

Příjemce: Střední odborná škola logistická a střední odborné učiliště Dalovice, Hlavní 114, 362 63 Dalovice

Autor materiálu: Věra Janovičová
Název materiálu: VY_32_INOVACE_19.02_CK_Pracovní agenda průvodce
Ročník: 3.
Vzdělávací oblast / téma: Cestovní kancelář
Datum (období) tvorby: 4.2.2013
Anotace: ***Materiál je určen žákům 3.ročníků, k jejich motivaci pro výuku LCR. Žáci ve formě PP mají lepší přehled o výkladu látky a možnosti lepšího pochopení a vstřebání informací. Formou doplňujících otázek si ujasňují výklad. Žáci se seznámí s tím, co patří do agendy průvodce a protokolu o převzetí zájezdu.***

Materiál je určen k bezplatnému používání pro potřeby výuky a vzdělávání na všech typech škol a školských zařízení. Jakékoliv další používání podléhá autorskému zákonu.

Tento výukový materiál vznikl v rámci Operačního programu Vzdělání pro konkurenceschopnost.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

***Pracovní agenda průvodce
CR***

ÚKOL

- Co by si zahrnul do pracovní agendy průvodce?

Pracovní agenda průvodce CR

- ◆ souhrn povinností před zájezdem, v jeho průběhu a po něm
- ◆ soubor písemností nezbytných k jeho pracovnímu výkonu
- ◆ průvodce je povinen přijít v dohodnutém termínu před odjezdem do CK a převzít potřebné pomůcky (doklady, hotovost)

Pracovní agenda průvodce CR

- ◆ povinnost manipulace se všemi doklady, přesné vedení evidence i hospodárné využití peněžních prostředků vyplývá z právní úpravy vztahů průvodce a CK
- ◆ Hmotnou škodu nebo ztrátu za porušení této povinnosti, musí průvodce nahradit v rozsahu platných předpisů (občanský zákoník)

Převzetí pracovní agendy průvodce CR

- ◆ při převzetí zájezdu v malé CK spolupracuje průvodce s jedním referentem

- ◆ ve větší CK spolupracuje:
 - s vedoucím průvodcovského oddělení
 - s referentem domácího, příjezdového nebo výjezdového CR
 - s pracovníkem pokladny

Převzetí pracovní agendy průvodce CR

- ◆ s referentem příjezdového či výjezdového CR projedná průvodce technicko-provozní podmínky zájezdu a převezme doklady související s jeho pracovní agendou
- ◆ převzetí pracovní agendy některé CK racionalizují použitím tzv. **Protokolu o převzetí dokladů**

ÚKOL

- Co si myslíš, že zahrnuje protokol o převzetí?

Protokol o převzetí dokladů zahrnuje

- ◆ pokyny pro přidělený zájezd
- ◆ stručný popis trasy
- ◆ cestovní příkaz se zálohou
- ◆ písemné pokyny určené účastníkům zájezdu
- ◆ dopravní ceniny a doklady související s přepravou
- ◆ doklady a zajištěných službách

- ◆ písemné dispozice pro použití peněžní hotovosti (domácí či cizí měna)
- ◆ písemné dispozice o účastnících (jmenné seznamy)
- ◆ bianco formuláře
- ◆ formulář pro vypracování zprávy o zájezdu
- ◆ formulář pro vyúčtování průvodcovské odměny
- ◆ jiné doklady, pomůcky a materiály

Manipulace s doklady, peněžními prostředky a pomůckami

- ◆ Znalost zásad manipulace s převzatými materiály, umožňuje průvodci shromažďovat a systematicky třídit všechny informace nezbytné pro závěrečné vyhodnocení a vyúčtování zájezdu

Pokyny pro přidělený zájezd

pokyny určené průvodci obsahují:

- ◆ číslo zájezdu
- ◆ termín zájezdu
- ◆ počet účastníků s rozpisem zajištěných služeb
- ◆ podle druhu CR výpis nejdůležitějších ustanovení z dohod s tuzemskými a zahraničními partnery

Stručný popis trasy (pobytového místa)

- ◆ je výsledkem trasování zájezdu referentem CK a slouží jako základní informační zdroj hlavně pro topografickou přípravu průvodce

Cestovní příkaz

- ◆ potvrzuje průvodci jeho status, jímž je provázení účastníků zájezdu přiděleného CK
- ◆ před cestou slouží k potvrzení vyplacené zálohy na plánované či neplánované výdaje
- ◆ po ukončení zájezdu průvodce zde vyúčtuje cestovní náhrady

Písemné pokyny určené účastníkům zájezdu

- ◆ umožňují průvodci vyslechnout připomínky účastníků k trase, programu
- ◆ obsahují informace: o místě, času setkání či odjezdu skupin
- ◆ praktické hygienické a zdravotní informace o pobytu na horách, u moře, o povinném očkování, rozpis programu, atd.

Druh dopravních cenin a ostatních dokladů souvisejících s přepravou účastníků

Vlakové zájezdy:

jde o skupinové dopravní ceniny

- ◆ Kontrolní kupony
 - ◆ Místenky
- ◆ Lůžkové nebo lehátkové lístky
- ◆ Potvrzení o rezervaci míst

autokarový zájezd:

- ◆ průvodce převezme jízdní řád s uvedeným limitem kilometrové vzdálenosti případně plán obsazení sedadel
- ◆ během přepravy autokarem má řidič u sebe společný cestovní lístek

letecký zájezd:

- ◆ účastníci jsou vybaveni letenkami
- ◆ Jmenný seznam cestujících, který musí potvrdit pracovník při odbavení

lodní zájezd:

- ◆ Účastníci jsou obvykle vybaveni lodními lístky
- ◆ Při přepravě trajektem průvodce převezme trajektové lístky

Doklady o zajištěných základních a doplňkových službách

průvodce převezme rozpis kalkulovaných služeb

Jedná se o:

- ◆ Poukazy na služby – voucher (úvěrový list)
 - ◆ Ubytovací rozdělovník
 - ◆ Vstupenky na kulturní akce

Informace o účastnících

se průvodce dozví z převzatých dokumentů či jmenných seznamů

seznamy účastníků používá průvodce při:

- ◆ doplnění informací
- ◆ kontrole účastníků na místě setkání
- ◆ ubytování skupiny

Písemné dispozice

- ◆ pro použití peněžní hotovosti v domácí případně zahraniční měně dostane průvodce při převzetí zájezdu za účelem efektivního využití
- ◆ peněžní hotovost slouží na účelové úhrady plánovaného vstupného do určených objektů, atd..

Formulář pro vypracování zprávy o zájezdu

- ◆ používají CK kterým nestačí jen průvodcem ústně poskytnutá informace po jeho skončení

Jiné doklady, materiály a pomůcky

- ◆ Průvodce používá během výkonu své funkce propagační materiál tj. drobné suvenýry pro provázené návštěvníky (čepice, tužky, tašky apod.)

◆ DĚKUJI ZA
POZORNOST

Seznam použité literatury a pramenů:

ORIEŠKA, J. *Metodika činnosti průvodce*. 5. vyd. Praha: Idea Servis 1999. ISBN 80-85970-30-9

Objekty, použité k vytvoření materiálu jsou vlastní originální tvorbou autora. pocházejí z veřejných knihoven obrázků (public domain) nebo z databáze SW Smart Notebook.

Mgr. Věra Janovičová
SOŠ logistická a SOU Dalovice
janovicova@logistickaskola.cz
únor2013