* **Průvodce a jeho osobnost.**

**(průvodce, požadavky na osobnost a na kvalifikaci průvodce, náplň práce průvodce, příprava průvodce na zájezd)**

**Kdo je průvodce**

* Průvodcem cestovního ruchu je fyzická osoba, která provádí návštěvníky v jazyce podle jejich výběru a poskytuje výklad o kulturním a přírodním dědictví oblasti. Tato osoba má obvykle určitou specializaci na tuto oblast.

**Osobnost**

* **S**mysl pro organizaci a pořádek, pohotové reakce, orientace v terénu, výborná paměť, vnímání souvislostí, rozhodnost, empatie, záliba cestovat, zajímavě hovořit, upoutat pozornost, jazykové a řečnické nadání, chuť pracovat s lidmi, způsobné chování, znalost etiket, znalost první pomoci, schopnost řešit mimořádné situace, řešit konflikty, diskrétnost
* Přiměřená fyzická kondice
* Odbornost, znalosti cizích jazyků
* Sebevzdělávání, praxe

**Komunikační dovednosti**

* Verbální a neverbální komunikace
* Verbální – tón hlasu, hlasitost, srozumitelnost, spisovnost, jazyková správnost, zřetelnost
* Projev by měl být - stručný, přesný, jazykové správný, zábavný, poučný, pestrý s prvky porovnání
* Neverbální komunikace – řeč těla, mimika, gestikulace, řeč rukou, oční kontakt, úsměv,

**Náplň práce průvodce**

* Pracovní činnosti: organizace zájezdu, poskytovat informace o průběhu zájezdu, doprovod zájezdových skupin na cestách, zajišťování kompletních programů včetně nakupování jízdenek, vstupenek, zařizování rezervací, projednávání přání klientů, řešení problémů klientů ( krádež, onemocnění, ztráta cestovních dokladů..)
* Povolání je vykonáváno ve venkovním prostředí měst, rekreačních středisek, přírody, v interiérech památek
* Průvodce vystupuje jako Organizátor, Informátor, Tlumočník, Zprostředkovatel, Prostředník

**Kvalifikace průvodce - Všeobecné předpoklady k práci průvodce**

* Všeobecné podmínky k poskytování živnosti….
* Živnost ohlašovací volná
* Horský průvodce potřebuje živnost ohlašovací vázanou - dokládá se odborná způsobilost
* Průvodce by měl mít střední školu cestovního ruchu nebo maturitu a zkoušky průvodců složené na škole, která má příslušné oprávnění.
* Znalosti a schopnosti prokazuje uchazeč tak, že samostatně zpracuje itinerář zadané trasy s určením vytipovaných lokalit, vyřeší simulovanou problémovou situaci na této trase
* **Zkouška:**
* 1. část odborná – geografie CR, dějiny umění, metodika průvodcovské činnosti, řešení problémových situací, ekonomika CR, psychologie, zdravotní příprava, služby CR, zpracování itineráře trasy
* 2. část jazykovou – z jednoho jazyka, který si uchazeč volí sám, pokud má uchazeč státní zkoušku, jazyková část je uznána
* Cena zkoušky: cca 5000Kč
* Forma zkoušky: odborná část zkoušky je ústní před zkušební komisí, jazyková část zkoušky se skládá z ústní části a stručné písemné části
* Hodnocení zkoušky: Znalosti z každého předmětu jsou hodnoceny známkou prospěl - neprospěl. Jestliže je jeden předmět hodnocen známkou neprospěl, je celá zkouška hodnocena známkou "neprospěl"
* Osvědčení: Při úspěšném složení zkoušky obdržíte Osvědčení Průvodce cestovního ruchu, které prokazuje Vaši vysokou kvalifikaci průvodce. Osvědčení má celostátní platnost

**Příprava průvodce na zájezd**

**Dohoda s CK o provedení průvodcovských služeb**

* Průvodce nabídne CK své služby
* kancelář v případě zájmu nabídne provedení některých zájezdů
* Uzavře se smlouva
* Při přidělení zájezdu se průvodce obeznámí s jeho základními charakteristikami – číslem zájezdu, druhem a rozsahem služeb, počtem účastníků, druhem dopravy, trasou, programem...

**Informační minimum**

* Průvodce (hlavně začínající) si zpracuje **informační minimum** o dané zemi a oblasti, které neustále aktualizuje. Průvodce vždy využívá více informačních zdrojů.
* Označujeme tak přehledný seznam informací o dané zemi nebo oblasti.
* IM by mělo mít zhruba tyto informace: Oficiální název státu, hlava státu, Státní symboly (znak, vlajka, hymna)
* Politický systém (politické strany, občanská hnutí...), Orgány státní správy a samosprávy
* Území ( poloha, rozloha, nadmořské výšky, podnebí, vodopis, velkoměsta),
* Příroda (nerostné bohatství, flóra, fauna)
* Obyvatelstvo (počet, hustota, národnosti), Jazyk, písmo, Národopis a lidová tvořivost
* Průmysl a energetika, Zemědělství, Doprava, Obchod a finance
* Sociální politika, Zdravotnictví, Školství a věda
* Kulturní život a umění, Památky a památková péče, UNESCO
* Církevní a náboženské instituce
* Vnější vztahy státu
* Světová prvenství, Světové osobnosti
* Kalendář (státní svátky, církevní svátky, ostatní významné dny)
* Dějiny

**Topologická příprava**

* Studium programu zájezdu a zakreslení trasy do mapy
* Studium plánů měst, které navštívíme
* Vypsání čísel dálnic a silnic, které použijeme
* Výpočet km na jednotlivé dny, příprava itineráře

**Chronologická příprava**

* Zpracování časového rozvrhu na každý den

**Psychologická příprava**

* Průvodce musí znát složení skupiny z hlediska manželských párů, rodin s dětmi a stáří účastníků. Hlavním úkolem je pečovat o životy a zdraví klientů.

