

Výkonové štandardy vychádzajúce z kvalifikačného štandardu pre príslušné povolania,
na ktoré sa žiaci pripravujú v študijnom odbore 6314Q Q Cestovný ruch

Kvalifikačný štandard pre povolania:

Riadiaci pracovník (manažér) cestovnej kancelárie, agentúry, Organizátor spoločenských podujatí, Vedúci recepcie, Sprievodca v cestovnom ruchu, Pracovník turistického informačného centra (back office), Riadiaci pracovník (manažér) rekreačného strediska, penziónu, ubytovne, hostela, zábavného parku, turisticko-informačného centra, Prevádzkar stravovacieho, ubytovacieho zariadenia.

Vedomosti:

- komunikovať v rôznych, bežných aj špecifických situáciách a spoločenských úlohách a preukázať osvojené jazykové prostriedky a komunikatívne kompetencie,
- definovať podstatu manažmentu
- popísať a vysvetliť pravidlá pre úpravu písomností podľa platnej STN, zásady správnej štylizácie písomností,
- popísať zákonitosti fungovania ekonomických zákonov trhovej ekonomiky,
- uviesť základy z oblasti hospodárskej politiky štátu,
- uviesť základné princípy financovania, rozpočtu, účtovníctva, štatistiky,
- definovať základné oblasti práva a popísať organizáciu právneho systému,
- vybrať a uviesť právne normy potrebné pre bežný chod firmy,
- definovať pravidlá podnikania a príslušné právne predpisy v sektore,
- vybrať a popísať základné metódy a spôsoby riadenia ekonomických procesov a možnosti využitia v podnikateľskej činnosti,
- definovať a vysvetliť špecifiká účtovníctva rôznych podnikateľských subjektov,
- definovať hlavné charakteristiky projektu a popísať cyklus projektového riadenia
- uviesť základné zásady a pravidlá spoločenského styku
- základy ekonomiky, schopnosť aplikovať ekonomické vedomosti na podnikovo-hospodársku úroveň v cestovnom ruchu,
- vedomosti a praktické zručnosti v oblasti podnikania, s osobitným zreteľom na podnikanie v cestovnom ruchu,
- vedomosti o platných právnych predpisoch a iných legislatívnych opatreniach o podmienkach platobného styku a všetkých nástrojoch vnútorného i zahraničného platobného styku,
- cudzojazyčné vedomosti a zároveň ovláda najmä odbornú, ale i spoločenskú komunikáciu potrebnú pre výkon služieb so zahraničnou klientelou,
- informačné a administratívne technológie, výpočtovú techniku a informatiku
- vysvetliť BOZP, PO a nakladanie s odpadmi v prírode
- popísať zásady poskytovania prvej predlekárskej pomoci
- popísať prezentačné techniky
- popísať komunikačné techniky
- vysvetliť metodiku prípravy sprievodcu cestovného ruchu na sprevádzanie akcie
- popísať techniky práce so skupinou
- popísať sprevádzanie osôb s osobitými požiadavkami
- popísať postupy pre organizovanie, plánovanie, rozvoj a aktualizovanie sprevádzaných ciest, zdravotné a bezpečnostné predpisy, riešenie naliehavých a mimoriadnych situácií
- pomenovať komerčné aspekty profesie sprievodcu cestovného ruchu
- charakterizovať zásady poskytovaných služieb v cestovnom ruchu
- vysvetliť históriu z pohľadu periodizácie dejín a histórie umenia
- popísať dejiny politického, spoločenského a hospodárskeho vývoja vybraného územia

- špecifikovať dejiny umenia a architektúry, vývin slohových období, ich charakteristické prvky, významné stavebné pamiatky jednotlivých období a súčasnej architektúry popísať archeológiu, dejiny umenia a architektúry vybraného územia
- špecifikovať oblasti umenia, literatúry a jazykovedy, ľudové umenie, zvyky a obyčaje, folklór, tradície a mytológia vybraného územia
- špecifikovať profánne a sakrálne historické a kultúrne pamiatky, národne kultúrne pamiatky, pamiatky hmotného a nehmotného kultúrneho dedičstva zahrnuté na zozname UNESCO, významné inštitúcie, pravidelné kultúrne podujatia vo vybranej oblasti
- popísať legislatívu týkajúcu sa ochrany kultúrneho dedičstva a ochrany prírody
- vymenovať významné súčasné a historické osobnosti pôsobiace vo vybranej oblasti, vrátane miestnych rodákov
- popísať základy ekonomiky a hospodárstva cestovného ruchu vo svete, vysvetliť geografiu a geológiu, prírodné dedičstvo, počasie, klímu a ekológiu vybraného územia
- pomenovať oblasti hospodárstva, poľnohospodárstva, remesiel, priemyslu, služieb vybranej oblasti
- popísať právny a politický systém, sociálnu demografiu, vzdelávací systém, systém sociálnej a zdravotnej starostlivosti, vedu a ich interkultúrne väzby vo vybranej oblasti
- popísať možnosti vyžitia vo voľnom čase, typickej gastronómie vo vybranej oblasti
- definovať históriu, dejiny umenia, architektúry, geografie, územného členenia, ekonomiky, sociálneho a politického systému, aktuálneho spoločenského diania na Slovensku
- charakterizovať verejné a súkromné organizácie súvisiace s cestovným ruchom a profesiou sprievodcu cestovného ruchu v danej oblasti
- špecifikovať právne aspekty profesie sprievodcu cestovného ruchu, právo duševného vlastníctva, elektronický obchod, ochrana hospodársky citlivých a osobných údajov.

