Vedoucí pracovník/pracovnice turistického informačního centra (kód: 65-029-N)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání: Vedoucí pracovník turistického informačního centra
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 5

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Poskytování informačních služeb	5
Prodej suvenýrů, informačních a doplňkových materiálů	5
Komunikace s klienty turistického informačního centra	5
Vyřizování korespondence	5
Prezentování a propagace místa	5
Aplikace znalostí historie a dějin kultury v České republice ve vztahu k cestovnímu ruchu	5
Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice	5
Aplikace znalostí o životním prostředí ve vztahu k cestovnímu ruchu	5
Interpretace podrobných tematických znalostí reálií a specifik v cestovním ruchu v ČR	5
Příprava výkladu průvodce a nabídky průvodcovských služeb	5
Vedení skupiny	5
Provádění výkladu	5
Zohledňování osob se speciálními potřebami při výkonu práce v cestovním ruchu	5
Orientace v technikách služeb cestovního ruchu a jejich využití v praxi	5
Uplatňování profesního jednání a komunikace	5
Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	5
Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	5
Organizování práce a práce v týmu	5

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Poskytování informačních služeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Poskytovat podrobné informace o nabízených službách v regionu a o dalších aktivitách	Praktické předvedení
b) Informovat o kultuře, památkách a přírodních a turistických zajímavostech v regionu	Praktické předvedení
c) Prodávat nebo poskytovat informační materiály	Praktické předvedení
d) Využívat při poskytování informací mapky, plánky a další grafický a obrazový materiál	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Prodej suvenýrů, informačních a doplňkových materiálů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Nabízet a prodávat suvenýry, mapy, knihy a další informační materiály a doplňkový sortiment včetně jeho evidence	Praktické předvedení
b) Přijmout a vyúčtovat hotovostní i bezhotovostní platbu	Praktické předvedení
c) Vyhotovit účetní doklady příjmové a výdajové	Praktické předvedení a písemné ověření
d) Evidovat prodané služby a přijaté platby a vydané a přijaté doklady	Praktické předvedení
e) Vyúčtovat pokladní hotovost	Praktické předvedení
f) Nakládat s hotovostí bezpečně podle předpisů	Praktické předvedení
g) Provést vyúčtování se zákazníkem	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Komunikace s klienty turistického informačního centra

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zjistit a poskytnout informace podle charakteru dotazu klienta	Praktické předvedení
b) Zajistit nabízenou službu v rámci regionu podle požadavku klienta	Praktické předvedení
c) Komunikovat profesionálně a to i v cizím jazyce (je dané speciální zkouškou)	Praktické předvedení
d) Zodpovídat obvyklé i neobvyklé dotazy a řešit vzniklé situace	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování korespondence

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyřizovat písemnou a elektronickou korespondenci související s prací turistického informačního centra	Písemné ověření
b) Připravovat materiály pro každodenní činnost informačního centra	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Prezentování a propagace místa

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Sledovat akce v regionu, upozorňovat na ně a propagovat je	Ústní ověření
b) Propagovat turistické zajímavosti kulturní, technické, přírodní a jiné	Ústní ověření
c) Navrhnout způsob zlepšení propagace místa	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikace znalostí historie a dějin kultury v České republice ve vztahu k cestovnímu ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Objasnit vztah historie a dějin umění ČR ve vztahu k cestovnímu ruchu	Ústní nebo písemné ověření
b) Vysvětlit politické, sociální a ekonomické souvislosti dějin ČR, prokázat znalosti dobových souvislostí a významných historických událostí	Ústní nebo písemné ověření
c) Prokázat základní znalosti o archeologických a historických zajímavostech v místě	Ústní nebo písemné ověření
d) Prokázat znalosti o umění a historických osobnostech v místě	Ústní nebo písemné ověření
e) Pracovat s odbornou literaturou	Praktické předvedení
f) Charakterizovat nejvýznamnější kulturní, historické a architektonické památky v místě	Ústní nebo písemné ověření
g) Poznávat na obrázku nebo podle známých charakteristik nejvýznamnější historické a památkové objekty v místě a zařadit je do historického období	Praktické předvedení (nad obrazovými materiály s vysvětlením)

Je třeba splnit všechna kritéria.

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 místě	Ústní nebo písemné ověření
d) Zhodnotit potenciál konkrétního geografického prostředí podle zadání pro realizaci cestovního ruchu	Ústní nebo písemné ověření
e) Vysvětlit faktory, které tvoří turistický potenciál regionu a způsoby podpory cestovního ruchu	Ústní nebo písemné ověření
f) Charakterizovat významné oblasti cestovního ruchu v ČR a v místě	Ústní nebo písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikace znalostí o životním prostředí ve vztahu k cestovnímu ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit význam udržitelného cestovního ruchu a ochrany přírodního dědictví	Ústní nebo písemné ověření
b) Vysvětlit úlohu chráněných oblastí a chování turistů v nich (flóra, fauna...)	Ústní nebo písemné ověření
c) Uvést způsoby ochrany životního prostředí a vlivy cestovního ruchu, průmyslu a zemědělství	Ústní nebo písemné ověření
d) Charakterizovat podnebí v zadané oblasti a vlivy počasí na cestovní ruch	Ústní nebo písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Interpretace podrobných tematických znalostí reálií a specifik v cestovním ruchu v ČR

