

F.A.G.A.T.

GHIDUL DE TURISM

PARTEA I

CURSURI NR. 5 și 6

CURSURI NR. 5 și 6

CUPRINS

CURS NR. 5

- 1. Ghidul de turism în structura și activitatea agenției de turism**

CURS NR. 6

- 2. FIȘA POSTULUI pentru ghizii de turism**



CURS NR. 5

1. Ghidul de turism în structura și activitatea agenției de turism

O agenție de turism utilizează ghidul de turism în funcție de necesitatea, disponibilitatea, categoria și specializarea acestuia. Ghidul de turism poate să fie angajat în categoriile „operativ” sau „colaborator” în baza unei Convenții-cadru, care cuprinde obligațiile, drepturile, atribuțiile și competențele, remunerarea, obligațiile agenției și ale ghidului etc.

Relațional, ghidul de turism se subordonează directorului agenției de turism sau agentului de turism care răspunde de această activitate (*relații ierarhice*). Ghidul de turism are *relații de colaborare* cu alți ghizi și agenți de turism, *relații funcționale* cu toți lucrătorii agenției și șoferii și *relații de reprezentare* cu turiștii, prestatorii de servicii turistice (hotel, restaurant, muzee etc.), mass-media etc.



Rolul ghidului de turism este esențial în buna desfășurare a unui program turistic, și reprezintă interfața dintre grupul de turiști și organizator (agenție de turism), pe de o parte și prestatorii de servicii, pe de altă parte (**figura 1**).

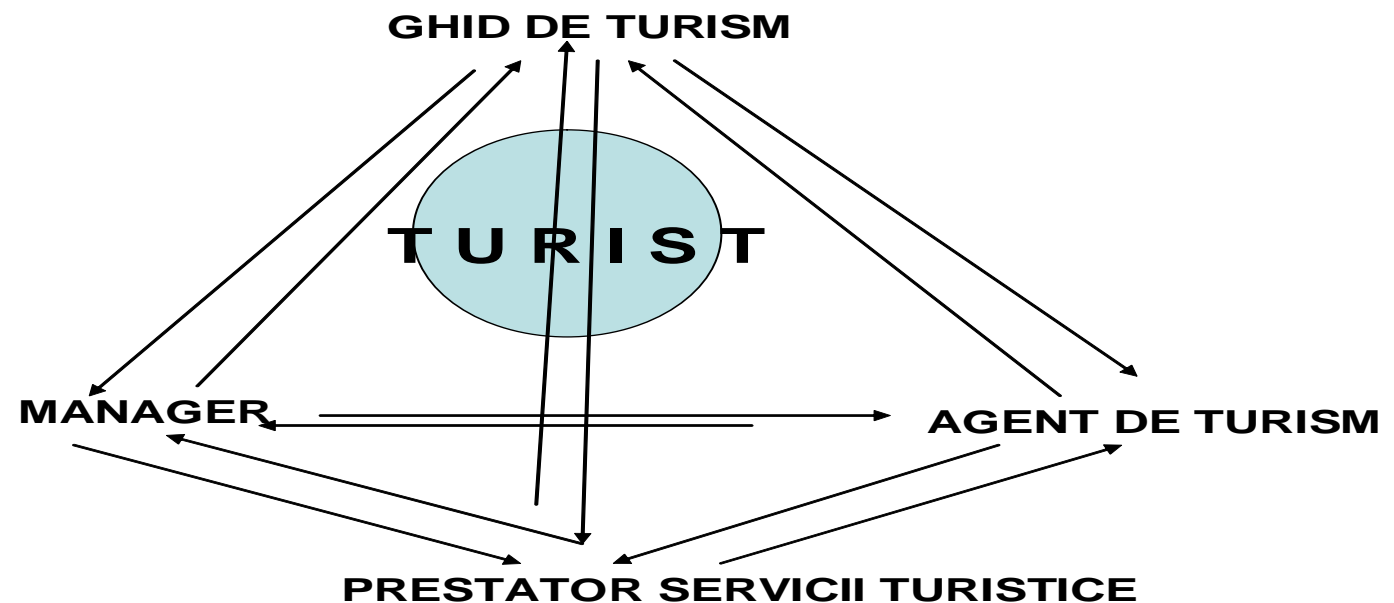


Figura 1 Interrelația ghid – agenție – prestator

In România

Ghidul de turism are două atribuții majore:

administrative, de organizare și conducere a unui program turistic (circuit turistic)

