

Názov kvalifikácie: Manažér cestovnej kancelárie, agentúry

Kód kvalifikácie	U1439009-00728
Úroveň SKKR	5
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	1439009 Riadiaci pracovník (manažér) cestovnej kancelárie, agentúry
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) cestovnej kancelárie, agentúry

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>popísať históriu, pamätihodnosti, technické pamiatky a pamiatky prírodného a kultúrneho dedičstva, atraktivity a lokality pre turizmus, voľný čas a šport v danom regióne</i>
<i>popísať prevádzku cestovnej kancelárie, zákaznícky servis</i>
<i>definovať zásady výberu, školenia, motivácie a hodnotenia zamestnancov, riadenie konkurzov</i>
<i>popísať hodnotenie výkonu zamestnancov</i>
<i>popísať zásady marketingu a reklamy v cestovnom ruchu</i>
<i>definovať reklamné ciele a stratégie cestovnej kancelárie</i>
<i>popísať spôsob prípravy a vedenia reklamných kampaní</i>
<i>definovať mediálnu politiku</i>
<i>charakterizovať hlavné zásady psychológie predaja</i>
<i>charakterizovať cenové analýzy, cenovú politiku, stanovenie ceny produktu cestovnej kancelárie</i>
<i>popísať hlavné zásady zmluvných vzťahov s províznymi partnermi</i>
<i>popísať proces tvorby klientely, potenciálnej klientely a starostlivosť o ňu</i>
<i>vysvetliť problematiku ochrany práv spotrebiteľa - účastníka zájazdu</i>
<i>definovať štátnu správu a samosprávu v oblasti cestovného ruchu</i>
<i>popísať tvorbu kalkulácií a rozpočtov</i>
<i>popísať zásady administratívy a obehu účtovných dokladov</i>
Zručnosti:
<i>aplikovať vedomosti z geografie v cestovnom ruchu SR</i>
<i>spracovávať preklady textu do/z cudzieho jazyka</i>
<i>kontrolovať a viesť evidenciu zákazníckych reklamácií</i>
<i>riešiť reklamácie a sťažnosti zákazníkov</i>
<i>koučovať zamestnancov cestovnej kancelárie, rozvíjať a zvyšovať ich výkonnosť</i>
<i>vykonávať odborný výklad v oblasti cestovania, turistiky a voľného času</i>
<i>poskytovať podrobné informácie zákazníkovi o ponúkaných službách a ich cenách</i>
<i>prejednávať a uzatvárať objednávky a zmluvy s obchodnými partnermi</i>
<i>tvoriť jednotlivé produkty cestovného ruchu</i>
<i>pracovať s výpočtovou technikou, s internetom a na sociálnych sieťach</i>
Kompetencie:
<i>samostatnosť v organizovaní a plánovaní práce</i>
<i>samostatnosť v rozhodovaní</i>
<i>schopnosť komunikovať s ľuďmi</i>

