

Názov kvalifikácie: Pracovník turistického informačného centra - back office

Kód kvalifikácie	C4221002-01242
Úroveň SKKR	5
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	4221002 Pracovník turistického informačného centra
SK NACE Rev.2	J INFORMÁCIE A KOMUNIKÁCIA, 63 Informačné služby; N ADMINISTRATÍVNE A PODPORNÉ SLUŽBY, 79 Činnosti cestovných agentúr, rezervačné služby cestovných kancelárií a súvisiace činnosti
Doklad o získanej kvalifikácii	diplom
Názov povolania	pracovník informačného centra

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>popísať digitálne technológie so zameraním na textové editory, tabuľkový procesor, prezentačný softvér, databázy, prácu s internetom a sociálnymi sieťami</i>
<i>definovať základné pojmy informačných systémov so zreteľom na rezervačné systémy</i>
<i>popísať základy redakčnej práce, spracovávanie podkladov pre tvorbu informačných materiálov</i>
<i>popísať pravidlá slovenského jazyka a štylistiku v médiách a publikáciách</i>
<i>vymenovať a charakterizovať základné slohové postupy</i>
<i>popísať všeobecnú regionálnu geografiu cestovného ruchu na Slovensku vrátane prírodného, historického a kultúrneho dedičstva</i>
<i>definovať teóriu základov cestovného ruchu</i>
<i>definovať základnú charakteristiku služieb cestovného ruchu, klasifikácia a kategorizácia ubytovacích zariadení, gastronómie a dopravných služieb</i>
<i>špecifikovať organizácie a inštitúcie zabezpečujúce techniku služieb cestovného ruchu</i>
<i>popísať sektor turistického informačného centra, prevádzku turistického informačného centra, zákaznícky servis</i>
<i>popísať metodiku sprievodcovskej činnosti</i>
<i>popísať teóriu etiky v poskytovaní sprievodcovských služieb</i>
<i>definovať základy marketingového mixu</i>
<i>popísať pravidlá obchodnej korešpondencie v slovenskom a cudzom jazyku</i>
<i>charakterizovať práva a povinnosti zúčastnených strán pri obchodnom styku</i>
<i>vysvetliť spôsoby platieb v obchodnom styku</i>
<i>charakterizovať zásady masovej komunikácie</i>
Zručnosti:
<i>aplikovať teoretické vedomosti z oblasti marketingu pri redakčnej práci</i>
<i>aplikovať praktické vedomosti z oblasti cestovného ruchu</i>
<i>používať databázový software určený pre sektor turistického informačného centra</i>
<i>používať rezervačné systémy pomocou digitálnych technológií</i>
<i>spracovávať štatistické údaje a následne ich analyzovať</i>
<i>vkladať dáta a dátové súbory do počítačových aplikácií</i>
<i>vypracovávať preklad textov z/do cudzích jazykov</i>
<i>navrhovať predaj ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka</i>
<i>monitorovať webové stránky</i>
<i>spracovávať databázové/textové súbory, vytvárať tabuľky a grafy</i>

