

# 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.*