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 specifik 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 do: 01.02.2012

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 specifik v cestovním ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Podrobně charakterizovat památky UNESCO v ČR	Slovně nebo písmeně
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 kriteria 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 reáliích 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 kriterií 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 zasílání 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 uzavřená 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.