

**PRIEBEH PRAKTICKÉHO VYUČOVANIA U ZAMESTNÁVATEĽA
V SYSTÉME DUÁLNEHO VZDELÁVANIA**
pre študijný odbor 6355 M služby v cestovnom ruchu

Vydala Republiková únia zamestnávateľov dňa 22. augusta 2022
s platnosťou od 1. septembra 2022

Republiková únia zamestnávateľov je členom:

Priebeh praktického vyučovania upravuje vecné a časové členenie obsahu praktického vyučovania. Priebeh praktického vyučovania je spracovaný podľa Vzdelávacieho poriadku praktického vyučovania, ktorý je výstupom NP Duálne vzdelávanie a rozvoj atraktivity a kvality OVP.

Priebeh praktického vyučovania špecifikuje:

- Vecné a časové členenie obsahu praktického vyučovania,
- Praktickú časť odbornej zložky maturitnej skúšky.

1. Vecné a časové členenie obsahu praktického vyučovania

- 1) Pre odborné vzdelávanie a prípravu v odbore vzdelávania je stanovené vecné a časové členenie obsahu vzdelávania na praktickom vyučovaní.
- 2) Vecné členenie určuje všetky zručnosti, vedomosti a spôsobilosti, ktoré majú byť žiakovi počas praktického vyučovania sprostredkované hlavným inštruktorom, inštruktorom alebo majstrom odbornej výchovy.
- 3) Časové členenie určuje obdobie, v ktorom majú byť zručnosti, vedomosti a spôsobilosti sprostredkované v rámci praktického vyučovania a zmluvného trvania vzdelávania podľa učebnej zmluvy.

Kľúčové oblasti vedomostí, zručností a spôsobilostí sprostredkované priebežne počas štúdia
Zamestnávateľ poskytujúci praktické vyučovanie zabezpečuje
Znalosti o prevádzkovej a právnej forme podniku/inštitúcie.
Poznatky o úlohách a postavení podniku/inštitúcie v rámci svojho sektora, pozícii na trhu a okruhu zákazníkov a klientov podniku/inštitúcie.
Znalosti základnej právnej legislatívy upravujúcej činnosť podniku/inštitúcie.
Znalosti o organizačnej štruktúre, úlohách a kompetenciách jednotlivých podnikových sekcií, úsekov a oddelení v podniku/inštitúcii.
Znalosti o základných princípoch organizácie práce a nadväznosť pracovných činností v organizácii - plánovanie práce, príprava pracovných činností: stanovenie pracovných postupov, pracovných prostriedkov a pracovných metód.
Znalosti o dodržiavaní všeobecne platných právnych predpisov, interných predpisov a procesov v organizácii.
Znalosti o základných princípoch podnikového riadenia kvality a ich uplatňovanie, podnikový kódex.
Znalosti o pracovno-právnych predpisoch zamestnávateľa a ostatných interných predpisoch týkajúcich sa zamestnancov zamestnávateľa a žiakov v SDV.
Znalosti o zásadách bezpečnosti pri práci a požiarnej ochrany, hygieny práce, tvorby a ochrany životného prostredia na pracovisku praktického vyučovania a ich dodržiavanie.
Znalosti o obsahu a cieľoch vzdelávania, ako aj o možnostiach ďalšieho vzdelávania, pracovného uplatnenia a kariérneho rastu u zamestnávateľa.
Znalosti o povinnostiach a právach vyplývajúcich z učebnej zmluvy.
Vedenie dokumentácie o pracovnej činnosti žiaka na praktickom vyučovaní.
Znalosti o ovládaní a starostlivosti o zverené pracovné prostriedky a pomôcky (napr. kancelárska a výpočtová technika)

