

Názov kvalifikácie: Pracovník cestovnej kancelárie, agentúry

Kód kvalifikácie	U4221001-00730
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	4221001 Pracovník 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	pracovník cestovnej kancelárie

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
vysvetliť základy geografie
popísať marketing všeobecne
popísať teoretické a praktické zásady hotovostných a bezhotovostných platieb
popísať najvhodnejšiu psychológiu predaja
popísať základné medzníky histórie a dejín kultúry, uviesť pamätihodnosti, technické pamiatky, pamiatky prírodného a kultúrneho dedičstva, aktivity a lokality pre turizmus, voľný čas a šport v ponúkanom regióne
charakterizovať psychologické aspekty komunikácie - zvládanie stresu, komunikáciu s komplikovaným zákazníkom, interkultúrnú komunikáciu
Zručnosti:
aplikovať v praxi základné obchodno-podnikateľské aktivity a základné zásady marketingu
poskytovať podrobné informácie zákazníkom o ponúkaných službách a ich cenách
predávať ponúkané služby, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka
prijímať hotovostné a bezhotovostné platby od zákazníkov vrátane vystavovania príslušných dokladov a vyúčtovať tržby
pracovať s registračnou pokladnicou, inkasovať, robiť vyúčtovanie
využívať spoločenské a profesionálne vystupovanie v styku so zákazníkmi a obchodnými partnermi
pracovať s výpočtovou technikou, s internetom a na sociálnych sieťach
Kompetencie:
schopnosť adekvátne sa vyjadrovať
samostatnosť pri prezentovaní
schopnosť adaptability a flexibility v myslení
schopnosť komunikovať s ľuďmi
zodpovednosť za plnenie svojich úloh a povinností
schopnosť komunikovať v cudzom jazyku
schopnosť spolupracovať v tíme
schopnosť akceptovať názory iných spolupracovníkov

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:
popísať teoretické a praktické zásady hotovostných a bezhotovostných platieb
pracovať s registračnou pokladnicou, inkasovať, robiť vyúčtovanie
prijímať hotovostné a bezhotovostné platby od zákazníkov vrátane vystavovania príslušných dokladov a vyúčtovať tržby

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>predviesť prácu s výpočtovou technikou, orientáciu v prostredí internetu, textovom editore, tabuľkovom procesore a komunikáciu prostredníctvom internetovej pošty</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
<i>predviesť simulovaný príklad platby zákazníka prostredníctvom elektronickej registračnej pokladnice, jej dennú a mesačnú uzávierku</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
<i>popísať zásady evidovania tržieb v účtovníctve obchodnej jednotky</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 60%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
pracovať s výpočtovou technikou, s internetom a na sociálnych sieťach využívať spoločenské a profesionálne vystupovanie v styku so zákazníkmi a obchodnými partnermi		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>preložiť zadaný text zo slovenského jazyka do cudzieho jazyka a naopak pomocou IKT</i>	písomná metóda	test
<i>predviesť spoločenské a profesionálne vystupovanie v styku so zákazníkmi a obchodnými partnermi</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 60%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
popísať základné medzníky histórie a dejín kultúry, uviesť pamätihodnosti, technické pamiatky, pamiatky prírodného a kultúrneho dedičstva, aktivity a lokality pre turizmus, voľný čas a šport v ponúkanom regióne vysvetliť základy geografie predávať ponúkané služby, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka poskytovať podrobné informácie zákazníkom o ponúkaných službách a ich cenách		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vo vybranom regióne Slovenska definovať jeho geografické, historické a kultúrne výnimočnosti a špecifiká</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať najvýznamnejšie pamätihodnosti vybraného regiónu Slovenska významné z hľadiska cestovného ruchu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>prezentovať základný model programu zájazdu do vybraného regiónu Slovenska pre zahraničného návštevníka</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať základné charakteristické znaky ubytovacích zariadení na Slovensku, kategórie a triedy týchto zariadení</i>	ústna metóda	vymenovanie
<i>charakterizovať prírodné a hospodársko-sociálne podmienky rozvoja cestovného ruchu v jednotlivých svetadieloch</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>pripraviť model poznávacieho a pobytového zájazdu, jeho program</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s výkladom
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 60%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
popísať najvhodnejšiu psychológiu predaja aplikovať v praxi základné obchodno-podnikateľské aktivity a základné zásady marketingu popísať marketing všeobecne charakterizovať psychologické aspekty komunikácie - zvládanie stresu, komunikáciu s komplikovaným zákazníkom, interkultúrnú komunikáciu		

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>stanoviť najvhodnejšiu psychológiu predaja podľa zadania</i>	ústna metóda	rozhovor
<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, vymenovať základne prvky psychológie a sociológie predaja</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť modelový príklad komunikácie s rôznym typom zákazníka - samostatne žijúci jedinec, mladá rodina, seniori</i>	ústna metóda	rozhovor
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 60%.		

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>
<i>Skúšajúci člen komisie musí mať aspoň stredné odborné vzdelanie s maturitou na ekonomickej škole alebo v odbore cestovný ruch a prax minimálne 5 rokov v manažérskych funkciách alebo vysokoškolské vzdelanie ekonomického, resp. právnického smeru a minimálne 3 roky praxe v odbore</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:	18.9.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	18.9.2015