 **Otázky ke zkoušce Průvodce Prahou 65-028-N**

**Kompetence:**

Aplikace znalostí historie a dějin kultury České republiky v průvodcovské činnosti

Aplikace znalostí světových dějin a dějin kultury v cestovním ruchu
Aplikace znalostí historie a dějin kultury regionu v cestovním ruchu

1. **a**) **Raně středověký vývoj v Evropě**, počátky křesťanství na našem území, **Velká Morava**, Byzanc a Francká říše, český Přemyslovský stát v období 10. - 12. století.

 **b)** Předrománské a románské umění, charakteristika románského slohu, románské památky

v ČR, především v Praze a nejvýznamnější románské památky v Evropě.

1. **a)** **Historie 13. století** v evropském kontextu a období posledních Přemyslovců. Význam vzniku

měst a kolonizace. Vznik pražských měst.

 **b)** Gotické umění a architektura. Charakteristika gotického slohu. Gotické umění v českých

zemích. Rozdělení gotiky a nejvýznamnější díla rané gotiky v Evropě. Příchod gotického umění

 do Prahy a do českých zemí.

1. **a)** **Lucemburská dynastie v Evropě**, Lucemburkové na českém trůnu, kultura a politický vývoj za vlády Karla IV. Zakladatelské počiny Karla IV.

 **b)** Vznik gotického slohu a charakteristika francouzské gotiky. Vrcholná gotika v českých zemích,

 nejvýznamnější osobnosti a díla vrcholné gotiky v Praze.

1. **a)** **Fenomén husitství** jako první evropské reformace. Příčiny, průběh i důsledky husitství. Papežské schizma a vztahy Českého království k ostatním evropským zemím. Jan Hus a jeho předchůdci.

 **b)** Husitské památky v českých zemích, zejména v Praze, místa spojená s husitstvím.

Obrazoborectví a důsledky husitských válek.

1. **a)** **Vláda Jiřího z Poděbrad** v evropském kontextu (evropská diplomatická aktivita, česko-uherská válka a její důsledky). Česká stavovská monarchie za vlády Jagellonců. Praha v době Jagellonců.

 **b)** Gotický sloh v Evropě - období pozdní gotiky. Charakteristika slohu, nejvýznamnější

osobnosti a díla pozdní gotiky v českých zemích, především v Praze.

1. **a) Habsburská dynastie** a její význam v Evropě. Nástup Habsburků na český trůn. Významní

Habsburkové 16. století. Prvnístavovský odboj, Selská válka. Evropská reformace.

 **b)** Vznik renesance a její význam v Evropě. Charakteristika slohu, nejvýznamnější umělecké

 osobnosti doby renesance, významná renesanční díla v českých zemích a v Praze.

1. **a)** **Císař Rudolf II.** Vláda a život na pražském dvoře Rudolfa II.; Rudolfův majestát, Stavovské povstání a třicetileté válka.

 **b)** Renesance a manýrismus. Umění na dvoře Rudolfa II. Významné osobnosti a díla

rudolfinské doby, Praha v době Rudolfa II.

1. **a)** **Třicetiletá válka v Evropě** a její důsledky. České země a Praha v období třicetileté války.

 Jan Ámos Komenský. Rekatolizace a protireformace, upevnění moci Habsburků.

 **b)** Evropské baroko - charakteristika slohu. Nejvýznamnější osobnosti a díla raného baroka

 v Evropě i v českých zemích. Raně barokní architektura v Praze.

**9.** **a) Habsburská monarchie v 2. polovině 17. století** a počátkem 18. století. Turecké

 nebezpečí, války o španělské dědictví, rekatolizace. Vláda Karla VI. Prah po roce1648.

 **b)** Významné osobnosti vědeckého a uměleckého života v Praze, významní obyvatelé i návštěvníci, například vědci: Johannes Kepler, Tycho Brahe, Kristian Doppler, Marcus Marci, Joachim Barrande, František Křižík, Emil Kolben, Albert Einstein, Jaroslav Heyrovský, výjimeční malíři, sochaři a literáti, například: Karel Škréta, Petr Brandl, Josef Mánes, Max Brod, Franz Kafka, Karel Čapek, Jaroslav Seifert aj.

**10. a)** **Evropa ve 2. polovině 18. století**. Osvícenský absolutismus za vlády Marie Terezie a

Josefa II, významné reformy. Války o habsburské dědictví a protihabsburská koalice v Evropě.

