

## 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 clientského 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 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).

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, 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/lektorka 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.

– 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 kancelářů ČR