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Podrobně charakterizovat památky UNESCO v ČR	Ústní nebo písemné ověření
b) Charakterizovat různé druhy turistiky (pěší, horská, vodní atd. podle zadání) ve vztahu k příslušnému místu	Ústní nebo písemné ověření
c) Popsat folklór, zvyky, pověsti v dané oblasti a regionu	Ústní nebo písemné ověření
d) Představit mnohokulturnost českého prostředí	Ústní nebo písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Příprava výkladu průvodce a nabídky průvodcovských služeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Získávat, třídit a využívat informace pro přípravu výkladu s ohledem na posluchače a jejich zájmy	Praktické předvedení
b) Pracovat s literaturou, internetem, mapami apod. – využívat informační zdroje	Praktické předvedení
c) Připravit výklad na dané téma pro určitou skupinu účastníků (poutavě, správně, objektivně...)	Praktické předvedení
d) Zpracovat přípravu na zájezd nebo naplánovat trasu	Praktické předvedení
e) Připravit individuální nabídku průvodcovských služeb	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení skupiny

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Reprezentovat oblast – místo, město	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
b) Prokázat znalost zásad bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci (BOZP) a jejich dodržování	Ústní nebo písemné ověření
c) Zajišťovat bezpečnost klientů	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
d) Uplatňovat techniku průvodcovské činnosti (postoj k památce, skupině, práce s početnou skupinou apod.)	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
e) Řídit časový plán, dodržovat časový harmonogram	Praktické předvedení
f) Vyhodnotit riskantní a nebezpečné situace a přijmout opatření	Ústní ověření
g) Zvládat obvyklé i neobvyklé a stresové situace, prokázat zásady krizové komunikace	Praktické předvedení (s vysvětlením)
h) Udržovat neutrální přístup a zdvořilost	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
i) Zvládat dynamiku skupiny	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
j) Vyvolat pocit jistoty u klientů (ochrana proti kriminalitě, podvodům apod.)	Ústní ověření
k) Orientovat se v terénu	Praktické předvedení
l) Vysvětlit postup při poskytování předlékařské první pomoci	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Provádění výkladu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provádět skupiny nebo jednotlivé návštěvníky po přírodních a kulturních památkách v místě	Praktické předvedení
b) Představit návštěvníkům kulturní a přírodní dědictví a životní prostředí v místě	Ústní nebo písemné ověření
c) Informovat návštěvníky o významných aspektech života v dané lokalitě	Ústní nebo písemné ověření
d) Využívat technické prostředky v práci pracovníka turistického informačního centra	Praktické předvedení
e) Používat vhodný a kultivovaný styl řeči a slovní zásobu	Ústní nebo písemné ověření
f) Zaujmout správný postoj vůči skupině klientů a dodržet jej, případně reagovat pružně na situaci, pohotově se rozhodovat	Ústní nebo písemné ověření
g) Uplatňovat schopnost pracovat samostatně a nezávisle, improvizovat	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zohledňování osob se speciálními potřebami při výkonu práce v cestovním ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Identifikovat zvláštní potřeby klientů	Ústní ověření
b) Připravit plán vhodný pro všechny klienty nebo se zohledněním individuálních potřeb	Praktické předvedení
c) Přizpůsobit trasu možnostem klientů podle jejich omezení	Praktické předvedení
d) Přizpůsobit trasu s ohledem na bezpečnost dětí	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v technikách služeb cestovního ruchu a jejich využití v praxi

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zajistit asistenční, stravovací, ubytovací a dopravní služby	Praktické předvedení
b) Poskytovat informační služby, orientovat se v informačních a rezervačních systémech	Ústní nebo písemné ověření
c) Spolupracovat s turistickými informačními centry, organizacemi cestovního ruchu, s tuzemskými a zahraničními partnery	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
d) Popsat organizaci cestovního ruchu (destinačního managementu) v místě	Ústní nebo písemné ověření
e) Aplikovat v praxi základní znalosti marketingu cestovního ruchu	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uplatňování profesního jednání a komunikace

