# Delegát

Delegát poskytuje cestujícím klientům v místě cílové destinace praktickou pomoc, vyřizuje administrativní záležitosti a zabezpečuje informační servis.

|  |  |
| --- | --- |
| **Odborný směr:** | Pohostinství a cestovní ruch |
| **Odborný podsměr:** | cestovní ruch |
| **Kvalifikační úroveň:** | Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou |
| **Alternativní názvy:** | Průvodce cestovní kanceláře, Zástupce cestovní kanceláře, Zástupce cestovní agentury, Vedoucí zájezdu, Delegate, Delegieren |
| **Nadřízené povolání:** | Pracovník cestovní kanceláře, agentury |
| **Příbuzné specializace:** | Animátor, Delegát |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* Poskytování klientského servisu zahrnujícího informační, poradenské a organizační služby v místě destinace.
* Prodej a organizační zajištění fakultativních výletů, průvodcovských služeb, případně dalších služeb pořádaných cestovní kanceláří nebo agenturou.
* Zajištění asistence a pomoci při řešení krizových situací klientů.
* Vedení pracovní agendy delegáta cestovní kanceláře nebo agentury.
* Kontrola připravenosti ubytovacích kapacit a dalších plánovaných služeb před příjezdem klientů.
* Doprovod klientů cestovní kanceláře na místo určení (transfer z letiště do hotelu atp.).
* Zajištění informačních, poradenských a organizačních služeb v místě destinace.
* Komunikace se zahraničními partnery cestovní kanceláře nebo agentury.
* Tlumočení a odborná pomoc klientům.

## CZ-ISCO

* Průvodci a delegáti v cestovním ruchu
* Průvodci, delegáti v cestovním ruchu

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **Medián za ČR celkem** | |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 5113 | Průvodci, delegáti v cestovním ruchu | 26 335 Kč | - |

## ESCO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód podskupiny** | **Název podskupiny v ESCO** | **URL - podskupiny v ESCO** |
| 5113 | Průvodci v cestovním ruchu | http://data.europa.eu/esco/isco/C5113 |

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Pracovní doba, směnnost |  | x | x |  |
| Zátěž teplem | x |  |  |  |
| Zátěž chladem | x |  |  |  |
| Zátěž hlukem | x |  |  |  |
| Zátěž vibracemi | x |  |  |  |
| Zátěž prachem | x |  |  |  |
| Zátěž chemickými látkami | x |  |  |  |
| Zátěž invazivními alergeny | x |  |  |  |
| Zátěž biologickými činiteli způsobujícími onemocnění | x |  |  |  |
| Zátěž ionizujícím zářením | x |  |  |  |
| Zátěž neionizujícím zářením a elektromagnetickým polem včetně laserů | x |  |  |  |
| Zraková zátěž | x |  |  |  |
| Celková fyzická zátěž | x |  |  |  |
| Zátěž trupu a páteře s převahou statické práce (manipulace s břemeny) | x |  |  |  |
| Lokální zátěž - zátěž malých svalových skupin | x |  |  |  |
| Lokální zátěž jemné motoriky | x |  |  |  |
| Zátěž prací v omezeném nebo uzavřeném prostoru | x |  |  |  |
| Zátěž prací v nevhodných pracovních polohách | x |  |  |  |
| Práce ve výškách | x |  |  |  |
| Duševní zátěž | x |  |  |  |
| Zvýšené riziko úrazu pracovníka | x |  |  |  |
| Zvýšené riziko obecného ohrožení | x |  |  |  |

*Legenda:*

* *1. Stupeň zátěže (minimální zdravotní riziko) - Faktor se při výkonu práce nevyskytuje nebo je zátěž faktorem minimální, vliv faktoru je ze zdravotního hlediska nevýznamný.*
* *2. Stupeň zátěže (únosná míra zdravotního rizika) - Ze zdravotního hlediska je míra zátěže faktorem únosná, nepřekračuje limity stanovené předpisy, vliv faktoru je akceptovatelný pro zdravého člověka.*
* *3. Stupeň zátěže (významná míra zdravotního rizika) - Úroveň zátěže překračuje stanovené limitní hodnoty expozice (zátěže), na pracovištích je nutná realizace náhradních technických a organizačních opatření, nelze vyloučit negativní vliv na zdraví pracovníků.*
* *4. Stupeň zátěže (vysoká míra zdravotního rizika) - Úroveň zátěže vysoce překračuje stanovené limitní hodnoty expozice, na pracovištích musí být dodržován soubor preventivních opatření, častěji dochází k poškození zdraví.*

## Kvalifikace k výkonu povolání

### Školní vzdělání

#### Nejvhodnější školní přípravu poskytují obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru cestovní ruch | 6543M |
| RVP | Cestovní ruch | 65-42-M/02 |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru hotelnictví a turismus | 6542M |

### Další vzdělání

#### Profesní kvalifikace

* Místní zástupce/zástupkyně cestovní kanceláře (65-026-M)
* Vedoucí zájezdu (65-030-M)

