

Názov kvalifikácie: Pracovník turistického informačného centra

Kód kvalifikácie	U4221002-01610
Úroveň SKKR	6
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 turistického informačného centra

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>popísať regionálnu geografiu cestovného ruchu na Slovensku vrátane prírodného, historického a kultúrneho dedičstva</i>
<i>popísať sektor TIC, prevádzku TIC, zákaznícky servis</i>
<i>pomenovať základné slohové postupy</i>
<i>definovať zásady jednoduchého účtovníctva</i>
<i>definovať základné pojmy informačných systémov so zreteľom na rezervačné systémy</i>
<i>popísať spôsoby platieb v obchodnom styku</i>
<i>popísať základy redakčnej práce, spracovávanie podkladov pre tvorbu informačných materiálov</i>
<i>popísať teóriu etiky v poskytovaní sprievodcovských služieb</i>
<i>určiť IKT so zameraním na textový editor, databázy, prácu s internetom a sociálnymi sieťami</i>
<i>popísať metodiku sprievodcovskej činnosti</i>
<i>definovať základy cestovného ruchu</i>
<i>definovať základnú charakteristiku služieb CR, klasifikáciu a kategorizáciu ubytovacích zariadení, gastronómie a dopravných služieb</i>
<i>definovať organizácie a inštitúcie zabezpečujúce techniku služieb CR</i>
<i>definovať základy marketingového mixu</i>
<i>vysvetliť pravidlá obchodnej korešpondencie v slovenskom a cudzom jazyku</i>
<i>vysvetliť základy obehu účtovných dokladov</i>
<i>pomenovať práva a povinnosti zúčastnených strán pri obchodnom styku</i>
Zručnosti:
<i>aplikovať gramatiku a pravidlá slovenského jazyka a cudzieho jazyka</i>
<i>aplikovať zásady sprievodcovskej činnosti so zreteľom na získané vedomosti</i>
<i>komunikovať s komplikovaným zákazníkom, interkulturálna komunikácia</i>
<i>navrhovať predaj ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka</i>
<i>vypracovávať preklad textov z/do cudzích jazykov</i>
<i>používať databázový software určený pre sektor TIC</i>
<i>používať rezervačné systémy</i>
<i>pracovať s registračnou pokladňou (predaj tovaru, služby, denná a mesačná uzávierka atď)</i>
<i>vyúčtovať tržby</i>
<i>posudzovať zmluvné podmienky s obchodnými partnermi na poskytovanie ubytovacích a súvisiacich služieb</i>
<i>identifikovať, vyhľadávať, triediť a spracovávať informácie s využitím výpočtovej techniky</i>
Kompetencie:

<i>schopnosť používať spisovný slovenský a cudzí jazyk pri komunikácii s klientom v ústnom a písomnom styku</i>
<i>schopnosť silnej orientácie na zákazníka</i>
<i>schopnosť komunikovať s ľuďmi</i>
<i>schopnosť empatie a rešpektovania kultúrnej rozmanitosti</i>
<i>schopnosť samostatne riešiť a analyzovať problémy</i>
<i>schopnosť pracovať v tíme</i>
<i>schopnosť a záujem celoživotne sa vzdelávať</i>
<i>schopnosť samostatne riešiť konfliktné situácie</i>
<i>schopnosť adaptability a flexibility v myslení</i>
<i>samostatnosť v organizovaní a plánovaní práce</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: aplikovať gramatiku a pravidiel slovenského jazyka a cudzieho jazyka vypracovávať preklad textov z/do cudzích jazykov vysvetliť pravidlá obchodnej korešpondencie v slovenskom a cudzom jazyku schopnosť a záujem celoživotne sa vzdelávať schopnosť používať spisovný slovenský a cudzí jazyk pri komunikácii s klientom v ústnom a písomnom styku schopnosť komunikovať s ľuďmi schopnosť empatie a rešpektovania kultúrnej rozmanitosti		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>samostatne napísať formálny list, resp. email partnerom s použitím správnych pravidiel obchodnej korešpondencie</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>preukázať znalosť cudzieho jazyka slovom a písmom na úrovni B2, prípadne C1 a C2</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>preukázať znalosť cudzieho jazyka slovom a písmom na úrovni B2, prípadne C1 a C2</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>zrozumiteľne komunikovať na zvolenú tému v cudzom jazyku, anglický jazyk je povinný</i>	ústna metóda	rozhovor
<i>samostatne a správne gramaticky preložiť zo slovenského do cudzieho jazyka a naopak text napr. článok z novín, časopisu</i>	písomná metóda	písomná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť: používať databázový software určený pre sektor TIC určiť IKT so zameraním na textový editor, databázy, prácu s internetom a sociálnymi sieťami používať rezervačné systémy schopnosť samostatne riešiť a analyzovať problémy schopnosť a záujem celoživotne sa vzdelávať identifikovať, vyhľadávať, triediť a spracovávať informácie s využitím výpočtovej techniky		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>definovať základné funkcie a charakteristiky rezervačných systémov využívaných v CR</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>spracovať, zoradiť, vytriediť pomocou základných funkcií excelu zhromaždené informácie o subjektoch CR (názov, adresa, kontakt, činnosť) v modelovej destinácii CR</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>demonštrovať štandardnú znalosť z informatiky (práca v prostredí OS, internetovými prehliadačmi a mailovými klientmi)</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>kategorizovať informačné systémy a ich význam v sektore TIC</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť: pomenovať práva a povinnosti zúčastnených strán pri obchodnom styku popísať spôsoby platieb v obchodnom styku vysvetliť základy obehu účtovných dokladov vyúčtovať tržby pracovať s registračnou pokladňou (predaj tovaru, služby, denná a mesačná uzávierka atď) komunikovať s komplikovaným zákazníkom, interkulturálna komunikácia schopnosť samostatne riešiť a analyzovať problémy schopnosť samostatne riešiť konfliktné situácie posudzovať zmluvné podmienky s obchodnými partnermi na poskytovanie ubytovacích a súvisiacich služieb definovať zásady jednoduchého účtovníctva		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>popísať zásady jednoduchého účtovníctva v maloobchodnej prevádzke</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať základy obehu účtovných dokladov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vymenovať spôsoby platieb v obchodnom styku</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať postup pri reklamácií nespokojného zákazníka objednanej sprievodcovskej služby</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vykonať dennú resp. mesačnú uzávierku na registračnej pokladni a s tým súvisiace administratívne kroky</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>definovať postup a zásady vyúčtovania tržieb</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť: popísať základy redakčnej práce, spracovávanie podkladov pre tvorbu informačných materiálov pomenovať základné slohové postupy vysvetliť pravidlá obchodnej korešpondencie v slovenskom a cudzom jazyku schopnosť používať spisovný slovenský a cudzí jazyk pri komunikácii s klientom v ústnom a písomnom styku schopnosť pracovať v tíme navrhovať predaj ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka schopnosť silnej orientácie na zákazníka		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>napísať inšpiratívny článok k produktovému balíku destinácie</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>spracovať vybraný produkt destinácie do článku, ktorý by mal byť uverejnený na webovej stránke v slovenskom i cudzom jazyku</i>	písomná metóda	písomná úloha
<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 e medií</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vymenovať jednotlivé role v tíme resp. pracovnom kolektíve</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť: popísať regionálnu geografiu cestovného ruchu na Slovensku vrátane prírodného, historického a kultúrneho dedičstva		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>definovať administratívne regióny Slovenska z pohľadu CR - charakteristika a kompetencie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať prírodné špecifiká regiónov Slovenska z pohľadu CR</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

