

ADMINISTRATOR HOTEL

PROFIL OCUPAȚIONAL

(versiunea finală)

Descrierea ocupației: Practicanții unei astfel de ocupații asigură întreținerea și funcționarea hotelurilor. Este gestionarul bunurilor care aparțin acestora. Organizează și asigură cazarea turiștilor, având o evidență permanent actualizată a capacității de cazare/număr de locuri ocupate. Se ocupă de aprovizionarea hotelului cu mărfuri necesare și de organizarea activității alimentație publică.

Cod COR: 512108 (131505 conf. Ordinului 149/2006 MMSSF și 308/2006 INS)

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).

- Întreține în stare de bună funcționare hotelul și bunurile din dotare;
- Administrează bunurile hotelului, primește, păstrează și eliberează obiecte de inventar după caz.
- Coordonează activitatea de cazare a clienților, actualizând zilnic registrul de cazare;
- Se ocupă de aprovizionarea hotelului și a restaurantului aferent;
- Urmărește respectarea normelor de conduită civilizată și a regulamentului hotelului;
- Conduce, organizează și urmărește activitatea subordonaților;
- Menține relațiile cu alte hoteluri, agenții de turism, bănci, unități administrative;
- Supraveghează respectarea regulamentului intern de funcționare și a standardelor de calitate specifice activității de turism și alimentație publică;
- Se ocupă de promovarea directă a serviciilor unității sau a potențialului turistic prin prezentarea oportunităților oferite clienților sau operatorilor de turism;
- Se asigură de păstrarea confidențialității datelor cu caracter personal și a intimității clienților hotelului;
- Observă și monitorizează performanța angajaților în timpul activităților;
- Colaborează cu managerii și coordonatorii diferitelor departamente existente în structura de organizare;

- Supraveghează soluționarea reclamațiilor sau solicitărilor venite din partea clienților și/sau se implică în mod direct în rezolvarea acestora;
- Trasează sarcinile personalului și supervizează programul de lucru al angajaților;
- Participă la activități financiare cu privire la stabilirea bugetului, strategii de promovare, alocarea resurselor pe departamente;
- Participă la întruniri cu ceilalți administratori de hoteluri din același lanț hotelier sau la întruniri cu caracter comercial cu diverși furnizori de servicii;
- Se ocupă de coordonarea activității de recrutare și selecție de personal pentru asigurarea necesarului de resurse umane;
- Implementează politica de promovare și de dezvoltare a hotelului în conformitate cu strategia de dezvoltare a unității.

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 mare parte în incinta hotelului, în spațiu protejat

B₂. Mediul socio-organizațional

- Munca presupune în mod general sarcini structurate și repetitive
- Contactele interpersonale sunt foarte frecvente
- Incidența situațiilor conflictuale poate fi ridicată

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 superioare de specialitate (institut, nivel licență)
- Nivel de calificare: N5, N6

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
- Administrație și management
- Limbi străine
- Vânzări și marketing
- Resurse umane și de personal
- Funcționărești
- Economie și contabilitate

Tipuri de deprinderi

- Deprinderi folosite în învățare
- Deprinderi de rezolvare a problemelor
- 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

- Nu sunt relevante

E3. Aptitudini senzoriale

- Claritate în vorbire

E4. Aptitudini fizice

- Nu sunt relevante

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:

Î C S (întreprinzător, convențional, social)

F2. Surse ale satisfacției profesionale

- Folosirea abilităților individuale
- Recunoaștere
- Responsabilitate
- Muncă în echipă
- Compensații

F3. Caracteristici de personalitate

- Practicantul unei astfel de ocupații ar trebui să manifeste o înclinație psihologică deosebită către lucrurile din afara propriei persoane, orientarea atenției către ambianța fizică socială (obiectele și oamenii din mediu). Contactul permanent cu clientul presupune atitudine amabilă, politețe în gestionarea relațiilor interumane. Natura muncii presupune o buna capacitate de a lucra în mod independent, de a lua decizii într-un cadru de reguli bine delimitat dar fără o supervizare directă.

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).

(5-6) X Salariu minim pe economie

I. Ocupații similare

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

- Administrator
- Cabanier
- Intendent