

## Názov kvalifikácie: Tajný agent prieskumu (mystery shopper)

|                                |                                                 |
|--------------------------------|-------------------------------------------------|
| Kód kvalifikácie               | C4227003-01441                                  |
| Úroveň SKKR                    | 6                                               |
| Sektorová rada                 | Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch     |
| SK ISCO-08                     | 4227003 Tajný agent prieskumu (mystery shopper) |
| SK NACE Rev.2                  | S OSTATNÉ ČINNOSTI, 96 Ostatné osobné služby    |
| Doklad o získanej kvalifikácii | osvedčenie                                      |
| Názov povolania                | Tajný agent prieskumu (mystery shopper)         |

## Kvalifikačný štandard

|                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vedomosti:</b>                                                                             |
| <i>charakterizovať zásady slušného správania a komunikáciu</i>                                |
| <i>popísať profesijné a technické štandardy v sektore</i>                                     |
| <i>popísať nástroje marketingového mixu</i>                                                   |
| <i>vysvetliť práva a povinnosti zúčastnených strán pri obchodnom styku</i>                    |
| <i>charakterizovať základné pojmy psychológie</i>                                             |
| <i>charakterizovať metódy kvalitatívneho výskumu</i>                                          |
| <i>definovať základné štatistické a analytické metódy vhodné pre oblasť obchodu a služieb</i> |
| <b>Zručnosti:</b>                                                                             |
| <i>aplikovať teoretické vedomosti z oblasti marketingu</i>                                    |
| <i>aplikovať projektové riadenie pri práci</i>                                                |
| <i>analyzovať informácie z prieskumu s využitím digitálnych technológií</i>                   |
| <i>pozorovať veci a javy v súvislostiach pri výkone</i>                                       |
| <i>spracovávať výsledky prieskumu</i>                                                         |
| <i>vcítiť sa do viacerých rolí</i>                                                            |
| <i>aplikovať základné komunikačné techniky v praxi</i>                                        |
| <i>zabezpečovať zber a spracovanie údajov</i>                                                 |
| <i>vykonávať sociologický prieskum v oblasti obchodu a služieb</i>                            |
| <i>vypracovávať dotazník pre účely prieskumu trhu resp. obchodu</i>                           |
| <i>spracovávať štatistické údaje a následne ich analyzovať</i>                                |
| <i>identifikovať riziká a príležitosti</i>                                                    |
| <i>vypracovávať SWOT analýzu</i>                                                              |
| <i>hodnotiť špecifikácie mystery shoppingu podľa oblastí obchodu a služieb</i>                |
| <i>realizovať mystery shopping podľa scenára</i>                                              |
| <i>identifikovať konkrétne fakty na základe pozorovania a zistenia</i>                        |
| <i>vyhodnotiť požadované aspekty vyplývajúce zo scenára za každých okolností</i>              |
| <b>Kompetencie:</b>                                                                           |
| <i>schopnosť samostatne riešiť a analyzovať problémy</i>                                      |
| <i>zodpovednosť za plnenie svojich úloh a povinností</i>                                      |
| <i>schopnosť a záujem celoživotne sa vzdelávať</i>                                            |
| <i>schopnosť silnej orientácie na zákazníka</i>                                               |
| <i>schopnosť adaptability a flexibility</i>                                                   |
| <i>schopnosť pracovať v utajení</i>                                                           |
| <i>schopnosť asertivity</i>                                                                   |

