

Názov kvalifikácie: Delegát cestovnej kancelárie

Kód kvalifikácie	U5113004-01432
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	5113004 Delegát cestovnej kancelárie
SK NACE Rev.2	G VELKOOBCHOD A MALOOBCHOD; OPRAVA MOTOROVÝCH VOZIDIEL A MOTOCYKLOV, 46 Veľkoobchod okrem motorových vozidiel a motocyklov
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	DELEGÁT CESTOVNEJ KANCELÁRIE

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>popísať pravidlá BOZP, PO a zdravotné predpisy</i>
<i>popísať etiku práce profesie delegáta cestovnej kancelárie</i>
<i>charakterizovať verejné a súkromné organizácie súvisiace s pohybom a pobytom účastníkov zájazdov v turistickej destinácii</i>
<i>popísať možnosti využitia voľného času v turistickej destinácii a jeho okolí</i>
<i>charakterizovať typickú gastronómiu vo vybranej oblasti zájazdu</i>
<i>vysvetliť princípy prezentačných techník</i>
<i>vysvetliť princípy komunikačných techník</i>
<i>vysvetliť princípy techník práce so skupinou</i>
<i>definovať potreby osôb s osobitými požiadavkami</i>
<i>popísať komerčné aspekty profesie delegáta cestovnej kancelárie</i>
<i>definovať právne aspekty profesie delegát cestovnej kancelárie, právo duševného vlastníctva, elektronický obchod, ochrana hospodársky citlivých a osobných údajov</i>
<i>popísať postupy pre organizovanie, plánovanie, predaj a inovovanie ponúkaných fakultatívnych programov</i>
<i>definovať hodnotenie a kontrolu kvality, postupov pre riešenie podnetov zo strany účastníkov zájazdu vrátane postupov pre zjednanie nápravy a reklamačného konania</i>
<i>definovať pracovné podmienky týkajúce sa profesie delegát cestovnej kancelárie</i>
<i>popísať základné reálne z oblastí Slovenska</i>
Zručnosti:
<i>dodržiavať zásady BOZP, PO a zdravotné predpisy</i>
<i>analyzovať možné riziká, vznik mimoriadnych situácií a krízových situácií prípadne možných konfliktov počas pobytu klientov</i>
<i>spracovávať zdroje informácií pomocou IKT</i>
<i>pracovať so skupinou alebo individuálnym klientom pri presunoch v priestore a prispôbiť ich potrebám skupín osôb so zvláštnymi potrebami</i>
<i>podávať informácie počas jazdy v dopravnom prostriedku</i>
<i>spolupracovať s poskytovateľmi služieb a miestnymi autoritami v cieľovom mieste cestovného ruchu</i>
<i>prispôbovať zájazd špecifickým požiadavkám sprevádzaných osôb</i>
<i>poskytovať prvú predlekársku pomoc</i>
<i>vypracovávať denné plány práce s klientmi v cieľovom mieste</i>
<i>informovať vhodnou formou návštevníkov o všetkých významných podujatiach a atrakciách navštíveného územia</i>
<i>aplikovať manažment času a plánovanie logistiky informačných stretnutí s klientmi</i>
<i>koordinovať podľa stanoveného harmonogramu služby pre skupiny alebo individuálnych návštevníkov</i>
<i>poskytovať návštevníkom informácie a praktické rady ošozné pre pobyt a pohyb v navštívenom cieľovom mieste</i>

<i>cestovného ruchu a jeho okolí</i>
Kompetencie:
<i>samostatnosť pri riešení a analyzovaní problémov</i>
<i>samostatnosť pri prezentovaní</i>
<i>schopnosť adaptability a flexibility v myslení</i>
<i>schopnosť komunikovať s ľuďmi</i>
<i>samostatnosť pri plánovaní</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: vysvetliť princípy prezentačných techník vysvetliť princípy komunikačných techník aplikovať manažment času a plánovanie logistiky informačných stretnutí s klientmi spracovávať zdroje informácií pomocou IKT analyzovať možné riziká, vznik mimoriadnych situácií a krízových situácií prípadne možných konfliktov počas pobytu klientov podávať informácie počas jazdy v dopravnom prostriedku prispôbovať zájazd špecifickým požiadavkám sprevádzaných osôb spolupracovať s poskytovateľmi služieb a miestnymi autoritami v cieľovom mieste cestovného ruchu		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>predviesť prezentačné techniky (hlasový prejav, výslovnosť, použitie mikrofónu, techniky dýchania, očný kontakt, postoj, reč tela, držanie tela, zovňajšok a správanie, štýl a slovník)</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>predviesť komunikačné techniky (prispôbenie sa požiadavkám poslucháčov a podmienkam okolitého prostredia, zručnosti v medziľudských vzťahoch, výber, štruktúrovanie a spájanie informácií, zvládanie a používanie otázok, prekonávanie stresu, manažment času, jasný opis osobitostí cieľového miesta)</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>popísať manažment času</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>spracovať pomocou IKT zdroje informácií (podklady dodané cestovnou kanceláriou, ale aj mapy, knihy, internetové pramene)</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>definovať možné riziká, vznik mimoriadnych situácií a krízových situácií prípadne možných konfliktov počas pobytu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>predviesť podávanie informácií počas jazdy v dopravnom prostriedku</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>informovať o mieste pobytu a prispôbiť ich špecifickým požiadavkám sprevádzaných osôb</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>popísať zásady spolupráce s poskytovateľmi služieb a miestnymi autoritami v cieľovom mieste cestovného ruchu</i>	ústna metóda	rozhovor
<i>plánovať logistiku informačných stretnutí podľa zadania</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: vysvetliť princípy techník práce so skupinou definovať potreby osôb s osobitými požiadavkami pracovať so skupinou alebo individuálnym klientom pri presunoch v priestore a prispôbiť ich potrebám skupín osôb so zvláštnymi potrebami poskytovať návštevníkom informácie a praktické rady osožné pre pobyt a pohyb v navštívenom cieľovom mieste cestovného ruchu a jeho okolí koordinovať podľa stanoveného harmonogramu služby pre skupiny alebo individuálnych návštevníkov		