<i>komunikovať s náročným zákazníkom, interkulturálna komunikácia</i>
<i>zálohovať dátové súbory a knižnice</i>
<i>vybavovať korešpondenciu v slovenskom i cudzom jazyku</i>
<i>analyzovať sťažnosti od klientov a partnerov turistického informačného centra</i>
<i>analyzovať publicitu eventov a základného informačného servisu v rámci služieb informačného centra</i>
Kompetencie:
<i>zodpovednosť za rešpektovanie právnych a etických zásad</i>
<i>schopnosť samostatne riešiť a analyzovať problémy</i>
<i>schopnosť a záujem celoživotne sa vzdelávať</i>
<i>schopnosť samostatne riešiť konfliktné situácie</i>
<i>schopnosť empatie a rešpektovania kultúrnej rozmanitosti</i>
<i>schopnosť pracovať v tíme</i>
<i>schopnosť silnej orientácie na zákazníka</i>
<i>samostatnosť v organizovaní a plánovaní práce</i>
<i>schopnosť adaptability a flexibility v myslení</i>
<i>schopnosť tvorivého myslenia</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: popísať základy redakčnej práce, spracovávanie podkladov pre tvorbu informačných materiálov popísať pravidlá slovenského jazyka a štylistiku v médiách a publikáciách aplikovať teoretické vedomosti z oblasti marketingu pri redakčnej práci charakterizovať zásady masovej komunikácie schopnosť tvorivého myslenia vymenovať a charakterizovať základné slohové postupy schopnosť pracovať v tíme		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymenovať jednotlivé role v tíme resp. pracovnom kolektíve</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>napísať inšpiratívny článok k produktovému balíku destinácie</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>spracovať vybraný produkt destinácie do článku, ktorý by mal byť uverejnený na webovej stránke v slovenskom i cudzom jazyku</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>vymenovať slohové postupy písania v printových médiách</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať štylistiku písania pre webové stránky resp. sociálne siete</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať redakčný systém elektronických médií</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je úspešné splnenie kritérií hodnotenia na minimálne 80%.		
Hodnotená spôsobilosť: popísať pravidlá obchodnej korešpondencie v slovenskom a cudzom jazyku vypracovávať preklad textov z/do cudzích jazykov vybavovať korešpondenciu v slovenskom i cudzom jazyku charakterizovať práva a povinnosti zúčastnených strán pri obchodnom styku vysvetliť spôsoby platieb v obchodnom styku		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>samostatne a správne gramaticky preložiť zo slovenského jazyka do cudzieho jazyka a naopak text napr. článok z novín, časopisu</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>napísať inšpiratívny článok o zvolenej destinácii v cudzom jazyku (angličtina je povinná, ďalší jazyk výhodou)</i>	písomná metóda	písomná úloha

<i>predviesť komunikáciu v cudzom jazyku slovom na úrovni B2, prípadne C1 a C2</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>napísať formálny list resp. email partnerom s použitím pravidiel obchodnej korešpondencie</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>odpovedať na otázky v cudzom jazyku na úrovni B2, prípadne C1 a C2</i>	písomná metóda	test
<i>zrozumiteľne komunikovať na zvolenú tému v cudzom jazyku, anglický jazyk je povinný</i>	ústna metóda	rozhovor

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je úspešné splnenie kritérií hodnotenia na minimálne 80%.

Hodnotená spôsobilosť:

popísať sektor turistického informačného centra, prevádzku turistického informačného centra, zákaznícky servis
navrhovať predaj ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka
popísať metodiku sprievodcovskej činnosti
popísať teóriu etiky v poskytovaní sprievodcovských služieb
schopnosť silnej orientácie na zákazníka
analyzovať publicitu eventov a základného informačného servisu v rámci služieb informačného centra
schopnosť samostatne riešiť konfliktné situácie
aplikovať praktické vedomosti z oblasti cestovného ruchu
definovať základy marketingového mixu
charakterizovať zásady masovej komunikácie
analyzovať sťažnosti od klientov a partnerov turistického informačného centra
komunikovať s náročným zákazníkom, interkulturálna komunikácia

Kritériá hodnotenia:

	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>popísať základné štandardy turistického informačného centra</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať základné a doplnkové služby turistického informačného centra</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať produkt ako súčasť marketingového mixu turistického informačného centra</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>na základe analýzy navrhnuť stratégiu publicity eventov a základného informačného servisu v rámci služieb vybraného informačného centra</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>špecifikovať jednotlivé časti marketingového mixu turistického informačného centra</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>spracovať tematickú trasu z vybranej destinácie a pripraviť manuál k danej trase v súlade s metodikou sprievodcovskej činnosti</i>	ústna metóda	PC prezentácia a obhajoba práce
<i>predviesť krízovú komunikáciu na modelovej situácii</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>definovať distribučné kanály ako súčasť marketingového mixu turistického informačného centra</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vyriešiť krízovú situáciu s komplikovaným zákazníkom na modelovej situácii</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je úspešné splnenie kritérií hodnotenia na minimálne 80%.