## Hodnotiaci štandard



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Hodnotená spôsobilosť:</b><br>definovať základné štatistické a analytické metódy vhodné pre oblasť obchodu a služieb<br>charakterizovať metódy kvalitatívneho výskumu<br>vypracovávať dotazník pre účely prieskumu trhu resp. obchodu<br>zabezpečovať zber a spracovanie údajov<br>identifikovať riziká a príležitosti<br>spracovávať štatistické údaje a následne ich analyzovať<br>spracovávať výsledky prieskumu<br>vypracovávať SWOT analýzu<br>analyzovať informácie z prieskumu s využitím digitálnych technológií |                          |                                                               |
| <b>Kritériá hodnotenia:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Metódy hodnotenia</b> | <b>Nástroje hodnotenia</b>                                    |
| <i>popísať základné štatistické a analytické metódy vhodné pre oblasť obchodu a služieb</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ústna metóda             | ústna odpoveď                                                 |
| <i>popísať metódy kvalitatívneho výskumu</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ústna metóda             | ústna odpoveď s vysvetlením                                   |
| <i>určiť vhodnú metódu na spracovanie údajov na modelovom príklade</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ústna metóda             | ústna odpoveď s vysvetlením                                   |
| <i>vybrať vhodnú metódu kvalitatívneho výskumu pre vybraný sektor</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ústna metóda             | ústna odpoveď                                                 |
| <i>popísať základné fázy sociologického prieskumu</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ústna metóda             | ústna odpoveď                                                 |
| <i>navrhnuť osnovu dotazníka na zadanom príklade</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | písomná metóda           | písomná úloha                                                 |
| <i>vhodne analyzovať riziká a príležitosti v určenom sektore</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | písomná metóda           | písomná úloha                                                 |
| <i>spracovať SWOT analýzu na identifikované problémy a riziká</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | praktické skúšanie       | praktické predvedenie formou PC prezentácie                   |
| <i>zdokumentovať výsledky prieskumu s využitím digitálnych technológií</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | praktické skúšanie       | praktické predvedenie spracovaných dát na počítači            |
| <i>zanalyzovať štatistické údaje na základe poskytnutých dát</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | praktické skúšanie       | praktické predvedenie spracovaných dát v elektronickej podobe |
| <b>Podmienky úspešného vykonania skúšky:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                                                               |
| Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií hodnotenia na minimálne 80%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                                               |
| <b>Hodnotená spôsobilosť:</b><br>popísať profesijné a technické štandardy v sektore<br>charakterizovať základné pojmy psychológie<br>popísať nástroje marketingového mixu<br>aplikovať teoretické vedomosti z oblasti marketingu<br>aplikovať základné komunikačné techniky v praxi<br>vysvetliť práva a povinnosti zúčastnených strán pri obchodnom styku                                                                                                                                                                  |                          |                                                               |
| <b>Kritériá hodnotenia:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Metódy hodnotenia</b> | <b>Nástroje hodnotenia</b>                                    |
| <i>vysvetliť základné pojmy z oblasti psychológie</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ústna metóda             | ústna odpoveď                                                 |
| <i>vysvetliť jednotlivé nástroje marketingového mixu na modelovom príklade</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ústna metóda             | ústna odpoveď                                                 |
| <i>popísať zásady obchodného styku</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ústna metóda             | ústna odpoveď                                                 |
| <i>vymenovať základné špecifiká profesijných a technických štandardov vo vybranom sektore</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ústna metóda             | ústna odpoveď                                                 |
| <i>predviesť reakciu na rozdielne typy zákazníkov</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | praktické skúšanie       | simulovaná úloha                                              |
| <i>definovať zásady marketingu pri mystery shopperovi</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ústna metóda             | ústna odpoveď                                                 |
| <i>definovať práva a povinnosti zúčastnených strán pri obchodnom styku</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | písomná metóda           | test                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| <b>Podmienky úspešného vykonania skúšky:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                                     |
| Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií hodnotenia na minimálne 80%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                                     |
| <b>Hodnotená spôsobilosť:</b><br>vykonávať sociologický prieskum v oblasti obchodu a služieb<br>hodnotiť špecifikácie mystery shoppingu podľa oblastí obchodu a služieb<br>realizovať mystery shopping podľa scenára<br>vyhodnotiť požadované aspekty vyplývajúce zo scenára za každých okolností<br>aplikovať projektové riadenie pri práci<br>pozorovať veci a javy v súvislostiach pri výkone<br>identifikovať konkrétne fakty na základe pozorovania a zistenia<br>aplikovať základné komunikačné techniky v praxi<br>vcítiť sa do viacerých rolí<br>charakterizovať zásady slušného správania a komunikáciu |                          |                                     |
| <b>Kritériá hodnotenia:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Metódy hodnotenia</b> | <b>Nástroje hodnotenia</b>          |
| <i>definovať predmet a scenár fiktívneho mystery shoppingu vo vybranom sektore</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ústna metóda             | ústna odpoveď s vysvetlením         |
| <i>popísať jednotlivé fázy realizácie fiktívneho mystery shoppingu</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ústna metóda             | ústna odpoveď s vysvetlením         |
| <i>určiť typické špecifiká mystery shoppingu na základe modelovej situácie pre jednotlivé sektory</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | praktické skúšanie       | praktické predvedenie s vysvetlením |
| <i>vybrať vhodné komunikačné techniky pre rôzne typy rolí vo fiktívnom mystery shoppingu</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | praktické skúšanie       | praktické predvedenie               |
| <i>predviesť sociologický prieskum vo vybranom sektore prostredníctvom riadeného telefonického rozhovoru</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | praktické skúšanie       | praktické predvedenie               |
| <i>predviesť sociologický prieskum vo vybranom sektore prostredníctvom štruktúrovaného e-dotazníku</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | praktické skúšanie       | praktické predvedenie               |
| <i>predviesť sociologický prieskum vo vybranom sektore prostredníctvom pološtruktúrovaného riadeného rozhovoru</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | praktické skúšanie       | praktické predvedenie               |
| <i>vybrať príklady slušného správania podľa zadaných modelových situácií</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ústna metóda             | rozhovor s argumentáciou            |
| <i>predviesť herecké základy na zadanú tému</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | praktické skúšanie       | simulovaná úloha                    |
| <i>predviesť základné komunikačné techniky</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | praktické skúšanie       | praktické predvedenie               |
| <b>Podmienky úspešného vykonania skúšky:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                                     |
| Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií hodnotenia na minimálne 80%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                                     |

