# Místní zástupce cestovní kanceláře

Místní zástupce cestovní kanceláře je pověřeným zástupcem cestovní kanceláře (touroperátora), který poskytuje cestujícím klientům praktickou pomoc, vyřizuje administrativní záležitosti, zabezpečuje informační servis a animační aktivity pro klienty.

|  |  |
| --- | --- |
| **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:** | Delegát cestovní kanceláře  |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* 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.
* Prodej a organizační zajištění fakultativních výletů, případně dalších služeb pořádaných cestovní kanceláří.
* Pomoc při řešení krizových situací klientů.
* Komunikace se zahraničními partnery cestovní kanceláře.
* Vedení pracovní agendy místního zástupce cestovní kanceláře.
* Organizační zajištění sportovních a společenských aktivit a organizace zábavy pro děti i dospělé.

## CZ-ISCO

* Úředníci cestovních kanceláří a agentur
* Pracovníci cestovního ruchu (kromě průvodců)

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Medián za ČR celkem** |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 4221 | Pracovníci cestovního ruchu (kromě průvodců) | 32 020 Kč | - |

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Zátěž teplem | x | x |  |  |
| Zátěž chladem | x | x |  |  |
| Celková fyzická zátěž | x | x |  |  |
| Duševní zátěž | x | x |  |  |
| Zvýšené riziko obecného ohrožení | x | x |  |  |
| Pracovní doba, směnnost | x | 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 |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| Zvýšené riziko úrazu pracovníka | 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)

### 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.D.1002 | Prokázat znalost světových dějin a dějin kultury ve vztahu k cestovnímu ruchu | 4 | 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.6005 | Uplatňování profesního jednání a komunikace | 5 | Nutné |
| h33.C.6101 | Zohledňování osob se speciálními potřebami při výkonu práce v cestovním ruchu | 4 | Nutné |
| h33.D.1018 | Uplatňování právních a ekonomických aspektů při práci v cestovním ruchu | 4 | Nutné |
| h33.C.2009 | Poskytování klientského servisu - informačních, poradenských a organizačních služeb v místě destinace | 4 | Nutné |
| h33.C.2115 | Zabezpečování a organizace sportovních a společenských aktivit a organizace zábavy pro děti i dospělé | 4 | Nutné |
| h33.C.6007 | Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu | 4 | Nutné |
| h33.D.9002 | Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu | 4 | Nutné |

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

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h33.\_.0012 | pobytové zájezdy a jejich náplně, poskytované služby a jejich pravidla, příprava, zajištění | 4 | Výhodné |
| 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 |

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

### Obecné dovednosti

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

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

*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 |
| 2.6 | Kompetence k vedení lidí | 2 |
| 3.3 | Kompetence k objevování a orientaci v informacích | 3 |
| 1.4 | Kompetence ke zvládání stresu a zátěže | 4 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 4 |
| 1.1 | Kompetence k celoživotnímu vzdělávání | 3 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 4 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 4 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 4 |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 3 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 4 |
| 1.2 | Kompetence k flexibilitě | 3 |
| 1.3 | Kompetence ke kreativitě | 4 |
| 2.2 | Kompetence ke kooperaci | 4 |
| 2.4 | Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních | 3 |

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