Vzdelávanie zabezpečujúce celkový rozvoj osobnosti žiaka		
Budovanie sebadôvery a sebadomia, schopnosti vyjadriť svoje potreby a záujmy.		
Znalosť a používanie príslušných odborných termínov v preferovanom firemnom jazyku.		
Vedenie k samostatnosti v riešení a analyzovaní problémov, navrhovaní konkrétnych pracovných postupov a riešení. Rozvíjať analytické, kritické a kreatívne myslenie.		
Proaktívny prístup k budovaniu a rozvoju interpersonálnych zručností - schopnosť pracovať v tíme, schopnosť sociálneho kontaktu, kultivovanosť vystupovania a vzhľadu, pozitívne myslenie a lojálnosť k firme a ochota sa ďalej vzdelávať, dodržiavať pracovnú disciplínu a interné predpisy zamestnávateľa.		
Rozvoj komunikačných a prezentačných zručností: komunikácia so zákazníkmi, nadriadenými, kolegami a inými skupinami osôb v zmysle cieľovej skupiny, efektívne riešenie konfliktov, používanie spisovného úradného jazyka, používanie cudzieho jazyka na úrovni, ktorá je obvyklá v podniku na zvládanie každodenných rozhovorov a odborných pohovorov.		
Budovanie základných princípov práce: spoľahlivosť, uvedomenie si zodpovednosti za plnenie svojich úloh a povinností, samostatnosť v organizovaní a plánovaní práce, samostatnosť v rozhodovaní, iniciatívny prístup, orientácia na potreby zákazníkov, klientov, zodpovednosť za svoje zdravie, fyzický a duševný rozvoj, zodpovednosť za ochranu životného prostredia na pracovisku.		
Zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci na pracovisku praktického vyučovania		
Riadenie a zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia na pracovisku praktického vyučovania podľa interných smerníc, zabezpečenie prvkov aktívnej bezpečnosti na pracovisku praktického vyučovania a informovanosť o nich.		
Zabezpečenie všetkých práv a povinností v oblasti BOZP a PO na pracovisku praktického vyučovania a ich dodržiavanie.		
Sprostredkovanie základných znalostí o predpisoch a zásadách bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, požiarnej ochrany, prvkov aktívnej bezpečnosti, ich dodržiavanie a poskytovanie predlekárskej prvej pomoci.		
Vedenie dokumentácie o školeniach a preškolení žiakov pri nástupe na PPV o BOZP, PO a poskytovaní predlekárskej prvej pomoci.		
Zaistenie dodržiavania právnej legislatívy a interných predpisov o povinnostiach a obmedzení pracovnej činnosti žiakov a mladistvých zamestnancov súvisiacich predovšetkým s bezpečnostnými predpismi a Zákoníkom práce, povinnosť vypracovať vlastný zoznam prác a pracovísk zakázaných mladistvým žiakom a mladistvým zamestnancom.		
Sprostredkovanie základných znalostí o rizikách ohrozujúcich vlastné zdravie a zdravie iných na pracovisku praktického vyučovania.		
Vedomosti, zručnosti a spôsobilosti sprostredkované v jednotlivých ročníkoch štúdia		
Por.č.	1. ročník	2. ročník
1. Východiská pre organizáciu práce u jednotlivých zamestnávateľov		
1.1	Orientácia v právnych predpisoch a základných pojmov v oblasti podnikania v cestovnom ruchu.	
1.2	Poznatky o postavení podniku cestovného ruchu v rámci národného hospodárstva a v regióne, v ktorom pôsobí. Oboznámenie sa s podstatou činnosti organizácií cestovného ruchu – oblastných, krajenských.	
1.3	Oboznámenie sa so základnými princípmi kooperácie v stredisku cestovného ruchu, vymedzenie členstva a postavenia zamestnávateľa v takomto združení.	

1.4	Oboznámenie sa s podstatou cestovnej kancelárie a cestovnej agentúry, postavením a úlohami turisticko-informačných centier v regióne.
1.5	Oboznámenie sa s podmienkami pre prevádzkovanie pohostinskej činnosti.
1.6	Znalosti kategorizácie ubytovacích zariadení - oboznámenie sa s existujúcimi prvkami dispozičného riešenia a vybavenosti ubytovacích zariadení, s technológiou poskytovania služieb v jednotlivých priestoroch ubytovacieho zariadenia.
1.7	Znalosti o podmienkach prevádzkovania akvaparkov a lyžiarskych stredísk s celoročným využitím.
1.8	Znalosti o vymedzení postavenia dopravných spoločností pre cestovný ruch - oboznámenie sa s postavením a činnosťami dopravných spoločností v cestnej osobnej doprave – organizovanie zájazdovej dopravy, kyvadlovej dopravy do stredísk CR, prenájom autokarov, v železničnej doprave – úloha ŽSSK v rozvoji cestovného ruchu na Slovensku, v leteckej doprave – úloha medzinárodnej, vnútroštátnej a regionálnej leteckej dopravy, a v lanovej doprave – podmienky pre realizáciu prevádzky lanoviek a vlekov v strediskách CR.
1.9	Znalosti o postavení miestnej samosprávy v cestovnom ruchu - oboznámenie sa s činnosťami mestských, obecných úradov, VÚC vo vzťahu k CR, o zapojení orgánov miestnej samosprávy do projektov zameraných na regionálny rozvoj a rozvoj CR, o osobitostiach rozvoja vidieckeho CR.
1.10	Znalosti o ochrane kultúrno-historických pamiatok – oboznámenie sa so systémom správy a ochrany kultúrno-historických objektov na Slovensku, o význame zapísania objektov do zoznamu UNESCO, o národných kultúrnych pamiatkach na Slovensku.
1.11	Základné poznatky o firemnej identite firmy – spôsob prezentácie firmy navonok, spôsoby budovania firemnej tváre – logo, komunikačné prostriedky – web stránka, vizitky, firemné farby, spôsob vyjadrovania sa.
1.12	Pracovníci na jednotlivých pracoviskách, pracovné pozície vo vzťahu nadriadenosti, podriadenosti, určenie priameho nadriadeného.
2. Služby podnikov cestovného ruchu	
2.1	Príjem hosťa: hotelová recepcia, rezervačné oddelenie
2.1.1	Precvičovanie telefonickej, emailovej, osobnej komunikácie s hosťom (aj v cudzích jazykoch), so spolupracovníkmi a manažérmi. Poskytovanie informácií návštevníkom. Predaj doplnkového tovaru, služby hotelovej vrátnice. Opis jednotlivých druhov ubytovania, opis zariadenia a vybavenia izby/apartmánu.
2.1.2	Vykonávanie rezervácií izieb a ostatných služieb (potvrdenie, zamietnutie rezervácie), registrácia hostí, ubytovanie individuálnych hostí a skupín, vyplňanie prihlasovacieho formulára. Opis jednotlivých druhov ubytovania, opis zariadenia a vybavenia izby/apartmánu. Podávanie informácií o primárnej ponuke strediska, o službách v ubytovacom zariadení, spôsobe ich čerpania (pomocou ubytovacieho preukazu, klubovej karty, podľa inštrukcií ubytovateľa), poskytovanie informácií o ubytovacom zariadení, jeho zamestnancoch a ich náplni práce, informovanie o orientovaní sa v stredisku CR (umiestnenie doplnkovej vybavenosti strediska, vzdialenosti, otváracie hodiny obchodov a prevádzok), o kultúrnych podujatiach a možnostiach prepravy v cieľovom mieste.
2.2	Stravovacie služby
2.2.1	Precvičovanie základných činností v odbytovom stredisku. Organizovanie gastronomických podujatí.
2.3	Ubytovanie hosťa
2.3.1	Starostlivosť o hosťa počas pobytu, základné činnosti housekeepingu.
2.4	Doplnkové služby vrátane služieb akvaparkov, termálnych kúpalísk, kúpeľov, dopravných spoločností, zákazníckych centier, poisťovní

