

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

- 42212 - Úředníci cestovních kanceláří a agentur
- 4221 - Pracovníci cestovního ruchu (kromě průvodců)

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 alergen	x			
Zátěž biologickými činiteli způsobujícími onemocnění	x			
Zátěž ionizujícím zářením	x			
Zátěž neionizujícím zářením a elektromagnetickým polem včetně laserů	x			
Zraková zátěž	x			

Typ JP	ID			
WorkUnitTypeEnum.2	102097			
Název	1	2	3	4
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
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)

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.D.1002	Prokázat znalost světových dějin a dějin kultury ve vztahu k cestovnímu ruchu	4	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.6005	Uplatňování profesního jednání a komunikace	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h33.C.6101	Zohledňování osob se speciálními potřebami při výkonu práce v cestovním ruchu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h33.D.1018	Uplatňování právních a ekonomických aspektů při práci v cestovním ruchu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h33.C.2009	Poskytování klientského servisu - informačních, poradenských a organizačních služeb v místě destinace	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h33.C.2115	Zabezpečování a organizace sportovních a společenských aktivit a organizace zábavy pro děti i dospělé	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h33.C.6007	Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h33.D.9002	Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovně 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	CompetenceSuitabilityEnum.1
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

Popisy úrovně 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

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