

Názov kvalifikácie: Manažér turistického informačného centra

Kód kvalifikácie	C1439010-00708
Úroveň SKKR	6
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	1439010 Riadiaci pracovník (manažér) 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	osvedčenie
Názov povolania	Riadiaci pracovník (manažér) turistického informačného centra

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<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 CR, klasifikácia a kategorizácia ubytovacích zariadení, gastronómie a dopravných služieb</i>
<i>špecifikovať organizácie a inštitúcie zabezpečujúce techniku služieb CR</i>
<i>popísať sektor TIC, prevádzku TIC, zákaznícky servis</i>
<i>charakterizovať lokálnu sprievodcovskú službu ako produkt turistického informačného centra</i>
<i>definovať základné východiská manažmentu</i>
<i>popísať projektový manažment - metódy plánovania a kontroly projektov</i>
<i>definovať personálny manažment</i>
<i>charakterizovať plánovanie v manažmente organizácie</i>
<i>popísať strategický manažment</i>
<i>vysvetliť etiku riadenia</i>
<i>predviesť anglický jazyk slovom a písmom, ďalší jazyk je výhodou</i>
<i>definovať základy marketingového mixu</i>
<i>charakterizovať zásady masovej komunikácie</i>
<i>aplikovať jazyk a štylistiku v médiách a publikáciách</i>
<i>popísať základy redakčnej práce, spracovávanie podkladov pre tvorbu informačných materiálov</i>
<i>zostaviť pravidlá evidovania korešpondencie, zmlúv a ďalších dokumentov</i>
<i>aplikovať teóriu etiky v poskytovaní sprievodcovských služieb</i>
<i>popísať gramatiku a pravidlá slovenského jazyka a cudzieho jazyka</i>
<i>vysvetliť zásady finančného rozhodovania a účtovníctva pre manažérov</i>
<i>definovať problematiku grantov a grantovej politiky</i>
Zručnosti:
<i>zhodnotiť predaj ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka</i>
<i>analyzovať publicitu eventov a základného informačného servisu v rámci služieb informačného centra</i>
<i>aplikovať krízový manažment a manažment konfliktu</i>
<i>vyhodnotiť výstupy z podkladov pre účtovníctvo</i>
<i>používať databázový software určený pre sektor TIC</i>
<i>používať rezervačné systémy</i>

<i>koordinovať personálnu a sociálnu politiku v organizácii</i>
<i>aplikovať interpersonálnu komunikáciu, profesionálnu a manažérsku komunikáciu</i>
<i>používať metódy a techniky plánovania</i>
<i>implementovať stratégiu podniku v prevádzke TIC</i>
<i>riadiť systém kontroly, jej obsah a zameranie</i>
<i>aplikovať manažérske zručnosti v riadení organizácie</i>
Kompetencie:
<i>zodpovednosť za kvalitné plnenie svojich a tímových úloh a povinností</i>
<i>zodpovednosť za uplatnenie sociálnych prospešných zmien v medziľudských vzťahoch</i>
<i>schopnosť finančného rozhodovania</i>
<i>schopnosť systémového myslenia</i>
<i>schopnosť manažérského rozhodovania</i>
<i>schopnosť samostatne riešiť konfliktné situácie</i>
<i>schopnosť používať spisovný jazyk a cudzí jazyk</i>
<i>schopnosť samostatne riešiť a analyzovať problémy</i>
<i>schopnosť empatie a rešpektovania kultúrnej rozmanitosti</i>
<i>schopnosť komunikovať s ľuďmi</i>
<i>schopnosť motivovať ľudí</i>
<i>schopnosť adaptability a flexibility v myslení</i>
<i>schopnosť a záujem celoživotne sa vzdelávať</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: definovať základné východiská manažmentu popísať strategický manažment definovať personálny manažment aplikovať krízový manažment a manažment konfliktu vysvetliť etiku riadenia schopnosť a záujem celoživotne sa vzdelávať		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>definovať manažment, vznik a korene manažmentu, osobnosti a ich prínos pre vývoj manažmentu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať obsah, východiská, podstatu a potrebu strategického riadenia v organizácii</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>definovať metódy a postupy potrebné a používané v strategickom manažmente, ich podstatu a použiteľnosť pri tvorbe strategických plánov a strategického riadenia</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať funkcie riadenia (plánovanie, organizovanie, kontrola, vedenie ľudí, koordinovania a rozhodovanie)</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>charakterizovať metódy riadenia (napr. manažment zmien, krízový manažment)</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať najdôležitejšie kritériá kvality a základné ekonomické aspekty a súvislosti manažmentu kvality</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať rozdiel medzi tradičnou personálnou prácou a moderným riadením ľudských zdrojov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať a vysvetliť procesy získavania, výberu a prijímania zamestnancov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť pojmy odmeňovanie, motivácia a stimulácia pracovníkov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 80%.		

Hodnotená spôsobilosť: definovať problematiku grantov a grantovej politiky popísať projektový manažment - metódy plánovania a kontroly projektov používať metódy a techniky plánovania schopnosť finančného rozhodovania		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymenovať a charakterizovať grantové výzvy v rámci aktuálneho programovacieho obdobia EU</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>charakterizovať podstatu plánovania a jeho flexibilitu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať úrovně plánovania, plánovací proces, základné prvky a väzby plánov v rámci štruktúry organizácie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať ciele a podciele projektového zámeru</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vytvoriť časový plán a jednotlivé aktivity projektového cyklu podľa zadania</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>vysvetliť jednotlivé kroky finančného plánu projektového zámeru</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>veľmiť kvantitatívne a kvalitatívne indikátory projektového zámeru</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 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 CR - charakteristika a kompetencie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>špecifikovať prírodné špecifiká základných regiónov Slovenska z pohľadu CR</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť historické špecifiká základných regiónov Slovenska z pohľadu CR</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať kultúrne špecifiká základných 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 teóriu základov cestovného ruchu špecifikovať organizácie a inštitúcie zabezpečujúce techniku služieb CR definovať základnú charakteristiku služieb CR, klasifikácia a kategorizácia ubytovacích zariadení, gastronómie a dopravných služieb		
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>špecifikovať a vysvetliť 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 charakterizovať lokálnu sprievodcovskú službu ako produkt turistického informačného centra definovať základy marketingového mixu		

zhodnotiť predaj ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka
 analyzovať publicitu eventov a základného informačného servisu v rámci služieb informačného centra
 aplikovať teóriu etiky v poskytovaní sprievodcovských služieb
 charakterizovať zásady masovej komunikácie