 **b)** Evropské baroko a klasicismus - charakteristika slohu. Nejvýznamnější osobnosti a díla

vrcholného baroka v Evropě a v českých zemích, zejména v Praze.

**11. a)** **Francouzská revoluce a Evropa** v 1. polovině 19. století. Habsburská monarchie a

Metternichův absolutismus, revoluce národů – rok 1848 v Evropě. **P**očátek českého národního

 obrození a národní hnutí v Evropě. Praha v roce 1848.

 **b)** Baroko, klasicismus a empire - charakteristika slohů. Nejvýznamnější umělecké osobnosti,

díla pozdního baroka, empiru a klasicismu v Evropě, českých zemích a v Praze.

**12. a)** **České národní obrození** (nejdůležitější mezníky, významné osobnosti, vznik Národního

divadla, Národního muzea a dalších institucí v Praze. Česko-německé vztahy v 19. století.

 **b)** Umění a architektura 19. století v Evropě a Habsburské monarchii. Charakteristika tohoto

 období, významní umělci, významné stavby a umělecká díla v  českých zemích a v Praze.

**13. a)** **Evropa a Habsburská monarchie** ve 2. polovině 19. století. Vznik nových evropských států,

vznik USA, Bachův absolutismus, Rakousko-uherské vyrovnání, vznik prvních politických stran.

 Osobnost císaře Františka Josefa I. Jak se změnila Praha v 19. století.

 **b)** Umění a architektura 2. poloviny 19. století. Charakteristika tohoto období, významné

osobnosti, významné stavby a umělecká díla historizujících slohů v českých zemích a v Praze..

**14.** **a)** **Příčiny, průběh a důsledky První světové války** a vznik Československé republiky. Česká

Otázka ve světovém kontextu, zahraniční akce, osobnost T. G. Masaryka, 28. říjen 1918

 v Praze. Vývoj Prahy začátkem 20. století.

 **b)** Umění a architektura na přelomu 19. a 20. století. Secese – vznik a charakteristika slohu,

nejvýznamnější osobnosti (malíři, sochaři, architekti) a díla secesního období v evropských

 zemích, v českých zemích a v Praze.

**15. a)** **Evropský a světový vývoj po 1. světové válce**. Versaillský mírový systém. Vývoj

 Československa v období 1. republiky. Praha hlavní město Československa.

 Významné osobnosti československého politického života. Nástup evropského fašismu, nástup

 německého nacismus a jeho důsledky. Mnichovská dohoda.

 **b)** Evropské umění a architektura mezi dvěma válkami. Kubismus, funkcionalismus,

 konstruktivismus a další umělecké směry 1. poloviny 20. století. Významná díla a osobnosti

 tohoto období. Architektura Prahy mezi dvěma válkami.

**16. a)** **Pomnichovské Československo**, vznik Protektorátu Čechy a Morava, 2. světová válka –

Příčiny, průběh a důsledky. Domácí i zahraniční odboj. Protifašistická koalice.

 **b)** Historie české hudby. Významné osobnosti českého hudebního života: Josef Mysliveček,

Antonín Dvořák, Bedřich Smetana, Leoš Janáček, Bohuslav Martinů, aj. Význam Emy

 Destinové, Františka Ondříčka, Františka Kmocha, Rafaela Kubelíka a dalších.

**17**. **a)** **Svět po 2. světové válce.** Polarizace světa a studená válka. Československo po roce 1945.

Únor 1948, vláda jedné strany, rok 1968 a invaze vojsk Varšavské smlouvy, charta 1977,

 osobnost Václava Havla. Vývoj Prahy po roce 1945.
 **b) Evropské umění po 2. světové válce**, Československé výtvarné umění a architektura po

 roce 1945. Významné osobnosti architektů a umělců i jejich díla v českých zemích.

