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

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.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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