

VALET DE HOTEL

PROFIL OCUPAȚIONAL

(versiunea finală)

Descrierea ocupației: Practicanții unei astfel de ocupații transporta bagajele clienților hotelului la sosire și la plecarea acestora din hotel.

Cod COR: 514 204

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).

- Transportă bagaje, pachete în și din camerele de hotel la vehicule de transport sau la terminale de transport, în mână sau cu ajutorul căruciorului;
- Primește și marchează bagajele clienților, completând etichetele atașate;
- Primește clienții și îi conduce în camerele rezervate ale acestora;
- Dirijează sau conduce clienții în incinta hotelului spre destinații specificate de aceștia;
- Explică clienților funcționarea aparatului din cameră cum ar fi sistemul de ventilație, televizorul, etc.;
- Asistă și ajută clienții cu dizabilități fizice sau alte nevoi speciale;
- Furnizează informații clienților cu privire la serviciile hotelului, posibilități de călătorie sau alte domenii de interes;
- Se asigură că liftul stă la dispoziția clienților care vor să urce sau să coboare din hotel, iar intrarea în hotel nu este blocată de mașini parcate;
- Conduce și ajută clienții hotelului la urcarea în taxi sau mașini personale;
- La solicitare se ocupă de parcare mașinilor clienților și aducerea acestora în fața intrării în hotel;
- Transmite mesajele clienților, asigură serviciile de room-service;
- Preia și transmite solicitările clienților persoanelor competente în soluționarea acestora;
- Se ocupă de servicii legate de poșta rapidă, sau alte cerințe ale clienților hotelului.

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 în mediu protejat

B₂. Mediul socio-organizațional

- Sarcinile de muncă sunt structurate și repetitive.
- Programul de muncă este fix.

B₃. Riscuri. Alte notificări speciale

- Nu este cazul

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
- Limbi străine
- Psihologie

Tipuri de deprinderi

- Deprinderi sociale
- Deprinderi de gestionarea resurselor

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

- Fermitate braț-mână

E3. Aptitudini senzoriale

- Claritate în vorbire
- identificarea persoanei pe baza vorbirii

E4. Aptitudini fizice

- Forța statică abdominală
- Rezistența fizică

F. Alte caracteristici

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:

S R C (social, realist, convențional)

F2. Surse ale satisfacției profesionale

- Servicii în folosul celorlalți
- Activitate
- Supervizare
- Instruire adecvată

F3. Caracteristici de personalitate

- Practicantul unei astfel de ocupații ar trebui să fie o persoană: politicoasă, amabilă, orientată spre nevoile clientului. Ușurința în comunicare, sociabilitatea, empatia, tonusul emoțional și prezența socială sunt premise ale îndeplinirii cu succes a sarcinilor specifice acestei ocupații.

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
- Guvernantă la hotel