Koordinátor 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:
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
Uplatňování profesního jednání a komunikace	5
Vedení požadovaných evidencí (evidence prodaných služeb, přijatých plateb, přijatých dokladů, evidence vydané dokumentace, poukázek, apod.)	4
Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	4
Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 18.02.2015 do: 20.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

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

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

Je třeba splnit uvedené kritérium.

Příprava tuzemských a zahraničních zájezdů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat specifika produktu - zájezdu - výletu pro korporátní klientelu	Písemné ověření
b) S využitím internetu a dalších dostupných podkladů zjistit a zpracovat informace související s přípravou produktu pro korporátní klienty, jedná se zejména o informace o ubytovacích, stravovacích, dopravních a programových službách	Praktické předvedení
c) Při přípravě nabídky a zpracování požadavků korporátní klientely využívat znalosti a informace z oblasti geografie, historie a kultury o daných destinacích v ČR, EU i ve světě	Praktické předvedení
d) Zpracovat a připravit nabídku na základě kontrétních požadavků klientů	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracovávání cenových kalkulací poskytovaných služeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat cenovou kalkulaci pro jednotlivé služby pro korporátní klienty na základě dostupných informací	Praktické předvedení
b) Zpracovat cenovou kalkulaci polodenního nebo jednodenního programu pro korporátní klienty	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Uplatňování profesního jednání a komunikace

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat profesi pracovníka cestovní kanceláře - specialisty na korporátní klientelu a jeho pozici v cestovním ruchu	Písemné ověření
b) Dbát na vzhled, kultivovaný projev, společenské chování	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Zvládat verbální i neverbální komunikaci	Praktické předvedení
d) Uplatňovat profesní chování a etiku v práci pracovníka cestovní kanceláře	Praktické předvedení
e) Porozumět problému, vyřešit ho, dokázat se přizpůsobit konkrétní situaci	Praktické předvedení
f) Chovat se zodpovědně, rozvážně, vyrovnaně	Praktické předvedení
g) Projevovat vstřícnost, ochotu a úctu k lidem	Praktické předvedení
h) Uplatňovat přiměřené sebevědomí, schopnost sebeovládání a sebekázeň	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

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

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat způsob evidence nabízených, rezervovaných a prodaných služeb	Písemné ověření
b) Popsat vedení evidence přijatých plateb a příjmových dokladů	Písemné ověření
c) Popsat způsob evidování vydaných plateb a výdajových dokladů	Písemné ověření
d) Popsat způsob při vyúčtování pokladní hotovosti	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat nabídku služeb písemnou formou v rozsahu cca 50 slov	Písemné ověření

Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Konverzovat na témata cestovního ruchu v délce cca 5 minut	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Porozumět textu v délce cca 250 slov z oblasti cestovního ruchu a dokázat tento text interpretovat vlastními slovy	Praktické předvedení a ústní ověření

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 - příprava akce pro korporátní klientelu se speciálním zaměřením (např. seminář, kongres) v České republice nebo zahraničí včetně kalkulace a fiktivního zajištění zájezdu, dle zadání autorizovanou osobou v rozsahu cca 10 až 20 stránek.

Zpracovanou písemnou práci uchazeč předloží před zkouškou v termínu určeném autorizovanou osobou. Na její zpracování musí mít uchazeč alespoň 2 týdny. Autorizovaná osoba dále stanoví místo konání zkoušky (včetně praktické zkoušky) a určí, které pomůcky smí uchazeč při zkoušce používat.

Uchazeč ve stanoveném termínu sdělí cizí jazyk (cizí jazyky), ve kterém bude ověřována jazyková způsobilost, tj. 2 poslední uvedené kompetence (písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu; ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu). Cizím jazykem se rozumí jiný jazyk než český a slovenský (s ohledem na jejich blízkou příbuznost). 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 uvedené kompetence (viz výše).

Zkouška probíhá ve zkušební místnosti, kdy jsou prověřována předepsaná kritéria podle jednotlivých bodů kvalifikace.Ústní komunikace v cizím jazyce probíhá formou simulace rozhovoru mezi pracovníkem cestovní kanceláře a klientem v délce cca 5 minut.
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.
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 tento požadavek:

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:

- 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 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, www.mmr.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- topografické mapy, odborná literatura
- připojení k internetu - možnost použití PC nebo IPadu či jiného tabletu ke zjištění informací
- kancelářské vybavení, tiskopisy, formuláře, technické pomůcky
- PC, tiskárna, telefon, internet, dataprojektor, připojení k internetu

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 30 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 3 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). Zkoušku lze z důvodu složení jazykové části rozložit do dvou 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
DC SERVICE, s. r. o., Travel Agency
TYRKYS, škola kultury podnikání v cestovním ruchu, s. r. o.
Best Tour, s. r. o.
SIAM TRAVEL INTERNATIONAL, s. r. o.