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat profesi pracovníka turistického informačního centra a jeho pozici v cestovním ruchu	Ústní ověření
b) Dbát na vzhled, kultivovaný projev a dobrou fyzickou kondici	Praktické předvedení
c) Předvést kultivovaný hlasový projev – přednes, výslovnost, technika dýchání	Ústní ověření a praktické předvedení
d) Uplatňovat vizuální kontakt a nonverbální komunikaci	Praktické předvedení
e) Zvládat komunikaci s nepříjemnými účastníky, zodpovídat jejich dotazy, zvládnout situaci	Ústní ověření a praktické předvedení
f) Prokázat schopnost jednání s lidmi a práce v týmu	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
g) Uplatňovat profesní chování a etiku v práci pracovníka turistického informačního centra	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
h) Uplatňovat komunikační a řečnické dovednosti	Praktické předvedení
i) Porozumět problému a vyřešit ho, přizpůsobit se konkrétní situaci	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
j) Vnímat místní souvislosti nebo souvislosti závislé na specifiku klienta a jednat podle toho	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
k) Předcházet problémům a konfliktním situacím	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
l) Chovat se zodpovědně, rozvážně, vyrovnaně	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
m) Projevovat vstřícnost, ochotu, úctu k lidem	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
n) Uplatňovat přiměřené sebevědomí, schopnost sebeovládání a sebekázeň	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)

Je třeba splnit všechna kritéria.

Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat schopnost všeobecně konverzovat v rozhovoru se zkoušejícím v délce 5 min., konverzace má napodobovat běžný rozhovor mezi průvodcem a turistou	Ústní ověření
b) Připravit si a podat výklad podle vlastního výběru o přírodním a kulturním dědictví místa nebo oblasti v délce 5 min., uchazeč může nahlížet do poznámek (nesmí je však doslovně číst), zkoušející může položit 1–2 doplňující otázky k tématu výkladu	Ústní ověření
c) Shrnout obsah textu v rozsahu asi 250 slov, jako např. text historického popisu, brožury ap., uchazeč obdrží text 3 min. předem a může si připravit poznámky, pak text vrátí zkoušejícímu a vlastními slovy v cizím jazyce parafrázuje obsah textu	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Napsat dopis, vzkaz nebo sdělení (podle vlastního výběru) v rozsahu cca 50 slov, text se bude vztahovat k práci v turistickém informačním centru při komunikaci s klienty, bude srozumitelný, bude zachován správný slovosled, pravopis bez hrubých gramatických a stylistických chyb	Písemné ověření

Je třeba splnit uvedené kritérium.

Organizování práce a práce v týmu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést spolupráci s ostatními v týmu	Praktické předvedení na konkrétním úkolu
b) Předvést spolupráci s ostatními partnery v regionu	Praktické předvedení na konkrétním úkolu
c) Předvést spolupráci se zahraničními partnery	Praktické předvedení na konkrétním úkolu
d) Komunikovat a předávat potřebné informace	Praktické předvedení na konkrétním úkolu
e) Jednat odpovědně vůči zaměstnavateli i klientům	Praktické předvedení na konkrétním úkolu
f) Organizovat si práci a dodržovat termíny a časový harmonogram	Praktické předvedení
g) Dbát na bezpečnost práce, požární ochranu a ochranu zdraví	Praktické předvedení

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.
Autorizovaná osoba oznámí písemně termín konání zkoušky, dále stanoví místo konání zkoušky (včetně praktické zkoušky) a pomůcky, které smí uchazeč při zkoušce používat. Uchazeč ve stanoveném termínu sdělí cizí jazyk (cizí jazyky), ve kterém bude ověřována jazyková způsobilost, tj. dvě poslední uvedené kompetence (ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu; písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu).
V případě, že uchazeč v minulosti složil jazykovou zkoušku úrovně minimálně B2 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky a doloží její úspěšné vykonání příslušným certifikátem, lze ji pro účely této profesní kvalifikace uznat v plném rozsahu a uchazeč nemusí konat dvě poslední uvedené kompetence: ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu, písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu.
Zkouška probíhá ve zkušební místnosti i v terénu, 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 jednou 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).
Autorizovaná osoba uvede v osvědčení o získání profesní kvalifikace ve výčtu získaných odborných způsobilostí též specifikaci cizího jazyka (cizích jazyků), kterého se týkají odborné způsobilosti „Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu“ a „Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu“.

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 anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby.
V případě ověřování jazykových kompetencí (viz výše), pokud autorizovaná osoba nemá kvalifikaci v příslušném cizím jazyce na úrovni magisterského studia (doloží diplom), nebo v daném jazyce nezískala a nedoložila certifikát úrovně minimálně C1 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, je při zkoušce přítomna také další osoba, která tyto kvalifikační požadavky splňuje; její názor je doporučujícího charakteru.

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) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru cestovního ruchu nebo hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v řídících činnostech v oblasti cestovního ruchu z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti hotelnictví nebo cestovního ruchu a alespoň 5 let odborné praxe, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
c) Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti cestovního ruchu nebo hotelnictví, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

Další požadavky:
– 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 autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem. Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo pro místní rozvoj.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

– Informační a propagační materiály
– Topografické mapy, odborná literatura, slovník
– Technické pomůcky – PC s internetem apod.
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.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 20 až 30 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 3 až 5 hodin (hodinou se rozumí 60 minut).
V případě zařazení cizího jazyka se zkouška navyšuje o 1 hodinu pro každý ověřovaný cizí jazyk. Zkouška může být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard připravila SR pro pohostinství, gastronomii a cestovní ruch, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Asociace turistických informačních center