Koordinátor/koordinátorka služeb pro korporátní klientelu (kód: 65-035-N)

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: 5

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Příprava podkladů pro uzavírání smluv s obchodními partnery (tuzemskými i zahraničními)	5
Poskytování informací zákazníkům o nabízených službách a jejich cenách	5
Příprava tuzemských a zahraničních zájezdů	5
Zpracovávání cenových kalkulací poskytovaných služeb	4
Vedení požadovaných evidencí (evidence prodaných služeb, přijatých plateb, přijatých dokladů, evidence vydané dokumentace, poukázek, apod.)	4
Uplatňování profesního jednání a komunikace	5

Platnost standardu

Standard je platný od: 04.02.2025

Kritéria a způsoby hodnocení

Příprava podkladů pro uzavírání smluv s obchodními partnery (tuzemskými i zahraničními)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat základní principy vedení evidence korporátní klientely	Ústní ověření
b) Uvést právní podmínky živnostenského podnikání, jejichž obsahem je činnost cestovní kanceláře a cestovní agentury	Ústní ověření
c) Vyjmenovat základní legislativní podmínky pro uzavření smlouvy mezi právnickými osobami (cestovní kancelář - korporát)	Ústní ověření
d) Popsat přípravu podkladů pro uzavření smlouvy s jednotlivými společnostmi (korporáty)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování informací zákazníkům o nabízených službách a jejich cenách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vypracovat nabídku a distribuovat ji smluvním a potenciálním korporátním klientům	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Věcně reagovat (argumentovat) na recenze či reakce korporátních klientů	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Příprava tuzemských a zahraničních zájezdů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit postup získání, třídění a zpracování informací souvisejících s přípravou zájezdu či výletu (například dopravní služby, ubytování, turistické atraktivity, průvodcovské služby) pomocí internetu či jiných podkladů	Ústní ověření
b) Vysvětlit postup při plánování pobytového nebo poznávacího zájezdu (náplň včetně služeb a pravidel jejich poskytování)	Ústní ověření
c) Zpracovat a připravit nabídku na základě konkrétních požadavků klientů, využívat znalosti a informace z oblasti geografie, historie a kultury o daných destinacích v ČR, EU i ve světě	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracovávání cenových kalkulací poskytovaných služeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat cenovou kalkulaci pro jednotlivé služby (např. ubytování, stravování, průvodcovské služby) na základě dostupných informací	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zpracovat cenovou kalkulaci polodenní nebo jednodenní akce cestovního ruchu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Vedení požadovaných evidencí (evidence prodaných služeb, přijatých plateb, přijatých dokladů, evidence vydané dokumentace, poukázek, apod.)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat způsob vedení evidence nabízených, rezervovaných a prodaných služeb	Ústní ověření
b) Popsat způsob vedení evidence přijatých/vydaných plateb a příjmových/výdajových dokladů	Ústní ověření
c) Vést požadované ekonomické a účetní agendy (např. faktura, pokladní účtenka)	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uplatňování profesního jednání a komunikace

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uplatňovat profesionální chování, dbát na vzhled a dobrou fyzickou kondici	Praktické předvedení
b) Uplatňovat komunikační a řečnické dovednosti, kultivovaný hlasový projev, neverbální komunikace	Praktické předvedení
c) Chovat se zodpovědně, rozvážně, vyrovnaně	Praktické předvedení
d) Předcházet problémům a konfliktním situacím	Praktické předvedení
e) Projevovat vstřícnost, ochotu, úctu k lidem	Praktické předvedení
f) Uplatňovat přiměřené sebevědomí, schopnost sebeovládání a sebekázeň	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce

Uchazečem o zkoušku může být každá fyzická osoba starší 18 let, která získala alespoň základy vzdělání, nebo účastník rekvalifikace podle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

Zdravotní způsobilost není vyžadována.

