

Názov kvalifikácie: Informátor

Kód kvalifikácie	C4225000-01071
Úroveň SKKR	3
Sektorová rada	Administratíva, ekonomika a manažment
SK ISCO-08	4225000 Informátor
SK NACE Rev.2	N ADMINISTRATÍVNE A PODPORNÉ SLUŽBY, 82 Administratívne, pomocné kancelárske a iné obchodné pomocné činnosti
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Informátor

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>definovať zásady komunikácie a spoločenského styku pracovníkov prvého kontaktu s návštevníkom</i>
<i>popísať náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie</i>
<i>popísať administratívne postupy súvisiace s kvalifikáciou</i>
<i>vysvetliť základy etikety súvisiace s kvalifikáciou</i>
Zručnosti:
<i>obsluhovať telefónnu ústredňu</i>
<i>vykonávať telefonické a osobné dojednávanie návštev</i>
<i>uvádzať návštevy</i>
<i>orientovať sa v plánoch budovy</i>
<i>vyhľadávať informácie pomocou PC</i>
<i>reprodukovať informácie</i>
<i>zrozumiteľne a spisovne komunikovať ústne i písomne v slovenskom jazyku</i>
Kompetencie:
<i>flexibilita</i>
<i>schopnosť zvládať stresové situácie</i>
<i>zodpovednosť za zverené úlohy</i>
<i>komunikatívnosť</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: vysvetliť základy etikety súvisiace s kvalifikáciou definovať zásady komunikácie a spoločenského styku pracovníkov prvého kontaktu s návštevníkom uvádzať návštevy		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>uviesť návštevu s využitím poznatkov z etikety</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>určiť postup pri neprítomnosti požadovanej osoby</i>	praktické skúšanie	problémová úloha
<i>zapísať údaje do knihy návštev</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>informovať o prítomnosti návštevníka</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 75%.		
Hodnotená spôsobilosť:		

obsluhovať telefónnu ústredňu vykonávať telefonické a osobné dojednávane návštev zrozumiteľne a spisovne komunikovať ústne i písomne v slovenskom jazyku		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>predviesť prepojenie hovoru na požadovanú osobu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>vykonať telefonický rozhovor</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>zaznamenať stretnutie do kalendára</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>sformulovať mail s údajmi stretnutia</i>	písomná metóda	písomná odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 75%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
orientovať sa v plánoch budovy vyhľadávať informácie pomocou PC reprodukovat informácie		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>označiť únikové východy podľa plánu budovy</i>	praktické skúšanie	praktické cvičenie
<i>popísať cestu do požadovanej miestnosti</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>poskytnúť informácie o organizácii</i>	praktické skúšanie	praktické cvičenie pomocou PC
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 75%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
popísať administratívne postupy súvisiace s kvalifikáciou zodpovednosť za zverené úlohy		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>predviesť postup pri prijímaní korešpondencie</i>	praktické skúšanie	praktické cvičenie
<i>roztriediť korešpondenciu podľa adresáta</i>	praktické skúšanie	praktické cvičenie
<i>zapísať prijatú korešpondenciu do zoznamu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>vypísať doporučenku</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 75%.		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18
Pokyny na realizáciu skúšky:
Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18
Proces hodnotenia:
Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18

Výsledné hodnotenie:	
Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18	
Zloženie skúšobnej komisie:	
Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18	
Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:	
Členmi skúšobnej komisie sú fyzické osoby, ktorých odborná spôsobilosť sa rovná úrovni lektora.	
Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18	
a) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej dva roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej dva roky lektorskej činnosti, b) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v inom odbore, najmenej štyri roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej dva roky lektorskej činnosti, c) úplné stredné vzdelanie s maturitou v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej štyri roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej tri roky lektorskej činnosti, d) úplné stredné vzdelanie s maturitou v inom odbore, najmenej päť rokov praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej tri roky lektorskej činnosti, e) výučný list v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej päť rokov praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej päť rokov lektorskej činnosti alebo f) osvedčenie o čiastočnej kvalifikácii alebo osvedčenie o úplnej kvalifikácii v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej päť rokov praxe v oblasti, ktorej sa vzdelávací program týka, a najmenej päť rokov lektorskej činnosti.	
Za člena skúšobnej komisie nemôže byť vymenovaný kandidát, ktorému by pôsobením v skúšobnej komisii mohol vzniknúť konflikt záujmov .	
Materiálne a technické podmienky skúšky:	
Materiálové požiadavky: počítač, písacie potreby, kancelárska technika	
Priestorové požiadavky: učebňa	

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	2.10.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	2.10.2015