

Delegát

Delegát poskytuje cestujícím klientům v místě cílové destinace praktickou pomoc, vyřizuje administrativní záležitosti a zabezpečuje informační servis.

| | |
|-----------------------------------|---|
| 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: | Průvodce cestovní kanceláře, Zástupce cestovní kanceláře, Zástupce cestovní agentury, Vedoucí zájezdu, Delegate, Delegieren |
| Nadřízené povolání: | Pracovník cestovní kanceláře, agentury |
| Příbuzné specializace: | Animátor, |
| Regulovaná jednotka práce: | 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 | http://data.europa.eu/esco/isco/C5113 |

Pracovní podmínky

Rizikové faktory pracovních podmínek a vyskytující se druhy zátěže upravuje nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. Vždy vyplývají z pracovních podmínek, které se vztahují ke konkrétnímu zaměstnavateli, tudíž se mohou u různých zaměstnavatelů lišit.

Určení míry výskytu faktorů, které mohou ovlivnit zdraví při práci vychází z druhu práce vykonávané na pracovišti. Faktory se zařazují do čtyř kategorií dle míry zdravotního rizika a jeho vlivu na zdraví. O zařazení prací do třetí nebo čtvrté kategorie rozhoduje příslušný orgán ochrany veřejného zdraví.

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 |

Odborné dovednosti

| Kód | Název | Úroveň 1-8 | Vhodnost |
|------------|--|------------|-----------------------------|
| 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

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

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 |

Digitální kompetence

| Kód | Název | Úroveň 1-4 |
|-----|--|------------|
| 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 |
| 2.5 | Netiketa | 1 |
| 2.4 | 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 |
| 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

Zdravotní podmínky

Onemocnění omezující výkon povolání

- Závažná degenerativní a zánětlivá onemocnění pohybového systému
- Závažné poruchy krvevotby a krvácivé stavy

Onemocnění vylučující výkon povolání

- Záchvatové a kolapsové stavy
- Onemocnění pohybového a nervového systému, omezující jemnou motoriku, koordinaci pohybů a svalovou sílu
- Duševní poruchy a poruchy chování

WorkUnitTypeEnum.2

102647

- Závažná nervová onemocnění a psychosomatická onemocnění

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