

Pracovník cestovní kanceláře, agentury

Pracovník cestovní kanceláře, agentury 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:	Prodejce zájezdů a turistických pobytů, Zástupce cestovní kanceláře/agentury, Reisebüro Mitarbeiter, Travel agent
Podřízené specializace:	Animátor, Delegát
Regulovaná jednotka práce:	Ne

Pracovní činnosti

- Příprava, organizace, finanční a technické zajištění zájezdů.
- Zajištění informačních, poradenských a organizačních služeb v místě destinace.
- Prodej a organizační zajištění fakultativních výletů, případně dalších služeb pořádaných cestovní kanceláří, agenturou.
- Pomoc při řešení krizových situací klientů.
- Komunikace se zahraničními partnery cestovní kanceláře, agentury.
- Prodej zájezdů a vyúčtování poskytovaných služeb.
- Jednání s pojišťovnami, dopravci a partnery v oblasti cestovního ruchu.
- Poradenská služba včetně vyřizování reklamací.
- Tlumočení a odborná pomoc klientům.
- Kontrola dodržení programů a itineráře tras zájezdových skupin v tuzemsku či v zahraničí.
- Poskytování klientského servisu - informačních, poradenských a organizačních služeb.

CZ-ISCO

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

Příklady činností

Příklady činností ze soukromého sektoru	Tarifní stupeň
Připravování vyúčtování a vystavování faktur za zakoupený zájezd.	6
Komunikace se zahraničními partnery a místními úřady.	6
Organizační a finanční zajišťování zájezdů v České republice.	6
Příprava, organizační, finanční zajišťování zájezdů do zahraničí.	6
Poskytování informací klientům v místě pobytu, komunikace s domovskou centrálou cestovní kanceláře.	5
Poskytování pomoci klientům při krizových situacích.	5
Nabízení a prodávání zájezdů dle požadavků zákazníka.	5
Obsluhování zákazníka na prodejně.	5
Organizační a materiální zajištění animačních činností (sportovních, společenských a zábavních činností).	4

Pracovní podmínky

Název	1	2	3	4
Duševní zátěž	x	x		
Zvýšené riziko obecného ohrožení	x	x		
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			
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
KKOV	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru cestovní ruch	6543M
KKOV	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru hotelnictví a turismus	6542M

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
-----	-------	-----

Další vzdělání

Profesní kvalifikace

- Místní zástupce cestovní kanceláře (65-026-M)
- Pracovník cestovní kanceláře - specialista pro incoming (65-034-M)
- Samostatný pracovník cestovní kanceláře a cestovní agentury (65-032-N)

Kompetenční požadavky

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h33.D.1003	Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice	4	Nutné
h33.D.1004	Využívání znalostí zeměpisu Evropy a ostatních světadílů ve vztahu k cestovnímu ruchu	4	Nutné
h33.D.9003	Příprava tuzemských a zahraničních zájezdů	4	Nutné
h33.D.9005	Zajišťování tuzemských i zahraničních zájezdů	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.1110	Poskytování clientského servisu	4	Nutné
h33.D.9004	Nabídka a prodej zájezdů a dalších služeb cestovního ruchu	4	Nutné
h33.D.1017	Zajišťování služeb cestovního ruchu	4	Nutné

Povolání

102097

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h33.D.9002	Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	4	Nutné
h33.D.9006	Evidence a vyúčtování prodaných zájezdů a služeb	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	Nutné
h33._.0001	provoz cestovní kanceláře, zákaznický servis	4	Nutné
h12._.0054	marketing a reklama v cestovním ruchu	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	0
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	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
a01	Efektivní komunikace	4
a05	Uspokojování zákaznických potřeb	4
a11	Aktivní přístup	4
a13	Objevování a orientace v informacích	3
a15	Ovlivňování ostatních	3

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf

Zdravotní podmínky

Onemocnění omezující výkon povolání

- Těžká, prognosticky závažná onemocnění oběhové soustavy.

Onemocnění vylučující výkon povolání

- Záchvatovité a kolapsové stavy.
- Závažné duševní poruchy, těžké poruchy chování.

Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu tohoto povolání je možné pouze po konzultaci s lékařem.