

Názov kvalifikácie: Manažér kvality v cestovnom ruchu

Kód kvalifikácie	C1439999-01252
Úroveň SKKR	6
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	1439999 Iný riadiaci pracovník (manažér) v ostatných službách inde neuvedený
SK NACE Rev.2	N ADMINISTRATÍVNE A PODPORNÉ SLUŽBY, 79 Činnosti cestovných agentúr, rezervačné služby cestovných kancelárií a súvisiace činnosti
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Riadiaci pracovník (manažér) kvality v cestovnom ruchu

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>definovať základy obchodného práva</i>
<i>špecifikovať služby v cestovnom ruchu</i>
<i>rozoznať organizácie a inštitúcie zabezpečujúce techniku služieb cestovného ruchu</i>
<i>popísať jednotlivé sektory cestovného ruchu na Slovensku</i>
<i>definovať východiská manažmentu</i>
<i>charakterizovať plánovanie v manažmente organizácie</i>
<i>definovať manažment rizík</i>
<i>charakterizovať metodológiu kvantitatívneho a kvalitatívneho výskumu</i>
<i>popísať profesijné a technické štandardy v jednotlivých sektoroch cestovného ruchu</i>
<i>definovať metódy manažérstva kvality</i>
<i>popísať jednotlivé fázy manažérstva kvality</i>
<i>definovať základy licencie ServiceQualität Deutschland</i>
<i>charakterizovať psychológiu predaja a služieb v cestovnom ruchu</i>
<i>charakterizovať zásady všeobecnej pedagogiky a didaktiky</i>
<i>charakterizovať metódy a postupy v poradenstve</i>
<i>popísať problematiku sociologického prieskumu a výskumu</i>
Zručnosti:
<i>analyzovať procesy riadenia kvality v jednotlivých sektoroch cestovného ruchu</i>
<i>merať a hodnotiť kritické a problémové časti v analyzovaných procesoch</i>
<i>navrhovať zlepšenia procesov v súlade s profesijnými, technickými a funkčnými štandardami</i>
<i>aplikovať metódy a techniky plánovania</i>
<i>vyhľadávať informácie o nových trendoch v informačných zdrojoch</i>
<i>vykonávať sociologický prieskum v oblasti služieb</i>
<i>identifikovať a analyzovať riziká v cestovnom ruchu</i>
<i>analyzovať problémy identifikované v jednotlivých procesoch</i>
<i>navrhovať zlepšenia v cestovnom ruchu</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť systematického a analytického myslenia</i>
<i>zodpovednosť za plnenie svojich povinností</i>
<i>schopnosť komunikovať s ľuďmi</i>
<i>schopnosť a záujem celoživotne sa vzdelávať</i>
<i>schopnosť motivovať ľudí</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:

špecifikovať služby v cestovnom ruchu

rozoznať organizácie a inštitúcie zabezpečujúce techniku služieb cestovného ruchu

popísať jednotlivé sektory cestovného ruchu na Slovensku

Kritériá hodnotenia:

Metódy hodnotenia

Nástroje hodnotenia

vysvetliť jednotlivé sektory cestovného ruchu na Slovensku

ústna metóda

ústna odpoveď

reprodukovať definície základných termínov/pojmov z teórie cestovného ruchu

ústna metóda

ústna odpoveď

analyzovať primárne a sekundárne služby v jednotlivých destináciách cestovného ruchu Slovenska

ústna metóda

ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.

Hodnotená spôsobilosť:

popísať profesijné a technické štandardy v jednotlivých sektoroch cestovného ruchu

popísať jednotlivé fázy manažérstva kvality

analyzovať procesy riadenia kvality v jednotlivých sektoroch cestovného ruchu

merať a hodnotiť kritické a problémové časti v analyzovaných procesoch

navrhovať zlepšenia procesov v súlade s profesijnými, technickými a funkčnými štandardami

navrhovať zlepšenia v cestovnom ruchu

definovať základy licencie ServiceQualität Deutschland

definovať metódy manažérstva kvality

charakterizovať metodológiu kvantitatívneho a kvalitatívneho výskumu

analyzovať problémy identifikované v jednotlivých procesoch

Kritériá hodnotenia:

Metódy hodnotenia

Nástroje hodnotenia

vymenovať profesijné a technické štandardy v jednotlivých sektoroch cestovného ruchu

ústna metóda

ústna odpoveď

identifikovať a stručne popísať jednotlivé fázy manažérstva kvality (definovanie, meranie, analyzovanie, zlepšovanie a riadenie kvality)

ústna metóda

ústna odpoveď

na simulovanej úlohe definovať, analyzovať, zmerať, vyhodnotiť problémovú časť a navrhnúť kvalitatívnu zmenu na zlepšenie cestovného ruchu

praktické skúšanie

praktické predvedenie s vysvetlením

charakterizovať rozdiely medzi určenými metódami manažmentu kvality (Servqual, Kano Model, Mystery Shopping, samohodnotenie, princíp zlepšovania atď.)

ústna metóda

ústna odpoveď

vysvetliť podstatu licencie ServiceQualität Deutschland pre jednotlivé sektory cestovného ruchu

ústna metóda

ústna odpoveď

opísať najefektívnejšie nástroje merania kvality pre vybraný sektor cestovného ruchu

ústna metóda

ústna odpoveď s vysvetlením

definovať základnú charakteristiku kvantitatívneho výskumu a písať jeho metódy

ústna metóda

ústna odpoveď

definovať základnú charakteristiku kvalitatívneho výskumu a písať jeho metódy

ústna metóda

ústna odpoveď

na modelovej situácii vybrať a použiť najvhodnejšiu metódu výskumu na zadanú problematiku

praktické skúšanie

simulovaná úloha

navrhnuť zlepšenia v cestovnom ruchu na zadanú oblasť

písomná metóda

projekt

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%		
Hodnotená spôsobilosť: definovať východiská manažmentu definovať základy obchodného práva definovať manažment rizík charakterizovať plánovanie v manažmente organizácie aplikovať metódy a techniky plánovania identifikovať a analyzovať riziká v cestovnom ruchu		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>popísať manažérske nástroje, metódy a techniky so zameraním na riadenie kvality</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>charakterizovať riadenia kvality v cestovnom ruchu (napr. manažment zmien, krízový manažment)</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať obsah, východiská, podstatu a potrebu krízového manažmentu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>analyzovať riziká vo vybranom sektore CR so zameraním na konkrétny subjekt na simulovanom príklade</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>vyhodnotiť zanalyzované riziká a navrhnúť riešenie na kvalitatívnu zmenu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
<i>vysvetliť úrovne plánovania, plánovací proces, základné prvky a väzby plánov v rámci štruktúry organizácie, vrátane metód a techník</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>použiť kvantitatívne a kvalitatívne indikátory v rámci plánovacieho cyklu</i>	praktické skúšanie	praktické cvičenie
<i>vytvoriť akčný plán na základe nastavených procesov</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie formou PC prezentácie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť: charakterizovať zásady všeobecnej pedagogiky a didaktiky charakterizovať psychológiu predaja a služieb v cestovnom ruchu vyhľadávať informácie o nových trendoch v informačných zdrojoch popísať problematiku sociologického prieskumu a výskumu charakterizovať metódy a postupy v poradenstve vykonávať sociologický prieskum v oblasti služieb		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymenovať a popísať metódy a postupy v poradenstve</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>nastaviť podmienky pre sociologický výskum vrátane metód a relevantnosti štatistickej vzorky</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať základné pojmy z oblasti psychológie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať základné teórie z oblasti pedagogiky a didaktiky podľa zadania</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vybrať vhodný informačný zdroj pre určenie informácie o nových trendoch</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 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.

Neformálne vzdelanie:

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:

Formálne vzdelanie:

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

Neformálne vzdelanie:

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.

Neformálne vzdelanie:

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.

Neformálne vzdelanie:

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.

Neformálne vzdelanie:

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.

Neformálne vzdelanie:

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

Skúšajúci musí splniť požiadavku:

-
-

Materiálne a technické podmienky skúšky:

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

Priestorové požiadavky: Priestory s prepojením na internet a IKT techniku.

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	2.10.2015
---	-----------

Platnosť karty kvalifikácie od:	2.10.2015
---------------------------------	-----------