

Výkonové štandardy vychádzajúce z kvalifikačného štandardu pre príslušné povolania,
na ktoré sa žiaci pripravujú v študijnom odbore 6355 M služby v cestovnom ruchu

Kvalifikačný štandard pre povolania:

Manažér rekreačného strediska, Pracovník turistického informačného centra, Regionálny sprievodca, Hosteska, Animátor v CR, Pracovník cestovnej kancelárie a cestovnej agentúry, Delegát cestovnej kancelárie

Vedomosti:

- popísať základné ekonomické pojmy
- charakterizovať kategórie a zákonitosti trhu v podmienkach trhovej ekonomiky, základy marketingových stratégií, základné formy podnikania, spoločensky zodpovedného podnikania a podstatu podnikateľskej činnosti
- popísať základnú charakteristiku ubytovacích služieb, klasifikáciu a kategorizáciu ubytovacích zariadení
- popísať gastronómiu a služby z pohľadu cestovného ruchu
- mať prehľad o spoločnostiach, organizáciách a agentúrach zabezpečujúcich techniku služieb v cestovnom ruchu
- vysvetliť zásady hygieny práce, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany životného prostredia a základy systému HACCP
- definovať strojové a technické vybavenie a zariadenie prevádzok strediska
- popísať základy obchodného a pracovného práva pre prácu v obchode a gastronómii
- popísať prevádzku úsekov rekreačného strediska vrátane technického a personálneho vybavenia
- popísať zásady spoločenskej komunikácie
- špecifikovať prípravu a organizovanie konferencií a seminárov
- popísať základné pravidlá stolovania, obsluhy a s tým súvisiace práce
- popísať základy spoločenského správania a protokolu v multikulturálnom kontexte etikety
- definovať zásady pre zvládanie stresu a manažment konfliktu
- vysvetliť základy geografie
- popísať marketing všeobecne
- popísať teoretické a praktické zásady hotovostných a bezhotovostných platieb
- popísať najvhodnejšiu psychológiu predaja
- popísať základné medzníky histórie a dejín kultúry, uviesť pamätihodnosti, technické pamiatky, pamiatky prírodného a kultúrneho dedičstva, aktivity a lokality pre turizmus, voľný čas a šport v ponúkanom regióne
- charakterizovať psychologické aspekty komunikácie - zvládanie stresu, komunikáciu s komplikovaným zákazníkom, interkultúrnú komunikáciu
- popísať zásady poskytovania prvej pomoci
- popísať históriu a dejiny kultúry Slovenska na úrovni stredoškolského učiva
- popísať dejiny umenia a architektúry, vývin slohových období, ich charakteristické prvky
- popísať najvýznamnejšie politické, spoločenské a hospodárske udalosti v kontexte dejín Slovenska, ktoré výrazne zasiahli daný región
- popísať pamiatky kultúrneho dedičstva regiónu (historické a kultúrne pamiatky svetskej a sakrálnej architektúry, archeologické nálezy a lokality, historické parky a záhrady, historické cintoríny, pamiatky ľudovej architektúry, technické a industriálne pamiatky) popísať významné stavebné pamiatky architektúry 20. a 21. storočia daného regiónu popísať významné pamiatky výtvarného umenia daného regiónu
- charakterizovať polohu a fyzicko-geografické pomery daného regiónu (reliéf, podnebie, vodstvo, flóra, fauna a chránené územia prírody) a ich význam pre cestovný ruch
- charakterizovať humánno-geografické pomery daného regiónu (obyvateľstvo, sídla, hospodárstvo, doprava a služby) a ich význam pre cestovný ruch