2.4.1	Precvičovanie činností vo wellness centre/kúpeľoch, komunikácia s internými a externými pracovníkmi wellness, výdaj a dopĺňanie hygienických potrieb, upratovanie priestorov – odnesenie použitej bielizne, doplnenie bielizne. Požičiavanie vecí. Poskytovanie informácií o prenájme a vybavenosti autokarov a ďalších dopravných prostriedkov v cestnej osobnej doprave, o cenách za prenájom. Precvičovanie komunikácie s poisťníkom, so sprostredkovateľmi poistenia (CK).	
2.4.2		Rezervovanie služieb, zmeny rezervovaných služieb, rezervovanie procedúr a vystavenie liečebného preukazu. Prenajímanie vecí. Predaj vstupeniek. Cvičenia na vybavovanie objednávok zájazdovej dopravy, vyhľadávanie spojov. Cvičenia na uzatváranie poistných zmlúv.
2.5	Dopravné služby a služby miestnej infraštruktúry v CR	
2.5.1	Znalosť poskytovania dopravných služieb (cestných, leteckých, železničných, lodných, alternatívnych-ekologických) pre organizované podujatia aj pre individuálnych klientov. Precvičovanie zabezpečovania jednotlivých druhov dopravy.	
2.5.2	Organizovanie aktivít, ktoré súvisia s ochranou životného prostredia v meste/obci. Precvičovanie činností v osvetových zariadeniach, ktoré spravuje obec/mesto. Komunikácia s podnikateľskými a nepodnikateľskými subjektami v rámci kooperatívneho manažmentu.	Organizovanie miestnych kultúrnych a športových podujatí, prezentácií gastronomických regionálnych špecialít a tradičnej remeselnej výroby.
3. Spoločenská komunikácia a vystupovanie		
3.1	Znalosť základných pojmov: osobnosť – charakteristika, vlastnosti, typológia osobnosti, cesta k úspešnej kariére (asertivita a sebaopoznanie).	
3.2	Znalosť princípov spoločenskej etikety – vystupovanie v spoločnosti, starostlivosť o zovňajšok.	
3.3	Základné znalosti o pravidlách spoločenských akcií firmy – ich príprava, zamestnanec na akciách ako reprezentant firmy, starostlivosť o hostí, etiketa konzumácie jedál a stolovania.	
3.4	Základné znalosti o obchodnej komunikácii, obchodnom rokovaní, spôsoby komunikácie.	
3.5	Znalosti o komunikácii a o medziľudských vzťahoch – verbálna a neverbálna komunikácia, komunikácia na pracovisku, riešenie konfliktov na pracovisku.	
3.6	Nácvik zručností správania sa k zákazníkom, klientom, obchodným partnerom. Uplatňovanie zásady kultúrnosti a odbornosti pri styku so zákazníkom/klientom/obchodným partnerom, predchádzanie konfliktom, riešenie reklamácií.	
4. Administratíva v podnikoch cestovného ruchu		
4.1	Osvojenie si základnej odbornej terminológie z oblasti techniky administratívy, obchodnej a úradnej korešpondencie.	
4.2	Upevňovanie zručností v desaťprstovej hmatovej metóde písania na počítači.	
4.3	Upevnenie zručností v spracovaní a editovaní textu, v práci v textovom editore v prostredí Windows.	
4.4	Práca s tabuľkovým procesorom, práca s databázami. Práca s prezentačnou technikou.	
4.5	Evidovanie došlých a vystavených písomností, triedenie písomností, práca s Word, Excel. Písanie špeciálnych písomností: ubytovací preukaz, domová prihlasovacia kniha. Vypisovanie poštových tlačív.	

