

RECEPȚIONER

PROFIL OCUPAȚIONAL

(versiunea finală)

Descrierea ocupației: Practicanții unei astfel de ocupații realizează activități de primire, identificare și oferire de informații clienților în funcție de necesitățile acestora.

Cod COR: 422 202

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, le identifică cerințele și oferă informațiile necesare.
- Răspunde la apelurile telefonice, selectează și furnizează informațiile solicitate.
- Realizează programări pentru spitale, cabinete medicale și dentare, rezervări pentru hotel.
- Înregistrează, programează și repartizează clienții.
- Verifică documentele prezentate de clienți și completează registrele de evidență / ține evidența computerizată a clienților.
- Primește, înregistrează și depozitează obiectele de valoare ale clienților.
- Eliberează note de plată, încasează contravaloarea serviciilor și organizează plecarea clienților.
- Verifică autenticitatea și valabilitatea documentelor de plată și asigură executarea acestora.
- Verifică și soluționează, în limita competențelor, reclamațiile clienților.
- Primește și repartizează corespondența.
- Distribuie materiale informative și promoționale.
- Identifică necesarul de consumabile și tipizate și își completează permanent stocul.
- Identifică situațiile critice și le face cunoscute persoanelor abilitate / superiorilor.
- Asigură menținerea unei ambianțe plăcute în incintă și în spațiul înconjurător.
- 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 într-un mediu ambiant plăcut, la o temperatură adecvată și fără expuneri la noxe și zgomot.

B₂. Mediul socio-organizațional

- Timpul de muncă este de 8 ore/zi, în schimburi.
- Sarcinile specifice sunt structurate, uneori fiind necesară îndeplinirea acestora sub presiunea timpului.
- Prin specificul activității sale, recepționarul interacționează permanent cu clienții și cu alți angajați din cadrul organizației sau din afară.

B₃. Riscuri. Alte notificări speciale

- Există riscul apariției crampelor musculare generate de suprasolicitarea musculară determinată de menținerea îndelungată a unei poziții fixe.

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
- Funcționărești
- Limba română
- Calculatoare și electronice
- Matematică

Tipuri de deprinderi

- Deprinderi de rezolvare de probleme
- Deprinderi folosite în învățare
- Deprinderi sociale

- Administrație și management
- Limbi străine

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

- Dexteritatea degetelor
- Dexteritate manuală

Aptitudini senzoriale

- Acuitate vizuală apropiată
- Claritate în vorbire

Aptitudini fizice

- Nu sunt relevante

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:

Î R C (investigativ, realist, convențional)

F2. Surse ale satisfacției profesionale

- Creativitate în muncă
- Realizare personală
- Compensații
- Promovare
- Recunoaștere
- Responsabilitate
- Folosirea unor abilități individuale
- Stabilitatea locului de muncă
- Autonomie

F3. Caracteristici de personalitate

- Exercițarea ocupației Receptioner 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. Au însușirea de a fi conștiincioase; manifestă corectitudine, seriozitate, scrupulozitate. Comportamentele sunt orientate spre scopuri clar delimitate, manifestă exigență, meticulozitate și rigurozitate în realizarea sarcinilor prin conștientizarea regulilor.

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).

- Stagnare

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 x salariul minim, unde n poate fi și un interval (ex. „2-4” x salariul minim).

(1,5 - 4) X Salariu minim pe economie

I. Ocupații similare

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

- Impiegat informații
- Responsabil cazare
- Funcționar informații clienți
- Recepționist