

Samostatný pracovník cestovní kanceláře a cestovní agentury (kód: 65-032-N)

| | |
|--------------------------------|---|
| Autorizující orgán: | Ministerstvo pro místní rozvoj |
| Skupina oborů: | Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65) |
| Týká se povolání: | Samostatný pracovník cestovní kanceláře a cestovní agentury |
| Kvalifikační úroveň NSK - EQF: | 5 |

Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|---|--------|
| Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice | 5 |
| Využívání znalostí zeměpisu Evropy a ostatních světadílů ve vztahu k cestovnímu ruchu | 5 |
| Příprava tuzemských a zahraničních zájezdů | 5 |
| Nabídka a prodej zájezdů a dalších služeb cestovního ruchu | 5 |
| Zajišťování tuzemských i zahraničních zájezdů | 5 |
| Evidence a vyúčtování prodaných zájezdů a služeb | 5 |
| Provádění marketingových aktivit | 5 |

Platnost standardu

Standard je platný od:

Kritéria a způsoby hodnocení

Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|----------------------------|
| a) Objasnit vztah geografie a cestovního ruchu | Ústní ověření |
| b) Pracovat s mapou a geografickými údaji a dalšími informacemi | Praktické předvedení |
| c) Charakterizovat přírodní podmínky v ČR | Ústní nebo písemné ověření |
| d) Charakterizovat významné průmyslové a zemědělské oblasti | Ústní nebo písemné ověření |
| e) Zhodnotit potenciál konkrétního geografického prostředí podle zadání pro realizaci cestovního ruchu | Ústní nebo písemné ověření |
| f) Vysvětlit faktory, které tvoří turistický potenciál regionu a způsoby podpory cestovního ruchu | Ústní nebo písemné ověření |
| g) Charakterizovat významné oblasti cestovního ruchu v ČR a ve světě | Ústní nebo písemné ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Využívání znalostí zeměpisu Evropy a ostatních světadílů ve vztahu k cestovnímu ruchu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|----------------------------|
| a) Charakterizovat přírodní a hospodářsko-sociální podmínky v Evropě | Ústní nebo písemné ověření |
| b) Charakterizovat přírodní a hospodářsko-sociální podmínky pro rozvoj cestovního ruchu v jednotlivých světadílech | Ústní nebo písemné ověření |
| c) Zhodnotit potenciál konkrétního geografického prostředí podle zadání pro realizaci cestovního ruchu | Ústní nebo písemné ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Příprava tuzemských a zahraničních zájezdů

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|----------------------|
| a) Zjišťovat a zpracovávat informace související s přípravou zájezdu, zejména o dopravě a ubytování s využitím internetu, písemných a katalogových podkladů | Praktické předvedení |
| b) Využívat znalosti a informace z oblasti geografie, historie a kultury o daných destinacích v ČR, EU i ve světě | Písemné ověření |
| c) Naplánovat pobytový zájezd a jeho náplň včetně služeb a pravidel jejich poskytování | Praktické předvedení |
| d) Naplánovat poznávací zájezd a jeho náplň včetně služeb a pravidel jejich poskytování | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nabídka a prodej zájezdů a dalších služeb cestovního ruchu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|-------------------------|
| a) Připravit nabídku na prodej zájezdu - podklad pro katalog | Praktické předvedení |
| b) Prodávát produkty cestovního ruchu vlastní i jiných CK | Praktické předvedení |
| c) Vyplnit cestovní smlouvy se zákazníkem | Praktické předvedení |
| d) Přijmout platby hotovostně i bezhotovostně | Praktické předvedení |
| e) Komunikovat s klienty před i v průběhu zájezdu, poskytovat informace o organizaci, službách, geografických zvláštnostech, o zdravotních požadavcích a očkování, o pojištění a dalších souvisejících informacích | Písemné a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajišťování tuzemských i zahraničních zájezdů

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|----------------------------|
| a) Evidovat rezervované a prodané produkty cestovního ruchu | Praktické předvedení |
| b) Zabezpečit ubytovací, stravovací, dopravní a další služby | Praktické předvedení |
| c) Komunikovat s klienty, poskytovat informace o organizaci, službách, geografických zvláštnostech, o zdravotních požadavcích a očkování, o pojištění a dalších souvisejících informacích | Písemné nebo ústní ověření |
| d) Vyřídít reklamaci v souladu s platnými předpisy a postupy | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Evidence a vyúčtování prodaných zájezdů a služeb