### Legislativní požadavky

* doporučené - Řízení osobních automobilů - řidičský průkaz sk. B podle vyhlášky č. 31/2001 Sb., o řidičských průkazech a o registru řidičů

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h33.C.2009 | Poskytování klientského servisu - informačních, poradenských a organizačních služeb v místě destinace | 5 | Nutné |
| h33.D.1004 | Využívání znalostí zeměpisu Evropy a ostatních světadílů ve vztahu k cestovnímu ruchu | 4 | Nutné |
| h33.C.6001 | Vedení skupiny | 4 | Nutné |
| h33.C.6101 | Zohledňování osob se speciálními potřebami při výkonu práce v cestovním ruchu | 4 | Nutné |
| h33.C.2012 | Příprava, organizování, finanční a technické zajišťování zájezdů | 4 | Nutné |
| h33.D.3112 | Kontrola dodržování smluvních podmínek při poskytování služeb smluvními partnery (kvalita ubytování, stravování, dodržování itineráře cesty apod.) | 4 | Nutné |
| h33.C.2112 | Organizační zajišťování programů a tras zájezdových skupin v tuzemsku i v zahraničí | 4 | Nutné |
| h33.C.2113 | Zajišťování služeb souvisejících s pořádanou akcí včetně poskytování individuální pomoci jednotlivým klientům | 4 | Nutné |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h33.\_.0031 | druhy, formy cestovního pojištění, jejich výhody a rizika | 4 | Nutné |
| h33.\_.0021 | úřední formality pro vstup a pobyt v různých zemích | 4 | Výhodné |
| h33.\_.0012 | pobytové zájezdy a jejich náplně, poskytované služby a jejich pravidla, příprava, zajištění | 4 | Nutné |
| h33.\_.0013 | poznávací zájezdy a jejich náplně, poskytované služby a jejich pravidla, příprava, zajišťování | 4 | Nutné |
| j31.\_.0001 | základy psychologie | 4 | Výhodné |
| g15.\_.0002 | topografie - místopis | 4 | Výhodné |
| j15.\_.0071 | zeměpis vybrané země | 4 | Výhodné |
| j36.\_.0051 | jazyk vybrané země | 4 | Nutné |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

### Obecné dovednosti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-3** |
| b01 | Počítačová způsobilost | 1 |
| b02 | Způsobilost k řízení osobního automobilu | 2 |
| b03 | Numerická způsobilost | 1 |
| b04 | Ekonomické povědomí | 1 |
| b05 | Právní povědomí | 1 |
| b06 | Jazyková způsobilost v češtině | 2 |
| b07 | Jazyková způsobilost v angličtině | 2 |
| b08 | Jazyková způsobilost v dalším cizím jazyce | 1 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c10\_manualu.pdf*

### Digitální kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-4** |
| 1.1 | Prohlížení, vyhledávání a filtrování dat, informací a digitálního obsahu | 2 |
| 5.3 | Kreativní využívání digitálních technologií | 2 |
| 5.2 | Identifikace potřeb a výběr vhodných technologií | 2 |
| 5.1 | Řešení technických problémů | 1 |
| 4.4 | Ochrana životního prostředí | 1 |
| 4.3 | Ochrana zdraví a duševní pohody | 1 |
| 4.2 | Ochrana osobních dat a soukromí | 2 |
| 4.1 | Ochrana zařízení | 1 |
| 3.3 | Autorská práva a licence | 1 |
| 3.2 | Integrace a přepracování digitálního obsahu | 2 |
| 3.1 | Tvorba digitálního obsahu | 2 |
| 2.4 | Netiketa | 1 |
| 2.3 | Spolupráce prostřednictvím digitálních technologií | 2 |
| 2.2 | Sdílení prostřednictvím digitálních technologií | 2 |
| 2.1 | Interakce prostřednictvím digitálních technologií | 2 |
| 1.3 | Správa dat, informací a digitálního obsahu | 2 |
| 1.2 | Hodnocení dat, informací a digitálního obsahu | 2 |
| 5.4 | Identifikace nedostatků v digitálních kompetencích | 1 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c15\_manualu.pdf*

### Měkké kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-5** |
| 2.1 | Kompetence k efektivní komunikaci | 4 |
| 1.2 | Kompetence k flexibilitě | 5 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 4 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 4 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 4 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c9\_manualu.pdf*

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání / specializace povolání.

* Poruchy vidění
* Závažná degenerativní a zánětlivá onemocnění pohybového systému
* Závažné poruchy krvetvorby a krvácivé stavy

### Onemocnění vylučující výkon povolání / specializace povolání.e

* Záchvatovité a kolapsové stavy
* Závažné duševní poruchy, těžké poruchy chování
* Závažná onemocnění pohybového a nervového systému, omezující jemnou motoriku a koordinaci pohybů
* Duševní poruchy
* Poruchy chování
* Závažná nervová onemocnění

*Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu této pozice je možné pouze po konzultaci s lékařem.*