informovať vhodnou formou návštevníkov o všetkých významných podujatiach a atrakciách navštíveného územia vypracovávať denné plány práce s klientmi v cieľovom mieste charakterizovať typickú gastronómiu vo vybranej oblasti zájazdu		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>špecifikovať princípy techník práce so skupinou podľa zadania</i>	ústna metóda	rozhovor
<i>predviesť ústnu komunikáciu na zadanú tému, prípadne v cudzom jazyku</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>popísať potreby osôb s osobitými požiadavkami (deti, seniori a hendikepovaní)</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať hodnotenie a kontrolu kvality (dokumentácia, hodnotenie, kontrola, vernosť zákazníka, spokojnosť zákazníka), postupov pre riešenie podnetov zo strany účastníkov zájazdu (odchýlky od štandardu služieb, nedostatky v kvalite)</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť postupy pre zjednanie nápravy a reklamačného konania podľa zadania</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>vypracovať denný plán práce s klientmi v zadanom mieste (manuál pre logistiku a organizáciu priebehu dňa, komplexné organizačno-technického zabezpečenie poskytovaných služieb, priamy kontakt s klientmi ako aj nepriamy rozsev informácií)</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>popísať koordináciu podľa zadaného harmonogramu (doprava, ubytovanie, stravovanie, výlety, doplnkové služby a pod.) pre skupiny alebo individuálnych návštevníkov (vrátane návštevníkov s osobitnými požiadavkami)</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť prácu so skupinou (postavenie/pozícia delegáta a skupiny, neutrálny prístup a zdvorilosť, dynamika skupiny, posúdenie rizika, krízový manažment a manažment konfliktu)</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>popísať typickú gastronómiu v zadanej oblasti</i>	ústna metóda	rozhovor
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
popísať etiku práce profesie delegáta cestovnej kancelárie definovať právne aspekty profesie delegát cestovnej kancelárie, právo duševného vlastníctva, elektronický obchod, ochrana hospodársky citlivých a osobných údajov popísať postupy pre organizovanie, plánovanie, predaj a inovovanie ponúkaných fakultatívnych programov popísať základné reálie z oblastí Slovenska charakterizovať verejné a súkromné organizácie súvisiace s pohybom a pobytom účastníkov zájazdov v turistickej destinácii popísať možnosti využitia voľného času v turistickej destinácii a jeho okolí definovať pracovné podmienky týkajúcich sa profesie delegát cestovnej kancelárie		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vysvetliť etiku a jej význam v práci delegáta cestovnej kancelárie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť právne aspekty profesie delegáta cestovnej kancelárie, právo duševného vlastníctva, elektronický obchod, ochranu hospodársky citlivých a osobných údajov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vysvetliť postupy pre organizovanie, plánovanie, predaj a inovovanie ponúkaných fakultatívnych programov (zájazdov, výletov), zdravotné a bezpečnostné predpisy, riešenie naliehavých situácií</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>prezentovať reálie zo zadanej oblasti (geografia a územné členenie, demografia, politické, sociálne a ekonomické pomery)</i>	ústna metóda	PC prezentácia a obhajoba práce
<i>definovať verejné a súkromné organizácie súvisiace s pohybom a pobytom účastníkov zájazdov v danej oblasti</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

<i>priblížiť možnosti využitia voľného času v zadanom mieste (rekreácia, zábava a šport), typickej gastronómie (tradičné jedlá a nápoje) v danej oblasti</i>	ústna metóda	behaviorálny rozhovor
<i>vysvetliť pracovné podmienky týkajúce sa profesie delegáta cestovnej kancelárie (občianske, obchodné, pracovné a daňové právo a sociálne zabezpečenie)</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
popísať komerčné aspekty profesie delegáta cestovnej kancelárie definovať hodnotenie a kontrolu kvality, postupov pre riešenie podnetov zo strany účastníkov zájazdu vrátane postupov pre zjednanie nápravy a reklamačného konania		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vysvetliť základné postupy hotovostných a bezhotovostných platobných operácií</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vysvetliť význam hodnotenia a kontroly kvality (dokumentácia, hodnotenie, kontrola, vernosť zákazníka, spokojnosť zákazníka)</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať hotovostný a bezhotovostný platobný styk, priebežnú evidenciu účtovných dokladov, marketing a administratívu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť postupy administratívnej agendy</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>predviesť postupy pre riešenie podnetov zo strany účastníkov zájazdu (odchýlky od štandardu služieb, nedostatky v kvalite...) vrátane postupov pre zjednanie nápravy a reklamačného konania</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
poskytovať prvú predlekársku pomoc popísať pravidlá BOZP, PO a zdravotné predpisy dodržiavať zásady BOZP, PO a zdravotné predpisy		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>poskytnúť prvú predlekársku pomoc</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>popísať základné zásady BOZP pri práci delegáta</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií minimálne na 70%.		

Organizačné a metodické pokyny

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

<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>	
Zloženie skúšobnej komisie:	
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>	
Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:	
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>	
Materiálne a technické podmienky skúšky:	
<i>Miestnosť, písacie potreby, IKT a dopravný prostriedok</i>	
<i>Priestory pre vykonanie záverečných skúšok musia byť primerané účelom a priebehu skúšok a nesmú ohrozovať zdravie a bezpečnosť frekventantov.</i>	

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