Místní zástupce/zástupkyně cestovní kanceláře (kód: 65-026-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání: Pracovník cestovní kanceláře, agentury
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Aplikace znalostí světových dějin a dějin kultury v cestovním ruchu	4
Využívání znalostí zeměpisu Evropy a ostatních světadílů ve vztahu k cestovnímu ruchu	4
Vedení skupiny	4
Zohledňování osob se speciálními potřebami při výkonu práce v cestovním ruchu	4
Uplatňování právních a ekonomických aspektů při práci v cestovním ruchu	4
Poskytování klientského servisu - informačních, poradenských a organizačních služeb v místě destinace	4
Zabezpečování a organizace sportovních a společenských aktivit a organizace zábavy pro děti i dospělé	4
Uplatňování profesního jednání a komunikace	4
Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	4
Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Aplikace znalostí světových dějin a dějin kultury v cestovním ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Objasnit vztah historie a dějin umění ve vztahu k cestovnímu ruchu ve významných evropských a světových destinacích pobytového cestovního ruchu	Ústní nebo písemné ověření
b) Charakterizovat nejvýznamnější kulturní a historické a archeologické památky v Evropě a ve světě se zaměřením na významné destinace pobytového cestovního ruchu	Ústní nebo písemné ověření

Je třeba splnit obě 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) Popsat reálie a specifika cestovního ruchu v místě pobytového cestovního ruchu	Ústní nebo písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení skupiny

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Prokázat znalost zásad bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci (BOZP) a jejich dodržování	Ústní nebo písemné ověření
b) Zajišťovat bezpečnost klientů (při pohybu ve městě, na horách, v dopravních prostředcích, v ubytovacím zařízení apod.)	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
c) Řídit časový plán, dodržovat časový harmonogram	Praktické předvedení
d) Vyhodnotit riskantní a nebezpečné situace a přijmout opatření	Ústní ověření
e) Zvládat obvyklé i neobvyklé a stresové situace, prokázat zásady krizové komunikace	Praktické předvedení s vysvětlením
f) Udržovat neutrální přístup a zdvořilost	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
g) Zvládat dynamiku skupiny	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
h) Vyvolat pocit jistoty u klientů (ochrana proti kriminalitě, podvodům apod.)	Ústní ověření
i) Orientovat se v terénu	Praktické předvedení
j) Vysvětlit postup při poskytování předlékařské první pomoci	Ústní ověření

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 nebo písemné ověření
b) Zohlednit speciální potřeby klientů (děti, senioři, klienti se zdravotním postižením a znevýhodněním)	Ústní nebo písemné ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Uplatňování právních a ekonomických aspektů při práci v cestovním ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést právní podmínky výkonu živnostenského podnikání (živnosti), jehož obsahem je činnost v oblasti cestovního ruchu	Ústní nebo písemné ověření
b) Uvést příklady ochrany spotřebitele	Ústní nebo písemné ověření
c) Popsat administrativní a účetní úkony spojené s činností místního zástupce cestovní kanceláře	Ústní nebo písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování klientského servisu - informačních, poradenských a organizačních služeb v místě destinace

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat způsob zajištění asistenční, stravovací, ubytovací a dopravní služby	Ústní nebo písemné ověření
b) Vysvětlit postup řešení pojistné a mimořádné události v cestovním ruchu, prokázat znalost pojištění a asistenčních služeb	Ústní nebo písemné ověření
c) Poskytnout informační služby, orientovat se v informačních a rezervačních systémech	Ústní nebo písemné ověření
d) Popsat spolupráci s informačními centry, partnerskými cestovními kancelářemi a dodavateli služeb	Ústní nebo písemné ověření
e) Popsat způsob nabídky, prodeje fakultativních zájezdů v místě pobytu	Ústní nebo písemné ověření
f) Popsat způsob organizace fakultativních zájezdů v místě pobytu a vedení evidence s tím spojené	Ústní nebo písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zabezpečování a organizace sportovních a společenských aktivit a organizace zábavy pro děti i dospělé

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zajišťovat a podílet se na pořádání kulturních, společenských a sportovních akcí	Ústní ověření
b) Informovat o možnostech sportovních a společenských aktivit	Ústní ověření
c) Sestavit nabídku programů pro děti včetně jejich organizace a zabezpečení	Ústní nebo písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uplatňování profesního jednání a komunikace

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat profesi místního zástupce cestovní kanceláře a jeho pozici v cestovním ruchu	Ústní ověření
b) Dbát na vzhled, kultivovaný projev a dobrou fyzickou kondici	Praktické předvedení
c) Uplatňovat vizuální kontakt a nonverbální komunikaci	Praktické předvedení
d) Prokázat schopnost jednání s lidmi	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
e) Uplatňovat profesní chování a etiku v práci místního zástupce cestovní kanceláře	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
f) Uplatňovat komunikační a řečnické dovednosti	Praktické předvedení
g) Porozumět problému a vyřešit ho, přizpůsobit se konkrétní situaci	Praktické předvedení s vysvětlením
h) Vnímat místní souvislosti nebo souvislosti závislé na specifiku klienta a jednat podle toho	Praktické předvedení s vysvětlením
i) Předcházet problémům a konfliktním situacím	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
j) Chovat se zodpovědně, rozvážně, vyrovnaně	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
k) Projevovat vstřícnost, ochotu, úctu k lidem	Praktické předvedení (po celou dobu ověřování)
l) 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 10 min., konverzace má napodobovat běžný rozhovor mezi místním zástupcem cestovní kanceláře a dodavatelem služeb (v hotelu, restauraci atd.) nebo u lékaře, na policii	Ústní ověření
b) Shrnout obsah cizojazyčného textu v rozsahu asi 250 slov jako např. text informace o dané destinaci, ubytovacím zařízení nebo nabídky doplňkových služeb. Uchazeč obdrží text 10 min. předem a vlastními slovy v českém jazyce interpretuje daný text	Ústní ověření

Je třeba splnit obě 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 místního zástupce cestovní kanceláře při komunikaci s klienty, bude srozumitelný, bude zachován správný slovosled, pravopis bez hrubých gramatických a stylistických chyb	Písemné ověření

Je třeba splnit uvedené kritérium.

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/zástupce autorizované osoby po dohodě s uchazečem destinaci pobytového cestovního ruchu. Dále stanoví místo konání zkoušky (včetně praktické zkoušky) a které pomůcky uchazeč při zkoušce smí 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 vedené kompetence (viz výše).

Zkouška probíhá ve zkušební místnosti, 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:

Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let odborné praxe v cestovní kanceláři, s pedagogickou praxí v oblasti cestovního ruchu, 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

– topografické mapy, odborná literatura, slovník
– technické pomůcky – mikrofon, PC 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 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 20 až 40 min. 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 3 hodiny (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 cestovních kanceláří ČR