 Otázky ke zkoušce Průvodce Prahou 65-028-N

Kompetence:

Orientace v topografii a geografii regionu

1. **a) Historie Starého Města pražského, jeho současnost a využití pro cestovní ruch.**

**b) Pohořelec - Loretánské náměstí – Loretánská ulice**

1. **a) Historie Malé Strany a Hradčan, jejich současnost a využití pro cestovní ruch.**

**b) Můstek - Jungmannovo nám. – Národní třída**

1. **a) Historie Nového Města pražského, jeho současnost a využití pro cestovní ruch**

**b) Staroměstské náměstí - Ungelt**

1. **a) Vývoj Prahy od r. 1784 do současnosti. Praha sídlo významných**

**institucí. Cestovní ruch v Praze – faktory ovlivňující pražský cestovní**

**ruch.**

 **b) Mostecká - Lázeňská - Maltézské náměstí – Velkopřevorské náměstí –**

 **Kampa**

1. **a) Vyšehrad v minulost a současnosti, postavení Vyšehradu z hlediska cestovního ruchu.**

**b) Náměstí Republiky - Celetná - Ovocný trh**

1. **a) Staroměstská radnice v historii a současnosti. Využití tohoto objektu pro cestovní ruch.**

**b) Nerudova - Malostranské náměstí - Karmelitská**

1. **a) Strahovský klášter. Historický vývoj Strahovského kláštera a jeho současné turistické využití. Výklad o turisticky využívaných částech kláštera.**

**b) Betlémské náměstí - Husova - Mariánské náměstí**

1. **a) Historie pražského ghetta a jeho využití pro turistický ruch.**

 **b) 3. nádvoří Pražského hradu - náměstí sv. Jiří – Vikářská – Jiřská - Zlatá**

 **ulička**

1. **a) Loreta v minulosti a současnosti. Výklad objektu pro potřeby cestovního ruchu.**

**b) Karlovo náměstí – Resslova – Emauzy**

1. **a) Karlův most – historie a popis pro potřeby cestovního ruchu.**

**b) Hradčanské náměstí - Kanovnická - Nový svět**

1. **a) Chrám sv. Mikuláše na Malé Straně – jeho historie a současné využití, včetně turistického výkladu.**

 **b) 1. a 2. nádvoří Pražského hradu, od Prašného mostu ke Lvímu**

 **dvoru - Královský letohrádek**

1. **a) Pražský hrad od založení do konce 12. Století. Historický vývoj hradu a**

**jeho současné využití pro turistický ruch.**

 **b) Na příkopě - Václavské náměstí – Vodičkova**

1. **a) Renesanční a barokní Pražský hrad, tzv. tereziánská přestavba Hradu.**

 **Historický vývoj hradu a jeho současné využití pro turistický ruch.**

 **b) Malé náměstí - Karlova - Křižovnické náměstí**

 **14. a) Stavební vývoj a úpravy Pražského hradu od 19. století do současnosti.**

 **Dostavba katedrály. Využití Pražského hradu v cestovním ruchu.**

 **b) Melantrichova – Havelská - Rytířská – V Kotcích**

**15. a) Starý královský palác na Pražském hradě a jeho stavební vývoj do**

 **současnosti.**

 **b) Náměstí Jana Palacha - Široká - Pařížská - nám. Curieových**

**16. a) Katedrála sv. Víta – interiér. Topografická prohlídka objektu pro**

 **turistické využití.**

 **b) Klárov - Valdštejnská - Tomášská – Dražického náměstí - U Lužického**

 **semináře**

 **17. a) Kostel Nejsvětějšího srdce Páně, nejdůležitější objekty Vinohrad a**

 **Žižkova s ohledem na turistický ruch.**

 **b) Pražská muzea a galerie, jejich využití pro cestovní ruch**

 **Otázky ke zkoušce Průvodce Prahou 65-028-N**

**Kompetence:**

Prezentace přehledu o životě obyvatel v České republice

Zajišťování služeb cestovního ruchu
Uplatňování právních a ekonomických aspektů při výkonu práce průvodce

**1.** **Upřesněte povinnosti průvodce k zajištění služeb v rámci železniční přepravy v Praze.** Významná pražská nádraží a železniční spojení. Jmenujte základní služby v železniční dopravě. Vyjmenujte dopravní ceniny v železniční dopravě a manipulaci s nimi.

**2.** **Vyjmenujte povinnosti průvodce k zajištění služeb v rámci letecké dopravy v Praze.** Pražské letiště a letecká spojení s Prahou. Popište dopravní ceniny v letecké dopravě a manipulaci s nimi.

**3.** **Charakterizujte využití silniční dopravy v cestovním ruchu v Praze.** Podmínky a postup při zajištění autobusové dopravy v rámci cestovního ruchu v Praze. Jaké jsou povinnosti průvodce v souvislosti s poskytováním dopravních služeb.