## Organizačné a metodické pokyny

|                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Metodické pokyny:</b>                                                                                                                |
| <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i> |
| <i>Podmienkou pripustenia účastníka k preskúšaniu je mať minimálne úplné stredoškolské vzdelanie.</i>                                   |
| <b>Pokyny na realizáciu skúšky:</b>                                                                                                     |
| <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i> |
| <b>Proces hodnotenia:</b>                                                                                                               |
| <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i> |
| <b>Výsledné hodnotenie:</b>                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>                                                                                                             |  |
| <i>Zloženie skúšobnej komisie:</i>                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>                                                                                                             |  |
| <i>Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:</i>                                                                                                                                                                                               |  |
| <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18.</i>                                                                                                             |  |
| <i>Skúšajúci musí splniť aspoň jednu požiadavku:</i>                                                                                                                                                                                                |  |
| <i>a) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt dotýka ( obchod a služby) a najmenej 2 roky praxe v oblasti, ktorej sa vzdelávací projekt dotýka, ako aj preukázateľnú lektorskú spôsobilosť,</i> |  |
| <i>b) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa, najmenej štyri roky praxe v oblasti, ktorej sa vzdelávací projekt dotýka, a preukázateľnú lektorskú spôsobilosť,</i>                                                                     |  |
| <i>c) úplné stredné vzdelanie s maturitou v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej dva roky praxe v oblasti, ktorej sa vzdelávací projekt dotýka, a preukázateľnú lektorskú spôsobilosť,</i>                                            |  |
| <i>d) úplné stredné vzdelanie s maturitou, najmenej päť rokov praxe v oblasti, ktorej sa vzdelávací projekt dotýka, a preukázateľnú lektorskú spôsobilosť.</i>                                                                                      |  |
| <i>Školiteľmi a skúšajúcimi praktickej časti - môžu byť aj manažéri kvality služieb CR alebo aktívni mystery shopperi s viac ako 2 ročnou praxou v tejto oblasti.</i>                                                                               |  |
| <i>Materiálne a technické podmienky skúšky:</i>                                                                                                                                                                                                     |  |
| <i>Materiálové požiadavky: PC/notebook, dataprojektor, premietacie plátno, papier, pero</i>                                                                                                                                                         |  |
| <i>Priestorové požiadavky: Priestory s prepojením na internet a techniku.</i>                                                                                                                                                                       |  |

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| Kartu kvalifikácie schválila MŠVVaŠ dňa: | 25.9.2015 |
| Platnosť karty kvalifikácie od:          | 25.9.2015 |