Zručnosti:

- aplikovať teoretické odborné poznatky a metódy prieskumu trhu pri riešení praktických úloh,
- zadeliť pracovné postupy podľa dôležitosti a tak dosiahnuť racionálne pracovné tempo,
- spracovať vecne, štylisticky i gramaticky správne dokumenty, korešpondenciu, informácie a písomnosti pracovného i osobného charakteru na požadovanej formálnej i obsahovej úrovni,
- analyzovať a kontrolovať správnosť a úplnosť písomných dokladov,
- vykonávať účtovné operácie v jednoduchom i podvojnóm účtovníctve na konkrétnom pracovisku,
- vypracovať marketingovú koncepciu a marketingový plán v konkrétnej oblasti,
- vypracovať daňové priznanie, spracovať a viesť dokumentáciu pre platobný a zúčtovací styk s obchodnými partnermi a peňažnými ústavmi,
- spracovať a viesť mzdovú agendu malého a stredného podniku,
- spracovať doklady pre registráciu a prevádzkovanie živnosti,
- vypracovať cenovú kalkuláciu produktu,
- triediť, spracúvať a hodnotiť súbory informácií s využitím najmodernejších informačných technológií, pri práci s počítačom a využívať zodpovedajúce programové softwarové vybavenie,
- pracovať s odbornou literatúrou a ďalšími informačnými zdrojmi a využívať ich vo svojej práci,
- poskytovať poradenské a ďalšie služby požadované v styku s klientom,
- pracovať v súlade s predpismi bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a hygieny práce,
- obsluhovať a využívať výpočtovú techniku (e-mail, tabuľkové procesory, textové editory), telekomunikačnú a kopírovaciu techniku, audiovizuálnu techniku,
- ovládať počítačový softvér pre obchodné činnosti a operácie používané v cestovných kanceláriách (rezervačné systémy),
- samostatne vykonávať obchodno-prevádzkové činnosti,
- poskytovať poradenské služby a ďalšie služby požadované v styku s klientom,
- prijať objednávku, organizačne zabezpečiť a vyúčtovať rôzne druhy podujatí,
- poskytovať informácie z oblasti geografie cestovného ruchu,
- reprodukovať a využívať poznatky z dejín kultúry

Sprevodca v cestovnom ruchu:

- zabezpečovať dodržiavanie BOZP, PO a pravidiel nakladania s odpadmi v prírode
- reprezentovať územie (miesto, mesto, región a/alebo krajinu)
- identifikovať možné riziká počas prehliadky alebo pobytu
- viesť zverenú skupinu osôb v súlade s obsahovým zameraním prehliadky
- podávať zrozumiteľný odborný výklad a prispôbiť ho špecifickým požiadavkám sprevádzaných osôb
- podávať výklad počas jazdy v dopravnom prostriedku
- poskytovať výklad a komunikovať vo vybranom cudzom jazyku
- sprevádzať skupinu osôb počas pešej prehliadky
- spolupracovať s poskytovateľmi služieb a miestnymi autoritami v cieľovom mieste cestovného ruchu
- spracovávať itinerár ako manuál pre sprevádzanie po zadanej trase pomocou digitálnych technológií
- vyhľadávať a pracovať s rôznymi zdrojmi informácií na rozšírení vedomostí a zručností
- poskytovať prvú predlekársku pomoc.

Kompetencie:

- samostatnosťou pri vykonávaní zverenej práce,
- kreativitou a racionálnym prístupom pri riešení problémov na pracovisku
- zodpovednosťou pri vykonávaní zverených úloh,
- empatickým a trpezlivým správaním sa ku klientom i spolupracovníkom,
- vytrvalosťou pri riešení komplikovaných pracovných problémov,
- tímovým prístupom k práci i ku kolektívu spolupracovníkov,
- prosociálnym správaním sa a kultivovaným vystupovaním s požadovanou sociálnou zrelosťou,
- presnosťou a dochvilnosťou pri kompletizovaní a odovzdávaní dôležitých pracovných materiálov,
- schopnosťou sebaovládania, sebadisciplíny v záťažových situáciách,
- zodpovednosťou a diskretnosťou,
- vytrvalosťou, spoľahlivosťou, presnosťou a dochvilnosťou,
- flexibilitou, kreativnosťou, tvorivosťou,
- rozhodnosťou, iniciatívnosťou a rozvážnosťou,
- predvídavosťou, pohotovosťou a operatívnosťou pri rozhodovaní,
- racionálnym postojom k riešeniu problémov,
- komunikatívnosťou
- schopnosťou pružne sa prispôbovať zmenenej situácii a podmienkam,
- uvedomením si potreby rozvíjania svojich schopností a sústavného celoživotného vzdelávania.