

F.A.G.A.T.

AGENTUL DE TURISM

PARTEA II

CURSURI NR. 7 și 8

CURSURI NR. 7 și 8

CUPRINS

CURS NR. 7

1. Definiri. Formare profesională

CURS NR. 8

2. Personalitatea agentului de turism



1. Definiri. Formare profesională

Agentul de turism are un rol important într-o agenție de turism, prin atribuțiile și competențele sale, prin aceea că intermediază legăturile agenției cu clienții și alte unități de prestații turistice.

Agentul de turism este „persoana calificată (specializată), care întocmește programele turistice și analizele de preț aferente, asigură promovarea acestora și comercializează direct în agenția de turism, sau prin intermediul altor revânzători, programe sau servicii turistice pentru turiștii români în țară sau peste hotare, precum și pentru turiștii străinii”.

Astfel, agentul de turism organizează, oferă și vinde pachete de servicii turistice sau componente ale acestora.



Formarea profesională în meseria de agent de turism se realizează în baza absolvirii unor cursuri organizate prin: instituții de stat sau private autorizate conform legii și clase specializate în cadrul liceelor de turism din rețeaua Ministerului Educației, Cercetării și Inovării, potrivit propriilor reglementări.

Pentru calificarea profesională este necesar liceul dar, sunt și cazuri, când, postul de agent de turism poate fi ocupat cu absolvenți ai unor facultăți umaniste, economice sau de științe ale naturii (geografie, biologie, geologie) cu condiția absolvirii unui curs de specializare atestat în condițiile legii.



Funcția de agent de turism și alte ocupații similare ca și alte categorii de agenți de turism se pot încadra într-o grupă generică „lucrători (salariați) în agenția de turism” cuprinsă în Clasificarea Ocupațiilor din România (COR) [1]:

- Agent de turism – cod 341402
- Agent de turism touroperator – cod 341403
- Agent de turism de transport turistic – cod 341404
- Agent de turism rezervări și ticketing – cod 341404

În standardul ocupațional pentru această profesie, în care sunt prezentate domeniile de competență în funcție de codul profesiei (fundamentale, generale pe domeniul de activitate și specifice) ale fiecărei ocupații în parte se cuprind: *descrierea ocupației; elementele de competență și criteriile de realizare; activități specifice și ghidul pentru evaluare.*

[1] Ordinul MMFPS 453/2010, Ord. INS 1365/2010.

2. Personalitatea agentului de turism

Un agent de turism trebuie să îndeplinească, pe lângă, pregătirea profesională, cunoștințe de cultură generală și limbă străină și *calități*:

-*morale și umane* (corectitudine, conștiinciozitate, cinste, loialitate);

-*intelectuale* (inteligență, spontaneitate, limbaj coerent, diplomație);

-*prezentare generală* (fizic plăcut, personalitate bine conturată, spirit de inițiativă etc.).



Agentul de turism, în relațiile cu publicul, reprezintă imaginea agenției de turism și de aceea are o importanță mare prezența sa la „ghișeu“:

- prin *ținuta generală și vestimentară*;

-prin *modul de primire, de adresare și conversație* pe care o are cu clienții;

-prin *atitudinea decentă, serioasă și operativă* față de sesizările și propunerile clienților,

-prin *refuzul politicos* la atențiile și cadourile din partea turiștilor sau *exprimarea mulțumirilor de rigoare*, în cazul în care agentul acceptă cadoul, la insistența acestora.

Aceste aspecte și manifestări fac parte, de altfel, din *obligațiile agentului de turism în relațiile cu publicul*.



Agentul de turism, în îndeplinirea atribuțiilor sale, trebuie să dovedească și unele *aptitudini profesionale și personale*, ca și unele *cerințe și trăsături*:

-*cerințe medicale* (sănătate bună, aspect general agreabil);

-*cerințe intelectuale* (capacitatea de înțelegere, de analiză și sinteză, de evaluare și decizie, de ascultare și de comunicare etc.);

-*cerințe psihologice* (atenție distributivă, atenție concentrată, memorie vizuală și auditivă, spirit de echipă și spirit practic, calm);

-*cerințe morale* (corectitudine, politețe, discreție, sollicitudine, punctualitate);

-*trăsături de personalitate* (capacitate de muncă, adaptabilitate, responsabilitate, conștiinciozitate, dorința de autoperfecționare);

-*cerințe profesionale* (pregătire profesională și cultură generală bune, cunoașterea unei limbi străine, operarea pe calculator);

-*cerințe speciale* (fără antecedente penale, carnet de conducere auto).



**VĂ MULTUMESC
PENTRU ATENȚIE!**

