

# Delegát

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

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

- 51131 - Průvodci a delegáti v cestovním ruchu
- 5113 - Průvodci, delegáti v cestovním ruchu

## ESCO

| Kód podskupiny | Název podskupiny v ESCO    | URL - podskupiny v ESCO   |
|----------------|----------------------------|---|
| 5113           | Průvodci v cestovním ruchu | <a href="http://data.europa.eu/esco/isco/C5113">http://data.europa.eu/esco/isco/C5113</a> |

## 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 |   |   |   |

| Typ JP  | ID     |   |   |   |
|---|--------|---|---|---|
| WorkUnitTypeEnum.2  | 102647 |   |   |   |
| Název   | 1      | 2 | 3 | 4 |
| 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        |
|----------------|---|------------|
| RVP            | Cestovní ruch   | 65-42-M/02 |
| KKOVTypeEnum.1 | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru cestovní ruch | 6543M      |

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

| Typ            | Název  | Kód   |
|----------------|--|-------|
| KKOVTypeEnum.1 | 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

- QualificationRequirementGravityEnum.2 - 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          | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h33.D.1004 | Využívání znalostí zeměpisu Evropy a ostatních světadílů ve vztahu k cestovnímu ruchu  | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h33.C.6001 | Vedení skupiny   | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h33.C.6101 | Zohledňování osob se speciálními potřebami při výkonu práce v cestovním ruchu  | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h33.C.2012 | Příprava, organizování, finanční a technické zajišťování zájezdů   | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h33.D.3112 | Kontrola dodržování smluvních podmínek při poskytování služeb smluvními partnery (kvalita ubytování, stravování, dodržování itineráře cesty apod.) | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h33.C.2112 | Organizační zajišťování programů a tras zájezdových skupin v tuzemsku i v zahraničí  | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h33.C.2113 | Zajišťování služeb souvisejících s pořádanou akcí včetně poskytování individuální pomoci jednotlivým klientům                                      | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.2 |

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c2\\_manualu.pdf](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          | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h33_.0021 | úřední formality pro vstup a pobyt v různých zemích  | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.1 |
| h33_.0012 | pobytové zájezdy a jejich náplně, poskytované služby a jejich pravidla, příprava, zajištění    | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| h33_.0013 | poznávací zájezdy a jejich náplně, poskytované služby a jejich pravidla, příprava, zajišťování | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.2 |
| j31_.0001 | základy psychologie  | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.1 |
| g15_.0002 | topografie - místopis  | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.1 |
| j15_.0071 | zeměpis vybrané země   | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.1 |
| j36_.0051 | jazyk vybrané země   | 4          | CompetenceSuitabilityEnum.2 |

Popisy úrovní naleznete zde: [https://nsp.cz/downloads/Priloha\\_c2\\_manualu.pdf](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](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          |

## Digitální kompetence

| Kód | Název  | Úroveň 1-4 |
|-----|--|------------|
| 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](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](https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf)

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání

- Poruchy vidění
- Závažná degenerativní a zánětlivá onemocnění pohybového systému

- Závažné poruchy krvetvorby a krvácivé stavy

### Onemocnění vylučující výkon povolání

- 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 tohoto povolání je možné pouze po konzultaci s lékařem.*