<i>definovať historické špecifiká regiónov Slovenska z pohľadu CR</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať kultúrne špecifiká regiónov Slovenska z pohľadu CR</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
definovať základy cestovného ruchu		
definovať organizácie a inštitúcie zabezpečujúce techniku služieb CR		
definovať základnú charakteristiku služieb CR, klasifikáciu a kategorizáciu ubytovacích zariadení, gastronómie a dopravných služieb		
schopnosť a záujem celoživotne sa vzdelávať		
definovať základné pojmy informačných systémov so zreteľom na rezervačné systémy		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>analyzovať primárne a sekundárne služby v jednotlivých destináciách CR Slovenska s osobitým zreteľom na sektor TIC</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>reprodukovať definície základných termínov/pojmov z teórie CR</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať klasifikáciu a kategorizáciu ubytovacích a stravovacích zariadení</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
popísať sektor TIC, prevádzku TIC, zákaznícky servis		
definovať základy marketingového mixu		
navrhovať predaj ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka		
schopnosť silnej orientácie na zákazníka		
schopnosť pracovať v tíme		
schopnosť empatie a rešpektovania kultúrnej rozmanitosti		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>stanoviť jednotlivé časti marketingového mixu TIC</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať základné štandardy TIC</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať základné a doplnkové služby TIC</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
popísať teóriu etiky v poskytovaní sprievodcovských služieb		
popísať metodiku sprievodcovskej činnosti		
komunikovať s komplikovaným zákazníkom, interkulturálna komunikácia		
aplikovať zásady sprievodcovskej činnosti so zreteľom na získané vedomosti		
schopnosť adaptability a flexibility v myslení		
schopnosť používať spisovný slovenský a cudzí jazyk pri komunikácii s klientom v ústnom a písomnom styku		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>spracovať tematickú trasu z vybranej destinácie CR a pripraviť manuál k danej trase v súlade s metodikou sprievodcovskej činnosti</i>	ústna metóda	PC prezentácia a obhajoba práce
<i>definovať súčasti etického kódexu sprievodcovských služieb</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť riešenie krízovej komunikácie na modelovej situácii</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon č. 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §63.</i> <i>Informálne vzdelávanie:</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>
Pokyny na realizáciu skúšky:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon č. 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §63.</i> <i>Informálne vzdelávanie:</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>
Proces hodnotenia:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon č. 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §63.</i> <i>Informálne vzdelávanie:</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>
Výsledné hodnotenie:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon č. 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §63.</i> <i>Informálne vzdelávanie:</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>
Zloženie skúšobnej komisie:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon č. 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §63.</i> <i>Informálne vzdelávanie:</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>
Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:
<i>Formálne vzdelávanie:</i>

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

Informálne vzdelávanie:

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:	14.8.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	14.8.2015