Pracovník/pracovnice cestovní kanceláře – specialista/specialistka pro incoming (kód: 65-034-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání:
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice	4
Aplikace znalostí historie a dějin kultury regionu v cestovním ruchu	4
Příprava, organizování, finanční a technické zajišťování zájezdů	5
Zajišťování služeb souvisejících s pořádanou akcí včetně poskytování individuální pomoci jednotlivým klientům	5
Zpracovávání cenových kalkulací poskytovaných služeb	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: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat významné geografické oblasti cestovního ruchu v ČR	Písemné ověření
b) Charakterizovat přírodní podmínky ČR	Písemné ověření
c) Charakterizovat památky UNESCO v České republice	Písemné ověření
d) S využitím map, informačních materiálů a dalších informačních zdrojů zhodnotit potenciál pro realizaci cestovního ruchu pro konkrétní geografické prostředí (podle zadání) v České republice	Praktické předvedení
e) Pracovat s mapou a geografickými údaji a dalšími informacemi	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikace znalostí historie a dějin kultury regionu v cestovním ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat významné historické události a jejich využití v programové nabídce incomingových cestovních kanceláří	Písemné ověření
b) Charakterizovat významná muzea a galerie v České republice	Písemné ověření
c) Charakterizovat významné památkové objekty v České republice	Písemné ověření
d) Zhodnotit potenciál významných historických výročí pro realizaci akcí incomingového cestovního ruchu	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Příprava, organizování, finanční a technické zajišťování zájezdů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zjistit a zpracovat informace související s přípravou akce incomingu, zejména v ubytovacích, stravovacích a dopravních službách s využitím internetu a písemných podkladů	Praktické předvedení
b) Zjistit, zpracovat a využít znalosti a informace z oblasti geografie, historie a kultury v České republice	Praktické předvedení
c) Naplánovat pobytový a poznávací zájezd v České republice a jeho náplň včetně služeb a pravidel jejich poskytování	Praktické předvedení
d) Uvést a charakterizovat specifické formy cestovního ruchu (církevní turistika, dark turismus, filmový turismus atd.)	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajišťování služeb souvisejících s pořádanou akcí včetně poskytování individuální pomoci jednotlivým klientům

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Komunikovat s dodavateli služeb (ubytovací, stravovací, dopravní služby, průvodci), vybrat a zajistit nejvhodnějšího dodavatele na základě dostupných informací	Praktické předvedení
b) Komunikovat s klienty, poskytovat informace o nabízených službách	Praktické předvedení
c) Popsat obecné principy evidence rezervovaných a prodaných produktů cestovního ruchu	Písemné ověření
d) Zabezpečit ubytovací, stravovací, programové a dopravní služby pro skupiny i individuální klienty	Praktické předvedení
e) Uvést postup při reklamaci v souladu s platnými právními předpisy	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracovávání cenových kalkulací poskytovaných služeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat cenovou kalkulaci zájezdu incomingu a stanovit cenu na základě získaných informací	Praktické předvedení
b) Popsat způsob evidence (přijaté platby, vydané a přijaté doklady)	Písemné ověření
c) Popsat postup 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 stručné sdělení klientům - např. nabídka služeb písemnou formou v rozsahu cca 50 slov	Praktické předvedení a písemné ověření

Je třeba splnit uvedené kritérium.

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

Je třeba splnit obě 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, sportovní atd.) v České republice 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. Autorizovaná osoba dále stanoví místo konání zkoušky (včetně praktické zkoušky) a určí pomůcky, které 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 (ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu; písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu). Cizím jazykem se rozumí jiný jazyk než český a slovenský (vzhledem k blízké příbuznosti jazyků). 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, 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, 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 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 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 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.