4.6	Znalosti základných administratívnych prác, práce s jednoduchšími dokumentami. Schopnosť používať pri vybavovaní administratívnej agendy prostriedky štandardnej kancelárskej techniky.	
4.7	Nadobudnúť základné zručnosti v tvorbe a štylizácii jednoduchých obchodných listov a interných písomností.	Normalizovaná úprava písomností, nácvik štylizácie jednoduchých obchodných listov a iných pracovno-právnych písomností podľa požiadaviek zamestnávateľa.
4.8	Práca s jednoduchými písomnosťami - vybavovanie bežnej korešpondencie, vyhotovovanie dokladov.	Písanie špecifických písomností - kalkulačné listy, zmluva o prenájme dopravného prostriedku, zmluva o prenájme hnuteľnej veci (požičiavanie vecí – bicykle, lyžiarska výstroj), zmluva o obstaraní zájazdu, ubytovací formulár, ubytovací preukaz, liečebný preukaz (rozpis procedúr v kúpeľnom hoteli), domová prihlasovacia kniha, štatistické výkazy o návštevnosti pre potreby daní.
4.9		Administratívne práce v oblasti skartovania dokladov – registratúrny poriadok v praxi.
5. Informačno-komunikačné technológie a rezervačné systémy		
5.1	Zručnosti v používaní moderných komunikačných prostriedkov a informačno-komunikačných technológií a techniky. Zručnosti v práci s internetom a intranetom.	
5.2	Vyhľadávanie informácií a rezervácie služieb pomocou rezervačných systémov ubytovacích zariadení, cestovných kancelárií, dopravných spoločností.	
5.3		Realizácia praktických cvičení v aplikačnom programe - precvičovanie všetkých činností a služieb vykonávaných pracovníkmi recepcie a rezervačného oddelenia, cestovných kancelárií a turistických informačných centier, evidencia objednávok, evidencia hostí, skupín hostí, tovarových zásob.
5.4	Práca s tabuľkovým programom v prostredí Windows – práca s tabuľkou, vkladanie údajov, výpočty v tabuľke, tvorba grafov, matematické funkcie, štatistické funkcie, logické funkcie, práca s dátami, úprava a tlač dokumentov, hromadná korešpondencia, formuláre.	
5.5	Práca v textovom editore v prostredí Windows.	
5.6	Práca v prezentačnom programe v prostredí Windows a s aplikáciami na tvorbu prezentácií.	
6. Podniková ekonomika, manažment, marketing		
6.1	Cvičenia na spracovanie účtovnej agendy v jednoduchom účtovníctve, vedenie účtovníctva. Práca v archíve - vyhľadávanie, ukladanie dokladov. Evidencia faktúr, vykonanie inventúry.	
6.2		Cvičenia na spracovanie účtovnej agendy v podvojnom účtovníctve – úvodné činnosti, precvičovanie spôsobov oceňovania zásob a DM, evidencia zásob a DM, účtovanie faktúr, odsúhlasenie pohľadávok, precvičovanie pokladničných operácií, rozlišovanie cenín, cvičenia z vedenia pokladničnej knihy, vyplňanie pokladničných dokladov. Precvičovanie kalkulácií – tvorba ceny produktu.