- charakterizovať administratívno-správne členenie regiónu ako súčasť právneho a politického systému Slovenskej republiky
- vymenovať významné historické a novodobé osobnosti regiónu, miestnych rodákov
- popísať zvyky, obyčaje, tradície, folklór, povesti a báje daného regiónu
- charakterizovať súčasný kultúrny a spoločenský život daného regiónu/lokality, kultúrne zariadenia (galérie, múzeá, divadlá, koncertné siene a i.), vzdelávacie a kultúrne inštitúcie, pravidelné kultúrne a spoločenské podujatia
- charakterizovať cestovný ruch ako odvetvie hospodárstva, jeho inštitucionálne zabezpečenie, formy a typy cestovného ruchu, produkty a poskytovateľov služieb cestovného ruchu v danom regióne
- vymenovať atraktivity a lokality pre turizmus, voľný čas a šport v danom regióne/lokality
- charakterizovať lokálnu gastronómiu, jej špecifiká
- charakterizovať metodiku a etiku sprievodcovskej činnosti
- popísať techniky práce so skupinou (vedenie skupiny, manipulovanie so skupinou, posúdenie rizika, krízový manažment a manažment konfliktu)
- popísať metódy a techniky komunikácie počas sprevádzania, techniku sprevádzania osôb s osobitými potrebami (deti, seniori, hendikepovaní)
- definovať zásady tvorby manuálu sprevádzania po vybranom tematickom okruhu (spracovanie informácií týkajúcich sa prehliadky, informácií pre účastníkov prehliadky, jej organizačno-technické zabezpečenie)
- charakterizovať verejné a súkromné organizácie súvisiace s pohybom a pobytom účastníkov zájazdov v turistickej destinácii
- popísať možnosti využitia voľného času v turistickej destinácii a jeho okolí
- charakterizovať typickú gastronómiu vo vybranej oblasti zájazdu
- vysvetliť princípy prezentačných, komunikačných techník, techník práce so skupinou definovať komerčné a právne aspekty
- popísať postupy pre organizovanie, plánovanie, predaj a inovovanie ponúkaných fakultatívnych programov
- definovať hodnotenie a kontrolu kvality, postupov pre riešenie podnetov zo strany účastníkov zájazdu vrátane postupov pre zjednanie nápravy a reklamačného konania
- definovať pracovné podmienky týkajúcich sa profesie delegát cestovnej kancelárie
- popísať základné reálie z oblastí Slovenska
- charakterizovať zásady poskytnutia prvej predlekárskej pomoci
- charakterizovať základy ochrany prírody
- definovať legislatívny rámec ochrany práv spotrebiteľa
- vysvetliť význam animačných programov a aktivít ako prvku cielenej starostlivosti o klienta definovať základné funkcie animácie
- popísať komerčné aspekty animačných aktivít (vrátane autorských práv a práv dotknutých osôb)
- popísať systém plánovania a prípravy jednotlivých animačných aktivít (priestorové, materiálno-technické, personálne a ekonomické zabezpečenie)
- charakterizovať špecifiká animačných programov pre deti, pre mládež (12-16 rokov), špecifiká denných a večerných animačných programov pre dospelých
- pomenovať základy a špecifiká metodiky práce so skupinou osôb
- popísať zásady vytvárania sociálnych väzieb a odbúravania komunikačných a jazykových bariér
- definovať zásady systému realizácie akcie - vrátane ich propagácie, prezentácie, moderácie, riadenia, rozhodcovskej činnosti, ukončenia a vyhodnotenia aktivít
- definovať zásady pre riešenie mimoriadnej situácie a manažment konfliktu
- popísať moderátorské a prezentačné techniky
- popísať cieľ a účinok animácie
- definovať psychológiu zážitku

Zručnosti:

- analyzovať potrebné informácie z dostupných zdrojov z oblasti cestovného ruchu
- aplikovať nápravné opatrenia pri negatívnych výsledkoch hospodárenia rekreačného zariadenia

