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

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání: Průvodce turistů; Průvodce
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 5

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v historii a dějinách kultury ČR pro potřeby průvodcovské činnosti	5
Orientace ve světových dějinách a dějinách kultury pro potřeby průvodcovské činnosti	5
Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v ČR pro potřeby průvodcovské činnosti	5
Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu Evropy a ostatních světadílů pro potřeby průvodcovské činnosti	5
Využívání znalostí informačního minima o ČR pro potřeby průvodcovské činnosti	5
Orientace v právních podmínkách pro potřeby průvodcovské činnosti v ČR	5
Příprava nabídky průvodcovských služeb v ČR	5
Příprava výkladu průvodce cestovního ruchu	5
Provázení turistů v ČR	5

Platnost standardu

Standard je platný od: 27.08.2024

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce

Uchazečem o zkoušku může být každá fyzická osoba starší 18 let, která získala alespoň základy vzdělání, nebo účastník rekvalifikace podle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

Zdravotní způsobilost není vyžadována.

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce písemnou formou sdělí, kde a jakým způsobem se uchazeč může informovat o svých povinnostech a průběhu zkoušky a které doklady/dokumenty musí uchazeč předložit bezprostředně před započetím zkoušky.

Nejpozději s odesláním pozvánky ke zkoušce autorizovaná osoba předá uchazeči písemnou formou (např. prostřednictvím e-mailu) ke splnění odborné způsobilosti **Příprava nabídky průvodcovských služeb v ČR**, *kritérium a)* sadu 7 modelových zadání pro sestavení nabídky průvodcovských služeb, z nichž si v den konání zkoušky uchazeč jedno vylosuje.

Nejpozději 7 dní před zahájením zkoušky, pokud se nedohodnou jinak, uchazeč sdělí písemnou formou autorizované osobě, kterou místní pamětihodnost si zvolil k ověření odborné způsobilosti **Provázení turistů v ČR**, *kritérium e)*. V případě, že uchazeč autorizované osobě tuto informaci nesdělí, téma pro ověření kritéria mu v den zkoušky stanoví zkoušející.

Uchazeč může při zkoušce využívat:
- vlastní kancelářské potřeby,
- pro účely ověřování odborné způsobilosti **Provázení turistů v ČR**, *kritérium g)* vlastní chytrý telefon nebo tablet s připojením k internetu.

2. Průběh zkoušky

Před zahájením zkoušky uchazeč předloží zkoušejícímu průkaz totožnosti a případně další dokumenty opravňující k připuštění ke zkoušce uvedené v části 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce.

Bezprostředně před zahájením zkoušky autorizovaná osoba seznámí uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s jeho právy a povinnostmi v rámci zkoušky podle zákona č. 179/2006 Sb., a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž autorizovaná osoba vyhotoví a uchazeč podepíše písemný záznam.

Zkoušející uzná, a tedy nemusí ověřovat, ty odborné způsobilosti, které byly již dříve u uchazeče ověřeny v rámci zkoušky z jiné profesní kvalifikace (nutno doložit osvědčením o získání profesní kvalifikace), a které jsou shodné svým rozsahem i obsahem. Rozsah a obsah odborné způsobilosti určují její jednotlivá kritéria a pokyny k provedení zkoušky popsané v hodnoticím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnoticím standardem (například při nutnosti dodržení technologických postupů a časové souslednosti různých činností).

Zkouška se koná v českém jazyce.

Zkouška je veřejná. Praktická část zkoušky a praktická zkouška není veřejná v případech, kdy to je nutné z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

Zkouška se skládá ze tří částí a koná se na území ČR:
- písemná zkouška - viz specifické pokyny k vybraným odborným způsobilostem a kritériím a pravidla pro písemné ověření
- praktická zkouška - viz specifické pokyny k vybraným odborným způsobilostem a kritériím
- ústní zkouška - viz specifické pokyny k vybraným odborným způsobilostem a kritériím

Specifické pokyny k vybraným odborným způsobilostem a kritériím:

Odborná způsobilost **Orientace v historii a dějinách kultury ČR pro potřeby průvodcovské činnosti:**
kritérium a) Zkoušející připraví sadu 120 testových otázek, z nichž dostane uchazeč 30 otázek. Rozsah testovaných

znalostí uchazeče odpovídá Rámcovému vzdělávacímu programu pro gymnázia (kód oboru vzdělání: 79-41-K/41) přizpůsobenému pro potřeby průvodcovské činnosti.
kritérium b) Zkoušející připraví sadu 112 testových otázek, z nichž dostane uchazeč 28 otázek. Rozsah testovaných znalostí uchazeče odpovídá Rámcovému vzdělávacímu programu pro gymnázia (kód oboru vzdělání: 79-41-K/41) přizpůsobenému pro potřeby průvodcovské činnosti.

