

LUCRĂTOR CONCIERGE

PROFIL OCUPAȚIONAL

(versiunea finală)

Descrierea ocupației: Practicanții unei astfel de ocupații desfășoară activități de asistență îndrumare și consiliere a clienților, în funcție de preferințele acestora

Cod COR: 422205

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).

- Primește clienții și îi conduce la recepție.
- Ajută clienții la transportul bagajelor.
- Se informează în legătură cu scopul vizitei clienților și le oferă informații utile petrecerii sejurului.
- Oferă clienților informații privind obiectivele turistice și evenimentele culturale din localitate.
- Recomandă, la cererea clienților, restaurante cu un anumit specific culinar.
- Furnizează clienților informații utile privind serviciile oferite în incinta hotelului.
- Se ocupă de corespondența clienților.
- Distribuie presa la cererea clienților.
- Distribuie materiale informative și promoționale.
- Conduce clienții care părăsesc incinta hotelului.
- Se ocupă de transportul clienților.
- Se prezintă într-un mod agreabil și adoptă un comportament adecvat.

B. 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

- Activitatea se desfășoară atât în interior cât și în exterior.

B₂. Mediul socio-organizațional

- Timpul de muncă este de 8 ore/zi, în schimburi.
- Uneori este necesară îndeplinirea sarcinilor de serviciu sub presiunea timpului.
- Prin specificul activității sale, lucrătorul consierge interacționează permanent cu clienții și cu alți angajați din cadrul organizației sau din afară.

B₃. Riscuri. Alte notificări speciale

Există riscul apariției tulburărilor de circulație sangvină periferică generate de ortostatismul prelungit

C. Nivelul de educație și calificare

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

- Studii medii
- Nivel de calificare: 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:

- Servicii clienți și personal
- Limba română
- Funcționărești
- Comunicații și mass-media
- Limbi străine

Tipuri de deprinderi

- Deprinderi de rezolvare de probleme
- Deprinderi de gestionare a 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)

Aptitudini psihomotorii

- Coordonarea membrelor

Aptitudini senzoriale

- Acuitate auditivă
- Claritate în vorbire

Aptitudini fizice

- Rezistență fizică

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 S R (convențional, social, realist)

F2. Surse ale satisfacției profesionale

- Practici și politici ale instituției
- Activitate
- Valori morale
- Condiții de muncă
- Servicii în folosul celorlalți

F3. Caracteristici de personalitate

- Exercițarea ocupației Lucrător concierge poate fi realizată cu succes de către persoane care manifestă o înclinație psihologică deosebită către lucrurile din afara propriei persoane, atenție orientată către ambianța fizică și socială, ușurință în comunicare, sociabilitate. Prezintă abilitatea sau obiceiul de a se comporta politicos. Bunăvoință, atitudine amabilă; politețe, gentilețe.

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 - 2) X Salariu minim pe economie

I. Ocupații similare

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

- Cameristă hotel
- Însoțitor
- Liftier
- Valet