6.3		Evidencia zásob – vytvorenie skladových kariet, príjemky, výdajky, evidovanie stavu a pohybu zásob.
6.4	Cvičenia na rôzne formy prieskumu trhu, tvorba dotazníka, vyhodnotenie prieskumu trhu. Cvičenia na prípravu a realizáciu aktivít na podporu predaja. Cvičenia na tvorbu propagačných materiálov, distribúcia propagačných materiálov.	
Por.č.	3. ročník	4. ročník
1. Pracovno-právne predpisy v podniku		
1.1	Dodržiavanie zásad bezpečnosti pri práci a hygieny práce. Poznanie rizík ohrozujúcich vlastné zdravie alebo zdravie iných a zásad bezpečnosti pri práci.	
1.2	Organizácia práce na pracovisku, povinnosti pracovníkov v oblasti BOZP a PO na pracovisku, v poskytovaní prvej predlekárskej pomoci a civilnej ochrany na pracovisku.	
1.3	Dodržiavanie zásad a pravidiel ochrany životného prostredia na pracovisku, dodržiavanie procesov riadeného odpadového hospodárstva v podniku. Znalosť o environmentálne vhodnej separácii a nakladaním s odpadom.	
1.4	Znalosť právnych predpisov z oblasti ochrany osobných údajov a aplikácia GDPR v praxi.	
1.5	Znalosť vnútorných organizačných smerníc – normatívne inštrukcie, vnútorné predpisy, interné normy (pre daný útvar), pracovný kódex.	
1.6	Základné znalosti legislatívnej úpravy tvorby pracovného a prevádzkového poriadku na pracovisku.	
2. Produkty a služby podnikov CR		
2.1	Príjem hosťa: hotelová recepcia, rezervačné oddelenie	
2.1.1	Precvičovanie telefonickej, emailovej, osobnej komunikácie s hosťom (aj v cudzích jazykoch), so spolupracovníkmi a manažermi. Poskytovanie informácií návštevníkom. Predaj doplnkového tovaru. Opis jednotlivých druhov ubytovania, opis zariadenia a vybavenia izby/apartmánu.	
2.1.2	Vykonávanie rezervácií izieb a ostatných služieb (potvrdenie, zamietnutie rezervácie), registrácia hostí, ubytovanie individuálnych hostí a skupín, vyplňanie prihlasovacieho formulára.	
2.1.3	Cvičenia z riadenia procesov v ubytovacom zariadení a rezervačnom oddelení: ubytovanie hosťa, priradenie požiadavky na služby, účtovanie, spôsob platby, zobrazenie vzhľadu záverečného účtu, príklady na predčasný odchod, predčasný príchod, zrušenie príchodu alebo zmrazenie účtu, vykonanie rezervácie priestorov (stravovacie, kongresové, športové, relaxačné, wellness), ich evidencia pomocou grafického prehľadu miestností, služieb a personálu. Precvičovanie riešenia reklamácií ubytovacích služieb.	
2.2	Ubytovanie hosťa	
2.2.1	Starostlivosť o hosťa počas pobytu, základné činnosti housekeepingu.	
2.3	Stravovacie služby	
2.3.1	Základné činnosti fungovania stravovacích prevádzok. Organizovanie gastronomických spoločenských podujatí. Výber dodávateľov, objednávanie, kontrola a skladovanie surovín, materiálu a tovaru.	
2.3.2	Cvičenia zamerané na riešenie problémových situácií s hosťom a na vybavovanie reklamácií. Precvičovanie základných pracovných operácií na pokladnici.	
2.4	Doplnkové služby vrátane akvaparkov, termálnych kúpalísk, kúpeľov, dopravných spoločností a zákazníckych centier	
2.4.1	Precvičovanie činností vo wellness centre/kúpeľoch, komunikácia s internými a externými pracovníkmi wellness. Požičiavanie vecí. Poskytovanie informácií o prenájme a vybavenosti autokarov a ďalších dopravných prostriedkov v cestnej osobnej doprave, o cenách za prenájom. Precvičovanie komunikácie s poisťníkom, so sprostredkovateľmi poistenia (CK).	

2.4.2	Rezervovanie služieb, zmeny rezervovaných služieb, rezervovanie procedúr a vystavenie liečebného preukazu. Prenajímanie vecí. Predaj vstupeniek. Cvičenia na vybavovanie objednávok zájazdovej dopravy, vyhľadávanie spojov. Cvičenia na uzatváranie poisťných zmlúv.
2.4.3	Precvičovanie animačných služieb v ubytovacích zariadeniach, kultúrno-historických a osvetových zariadeniach, v rezortoch a v strediskách CR – príprava a realizácia animačných programov, organizovanie podujatí (kultúrno-spoločenských, športových, kongresových). Precvičovanie sprievodcovskej činnosti a prípravy zájazdu. Vystavovanie dopravných cenín, prijímanie platieb za cestovné lístky a vstupenky. Precvičovanie kalkulácií cien. Vyhodnocovanie údajov o jazde po návrate z cesty. Precvičovanie riešenia poisťných udalostí v CR, likvidácia poisťných udalostí.
2.4.4	Cvičenia na organizovanie gastronomických spoločenských podujatí (napr. raut, kokteil, čaša vína) ako súčasť iných podujatí (napr. vernisáž, na konferencii, na veľtrhu, na výstave, pre zahraničných partnerov), catering.
2.4.5	Precvičovanie sprievodcovskej činnosti – možnosť prípravy na kurz sprievodcu CR. Sprevádzanie po kultúrno-historických objektoch a osvetových zariadeniach (múzeá, skanzeny).
2.4.6	Precvičovanie tvorby a prípravy zájazdu (tzv. balíkovanie služieb): trasovanie, program, kalkulácia, zabezpečenie jednotlivých služieb.
2.4.7	Cvičenia na vybavovanie objednávok zájazdovej dopravy, vyhľadávanie spojov, vystavovanie dopravných cenín, prijímanie platieb za cestovné lístky. Poskytovanie informácií o prenájme a vybavenosti autokarov a ďalších dopravných prostriedkov v cestnej osobnej doprave, o cenách za prenájom. Precvičovanie kalkulácií cien dopravy, vyhodnocovanie údajov o jazde po návrate z cesty.
2.5	Služby miestnej infraštruktúry v CR
2.5.1	Organizovanie aktivít, ktoré súvisia s ochranou životného prostredia v meste/obci. Evidencia obyvateľstva. Precvičovanie činností v osvetových zariadeniach, ktoré spravuje obec/mesto. Komunikácia s podnikateľskými a nepodnikateľskými subjektami v rámci kooperatívneho manažmentu.
2.5.2	Organizovanie miestnych kultúrnych a športových podujatí, prezentácií gastronomických regionálnych špecialít a tradičnej remeselnej výroby.
2.5.3	Cvičenia na prípravu a realizáciu projektov pre regionálny rozvoj a rozvoj vidieckeho CR. Cvičenia na finančnú evidenciu vo verejnej správe.
3. Podniková korešpondencia	
3.1	Úradné, personálne a obchodné písomností, ich aplikácia v praxi.
3.2	Písanie špecifických písomností: ubytovací preukaz, domová prihlasovacia kniha. Vypisovanie poštových tlačív. Evidovanie došlých a vystavených písomností, triedenie písomností, vypisovanie obálok a príprava písomností na odoslanie, archivácia písomností, skartovanie písomností, zakladanie písomností do obalov. Vyhľadávanie a zhromažďovanie údajov z dokumentov – práca s Word, Excel.
3.3	Tvorba osobných listov vedúcich pracovníkov – listy spoločenského styku, listy s pracovným zameraním.
3.4	Vedenie požadovanej dokumentácie, agend, evidencie, štatistik, resp. ďalších čiastkových administratívnych prác, napr. k podnikovým obchodným aktivitám (evidencia klientov, zmlúv atď.).
4. Informačno-komunikačné technológie a rezervačné systémy	
4.1	Vyhľadávanie informácií a rezervácie služieb pomocou rezervačných systémov ubytovacích zariadení, cestovných kancelárií, dopravných spoločností.