**4.** **Charakterizujte profesi průvodce v cestovním ruchu,** druhy průvodcovských služeb a jejich význam v cestovním ruchu. Jaké jsou povinnosti průvodce Prahou.

**5.** **Charakterizujte využití vodní dopravy v cestovním ruchu v Praze.** Jaký je postup a povinnosti průvodce při zajištění služeb vodní dopravy.

**6.** **Charakterizujte druhy ubytovacích zařízení v Praze.** Ubytovací služby a jejich význam v cestovním ruchu. Upřesněte povinnosti průvodce spojené se zajištěním ubytovacích služeb. Popište postup při ubytování skupiny a odchodu skupiny z ubytovacího zařízení.

**7.** **Vysvětlete pojem voucher v cestovním ruchu.** U jakých služeb se používá a k čemu slouží. Jaké náležitosti musí mít voucher. Jaké jsou povinnosti průvodce v souvislosti s používáním této ceniny. Jaké další ceniny průvodce používá v rámci své práce.

**8.** **Uveďte druhy stravovacích služeb v cestovním ruchu v Praze** a způsob zajištění stravovacích služeb. Upřesněte povinnosti průvodce v souvislosti se zajištěním stravovacích služeb. Nápoje jako součást stravovacích služeb. Charakterizujte stravovací zvyklosti, tradiční pokrmy a nápoje.

**9.** **Charakterizujte druhy pojištění účastníků v cestovním ruchu**. Charakterizujte povinné smluvní pojištění cestovních kanceláří na základě právní úpravy podnikání v cestovním ruchu. Další právní normy v souvislosti se službami v cestovním ruchu. Co je pojistná událost v cestovním ruchu.

**10. Co je mimořádná událost v cestovním ruchu**. Jaké druhy mimořádných událostí mohou nastat v souvislosti s poskytováním služeb cestovního ruchu v Praze. Jak bude průvodce postupovat při řešení mimořádných situací.

**11. Charakterizujte možnosti spolupráce průvodce s partnery v cestovním ruchu.** Kdo je partnerem průvodce v rámci cestovního ruchu v Praze. Informační centra v Praze, jejich služby a spolupráce s průvodci. Co musí průvodce udělat pro kvalitní zajištění své práce.

**12.** **Charakterizujte využití městské hromadné dopravy** v rámci služeb cestovního ruchu v Praze. Druhy pražské hromadné dopravy. **Co je Prague Card** a jaké je její využití v cestovním ruchu Prahy.
 **13. Jaké druhy cestovního ruchu známe.** Charakterizujte význam cestovního ruchu v České republice, zejména v Praze, včetně základních statistickýchúdajů. Jaké jsou ekonomické aspekty a současné trendy cestovního ruchu cestovním ruchu v Praze. Vysvětlete pojem city break.
 **14.** **Historie cestovního ruchu v Praze**, první cestovní kanceláře, historie průvodcovské činnosti v České republice a v Praze. Jaké jsou právní podmínky k výkonu činnosti průvodce cestovního ruchu a průvodce Prahou. Jmenujte významné organizace zabývající se problematikou cestovního ruchu a průvodcovské činnosti v České republice.

**15.** **Charakterizujte činnost směnárny.** Co je kurs měny a kursovní lístek, kdo a jak je stanovuje. Jaké jsou povinnosti průvodce v souvislosti se zájmem klientů o výměnu peněz. Proč má Česká republika dosud svoji měnu české koruny. Jaký je orientačně kurz CZK vůči Euru a USD.

**16.** **Česká republika – celková charakteristika.** Uveďte geografický přehled, charakterizujte přírodní podmínky, významné průmyslové a zemědělské lokality ČR, potenciál pro cestovní ruch, ochranu životního prostředí. Uveďte základní sociálně demografické údaje.

**17. Česká republika a její obyvatelé.** Uveďte základní sociálně demografické údaje ČR, charakterizujte politický systém ČR. Upřesněte, jaký je vzdělávací systém a zdravotní péče v ČR a v Praze, jaké jsou předpoklady pro cestovní ruch v ČR, zejména pak v Praze.

 **Otázky ke zkoušce Průvodce Prahou 65-028-N**

**Kompetence:**

**Vedení skupiny**

**Provádění výkladu**

**Uplatňování profesního jednání a komunikace**

**Zohledňování osob se speciálními potřebami v práci průvodce**

**1.** Uveďte jednotlivé požadavky na formu výkladu průvodce. Jaké jsou hlavní způsoby provádění výkladu. Jaké jsou zásady bezpečnosti práce s klienty během pěšího doprovodu.