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|----------------------|
| a) Zpracovat cenovou kalkulaci produktu cestovního ruchu a stanovit cenu na základě získaných informací | Praktické předvedení |
| b) Evidovat prodané služby, přijaté platby a vydané a přijaté doklady | Praktické předvedení |
| c) Vyúčtovat pokladní hotovost | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Provádění marketingových aktivit

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|----------------------|
| a) Provádět průzkum trhu v oblasti cestovního ruchu a vyhodnotit jeho výsledky | Písemné ověření |
| b) Porovnat nabídky konkurence a reagovat na ně | Praktické předvedení |
| c) Navrhnout způsob zlepšení propagace a zvýšení prodeje v cestovní kanceláři | Písemné ověření |
| d) Propagovat region a nabídku služeb cestovního ruchu v regionu | Písemné ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.

Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO). Zdravotní způsobilost není vyžadována.

Zároveň s oznámením termínu o konání zkoušky zadá autorizovaná osoba (autorizovaný zástupce) uchazeči zpracování písemné práce – tvorba 2 až 3 denního zájezdu s tematickým zaměřením (např. poznávací) v tuzemsku nebo zahraniční včetně kalkulace a fiktivního zajištění zájezdu, dle zadání autorizovanou osobou v rozsahu cca 15 až 20 stránek.

Zpracovanou písemnou práci uchazeč předloží před zkouškou v termínu určeném autorizovanou osobou. Na její zpracování musí mít uchazeč alespoň 2 týdny. Dále stanoví místo konání zkoušky (včetně praktické zkoušky) a pomůcky, které smí uchazeč při zkoušce používat.

Zkouška probíhá ve zkušební místnosti, popřípadě přímo v cestovní kanceláři, kdy jsou prověřována předepsaná kritéria podle jednotlivých bodů kvalifikace.

V případě, že autorizovaná osoba zvolí pro písemné ověřování formu testu, musí dodržet následující pravidla.

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování

Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:

A. Testy pro jednotlivé uchazeče musí být generovány z dostatečně velkého souboru otázek, aby bylo umožněno řádově několik desítek různě sestavených testů.

B. Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí testů, musí být splněny následující podmínky:

B1. Pro celkový soubor otázek, z něhož se generují jednotlivé testy:

Pro každé kritérium existuje několik otázek.

B2. Pro jednotlivé vygenerované testy:

Každý uchazeč má ve svém testu pro každé kritérium (u něhož je test způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit) alespoň jednu otázku.

B3. Pro úspěšné splnění požadavků testu:

Za úspěšné splnění testu se považuje 75 % správně zodpovězených otázek s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek.

V případě, že autorizovaná osoba zvolí pro ústní ověřování formu losovaných otázek, musí dodržet následující pravidla.

Pravidla pro aplikaci ústního ověřování formou vylosovaných otázek

Soubor otázek pro ústní ověřování stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:

Při každé zkoušce musí být ověřeny všechny kompetence kvalifikačního standardu. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí losovaných otázek, musí být splněny následující dvě podmínky:

A. Pro celkový soubor otázek:

Každé kritérium je zohledněno v několika otázkách.

B. Pro soubor vylosovaných otázek konkrétního uchazeče:

Každý uchazeč musí mít v souboru svých vylosovaných otázek zohledněno alespoň jednu každé kritérium (myslí se kritérium, u něhož jsou losované otázky způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit).

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

- a) Vyšší odborné vzdělání v oblasti hotelnictví nebo cestovního ruchu a alespoň 5 let praxe v cestovní kanceláři, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
- b) Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let odborné praxe v cestovní kanceláři, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

Další požadavky:

- a) Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
- b) Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícím orgánem nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo pro místní rozvoj, www.mmr.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- topografické mapy, odborná literatura,
- kancelářské vybavení, tiskopisy, formuláře
- technické pomůcky – PC, tiskárna, telefon, internet

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 30 až 60 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky (bez času na přestávky a na přípravu) je 2 až 4 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.