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce písemnou formou sdělí, kde a jakým způsobem se uchazeč může informovat o svých povinnostech a průběhu zkoušky a které doklady/dokumenty musí uchazeč předložit bezprostředně před započetím zkoušky.

Alespoň 7 dnů před termínem konání zkoušky (tento termín může být po vzájemné dohodě zkrácen) doručí uchazeč autorizované osobě emailem nebo jiným domluveným způsobem v elektronické podobě **zpracovanou Dvoudenní akci pro korporátní klientelu** (viz níže), kterou osobně zpracoval. V tištěné podobě doručí nejpozději v den konání zkoušky. Autorizovaná osoba při dodržení hodnoticího standardu přizpůsobí konkrétní zadání zkoušky (tj. úkoly, úlohy a otázky) těmto modelovým návrhům programu, které jsou podkladem pro hodnocení odborných způsobilostí uchazeče.

Dvoudenní akce pro korporátní klientelu – povinné součásti:

1) rozsah: minimálně 8 stran formátu A4 (text včetně případných obrázků nebo map)
2) téma: autorizovaná osoba zadá uchazeči ke zpracování přípravu dvoudenní akce pro korporátní klientelu
3) obsah: vychází z odborných způsobilostí a kritérií hodnoticího standardu:
   - Příprava podkladů pro uzavírání smluv s obchodními partnery (tuzemskými i zahraničními) – *kritérium d)*
   - Poskytování informací zákazníkům o nabízených službách a jejich cenách – *kritérium a)*
   - Příprava tuzemských a zahraničních zájezdů – *kritérium b) až c*)
   - Zpracování cenových kalkulací poskytovaných služeb – *kritérium a) + b)*

Uchazeč může při zkoušce využívat:
- vlastní počítač,
- vlastní mapové pomůcky, propagační materiály a prospekty k zadanému projektu,
- vlastní kancelářské potřeby.

2. Průběh zkoušky

Před zahájením zkoušky uchazeč předloží zkoušejícímu průkaz totožnosti a případně další dokumenty opravňující k připuštění ke zkoušce uvedené v části 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce.

Bezprostředně před zahájením zkoušky autorizovaná osoba seznámí uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s jeho právy a povinnostmi v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb. a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Zkoušející uzná, a tedy nemusí ověřovat, ty odborné způsobilosti, které byly již dříve u uchazeče ověřeny v rámci zkoušky z jiné profesní kvalifikace (nutno doložit osvědčením o získání profesní kvalifikace), a které jsou shodné svým rozsahem i obsahem. Rozsah a obsah odborné způsobilosti určují její jednotlivá kritéria a pokyny k realizaci zkoušky popsané v hodnoticím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnotícím standardem (například při nutnosti dodržení technologických postupů a časové souslednosti různých činností).

Zkouška se koná v českém jazyce.

Zkouška je veřejná. Praktická část zkoušky a praktická zkouška není veřejná v případech, kdy to je nutné z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

Specifické pokyny k vybraným odborným způsobilostem a kritériím:

Odborná způsobilost: **Příprava podkladů pro uzavírání smluv s obchodními partnery (tuzemskými i zahraničními):**

kritérium d) Uchazeč prokáže na základě ústní prezentace projektu, autorizovaná osoba připraví alespoň jednu doplňující otázku, kterou uchazeč zodpoví. Následně nabídne tyto služby autorizované osobě, která aktivně vystupuje v roli korporátního klienta.

Odborná způsobilost: **Poskytování informací zákazníkům o nabízených službách a jejich cenách:**
kritérium a) Uchazeč prokáže na základě ústní prezentace projektu, autorizovaná osoba připraví alespoň jednu doplňující otázku, kterou uchazeč zodpoví. Následně nabídne tyto služby autorizované osobě, která aktivně vystupuje v roli korporátního klienta.
kritérium b) Autorizovaná osoba připraví alespoň 5 různých recenzí, uchazeč si jednu z nich vylosuje. Pak v roli koordinátora služeb pro korporátní klienty předvede reakci na tuto recenzi. Autorizovaná osoba aktivně vystupuje v roli korporátního klienta.

