

Minimálne štandardy na vzdelávacie programy v sektore turistických služieb a služieb týkajúcich sa cestovného ruchu

Minimálne štandardy:

1. Vzdelávanie¹ musí obsahovo vychádzať zo základnej požiadavky udržateľného rozvoja cestovného ruchu s cieľom presadzovať rovnocenné prístupy z aspektu:
 - a) ekonomického,
 - b) spoločenského a sociálneho,
 - c) environmentálneho.

2. Vzdelávanie bude zamerané na dve cieľové skupiny spadajúce pod oprávnenú cieľovú skupinu operačného programu vzdelávanie - osoby zúčastňujúce sa na aktivitách v rámci ďalšieho vzdelávania pre sektor turistických služieb a služieb týkajúcich sa cestovného ruchu okrem zamestnancov ohrozených prepúšťaním, nízkokvalifikovaných zamestnancov a nezamestnaných, konkrétne:

- pracovníkov manažmentu,
- pracovníkov, ktorí poskytujú služby,

v troch možných úrovniach vzdelávania:

- vzdelávanie s cieľom získať nové odborné vedomosti,
- vzdelávanie s cieľom zvýšiť a rozšíriť odborné vedomosti,
- vzdelávanie s cieľom zvýšiť odborné zručnosti.

3. Obsahové zameranie vzdelávacích aktivít dvoch cieľových skupín musí pokrývať všetky nasledovné ťažiskové piliere:

3.1. Manažment v komerčných službách cestovného ruchu

- v ubytovacích zariadeniach alebo,
- v zariadeniach stravovacích služieb alebo,
- v cestovných kanceláriách alebo,
- v službách sprievodcu CR,

v členení na :

- finančný manažment,
- krízový manažment,
- marketingový manažment,

¹ Vzdelávacie programy zamerané na in-company training (t.j. vnútrofiremné vzdelávanie) nie sú oprávnenými aktivitami a budú zo schvaľovacieho procesu vylúčené.

- environmentálny manažment,
- prevádzkový manažment,
- právne minimum.

3.2. Komunikácia so zákazníkom v komerčných službách cestovného ruchu v členení na vzdelávanie:

- cudzie jazyky
 - anglický jazyk alebo,
 - nemecký jazyk alebo,
 - ruský jazyk alebo,
 - taliansky alebo španielsky jazyk.
- komunikačné zručnosti
- interkultúrne faktory, ktoré vplyvajú na
 - spotrebné zvyklosti potenciálneho zákazníka,
 - správanie sa zákazníka.