4.2	Realizácia praktických cvičení v aplikačnom programe - precvičovanie všetkých činností a služieb vykonávaných pracovníkmi recepcie a rezervačného oddelenia, cestovných kancelárií a turistických informačných centier, evidencia objednávok, evidencia hostí, skupín hostí, tovarových zásob.	
4.3	Realizácia praktických cvičení v aplikačnom programe - tvorba výkazov v gastronomických zariadeniach, vedenie skladových zásob v priemernej nákupnej cene, evidencia tovarov v spotrebiteľských baleniach - skladové hospodárstvo.	
4.4	Precvičovanie práce s registračnou pokladnicou – e-kasa: platba v hotovosti, platobnou kartou, platba na účet hosťa. Precvičovanie platieb pomocou terminálu dotykovej pokladne (využitie tabletov).	
5. Podniková komunikácia a marketing		
5.1	Cvičenia na rôzne formy prieskumu trhu, tvorba dotazníka, vyhodnotenie prieskumu trhu. Cvičenia na prípravu a realizáciu aktivít na podporu predaja. Cvičenia na tvorbu propagačných materiálov, distribúcia propagačných materiálov. Komunikácia s reklamnými a umeleckými agentúrami.	
5.2	Cvičenia na tvorbu materiálov pre prácu s verejnosťou (napr. články do médií), na tvorbu a doplňovanie webovej stránky. Cvičenia na zisťovanie a hodnotenie životného cyklu produktu.	
5.3	Tvorba štandardov kvality u všetkých zamestnávateľov a kontrola ich dodržiavania (v zmysle HACCP a TQM), SWOT analýza podniku/strediska CR.	
5.4	Precvičovanie komunikácie s účastníkmi animácie a podujatí, s členmi animačného tímu a organizačného výboru podujatia, s účinkujúcimi – komunikácia s umeleckými agentúrami a ďalšími dodávateľmi služieb.	
5.5	Znalosť o formách proklientskej orientácie a predajných technikách. Nácvik mäkkých a tvrdých komunikačných zručností.	Vyhľadávanie a využívanie predajných príležitostí, segmentácia klientov, identifikácia potenciálu klientov.
5.6		On-line prezentácia a komunikácia, sociálne médiá a ich úloha (mobilné aplikácie, hodnotiace portály, facebook, instagram...)
5.7	Vyhotovenie a evidencia písomností pri prieskume trhu, dopyt a odpoveď pri prieskume trhu, ponuka – vyžiadaná a nevyžiadaná.	Vyhotovovanie písomností v oblasti marketingu – zásady a prostriedky písomnej propagácie – napr. leták, prospekt, katalóg, plagát, inzerát.
6. Podniková ekonomika, manažment a účtovníctvo		
6.1	Tvorba organizačných a pracovných poriadkov a štandardov kvality.	
6.2	Prehľad finančných zdrojov – vlastné a cudzie zdroje financovania, výber komerčnej banky.	Znalosť o možnostiach financovania podniku.
6.3	Precvičovanie kalkulácií cien produktu. Cvičenia na hodnotenie efektívnosti vynaložených zdrojov. Cvičenia na hodnotenie využitia výrobnéj a odbytovej kapacity.	
6.4	Používanie pri vybavovaní agendy prostriedkov štandardnej kancelárskej techniky, komunikačné a informačné technológie.	
6.5	Orientácia v právnych predpisoch a základných pojmoch v oblasti účtovníctva a daní.	
6.6	Cvičenia na spracovanie účtovnej agendy v podvojnom účtovníctve. Spracovanie účtovnej agendy v aplikačnom programe pre podvojné účtovníctvo.	
6.7		Zaťažovanie účtov, vystavovanie účtov pre hostí, stornovanie účtov, faktúr, realizovanie denných uzávierok, zobrazenie denných prehľadov.
6.8	Vyhotovenie inventúrnych súpisov majetku.	

