

AGENT DE TURISM

PROFIL OCUPAȚIONAL

(versiunea finală)

Descrierea ocupației: Practicanții unei astfel de ocupații concep, rezervă, oferă, și vând pachete de servicii turistice, fac rezervări de locuri la unități ospitaliere, unități de alimentație și unități de agrement pentru clienți.

Cod COR: 341 402 (Introdus la acest cod prin Ordinele 149/2006 MMSSF și 308/2006 INS. Inițial avusese codul 422103, fiind denumită 'Agent turism')

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 analizează preferințele și face recomandări privind destinațiile și obiectivele turistice;
- Prezintă clienților programele turistice organizate în funcție de destinația solicitată;
- Promovează destinațiile turistice noi și propune variante turistice posibile pe baza consultării ofertelor;
- Stabilește împreună cu clienții destinația, modalitatea de transport, data și alte detalii legate de călătorie;
- Detaliază pachetul de servicii turistice și stabilește prețul final;
- Prezintă clienților contractul – cadru, negociază clauzele contractuale și verifică completarea corectă și semnarea contractului;
- Emite documentele de călătorie și face rezervări pentru transportul și cazarea clienților;
- Întocmește documentele de încasare a plăților și voucherele pentru cărțile de credit tranzacționate, eliberează note de plată și încasează contravaloarea serviciilor oferite;
- Întocmește și înregistrează documentele (oferte, cereri de oferte, comenzi, copii ale voucherelor, facturi, sesizări, reclamații etc.) conform regulamentului agenției;
- Verifică și soluționează, în limita competențelor, reclamațiile 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 încăperi confortabile, special amenajate pentru informarea și servirea clienților, cât și pe teren pentru informare și documentare.

B₂. Mediul socio-organizațional

- Timpul de muncă este de 8 ore/zi.
- Erorile apărute în realizarea sarcinilor pot avea consecințe neplăcute asupra stării de confort a clienților.
- Agentul de turism interacționează permanent cu clienți, reprezentanți ai altor agenții de turism, reprezentanți hotelieri etc.

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 Cadrelui European al Calificărilor (EQF) există 8 niveluri de calificare (N1-N8).

- Studii medii de specialitate sau postliceală
- Nivel de calificare: N4 sau N5

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
- Geografie
- Vânzări și marketing
- Transport
- Limba română
- Funcționărești

Tipuri de deprinderi

- Deprinderi sociale
- Deprinderi de rezolvare a problemelor
- 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)

Aptitudini psihomotorii

- Nu sunt relevante

Aptitudini senzoriale

- Acuitate auditivă
- Claritate în vorbire
- acuitate vizuală

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 S C (întreprinzător, social, convențional)

F2. Surse ale satisfacției profesionale

- Servicii în folosul celorlalți
- Recunoaștere
- Condiții de muncă
- Valori morale
- Folosirea unor abilități individuale
- Compensații
- Creativitate în muncă
- Independența în muncă
- Statut social

F3. Caracteristici de personalitate

- Practicantul unei astfel de ocupații ar trebui să fie o persoană orientată spre acțiune, conștiincioasă și serioasă, amabilă. 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 $n \times$ 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.

- Agent de voiaj
- Agent ticketing
- Agent de turism transport intern