- dodržiavať zásady profesionálnej komunikácie s klientmi, obchodnými partnermi a orgánmi štátnej správy, vrátane spolupráce pri nimi vykonávaných kontrolách
- zabezpečiť dodržiavanie zásad bezpečnosti, ochrany zdravia pri práci a požiarnej ochrany, osobnú a pracovnú hygienu a zásady profesionálnej etikety
- riadiť chod zariadenia a kontrolovať jeho ekonomické výsledky, hodnotenia spotrebiteľov, partnerov a štátnej správy
- pripravovať kalkulácie a rozpočty produktov a služieb, zariadenia a jeho úsekov
- organizovať a riadiť činnosť pracovníkov zverených úsekov v rekreačnom stredisku
- kontrolovať stav a kvalitu skladových zásob potravín, bielizne, pomocného materiálu, finančných prostriedkov a iného majetku zariadenia
- podávať nápoje a drobné občerstvenie zákazníkom (hostom)
- komunikovať v slovenskom a cudzom jazyku primerane úrovni hostom
- vhodne upravovať svoj zovňajšok podľa typu akcie
- aplikovať v praxi základné obchodno-podnikateľské aktivity a základné zásady marketingu
- poskytovať podrobné informácie zákazníkom o ponúkaných službách a ich cenách
- predávať ponúkané služby, vrátane ich kombinácií podľa požiadaviek zákazníka
- prijímať hotovostné a bezhotovostné platby od zákazníkov vrátane vystavovania príslušných dokladov a vyúčtovať tržby
- pracovať s registračnou pokladnicou, inkasovať, robiť vyúčtovanie
- využívať spoločenské a profesionálne vystupovanie v styku so zákazníkmi a obchodnými partnermi
- pracovať s výpočtovou technikou, s internetom a na sociálnych sieťach
- odborne a zrozumiteľne prezentovať nadobudnuté vedomosti o danom regióne/lokalite
- počas poskytovaného výkladu efektívne využívať informácie z dostupných zdrojov
- využívať mapové podklady počas poskytovaného výkladu
- spracovávať manuál sprevádzania po tematickom okruhu (spracovanie informácií týkajúcich sa prehliadky, informácií pre účastníkov prehliadky, jej organizačno-technické zabezpečenie)
- aplikovať manažment času
- schopnosť operatívne skrátiť alebo rozšíriť trvanie prehliadky/výkladu z časových dôvodov alebo v prípade nepriaznivého počasia s cieľom poskytnúť účastníkom čo najkomplexnejšiu informáciu
- aplikovať komunikačné a prezentačné zručnosti v práci sprievodcu (prispôsobenie sa požiadavkám poslucháčov, interkultúrna komunikácia, výber a spájanie informácií, reakcia na otázky klientov, prekonávanie stresu, flexibilita, asertivita, empatia, sebareflexia)
- viesť skupinu a jednotlivcov v oblasti turizmu a voľného času
- prispôbovať prezentovaný výklad typu publika (národnosť, vek, odbornosť) výberom vhodných informácií
- prispôbovať sa požiadavkám osôb s osobitými potrebami (deti, seniori, hendikepovaní)
- aplikovať techniky práce so skupinou (manipulovanie so skupinou, motivácia účastníkov prehliadky, posúdenie rizika, krízový manažment a manažment konfliktu)
- komunikovať v cudzom jazyku slovom a písmom
- poskytovať prvú pomoc
- aplikovať gramatiku a pravidlá slovenského jazyka a cudzieho jazyka
- analyzovať možné riziká, vznik mimoriadnych situácií a krízových situácií prípadne možných konfliktov počas pobytu klientov
- spracovávať zdroje informácií pomocou IKT
- pracovať so skupinou alebo individuálnym klientom pri presunoch v priestore a prispôbiť ich potrebám skupín osôb so zvláštnymi potrebami
- podávať informácie počas jazdy v dopravnom prostriedku
- spolupracovať s poskytovateľmi služieb a miestnymi autoritami v cieľovom mieste cestovného ruchu
- vypracovávať denné plány práce s klientmi v cieľovom mieste
- informovať vhodnou formou návštevníkov o všetkých významných podujatiach a atraktivitách navštíveného územia
- aplikovať manažment času a plánovanie logistiky informačných stretnutí s klientmi

- koordinovať podľa stanoveného harmonogramu služby pre skupiny alebo individuálnych návštevníkov
- poskytovať návštevníkom informácie a praktické rady osožné pre pobyt a pohyb v navštívenom cieľovom mieste cestovného ruchu a jeho okolí
- analyzovať potreby klienta (návštevníka strediska, hotelového hosťa, klienta cestovnej kancelárie...)
- analyzovať jednotlivé animačné aktivity s ohľadom na bezpečnosť a manažment rizík
- aplikovať praktické postupy určené pre zabezpečenie a realizáciu animačných aktivít, vrátane riešenia nepredvídaných situácií (napr. prechod na "mokrý program" pri náhlej zmene počasia) a mimoriadnych situácií
- pripravovať animačné aktivity podľa zamerania
- pracovať s audiovizuálnou technikou
- vytvárať databázu hier pre animačné programy a aktivity v interiéroch a exteriéri (outdoor a indoor)
- riešiť vzniknuté konflikty pri práci s cieľovou skupinou
- komunikovať v cudzom jazyku pri multikultúrnych podujatiach
- používať prezentačné techniky pri animačných aktivitách, pripravovať dekorácie

Kompetencie:

- zodpovednosť pri práci
- zodpovednosť za vlastné konanie a rozhodovanie
- samostatnosť pri rozhodovaní sa a riešení problémov
- schopnosť adaptability a flexibility pri riešení úloh
- schopnosť komplexného kritického myslenia
- schopnosť kultivovaného písomného a slovného prejavu v materinskom i cudzom jazyku
- schopnosť komunikovať
- schopnosť posudzovať sám seba a ďalej sa rozvíjať
- samostatnosť pri prezentovaní
- schopnosť komunikovať v cudzom jazyku
- schopnosť spolupracovať v tíme a akceptovať názory iných spolupracovníkov
- schopnosť uplatňovať v praxi etické a profesijné pravidlá sprievodcovskej činnosti
- schopnosť aplikovať zásady spoločenského správania a vystupovania
- schopnosť kultivovaného slovného prejavu
- schopnosť rešpektovať kultúrnu rozmanitosť schopnosť odhadnúť poslucháčov a prispôbiť sa ich záujmom a požiadavkám výberom vhodných informácií
- schopnosť samostatne plánovať a organizovať svoju prácu i prácu skupiny
- schopnosť predvídať a riešiť možné konflikty počas sprevádzania
- zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb
- schopnosť riadiť animačné aktivity, alebo ich časť
- schopnosť viesť ľudí
- schopnosť kreativity
- schopnosť empatie
- schopnosť pracovať v tíme
- schopnosť asertivity