6.9	Evidencia a účtovanie hotovostného platobného styku. Evidencia a účtovanie cenín.
6.10	Evidencia a účtovanie bezhotovostného platobného styku.
6.11	Účtovanie jednotlivých druhov nákladov a výnosov a ich analytická evidencia.
6.12	Spolupráca pri spracovaní účtovnej uzávierky a závierky, pri zostavovaní účtovných výkazov (Súvaha, Cash flow, Výkaz ziskov a strát a poznámky). Prehľad a tlač účtovných kníh.
6.13	Uchovávanie a ochrana účtovnej dokumentácie, pravidlá a postupy skartácie.

- (1) Odporúčané trvanie etáp vzdelávania a ich časovú postupnosť možno zmeniť, pokiaľ to neovplyvní čiastkové ciele a celkový cieľ vzdelávania vyjadrený formou vzdelávacích štandardov v štátnom vzdelávacom poriadku pre odbor vzdelávania.
- (2) Pokiaľ sa jednotlivé vzdelávacie jednotky sprostredkujú aj mimo pracoviska praktického vyučovania u zamestnávateľa (výkon praktického vyučovania v dielni školy, v spoločnom pracovisku praktického vyučovania, u iného zamestnávateľa alebo na inom mieste výkonu produktívnej práce), mala by sa zohľadniť skutočnosť, že podnikové a mimopodnikové opatrenia na sprostredkovanie zručností a vedomostí sa časovo navzájom ovplyvňujú a na seba nadväzujú.
- (3) Počas praktického vyučovania a pri sprostredkovaní odborných vedomostí a zručností je potrebné pri súčasnom zohľadňovaní požiadaviek a predpisov zamestnávateľa zamerať sa na osobnostný rozvoj žiaka, aby mu boli sprostredkované kľúčové kompetencie, potrebné pre odbornú pracovnú silu, ako sú napr.:
 - spôsobilosť konať samostatne v spoločenskom a pracovnom živote,
 - spôsobilosť interaktívne používať vedomosti, informačné a komunikačné technológie, komunikovať v materinskom a cudzom jazyku vrátane odborného cudzieho jazyka,
 - schopnosť pracovať v rôznorodých skupinách.
- (4) Zamestnávateľa poskytujúci praktické vyučovanie majú vypracovať pre žiakov plán vzdelávania, ktorý vychádza z tohto vzdelávacieho poriadku. Plán vzdelávania má zabezpečiť, aby zamestnávateľ každému žiakovi sprostredkoval vedomosti a zručnosti zodpovedajúce odboru vzdelávania.
- (5) Žiaci majú počas praktického vyučovania povinnosť viesť písomný doklad o vzdelávaní v súčinnosti s vyučujúcim. Zamestnávateľa majú pravidelne kontrolovať a potvrdzovať písomný doklad o vzdelávaní. Písomný doklad o vzdelávaní je podmienkou pripustenia k maturitnej skúške.

2. Praktická časť odbornej zložky maturitnej skúšky

- (1) Praktickou časťou odbornej zložky maturitnej skúšky sa overujú zručnosti a schopnosti žiaka v zadanej téme formou spracovania cvičnej úlohy alebo podnikovej úlohy.
- (2) Parametre praktickej časti odbornej zložky maturitnej skúšky:
 - Skúšobná úloha sa koná ako „cvičná úloha“ alebo „podniková úloha“ a to jednou z nasledovných foriem:
 - praktická realizácia a predvedenie komplexnej úlohy,
 - obhajoba vlastného projektu,
 - realizácia a obhajoba experimentu,

- obhajoba úspešnej súťažnej práce.
 - Formu praktickej časti odbornej zložky maturitnej skúšky určí pre žiaka škola podľa dohody so zamestnávateľom v SDV.
 - Na praktickú časť odbornej zložky maturitnej skúšky formou skúšobnej úlohy sa určia témy podľa náročnosti a špecifik odboru vzdelávania. Určí sa 1 až 15 tém, ktoré zahŕňajú charakteristické činnosti, na ktorých výkon sa žiaci pripravujú. Téma maturitnej skúšky je zadaná vo forme jednotnej štruktúry zadania skúšobnej úlohy schválenej zo strany Republikovej únie zamestnávateľov ako „cvičná úloha“ alebo ako „podniková úloha“. Téma projektu/experimentu/úspešnej súťažnej práce musí vychádzať z potrieb praxe zamestnávateľa, profilu absolventa a možností zamestnávateľa.
 - Praktická časť odbornej zložky maturitnej skúšky formou praktickej realizácie a predvedenie komplexnej skúšobnej úlohy trvá najmenej 5 hodín a najviac 10 hodín, pričom v jeden vyučovací deň najviac 8 hodín.
 - Praktická časť odbornej zložky maturitnej skúšky formou predvedenia a obhajoby projektu/ realizácie a obhajoby experimentu/obhajoby úspešnej súťažnej práce ich predvedenie a obhajoba pred skúšobnou komisiou trvá 30 minút.
 - Pri spracovaní projektu môže byť prípravná fáza (zadanie úlohy, získavanie informácií, podkladových materiálov, príprava prezentácie, konzultácia s inštruktorom a pod.), ktorá trvá min. 6 mesiacov pred riadnou maturitnou skúškou.
 - Pri konaní praktickej časti odbornej zložky maturitnej skúšky sa za jednu hodinu maturitnej skúšky považuje čas 60 minút.
 - Pri výkone praktickej časti odbornej zložky maturitnej skúšky je povolená pomoc žiakovi, ak si to vyžaduje náročnosť a postupnosť skúšobnej úlohy (napr. spolupráca v bežnej prevádzke zamestnávateľa).
 - Praktická časť odbornej zložky maturitnej skúšky je verejná.
- (3) Žiak v praktickej časti odbornej zložky maturitnej skúšky preukazuje, že je spôsobilý:
- pracovnú úlohu analyzovať, vyhodnotiť a vybrať postup spracovania úloh z technologického, hospodárneho, bezpečnostného a ekologického pohľadu,
 - naplánovať fázy realizácie úlohy, určiť čiastkové úlohy, zostaviť podklady k plánovaniu spracovania úlohy,
 - orientovať sa v právnych predpisoch,
 - zaobstaráť si informácie a analyzovať ich,
 - využívať aplikačný softvér pri riešení zadaných úloh,
 - vytlačiť výstupné zostavy a dokumenty,
 - dodržiavať predpisy súvisiace s podnikovou obchodnou činnosťou a podnikovým kódexom, interné predpisy a štandardy pracovných postupov a procesov, predpisy bezpečnosti práce a hygieny práce, ochrany životného prostredia,
 - využívať moderné technológie a informačné systémy,