Hodnotená spôsobilosť:

definovať základné pojmy informačných systémov so zreteľom na rezervačné systémy
používať databázový software určený pre sektor turistického informačného centra
vkladať dáta a dátové súbory do počítačových aplikácií
používať rezervačné systémy pomocou digitálnych technológií
samostatnosť v organizovaní a plánovaní práce
popísať digitálne technológie so zameraním na textové editory, tabuľkový procesor, prezentačný softvér, databázy,
prácu s internetom a sociálnymi sieťami
zodpovednosť za rešpektovanie právnych a etických zásad
zálohovať dátové súbory a knižnice
spracovávať databázové/textové súbory, vytvárať tabuľky a grafy

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>popísať základné funkcie a charakteristiky rezervačných systémov využívaných v cestovnom ruchu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť prácu v digitálnom prostredí s internetovými prehliadačmi a mailovými klientmi</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>spracovať pomocou funkcií tabuľkového procesora zhromaždené informácie o subjektoch cestovného ruchu (názov, adresa, kontakt, činnosť) v modelovej destinácii</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>kategorizovať informačné systémy a ich význam v sektore turistického informačného centra</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>určiť stratégiu zoradenia a vytriedenia informácií o subjektoch cestovného ruchu pomocou tabuľkového procesora</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>charakterizovať nové trendy v rozvoji informačných systémov v cestovnom ruchu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť význam počítačových sietí a možnosti ich využitia v praxi</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>spracovať databázové/textové súbory, vytvoriť tabuľky a grafy</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je úspešné splnenie kritérií hodnotenia na minimálne 80%.

Hodnotená spôsobilosť:

popísať všeobecnú regionálnu geografiu cestovného ruchu na Slovensku vrátane prírodného, historického a kultúrneho dedičstva

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>definovať základné administratívne regióny Slovenska z pohľadu cestovného ruchu - charakteristika a kompetencie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať prírodné špecifiká základných regiónov Slovenska</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať historické špecifiká základných regiónov Slovenska</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať kultúrne špecifiká základných regiónov Slovenska</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je úspešné splnenie kritérií hodnotenia na minimálne 80%.

Hodnotená spôsobilosť:

definovať teóriu základov cestovného ruchu

špecifikovať organizácie a inštitúcie zabezpečujúce techniku služieb cestovného ruchu

definovať základnú charakteristiku služieb cestovného ruchu, klasifikácia a kategorizácia ubytovacích zariadení, gastronómie a dopravných služieb

spracovávať štatistické údaje a následne ich analyzovať

monitorovať webové stránky

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>analyzovať zadané služby v určených destináciách cestovného ruchu Slovenska s osobitým zreteľom na sektor turisticko-informačného centra</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>reprodukovať definície základných termínov/pojmov z teórie cestovného ruchu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať klasifikáciu a kategorizáciu ubytovacích a stravovacích zariadení</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť monitorovanie zadanej webovej stránky</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>spracovať štatistické údaje a následne ich analyzovať podľa zadania</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je úspešné splnenie kritérií hodnotenia na minimálne 80%.

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:

Formálne vzdelanie:

Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.

Informálne učenie sa:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Uchádzač o získanie kvalifikácie musí mať ukončené minimálne I. stupeň VŠ.

Pokyny na realizáciu skúšky:

Formálne vzdelanie:

Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.

Informálne učenie sa:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Proces hodnotenia:

Formálne vzdelanie:

Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.

Informálne učenie sa:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Výsledné hodnotenie:

Formálne vzdelanie:

Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.

Informálne učenie sa:

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:

Formálne vzdelanie:

Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.

Informálne učenie sa:

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:

Formálne vzdelanie:

Zákon 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 63.

Informálne učenie sa:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Materiálne a technické podmienky skúšky:

Materiálové požiadavky: PC/notebook, dataprojektor, premietacie plátno, papier, pero

Priestorové požiadavky: Priestory s prepojením na internet a techniku.

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	16.10.2015
---	------------

Platnosť karty kvalifikácie od:	16.10.2015
---------------------------------	------------