și

de informare și prezentare detaliată, profesionistă a voiajului turistic sau a destinației respective.

În alte țări atribuțiile administrative și informative sunt atribuite la două persoane diferite care însoțesc grupul.



Înainte de începerea acțiunii turistice, agentul de turism pune la dispoziția ghidului de turism „Dosarul ghidului de turism” sau „Dosarul acțiunii turistice” care cuprinde următoarele:

- Ø programul acțiunii turistice, cu desfășurarea pe zile;
- Ø rezervările și confirmările pentru serviciile incluse în program, eventual, vouchere pentru servicii;
- Ø coordonatele hotelurilor, restaurantelor, obiectivelor turistice;
- Ø lista participanților la excursie și telefoanele lor;
- Ø schema autocarului, respectiv așezarea turiștilor pe locuri (dacă a fost stabilită);
- Ø repartizarea turiștilor pe camere (dacă nu a fost făcută);
- Ø adresele agențiilor partenere și a persoanelor de contact;
- Ø delegația sau ordinul de deplasare;
- Ø avans spre decontare în lei și valută;
- Ø ștampilă și instrumente de plată – cec, card;
- Ø pliante și alte materiale informative;
- Ø coli de hârtie cu sigla și antetul agenției de turism;
- Ø etichete pentru bagaje, pastă de lipit etc.



2. FIȘA POSTULUI pentru ghizii de turism

FIȘA POSTULUI

Denumirea: GHID DE TURISM

Cod:

Compartiment de muncă: Agenția de turism (sau altele)

Studii:

- Ø liceu cu bacalaureat și/sau studii superioare
- Ø calificare în turism
- Ø limbă străină de circulație internațională

Experiență profesională: – vechime minimă în turism (conf. Leg.)

Capacitate profesională:

- abilități de comunicare
- preocupare pentru formarea profesională
- capacitate de rezistență la un program prelungit
- putere decizională rapidă
- prezență agreabilă
- inițiativă și punctualitate
- spirit de echipă, altruism
- sănătate excelentă



Calități personale:

- inteligență, o bună memorie
- politicos, o ținută morală de excepție
- diplomație și sociabilitate
- interes pentru muncă
- vocabular clar, concis, corect, fluent
- maleabilitate și răbdare

Responsabilități (atribuții, activități, sarcini):

- realizarea integrală a programului turistic încredințat
- asigurarea serviciului de primire (check-in), informarea turistică și animație
- să conducă desfășurarea tuturor activităților turistice.
- să întrețină permanent conversația, utilizând un limbaj corect și decent
- soluționarea tuturor sesizărilor turiștilor
- menținerea unei ambianțe plăcute și o atmosferă de destindere și bună dispoziție
- gestionarea corectă a mijloacelor de plată încredințate.



Poziția în structura organizațională (organigramă) – relații:

- Subordonare – manager agenție sau adjunctului
- Colaborare – agent de turism și pretatorii de servicii
- Reprezentare – turiștii, pretatorii de servicii, mass-media

Competențe (limite) decizionale:

- Conform contractului de muncă, convenție civilă sau legislația specifică

Condiții de muncă:

- Conform contractului de muncă sau convenției civile

Perspective profesionale:

Promovarea într-o categorie superioară, în alte funcții sau activități.



**VĂ MULTUMESC
PENTRU ATENȚIE!**