**Příprava slovního projevu**

**Typy průvodců a jejich povinnosti.**

**(průvodce, typy průvodců, povinnosti průvodce, povinnosti při mimořádných událostech, kritéria při výběru průvodce, příprava průvodce na zájezd,)**

**Kdo je průvodce**

* Průvodcem cestovního ruchu je fyzická osoba, která provádí návštěvníky v jazyce podle jejich výběru a poskytuje výklad o kulturním a přírodním dědictví oblasti. Tato osoba má obvykle určitou specializaci na tuto oblast.

**Typy průvodců**

* **Vedoucí zájezdu** – řídí a kontroluje itinerář v zastoupení CK, zajišťuje, aby se plnil program a poskytuje místní pracovní informace
* **Doprovod zájezdu** – zástupce CK, který poskytuje informace klientům
* **Průvodce CR** – provádí návštěvníky v jazyce podle jejich výběru a poskytuje výklad o kulturním a přírodním dědictví oblasti, (má specializace na danou oblast)
* **Delegát** – pobývá delší dobu na určitém území, kde CK zajišťuje zájezdy (většinou zahraničí) a poskytuje praktickou pomoc a vyřizuje administrativní záležitosti klientů
* **Animátor/ koordinátor** – odpovídá za plánování volného času a dozoru nad programy v rámci volné času a sportovními programy, mluví jazykem, kterému rozumí většina cestujících
* **Hosteska** – vítá a informuje návštěvníky na letištích, nádražích, v hotelích, výstavách a obsluhuje pasažéry v dopravních prostředcích
* **Specializované** – horský, lovecký, sportovní

**Povinnosti průvodce**

* Maximálně chránit životy účastníků zájezdu
* Maximálně chránit zdraví účastníků zájezdu
* Maximálně chránit majetek účastníků zájezdu
* Zajistit dodržení závazného programu
* Respektovat zájmy většiny ze zúčastněných osob
* Vyhovět, podle možností, individuálním požadavkům účastníků

**Povinnosti při mimořádných událostech**

* Například: vážné nemoci, úrazy, úmrtí, hospitalizace, ztráta cestovního dokladu
* Při **úrazu** poskytne průvodce první pomoc, lékařské ošetření, v případně nutnosti další léčení
* Zajistí potřebné potvrzení s názvem diagnózy a terapie
* **Hospitalizaci** avizuje CK a zahraničnímu zastupitelskému úřadu, pokud je delší než délka pobytu pak i našemu zastupitelskému úřadu a partnerské CK
* **Smrt účastníka**
* Informuje CK, zastupitelský úřad v dané zemi
* U pozůstalých se zjišťuje, zda je možné zemřelého zpopelnit a převézt urnu nebo přepravit do tuzemska
* Povinností je zajištění ohledání těla, vystavení úmrtního listu. Zajištění osobních věcí.
* Přepravu zesnulého u výjezdového CR zajišťuje partnerská zahraniční CK nebo náš zastupitelský úřad.

**Kritéria výběru průvodce**

* Zkušenosti, znalosti, slovní projev, recenze, cena, spolehlivost, organizační schopnosti, jazyková vybavenost, fyzická kondice, praxe….

**Příprava průvodce na zájezd**

**Dohoda s CK o provedení průvodcovských služeb**

* Průvodce nabídne CK své služby
* kancelář v případě zájmu nabídne provedení některých zájezdů
* Uzavře se smlouva
* Při přidělení zájezdu se průvodce obeznámí s jeho základními charakteristikami – číslem zájezdu, druhem a rozsahem služeb, počtem účastníků, druhem dopravy, trasou, programem...

**Informační minimum**

* Průvodce (hlavně začínající) si zpracuje **informační minimum** o dané zemi a oblasti, které neustále aktualizuje. Průvodce vždy využívá více informačních zdrojů.
* Označujeme tak přehledný seznam informací o dané zemi nebo oblasti.
* IM by mělo mít zhruba tyto informace: Oficiální název státu, hlava státu, Státní symboly (znak, vlajka, hymna)
* Politický systém (politické strany, občanská hnutí...), Orgány státní správy a samosprávy
* Území ( poloha, rozloha, nadmořské výšky, podnebí, vodopis, velkoměsta),
* Příroda (nerostné bohatství, flóra, fauna)
* Obyvatelstvo (počet, hustota, národnosti), Jazyk, písmo, Národopis a lidová tvořivost
* Průmysl a energetika, Zemědělství, Doprava, Obchod a finance
* Sociální politika, Zdravotnictví, Školství a věda
* Kulturní život a umění, Památky a památková péče, UNESCO
* Církevní a náboženské instituce
* Vnější vztahy státu
* Světová prvenství, Světové osobnosti
* Kalendář (státní svátky, církevní svátky, ostatní významné dny)
* Dějiny

**Topologická příprava**

* Studium programu zájezdu a zakreslení trasy do mapy
* Studium plánů měst, které navštívíme
* Vypsání čísel dálnic a silnic, které použijeme
* Výpočet km na jednotlivé dny, příprava itineráře

**Chronologická příprava**

* Zpracování časového rozvrhu na každý den

**Psychologická příprava**

* Průvodce musí znát složení skupiny z hlediska manželských párů, rodin s dětmi a stáří účastníků. Hlavním úkolem je pečovat o životy a zdraví klientů.

**Příprava slovního projevu**