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>na základe analýzy navrhnuť stratégiu publicity eventov a základného informačného servisu v rámci služieb vybraného informačného centra</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>stanoviť jednotlivé časti marketingového mixu TIC</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať základné štandardy TIC</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>navrhnuť stratégiu predaja ponúkaných služieb, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>definovať súčasti etického kódexu sprievodcovských služieb</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>navrhnuť stratégiu ponúkaných produktových balíkov v destinácii na základe marketingových cieľov informačného centra</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>definovať produkt ako súčasť marketingového mixu TIC</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať distribučné kanály ako súčasť marketingového mixu TIC</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>charakterizovať ľudské zdroje ako súčasť marketingového mixu TIC</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

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

Hodnotená spôsobilosť:

predviesť anglický jazyk slovom a písmom, ďalší jazyk je výhodou
 schopnosť používať spisovný jazyk a cudzí jazyk
 popísať gramatiku a pravidlá slovenského jazyka a cudzieho jazyka
 aplikovať jazyk a štylistiku v médiách a publikáciách
 popísať základy redakčnej práce, spracovávanie podkladov pre tvorbu informačných materiálov

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

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

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

Hodnotená spôsobilosť:

aplikovať manažérske zručnosti v riadení organizácie
 charakterizovať plánovanie v manažmente organizácie
 aplikovať interpersonálnu komunikáciu, profesionálnu a manažérsku komunikáciu
 koordinovať personálnu a sociálnu politiku v organizácii
 implementovať stratégiu podniku v prevádzke TIC
 používať metódy a techniky plánovania
 riadiť systém kontroly, jej obsah a zameranie
 schopnosť systémového myslenia
 schopnosť manažérského rozhodovania

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>charakterizovať zdroje informácií pre riadenie a schopnosť ich využívania manažérmi.</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

<i>špecifikovať základné kompetencie a roly manažéra</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť princípy a štýl manažérskej práce</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>charakterizovať typy organizačných štruktúr</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať základné pravidlá organizovania a tvorby organizačných štruktúr v praxi</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať základné pojmy kontroly (vonkajšia a vnútorná kontrola)</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>charakterizovať zásady účinnej kontroly a tvorba hodnotiacich kritérií</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať rozdiel medzi kontrolou a controllingom</i>	písomná metóda	test
<i>zhodnotiť úrovně súčasných informačných systémov v praxi v nadväznosti na efektívnu komunikáciu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>spracovať strategický zámer riadenia vybranej organizácie (podľa typu organizačnej formy)</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

používať rezervačné systémy

schopnosť a záujem celoživotne sa vzdelávať

schopnosť systémového myslenia

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>definovať základné funkcie a charakteristiky rezervačných systémov využívaných v CR</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>demonštrovať štandardnú znalosť z informatiky (práca v prostredí Windows, Internetovými prehliadačmi, mailovými klientami)</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>kategorizovať informačné systémy a ich význam v sektore TIC</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>určiť stratégiu zoradenia a vytriedenia informácií o subjektoch CR pomocou základných funkcií tabuľkového procesora</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie formou PC
<i>charakterizovať nové trendy v rozvoji informačných systémov v CR</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

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

Hodnotená spôsobilosť:

vysvetliť zásady finančného rozhodovania a účtovníctva pre manažérov

vyhodnotiť výstupy z podkladov pre účtovníctvo

zodpovednosť za kvalitné plnenie svojich a tímových úloh a povinností

zostaviť pravidlá evidovania korešpondencie, zmlúv a ďalších dokumentov

schopnosť samostatne riešiť a analyzovať problémy

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>charakterizovať právne formy podnikov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť podstatu a význam členenia nákladov z hľadiska druhového (ekonomického), kalkulačného</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>analyzovať náklady podniku na základe finančného účtovníctva podľa zadania</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>vysvetliť vzťah medzi nákladmi, cenami a hospodárskym výsledkom.</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať zásady účtovníctva v maloobchodnej prevádzke</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať základné kategórie využívané pri finančnom rozhodovaní</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať majetkovú štruktúru podniku</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>charakterizovať podnikateľskú činnosť vo verejnom sektore</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>špecifikovať zásady cenotvorby podľa zadania</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

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

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:*Formálne vzdelávanie:*

Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.

Neformálne vzdelávanie:

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

Informálne vzdelávanie:

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 vzdelávanie:*

Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.

Neformálne vzdelávanie:

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

Informálne vzdelávanie:

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 vzdelávanie:*

Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.

Neformálne vzdelávanie:

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

Informálne vzdelávanie:

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 vzdelávanie:*

Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.

Neformálne vzdelávanie:

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

Informálne vzdelávanie:

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 vzdelávanie:

Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.

Neformálne vzdelávanie:

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

Informálne vzdelávanie:

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 vzdelávanie:

Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90 a §109-111.

Neformálne vzdelávanie:

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

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:	18.9.2015
---	-----------

Platnosť karty kvalifikácie od:	18.9.2015
---------------------------------	-----------