Odborná způsobilost: **Zpracování cenových kalkulací poskytovaných služeb*:***
kritérium a) Uchazeč prokáže na základě ústní prezentace projektu, autorizovaná osoba připraví alespoň jednu doplňující otázku, kterou uchazeč zodpoví.

Odborná způsobilost: **Vedení požadovaných evidencí (evidence prodaných služeb, přijatých plateb, přijatých dokladů, evidence vydané dokumentace, poukázek, apod.)*:***
kritérium a) Uchazeč prokáže na základě ústní prezentace projektu, autorizovaná osoba připraví alespoň jednu doplňující otázku, na kterou uchazeč zodpoví.

Odborná způsobilost **Uplatňování profesního jednání a komunikace:**
kritéria a) až f) Uchazeč prokazuje svým chováním a jednáním po celou dobu zkoušky.

Způsob ověření ústní formou odborných způsobilostí a kritérií, u kterých není uvedený specifický pokyn.
Autorizovaná osoba připraví soubor otázek pro ústní ověření formou losované otázky (otázek), který musí splňovat následující pravidla.

- ke každému kritériu hodnocení připraví autorizovaná osoba minimálně 3 otázky,
- uchazeč musí mít v souboru losovaných otázek zohledněno každé kritérium, které je ověřováno formou losovaných otázek, alespoň jednou otázkou.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede autorizovaná osoba do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou odbornou způsobilost a výsledek zapisuje do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky.

Výsledné hodnocení pro danou odbornou způsobilost musí znít:

- „splnil“, nebo
- „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé odborné způsobilosti.

Výsledné hodnocení zkoušky zní buď:

- „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny odborné způsobilosti, nebo
- „nevyhověl“, pokud uchazeč některou odbornou způsobilost nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí autorizovaná osoba vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jedním zkoušejícím, který musí být přítomen u zkoušky po celou dobu trvání zkoušky.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnoticího standardu.

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

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat tento požadavek:

- Vysokoškolské vzdělání v magisterském studijním programu a nejméně 5 let odborné praxe v povolání pracovník cestovní kanceláře.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost a praxi v povolání autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti a praxe v povolání v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo pro místní rozvoj, www.mmr.gov.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- zkušební místnost, ve které bude k dispozici následující vybavení:
  a) PC nebo notebook nebo tablet nebo obdobné zařízení, které umožňuje prezentovat obrazové a textové soubory v dostatečně čitelné podobě, dále provádět kancelářskou práci
  b) dataprojektor nebo interaktivní tabuli umožňující promítání obrazu nebo textu
  c) přístup k internetu
  d) flipchart nebo tabule, fixy nebo jiné vhodné psací potřeby
- topografické pomůcky (tištěná nebo on-line verze):
  a) mapy a plány
  b) plánky památkových objektů nebo turistických tras
- odborná literatura (tištěná nebo on-line verze), například:
  a) průvodce
  b) prospekty památkových objektů
- cizojazyčný slovník (tištěná nebo on-line verze)
- kancelářské vybavení:
  a) tiskopisy, formuláře vztahující se k práci koordinátora služeb pro korporátní klientelu
  b) technické pomůcky (tiskárna, telefon)

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda).

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s požadavky BOZP a PO a s právy a povinnostmi uchazeče v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 2 až 3 hodin (hodinou se rozumí 60 minut).
V případě zařazení cizího jazyka se doba pro vykonání zkoušky navyšuje o 1 hodinu za každý ověřovaný jazyk.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro gastronomii, hotelnictví 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 kanceláři ČR
Asociace průvodců
Tyrkys, škola kultury podnikání v cestovním ruchu, s.r.o.
Střední škola průmyslová, hotelová a zdravotnická, Uherské Hradiště