- odovzdať dokumentáciu k práci, pri projektoch/experimentoch/odborných súťažných prácach odovzdať prácu v 2 exemplároch v tlačenej alebo v elektronickej verzii.
- (4) Skúšobná úloha sa má rozložiť na pracovné úlohy, pri zohľadnení bezpečnostných opatrení a predpisov na ochranu bezpečnosti a zdravia pri práci, na opatrenia na ochranu životného prostredia a na kontrolu a riadenie kvality. Príklady okruhov jednotlivých úloh, ktoré musí praktická časť skúšky zahŕňať:

Praktická realizácia a predvedenie komplexnej úlohy:

- analýza zadanej úlohy,
- vyhodnotenie a voľba postupov spracovania čiastkových úloh,
- stanovenie postupnosti pracovných krokov, pracovných prostriedkov a metód z technického, ekonomického, bezpečnostného a ekologického pohľadu,
- práce s informačnými a komunikačnými technológiami,
- kontrola a riadenie kvality výsledkov práce podnikovej resp. klientskej dokumentácie.

Predvedenie a obhajoba vlastného projektu (experimentu/úspešnej súťažnej práce):

- teoretické východiská daného projektu (experimentu/úspešnej súťažnej práce),
- získavanie informácií, ich analyzovanie a vyhodnocovanie,
- návrh riešenia daného projektu (popis postupu experimentu/úspešnej súťažnej práce),
- ekonomické vyhodnotenie projektu (experimentu/úspešnej súťažnej práce),
- odporúčanie pre firmu, prípadne jej zákazníka alebo klienta.

Obhajoba úspešnej súťažnej práce:

Prezentácia a obhajoba úspešných súťažných prác, ktoré sa umiestnili na prvom až treťom mieste v krajskom kole alebo na prvom až piatom mieste v celoštátnom kole odbornej súťaže žiakov stredných škôl v Slovenskej republike, pod odborným vedením inštruktora, resp. učiteľa odbornej praxe.

- (5) Jednotlivé pracovné úlohy musia byť pri realizácii skúšobnej práce ručne alebo počítačovo zaznamenané. Skúšobná komisia môže dať skúšanému pri zadaní úlohy k dispozícii príslušné podklady pre skúšobnú prácu ako aj pre evidenciu jednotlivých postupov a pod.
- (6) V rámci skúšobnej práce musia byť preukázané predovšetkým vykonané činnosti:
- Aplikovanie nadobudnutých vedomostí a zručností.
 - Aktívne využívanie výpočtovej techniky a aplikačného softvéru.
 - Kultivovaná komunikácia v písomnom, resp. ústnom kontakte.
 - Orientácia v právnych ekonomických predpisoch.
 - Ovládanie profesijnej etikety, orientácia na zákazníka.
- (7) Na hodnotenie skúšobnej úlohy sú smerodajné nasledovné kritériá:
- Obsahová správnosť a úplnosť – 60 % (0-60 bodov):

- odborná úroveň práce/projektu,
 - grafická úroveň práce/projektu,
 - znalosť a vhodnosť výberu dostupných nástrojov, pomôcok (ekonomický softvér, aplikačné programy, interné dokumenty podniku),
 - prezentačné schopnosti/vyjadrovanie.
- Voľba efektívnych postupov/využitelnosť výsledkov projektu/experimentu/odbornej súťažnej práce v praxi, tzn. práca musí prinášať reálny úžitok pre zamestnávateľa/zákazníka – 20 % (0 – 20 bodov).
 - Aktívne používanie odbornej terminológie a dodržiavanie zásad bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, opatrení na ochranu životného prostredia a hygienických opatrení – 20 % (0 – 20 bodov).