Samostatný pracovník / samostatná pracovnice 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: 21.10.2022

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) Prodávat 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) Vyřídit 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 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).

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, 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, 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.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace 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
Pražská informační služba
TYRKYS, škola kultury podnikání v cestovním ruchu, s. r. o.