<i>schopnosť motivovať ľudí</i>
<i>schopnosť viesť ľudí</i>
<i>zodpovednosť za plnenie svojich úloh a povinností</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: popísať históriu, pamätihodnosti, technické pamiatky a pamiatky prírodného a kultúrneho dedičstva, atraktivity a lokality pre turizmus, voľný čas a šport v danom regióne aplikovať vedomosti z geografie v cestovnom ruchu SR vykonávať odborný výklad v oblasti cestovania, turistiky a voľného času		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>popísať geografické, historické a kultúrne výnimočnosti a špecifiká vybraného regiónu Slovenska</i>	ústna metóda	ústna odpoveď, rozhovor
<i>definovať najvýznamnejšie pamätihodnosti vybraného regiónu Slovenska významné z hľadiska cestovného ruchu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>charakterizovať významné oblasti cestovného ruchu vo svete</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>pripraviť pobytový a poznávací zájazd a prezentovať jeho náplň, poslanie a význam</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie formou PC prezentácie
Podmienky úspešného vykonania skúšky: Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: popísať zásady marketingu a reklamy v cestovnom ruchu popísať spôsob prípravy a vedenia reklamných kampaní definovať mediálnu politiku definovať reklamné ciele a stratégie cestovnej kancelárie charakterizovať hlavné zásady psychológie predaja		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>zadefinovať základné princípy marketingovej stratégie podniku v cestovnom ruchu</i>	ústna metóda	diskusia
<i>vysvetliť a popísať najvhodnejšiu komunikáciu so zákazníkmi, vysokú kultúru vystupovania</i>	ústna metóda	diskusia
<i>vytvoriť modelový príklad vedenia reklamnej kampane zameranej na predaj konkrétneho produktu</i>	písomná metóda	projekt s prezentáciou
<i>navrhnuť spôsob zlepšenia propagácie a zvýšenia predaja produktu cestovnej kancelárie</i>	písomná metóda	projekt s prezentáciou
<i>popísať hlavné zásady psychológie predaja</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky: Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: spracovávať preklady textu do/z cudzieho jazyka pracovať s výpočtovou technikou, s internetom a na sociálnych sieťach		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>komunikovať v anglickom jazyku na vybranú tému</i>	ústna metóda	diskusia
<i>preklad ľubovoľného textu zo slovenského jazyka do cudzieho jazyka a naopak pomocou digitálnych technológií</i>	praktické skúšanie	praktická skúška
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: definovať štátnu správu a samosprávu v oblasti cestovného ruchu popísať prevádzku cestovnej kancelárie, zákaznícky servis popísať hlavné zásady zmluvných vzťahov s províznymi partnermi popísať proces tvorby klientely, potenciálnej klientely a starostlivosť o ňu poskytovať podrobné informácie zákazníkom o ponúkaných službách a ich cenách prejednávať a uzatvárať objednávky a zmluvy s obchodnými partnermi tvoriť jednotlivé produkty cestovného ruchu charakterizovať cenové analýzy, cenovú politiku, stanovenie ceny produktu cestovnej kancelárie		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vysvetliť štruktúru riadenia cestovného ruchu na Slovensku</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať charakteristické znaky cestovnej kancelárie a cestovnej agentúry, rozdiely v ich činnosti</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vytvoriť modelový príklad produktu cestovnej kancelárie v oblasti domáceho cestovného ruchu a zahraničného pasívneho cestovného ruchu</i>	ústna metóda	prezentácia
<i>vymenovať základné podmienky, ktoré musí obsahovať zmluva s províznymi partnermi</i>	ústna metóda	vymenovanie
<i>popísať podmienky vzniku zmluvného vzťahu medzi cestovnými kancelármi a dodávateľom služieb</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vypracovať cenovú kalkuláciu konkrétneho produktu cestovnej kancelárie</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>vysvetliť cenové analýzy, cenovú politiku, stanovenie ceny produktu cestovnej kancelárie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: vysvetliť problematiku ochrany práv spotrebiteľa - účastníka zájazdu kontrolovať a viesť evidenciu zákazníckych reklamácií riešiť reklamácie a sťažnosti zákazníkov popísať tvorbu kalkulácií a rozpočtov popísať zásady administratívy a obehu účtovných dokladov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vysvetliť hlavné znaky cestovnej zmluvy (zmluvy o obstaraní zájazdu) ako spotrebiteľskej zmluvy</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať prácu s reklamáciami a sťažnosťami zákazníkov, ich evidenciu a vybavenie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť evidenciu a vybavenie reklamácie podľa zadania</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>popísať možnosti a postup cestovnej kancelárie pri riešení reklamácie počas pobytu klienta (počas trvania zájazdu) a po absolvovaní zájazdu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať tvorbu kalkulácií a rozpočtov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vymenovať zásady administratívy a obehu účtovných dokladov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: definovať zásady výberu, školenia, motivácie a hodnotenia zamestnancov, riadenie konkurzov koučovať zamestnancov cestovnej kancelárie, rozvíjať a zvyšovať ich výkonnosť popísať hodnotenie výkonu zamestnancov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymenovať základné požiadavky kladené na pracovníka cestovnej</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

kancelárie, agentúry		
charakterizovať požiadavky a kritériá pre výber nových pracovníkov cestovnej kancelárie, agentúry, ústnu a písomnú časť konkurzu	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
stanoviť zásady priebežného zvyšovania kvalifikácie pracovníkov v riadenej cestovnej kancelárii podľa zadania, špecifikovať možnosti ich motivácie	praktické skúšanie	problémová úloha
vysvetliť problematiku hodnotenia výkonu zamestnancov	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia 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>
<i>Uchádzač o kvalifikáciu musí mať ukončené minimálne úplné stredoškolské vzdelanie.</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>počítač, pripojenie na internet, samostatná miestnosť, kancelárske vybavenie (papier, pero)</i>

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