Odborná způsobilost **Orientace ve světových dějinách a dějinách kultury pro potřeby průvodcovské činnosti:**
kritérium a) Zkoušející připraví sadu 120 testových otázek, z nichž dostane uchazeč 30 otázek. Rozsah testovaných znalostí uchazeče odpovídá Rámcovému vzdělávacímu programu pro gymnázia (kód oboru vzdělání: 79-41-K/41) přizpůsobenému pro potřeby průvodcovské činnosti.
kritérium b) Zkoušející připraví sadu 15 obrázků nejvýznamnějších kulturních památek v Evropě a 15 obrázků nejvýznamnějších kulturních památek mimo Evropu (například socha Svobody v New Yorku, opera v Sydney, athénská akropole, římské koloseum), z nichž si uchazeč vylosuje z každé sady 2 obrázky.

Odborná způsobilost **Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu ČR pro potřeby průvodcovské činnosti:**
kritérium a) Zkoušející připraví sadu 15 turisticky nejnavštěvovanějších lokalit ČR (například město – Kutná Hora, Český Krumlov, Plzeň; region, oblast – Západočeské lázně, Český ráj), z nichž si uchazeč jednu vylosuje.
kritérium b) Zkoušející připraví sadu 30 obrázků nejnavštěvovanějších kulturních, historických, technických a přírodních památek v ČR (národní kulturní památky, národní přírodní památky, národní technické památky, památkové rezervace, hmotné i nehmotné památky UNESCO a další významné památky), z nichž si uchazeč vylosuje 2 obrázky.

Odborná způsobilost **Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu Evropy a ostatních světadílů pro potřeby průvodcovské činnosti:**
kritérium a) Zkoušející připraví sadu 80 testových otázek, z nichž uchazeč dostane 20 otázek.

Odborná způsobilost **Využívání znalostí informačního minima o ČR pro potřeby průvodcovské činnosti:**
Rozsah testovaných znalostí uchazeče odpovídá Rámcovému vzdělávacímu programu pro gymnázia (kód oboru vzdělání: 79-41-K/41) přizpůsobenému pro potřeby průvodcovské činnosti.
kritérium a) Uchazeč si vylosuje jednu otázku z následujícího výčtu: oficiální název a nejvyšší představitel ČR, státní symboly ČR, politický systém ČR, orgány státní moci a správy ČR, mezinárodní vztahy a styky ČR, EU a ČR, administrativní členění ČR, poloha ČR, přírodní podmínky ČR, demografie a etnické složení ČR.
kritérium b) Uchazeč si vylosuje jednu otázku z následujícího výčtu: průmysl a energetika ČR, zemědělství ČR, doprava ČR, obchod a finance ČR, sociální politika ČR, zdravotnictví ČR, školství a věda ČR, církevní a náboženské instituce v ČR, česká světová prvenství, světoznámé české osobnosti.

Odborná způsobilost **Orientace v právních podmínkách pro potřeby průvodcovské činnosti v ČR:**
kritéria a), b), e) Zkoušející připraví ke každému kritériu sadu 10 testových otázek, z nichž uchazeč dostane 4 otázky.
kritérium c) Zkoušející připraví sadu 15 modelových mimořádných či pojistných situací v cestovním ruchu (například odcizení cestovního dokladu, peněz, platební karty klientovi), z nichž si uchazeč vylosuje jednu k vyřešení.
kritérium d) Zkoušející připraví sadu 10 modelových situací simulujících reklamaci služeb v cestovním ruchu (například neodpovídající úroveň ubytování, reklamace transakce ve směnárně, reklamace zážitkové túry), z nichž si uchazeč vylosuje jednu k vyřešení.

Odborná způsobilost **Příprava nabídky průvodcovských služeb v ČR:**
kritérium a) Zkoušející připraví sadu 7 modelových zadání pro sestavení nabídky průvodcovských služeb, z nichž si uchazeč jedno vylosuje.
Každé ze 7 modelových zadání obsahuje požadavky a informace, na jejichž základě uchazeč ve zkušební místnosti vytvoří schéma programu, které následně obhájí ústním komentářem. Každé modelové zadání musí obsahovat časovou dotaci a rámcový itinerář programu, charakteristiku cílové skupiny klientů, požadavky na služby, které mají být v rámci programu realizovány a informace o plánovaném způsobu jejich realizace, informace o rozpočtu na služby hrazené na místě.
Ke každé modelové sadě připraví zkoušející 5 dílčích zadání, z nichž si uchazeč jedno vylosuje ke splnění odborné způsobilosti Příprava výkladu průvodce cestovního ruchu, kritérium a) např. úvodní slovo při zahájení výletu/zájezdu v autokaru, úsek trasy, památkový objekt, část objektu, pohled z vyhlídky na město, a který přednese ve zkušební místnosti.

