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

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).

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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.