**2.** Uveďte hlavní povinnosti průvodce před a během přepravy účastníků autokarem. Jaké jsou hlavní zásady podávání průvodcovského výkladu v autokaru. Jaké jsou zásady bezpečnosti práce při přepravě klientů autokarem.

**3**. Co je ubytovací rozdělovník (rooming list), jeho význam a zásady sestavení. Co je úvěrový list (voucher), jaký je jeho význam, co musí obsahovat. Jaké jsou hlavní povinnosti průvodce při řešení reklamace v rámci ubytování. Je reklamace stresovou situací pro průvodce?

**4.** Jaké má být osobní vybavení průvodce na akci. Jaké jsou zásady bezpečnosti práce s klienty a jejich dodržování.

**5.** Jaké jsou povinnosti průvodce při přebírání akce od zadavatele (cestovní kanceláře). Chronologická příprava průvodce na akci. Dodržování časového harmonogramu při akci. Vyjmenujte doklady a ceniny, které průvodce přebírá od cestovní kanceláře před uskutečněním akce. Jaké jsou povinnosti průvodce při vyúčtování akce.

**6.** Uveďte jednotlivé požadavky na formu výkladu průvodce. Jaké jsou hlavní způsoby provádění výkladu s ohledem na ochranu klientů proti kriminalitě, podvodům apod. Jaké jsou specifické povinnosti průvodce před a během přepravy městskou hromadnou dopravou.

**7.** Uveďte jednotlivé požadavky na formu výkladu průvodce v souvislosti s gastronomickými službami. Jaké mohou být zvláštní potřeby klientů v souvislosti s jídlem. Uveďte, co všechno má obsahovat konzumační lístek v návaznosti na voucher. Jakou máte možnost kontroly správnosti. Jak musí průvodce postupovat při čerpání stravovacích služeb, aby nedošlo k problémům.

**8.** Jaké normy a zásady běžné společenské etikety uplatňuje průvodce CR. Zásady průvodce jako reprezentanta CK.

**10.** Uveďte postup při řešení závad u jednotlivých poskytovaných služeb (služby ubytovací, stravovací, dopravní, aj.). Vyjmenujte obsahové náležitosti reklamačního protokolu.

**11.** Jaké jsou specifické povinnosti průvodce před a během přepravy účastníků tramvají. Jaká má být činnost průvodce před zahájením akce. Psychologická příprava průvodce s ohledem na osoby se speciálními potřebami (rodiny s dětmi a jejich bezpečnost, bezpečnost během přepravy účastníků městskou hromadnou dopravou).

**12.** Vysvětlete, co rozumíme pod pojmem informační minimum při přípravě průvodce na akci. Jak se tvoří informační minimum a co musí obsahovat.

**13.** Popište povinnosti průvodce při okradení turistů, při ztrátě cestovních dokladů, při zranění účastníka zájezdu. Ochrana proti kriminalitě, podvodům apod.

**14.** Co je topografická příprava na akci, jak je realizována. Jaké trasy a jaká témata lze nabídnout v Praze s ohledem na pěší prohlídky města. Jak průvodce zajistí psychologickou přípravu na akci v souvislosti se speciálními potřebami klientů.

**15.** Co rozumíme pojistnou událostí v souvislosti se službami cestovního ruchu a  povinným smluvním pojištěním cestovních kanceláří. Jaké budou povinnosti průvodce při pojistné události.

**16.** Co je topografická a chronologická příprava na akci, jak je realizována. Jaké trasy a jaká témata lze nabídnout v Praze s ohledem na požadavek okružních jízd Prahou.

**17.** Uveďte, jaké jsou hlavní zásady jednání průvodce s klientem**.** Jaké typy temperamentu účastníků cestovního ruchu známe, jaký má být hlasový projev průvodce s ohledem na pražské prostředí.

**Otázky zkoušky „Průvodce Prahou“ 65-028-N**

**Kompetence:**

**Příprava výkladu průvodce a nabídky průvodcovských služeb (tento bod je ověřován prakticky při písemné práci předkládané ke zkoušce a při praktickém podávání výkladu v terénu)**

**Uplatňování profesního jednání a komunikace**

**Tato kompetence je ověřována při praktickém předvedení v terénu**