

AGENT DE TIKETING

PROFIL OCUPAȚIONAL

(versiunea finală)

Descrierea ocupației: Practicanții unei astfel de ocupații realizează toate demersurile necesare pentru a satisface cerințele clienților, referitoare la cazare, masă, excursii, asigurări etc.

Cod COR: 422 104

A. Sarcini principale

Această componentă cuprinde acele sarcini aferente unei ocupații care au cea mai mare importanță pentru ocupația respectivă și permit diferențierea între o persoană cu performanțe ridicate în profesia respectivă (expert) și o persoană cu performanțe reduse (novice).

- Planifică itinerarii, detalii privind cazarea și masa calculând costurile aferente.
- Răspunde la întrebări privind orele de plecare, respectiv sosire la destinațiile alese de clienți, condițiile de cazare și masă, procedurile și formalitățile care sunt necesare.
- Face și confirmă rezervări pentru transport și masă, folosind telefonul, faxul, mailul și calculatorul.
- Adună și oferă documentația cerută de clienți (bilete, polițe de asigurare de călătorie, itinerarii etc.).
- Verifică dacă există locuri disponibile la data călătoriei aleasă/solicitată de clienți și li le atribuie când sunt libere.
- Oferă clienților informații esențiale privind orarul călătoriei, legăturile pentru transport, cerințele legate de asigurări medicale și de viză.
- Discută cu clienții pentru a cunoaște cerințele lor și preferințele în privința călătoriei.
- Păstrează evidența computerizată a locurilor disponibile și oferă informații în legătură cu cele rezervate sau libere.
- Oferă clienților asistență/sprijin pentru pregătirea documentelor și formularelor de călătorie cerute.
- Contactează clienții sau agențiile de voiaj pentru a-i informa în legătură cu schimbările privind călătoria sau pentru a confirma rezervările.
- Verifică actele călătorilor pentru a stabili destinațiile și îi îndrumă pe aceștia spre locurile de îmbarcare.
- Asigură asistență pentru îmbarcarea călătorilor cu nevoi speciale.

- Urmărește bagajele pierdute, care întârzie sau au fost trimise la o altă destinație decât cea a clienților.
- Oferă clienților sugestii de călătorie și informații sub formă de ghiduri, broșuri, hărți etc..
- Face reclamă pentru destinații deosebite, pachete promoționale și alte servicii de transport.
- Contactează recepționerii și/sau managerii de la hoteluri, moteluri, stațiuni de vacanță și pe operatorii de la agențiile de voiaj pentru a obține materiale promoționale cât mai recente.

. Contextul muncii

Această componentă conține informațiile esențiale despre mediul în care practicanții unei ocupații își exercită activitățile menite să ducă la îndeplinire sarcinile aferente și eventualele riscuri la care aceștia se expun.

B₁. Mediul fizic

- Activitățile se desfășoară atât în spații protejate, cât și neprotejate (

B₂. Mediul socio-organizațional

- În general, sarcinile sunt structurate și repetitive; uneori, executate sub presiune de timp.
- Programul de lucru este în schimburi (8 ore/zi), munca desfășurându-se uneori și în cursul nopții, zilele de repaus săptămânal sau sărbători legale.

B₃. Riscuri

- Datorită specificului activității există riscul accidentelor de natură mecanică

C. Nivelul de educație și calificare

Exercitarea oricărei ocupații necesită un anumit traseu de educație sau training finalizat printr-o calificare. Conform Cadrelui European al Calificărilor (EQF) există 8 niveluri de calificare (N1-N8).

- Studii medii
- Nivel de calificare: N3, N4

D. Cunoștințe și deprinderi

Cunoștințele colecții de informații relaționate, specifice unui domeniu. Ele sunt rezultatul învățării formale sau non/informale. Deprinderile sunt cunoștințele procedurale, adică blocuri de cunoștințe despre cum să faci o activitate (proceduri, strategii, tehnici), de regula cu o anumită unealtă.

Cunoștințe referitoare la:

- Limba română
- Servicii clienți și personal
- Economie și contabilitate
- Turism
- Legislație și guvernare
- Funcționărești
- Matematică

Tipuri de deprinderi

- Deprinderi folosite în învățare
- Deprinderi de rezolvare a problemelor
- Deprinderi de muncă cu sisteme tehnice
- Deprinderi de gestionarea resurselor
- Deprinderi sociale

E. Aptitudinile

Aptitudinea reprezintă un set de procese cognitive, psihomotorii sau senzoriale necesare pentru a obține performanță într-o gamă de activități. Succesul în activitatea respectivă presupune pe lângă aptitudini, un set de cunoștințe dobândite printr-o rută educațională.

E1. Aptitudini cognitive

Aptitudine	Nivel de dezvoltare				
	1 (minim)	2 (mediu inferior)	3 (mediu)	4 (mediu superior)	5 (maxim)
1. Abilitatea generală de învățare			X		
2. Aptitudinea verbală				X	
3. Aptitudinea numerică			X		
4. Aptitudinea spațială			X		
5. Aptitudinea de percepție a formei			X		
6. Abilități funcționărești			X		
7. Rapiditatea în reacții				X	
8. Capacitatea decizională			X		

E2. Aptitudini psihomotorii (A_P), senzoriale (A_S) și fizice (A_F)

E2. Aptitudini psihomotorii

- Dexteritate manuală
- Dexteritatea degetelor

E3. Aptitudini senzoriale

- Claritate în vorbire

E3. Aptitudini fizice

- Nu este cazul

F. Alte caracteristici relevante

Cele mai importante caracteristici, altele decât cunoștințe, deprinderi și abilități (Knowledge, skills, abilities - KSA) sunt: interesele, surse ale satisfacției profesionale și caracteristicile de personalitate.

F1. Interese

Primele trei tipuri de interese în ordinea relevanței sunt:

C î S (convențional, întreprinzător, social).

F2. Surse ale satisfacției profesionale

- Folosirea abilităților
- Creativitate în muncă
- Responsabilitate
- Autonomie

F3. Caracteristici de personalitate

Exercitarea ocupației poate fi realizată cu succes de către persoane care:

- posedă însușirea de a fi conștiincios; corectitudine, seriozitate. Comportamente orientate spre scopuri clar delimitate, exigență, meticulozitate, rigurozitate în realizarea sarcinilor prin conștientizarea regulilor.
- au capacitatea de a judeca lucrurile și a acționa în mod independent, neinfluențat de alții în condiții de libertate deplină.

G. Perspectiva pe piața muncii

Perspectiva pe piața muncii se referă la dinamica dezvoltării ocupației respective în raport cu ansamblul ocupațiilor prezente pe piață. Sunt utilizate trei categorii de notații care semnifică tot atâtea tendințe: creștere (dinamica ocupației e mai mare decât celelalte ocupații per ansamblu), stagnare (dinamica ei este similară cu a altor ocupații) și scădere (dinamica este sub nivelul ansamblului ocupațiilor).

- Creștere

H. Categoria de salarizare

Raportarea unui salariu la salariul minim pe economie este un indicator relativ constant și foarte informativ, independent de fluctuațiile salariale. Ca atare vom avea ocupații cu salariu minim și ocupații de $n \times$ salariul minim, unde n poate fi și un interval (ex. „2-4” x salariul minim).

(1,5-3) X Salariu minim pe economie

I. Ocupații similare

Sunt prezentate 2-5 ocupații care fac parte din aceeași grupă, conform opiniei specialiștilor.

- Agent turism
- Ghid de turism
- Receptor hotel