží k žádosti o udělení autorizace smlouvu o jeho využívání nebo pronájmu, která bude uzavřena nejméně na dobu pěti let.

Doba přípravy na zkoušku

Celková délka přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 1 hodina.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková délka trvání vlastní zkoušky (bez času na přestávky a přípravu) je 5 až 6 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). V případě zařazení cizího jazyka se zkouška navyšuje o 3 hodiny pro každý ověřovaný cizí jazyk. Zkouška může být podle zadaných úkolů rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Standard byl připraven Národním ústavem odborného vzdělávání v Praze ve spolupráci s Asociací průvodců České republiky a Ministerstvem pro místní rozvoj ČR.