Odborná způsobilost **Příprava výkladu průvodce cestovního ruchu:**
kritérium a) Ve vazbě na vylosované dílčí zadání modelového zadání pro ověřování odborné způsobilosti Příprava nabídky průvodcovských služeb v ČR si uchazeč připraví výklad v délce 5-10 minut a přednese jej ve zkušební

místnosti. Pro přípravu může použít dostupné zdroje ve zkušební místnosti, PC/tablet s připojením k internetu zajištěný autorizovanou osobou, může si dělat poznámky. Na zpracování tohoto zadání má 15-20 minut.
kritérium b) Zkoušející připraví sadu 10 modelových situací, ve kterých průvodce obvykle provádí výklad (například výklad během plavby parníkem, výklad v autobuse, výklad v galerii, výklad v kostele, výklad na rušném náměstí), z nichž si uchazeč vylosuje jednu. Uchazeč popíše specifika výkladu průvodce pro tuto danou situaci.

Odborná způsobilost **Provázení turistů v ČR**:
kritérium a) Uchazeč uvede zásady bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci (BOZP) na konkrétním příkladu, to znamená, že si vylosuje k vyřešení některou z připravených modelových situací, které nastávají v reálné praxi (například výstup na věž, sestup do podzemí, sportovní aktivity, kluzké povrchy, zledovatělé chodníky, plavba lodí, využití dopravních prostředků jako kolo). Zkoušející připraví sadu 10 různých modelových situací, z nichž si uchazeč vylosuje jednu.
kritérium b) Uchazeč uvede zásady poskytování laické první pomoci a zásady komunikace s dispečinkem záchranné služby na konkrétním příkladu, to znamená, že si vylosuje k vyřešení některou z připravených modelových situací, které nastávají v reálné praxi (například nevolnost klienta, zakopnutí a následný pád klienta, podvrtnutí kotníku, bodnutí hmyzem). Zkoušející připraví 5 modelových situací, z nichž si uchazeč vylosuje jednu.
kritérium c) Uchazeč obecně charakterizuje organizačně technické zajištění akce cestovního ruchu (například setkání s klienty, spolupráce s řidičem autobusu, zakoupení vstupenek v památkovém objektu). Zkoušející uplatňuje vhodné doplňující otázky.
kritérium d) Zkoušející připraví modelovou sadu 5 služeb cestovního ruchu, z nichž si uchazeč jednu vylosuje a na jejímž příkladu vysvětlí postup průvodce při zajišťování realizace této služby.
kritérium e) Každý uchazeč jednotlivě prakticky předvede v terénu v závislosti na místě, kde zkouška fyzicky probíhá, zpracovaný výklad, kterým představí některou z významných místních pamětihodností, a to na základě vlastního výběru. Kritérium bude ověřeno prostřednictvím uceleného a nepřerušovaného průvodcovského výstupu uchazeče v terénu (v délce zhruba 10 minut). Zkoušející vystupuje aktivně v roli individuálního klienta a do průvodcovského výkladu z pozice zkoušejícího nevstupuje. Ověřuje se schopnost uchazeče poskytnout souvislý, věcně správný a situaci adekvátní výklad záživnou a interaktivní formou.
Kritérium f) Zkoušející vystupuje v roli klienta a během předvedení výkladu průvodce konfrontuje uchazeče s požadavkem vyžadujícím jeho pohotovou reakci (například dotaz na WC, potřeba opatření léku, potřeba obstarání vody, potřeba krátkého odpočinku). Hodnotí se pohotovost a schopnost flexibilního jednání uchazeče.
kritérium g) Zkoušející vystupuje v roli klienta a položí uchazeči dotaz (informaci určenou k vyhledání, například otevírací hodiny památkového objektu, možnost návštěvy kulturního představení). Uchazeč vyhledá požadovanou informaci a dotaz zodpoví. Hodnotí se správnost a pohotovost vyhledání. Uchazeč může použít vlastní počítač, tablet nebo chytrý telefon.
kritéria h), i) Uchazeč prokazuje svým chováním a jednáním po celou dobu konání zkoušky.

Pravidla pro písemné ověření
- písemné ověření se provede formou testu
- sadu otázek pro testy stanovuje zkoušející podle požadavků hodnoticího standardu
- otázky jsou unikátní pro každou odbornou způsobilost
- u každé otázky jsou uvedeny 3 odpovědi, z nichž pouze 1 je správná

Test pro jednotlivého uchazeče
- musí mít 120 otázek (každé kritérium, které se ověřuje písemným ověřením podle hodnoticího standardu, musí být zohledněno)
- je generován ze sady otázek pro testy, aby bylo možné vytvářet různé testy
- může mít listinnou nebo elektronickou podobu
- za úspěšné splnění testu se považuje 75 % správně zodpovězených otázek a současně pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek
- během testu nesmí uchazeč vyhledávat odpovědi v žádných listinných ani elektronických zdrojích

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby je oprávněný předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede autorizovaná osoba do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační standard profesní kvalifikace připravila SR pro gastronomii, hotelnictví a turismus , ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Asociace cestovních kanceláří České republiky
Asociace průvodců České republiky
TYRKYS, škola kultury podnikání v cestovním ruchu, s. r. o.
Prague City Tourism, a. s.