# 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

* 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 | - |

## ESCO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód podskupiny** | **Název podskupiny v ESCO** | **URL - podskupiny v ESCO** |
| 4221 | Pracovníci cestovního ruchu | http://data.europa.eu/esco/isco/C4221 |

## 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** |
| 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 |
| AKSO | Cestovní ruch | 6542M02 |
| RVP | Cestovní ruch | 65-42-M/02 |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Hotelnictví | 6542M01 |

### Další vzdělání

#### Profesní kvalifikace

* Místní zástupce/zástupkyně cestovní kanceláře (65-026-M)
* Pracovník/pracovnice cestovní kanceláře – specialista/specialistka pro incoming (65-034-M)
* Samostatný pracovník / samostatná pracovnice 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 klientského 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 |
| 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** |
| 2.1 | Kompetence k efektivní komunikaci | 4 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 3 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 3 |
| 4.3 | Kompetence k podnikavosti | 1 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 3 |
| 3.2 | Kompetence ke koncepčnímu myšlení | 3 |
| 3.1 | Kompetence k analytickému myšlení | 2 |
| 2.6 | Kompetence k vedení lidí | 2 |
| 2.5 | Kompetence k sebepoznání a porozumění druhým | 3 |
| 2.2 | Kompetence ke kooperaci | 3 |
| 1.4 | Kompetence ke zvládání stresu a zátěže | 3 |
| 1.3 | Kompetence ke kreativitě | 2 |
| 1.2 | Kompetence k flexibilitě | 3 |
| 1.1 | Kompetence k celoživotnímu vzdělávání | 2 |
| 2.4 | Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních | 2 |
| 3.3 | Kompetence k objevování a orientaci v informacích | 4 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 4 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 4 |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 3 |

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

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání / specializace povolání.

* Těžká, prognosticky závažná onemocnění oběhové soustavy

### Onemocnění vylučující výkon povolání / specializace povolání.e

* Záchvatovité a kolapsové stavy
* Závažné duševní poruchy, těžké poruchy chování

*Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu této pozice je možné pouze po konzultaci s lékařem.*