

MANAGER ACTIVITATE DE TURISM

(Responsabil complex hotel-restaurant)

PROFIL OCUPAȚIONAL

(versiunea finală)

Descrierea ocupației: Practicanții unei astfel de ocupații planifică, coordonează și supraveghează activitatea unității de turism de care răspunde și utilizează eficient resursele aflate în administrare.

Cod COR: 122 501

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).

- Coordonează și supervizează activitatea subordonaților din unitate;
- Urmărește în permanență creșterea profitabilității unității pe care o conduce prin oferte competitive și prin controlul costurilor,
- Gestionează eficient fondurile unității și se ocupă de creșterea eficienței financiare a organizației;
- Urmărește în permanență ofertele firmelor concurente de pe piață,
- Discută cu clienții și cu ceilalți operatori de turism pentru a elabora o ofertă competitivă;
- Se asigură de dezvoltarea unor bune relații de colaborare cu reprezentanții agențiilor de turism și a celorlalți operatori de turism;
- Menține relații cu organisme și organizații locale în scopul funcționării în condiții de maximă eficiență și profitabilitate;
- Participă la întrunirile și târgurile periodice ale operatorilor de turism;
- Negociază prețurile cu furnizorii în vederea rentabilizării activității;
- Aprobă bugetul unității, verifică corectitudinea întocmirii documentelor financiare pentru a face bilanțul activităților din unitate;
- Organizează și coordonează serviciile de cazare și alimentație publică;
- Recepționează și soluționează prompt reclamațiile clienților și monitorizează starea de spirit a clienților unității;
- Stabilește obiectivele financiare de îndeplinit și necesarul de resurse pentru realizarea acestora;

- Aprobă alocarea de materiale și de personal pentru îndeplinirea obiectivelor fixate și urmărește buna derulare a programelor turistice;
- Verifică menținerea aspectului corespunzător al personalului ce deservește unitatea, pentru a se asigura că acesta este conform standardelor activităților specifice;
- Se asigură de respectarea tuturor reglementărilor legale în vigoare care reglementează desfășurarea activității de turism;
- Se preocupă în permanență de creșterea calității serviciilor oferite de unitate în funcție de nevoile clienților;
- Stabilește sarcinile personalului și verifică îndeplinirea acestora.

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

- Spațiul în care se desfășoară majoritatea activităților este protejat

B₂. Mediul socio-organizațional

- Muncă se desfășoară în echipă
- Sarcinile sunt preponderent nestructurate și variate
- Posibile situații conflictuale cu clienții

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 (nivel licență)
- Nivel de calificare: 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:

- Administrație și management
- Servicii clienți și personal
- Vânzări și marketing
- Legislație și guvernare
- Funcționărești
- Transport
- Limbi străine

Tipuri de deprinderi

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

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 S C (întreprinzător, social, convențional)

F2. Surse ale satisfacției profesionale

- Creativitate în muncă
- Activitate
- Realizare personală
- Independența în muncă
- Varietatea sarcinilor
- Condiții de muncă

F3. Caracteristici de personalitate

- Practicantul unei astfel de ocupații ar trebui să fie o persoană care manifestă bune abilități de organizare și coordonare, pe de altă parte necesită abilități de comunicare, capacitate de a munci în echipă. Abilitatea de a rămâne menține echilibrul emoțional și în situații de stres fără a prezenta manifestări extreme și neconcordante cu situația este de asemenea o cerință importantă. Datorită specificului activității (domeniul serviciilor), managerul activitate de turism

trebuie să manifeste o atitudine amabilă, orientată spre nevoile clientului și în același timp rigurozitate în organizarea și controlul activităților interne.

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

(6-7) X Salariu minim pe economie

I. Ocupații similare

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

- Organizator relații
- Referent relații externe
- Șef agenție, oficiu turism
- Șef complex hotelier