

F.A.G.A.T.

AGENTUL DE TURISM

PARTEA II

CURSURI NR. 11 și 12

CURSURI NR. 11 și 12

CUPRINS

CURS NR. 11

- 1. Conexiunile activității agentului de turism**

CURS NR. 12

- 2. FIȘA POSTULUI pentru Agentul de turism**



1. Conexiunile activității agentului de turism

Într-o agenție de turism, agentul de turism are o activitate complexă care se interferează cu a altor compartimente, cu care interacționează.

Astfel, în conceperea și elaborarea acțiunilor turistice (voiaje și aranjanamente turistice forfetare, sejururi etc.) agentul de turism cooperează cu compartimentul de prestații turistice, cu informaticienii care dețin banca de date și informații turistice, cu biroul de tarife și prețuri etc.

În derularea programelor turistice agentul de turism *interacționează atît cu ghidul de turism* (căruia îi predă Dosarul acțiunii turistice și primește de la acesta Raportul și Decontul acțiunii) cât și cu agentul de turism pentru transporturi, cu care cooperează în utilizarea mijloacelor de transport.



Agentul de turism gestionează bilete de odihnă și tratament, bilete de călătorie, cupoane și alte bonuri de valoare pe care le vinde și încasează contravaloarea sau le păstrează în condiții de siguranță pentru anumite perioade de timp.

În toată această activitate agentul de turism emite o serie de documente financiar-contabile, întocmește deconturi de încasare și borderouri de încasări-restituiri, transmite situații financiare.

Orice operațiune efectuată se consemnează într-un document justificativ care stă la baza înregistrărilor în contabilitate.

De aici și conexiunile care se realizează în activitatea agentului de turism cu *activitatea financiar-contabilă a agenției de turism.*



Agentul de turism interacționează cu *alte agenții de turism colaboratoare sau cu prestatori de servicii turistice* din țară și de peste hotare,

iar

prin acțiunile și comportamentul său, promovează imaginea agenției de turism unde își desfășoară activitatea.



2. FIȘA POSTULUI pentru Agentul de turism

1. Atribuțiile agentului de turism:

- planifică și organizează servicii turistice pentru clienți;
- stabilește detaliile privind serviciile turistice (prețul, itinerarul, mijloacele de transport, condițiile de cazare și masă etc.);
- eliberează și distribuie clienților documente de călătorie;
- face încasări;
- urmărește ca în contractul cu prestatorii de servicii să fie respectate reglementările legale, protecția mediului, protecția consumatorului, securitatea clientului;
- cercetează (analizează) preferințele turiștilor;
- oferă și convinge pe client să cumpere programele turistice ale agenției;
- comunică informații necesare clienților despre prețuri, detalii referitoare la serviciile de cazare, masă, transport, acces la atracțiile din zonă etc.;
- rezolvă cu competență și operativitate toate solicitările în relațiile cu clienții;

- explică clienților cu claritate contractul-cadru și clauzele contractuale (condițiile generale de efectuare a excursiei, drepturile și obligațiile clientului, drepturile și obligațiile agenției, termenele de plată, penalizări în caz de retragere, situații de forță majoră);
 - controlează completarea corectă și semnarea contractului de către client;
 - negociază clauzele contractuale susținând interesele agenției pe bază de argumente, folosind un limbaj plăcut, politicos, clar;
 - promovează și recomandă noi destinații turistice ținând cont de necesitățile obiective și preferințele clienților, de competitivitatea destinației și de eficiența serviciilor oferite;
 - face rezervări pentru cazare, masă, transport, transferuri la prestatorii de servicii pe baza contractelor existente;
 - înregistrează, clasifică și arhivează toate documentele folosite curent în agenția de turism (cereri de ofertă, ofertă, comenzi, confirmări și anulări sau modificări de comenzi, facturi, copiile voucherelor, rapoarte, contractele cu prestatorii de servicii – firme de transport, alte agenții, hoteluri);
 - rezolvă prompt reclamațiile;



- transmite operativ și corect toate documentele la destinație prin mijloacele de transmitere existente în agenție (fax, e-mail, poștă);
- organizează, clasifică și actualizează baza de date privind activitățile și clienții;
- aplică în mod corect prețurile, tarifele, baremurile de cheltuieli pentru acțiunile sau serviciile prestate;
- efectuează operațiuni de restituire către turiști a sumelor încasate în cazurile în care aceștia nu mai participă la acțiunile turistice sau nu mai beneficiază de unele servicii plătite anterior, conform reglementărilor specifice;
- raportează pe scară ierarhică (zilnic, săptămânal, decadal etc.) principalele date privind activitatea sa (număr de turiști, încasări, deconturi etc.);
- întocmește dosarul acțiunii turistice și îl înmânează ghidului de turism, iar la sfârșitul acțiunii primește raportul și decontul din partea acestuia;
- stabilește ghizii de turism pe acțiunile organizate de agenție;



- întocmește - situațiile financiare (zilnic, lunar etc.) în funcție de tipul de încasare (lei, valută convertibilă) și de modalitatea de plată (cash, virament) și le transmite la compartimentul financiar, respectând termenele impuse;
- operează cu mijloace de plată acceptate și legale, cunoscând sistemul de verificare a autenticității mijloacelor de plată;
- întocmește documente de plată (chitanțe fiscale, facturi fiscale etc.), ținând cont de reglementările legale în vigoare, pentru clienții persoane fizice și persoane juridice;
- urmărește efectuarea plăților de către clienți, conform clauzelor din contractele de comercializare a produselor turistice;
- mijlocește încheierea asigurărilor obligatorii ale turiștilor la societățile specializate;
- pentru turiștii care efectuează excursii peste hotare prin agenția de turism, întocmește și înaintează la consulatele țărilor de destinație formalitățile efectuării călătoriei turistice;
- în măsura competențelor sale, rezolvă operativ orice reclamație, sesizare sau propunere a clientului.
- aplică reglementările specifice privind protecția muncii în cadrul agenției de turism, protecția mediului, consumatorului, PSI;
- utilizează în condiții corespunzătoare echipamentul și bunurile din patrimoniul agenției.

2. Integrarea postului în structura organizațională

2.1. Poziția postului în cadrul structurii organizatorice operative

Relații:

- *ierarhice*: se subordonează directorului de agenție detailistă;
- *de colaborare*: cu agenții și ghizii de turism;
- *funcționale*: cu lucrătorii agenției;
- *de reprezentare*: cu clienții și furnizorii de servicii.



2.2. Condițiile postului de muncă

a. Generale:

- durata normală a muncii: 40 ore/săptămână;
- durata perioadei de probă: 30 zile;
- caracterul muncii: intelectual, comercial;
- salarizarea:
 - salariu fix + primă lunară, în funcție de realizarea produsului societății, reliefată în statisticile operativ-contabile;
 - prime ocazionale, bonusuri

b. Speciale:

- clauza de confidențialitate: conform contractului de confidențialitate;
- clauza de mobilitate: stipulată în contractul individual de muncă;
- clauza de neconcurență: agentul de turism nu poate lucra în alte agenții de turism.



2.3. Formarea profesională

- de bază: liceu cu bacalaureat
- de specialitate: calificare profesională

2.4. Aptitudini profesionale și personale

Cerințe medicale: sănătate bună, aspect general agreabil, vorbire clară.

Cerințe intelectuale: capacitate de înțelegere, capacitate de ascultare activă, capacitate de analiză și sinteză, ordine, metodă, capacitate de evaluare și decizie, capacitate de comunicare, capacitate de a dezvolta relații interpersonale.

Cerințe psihologice: atenție distributivă și concentrată, memorie vizuală și auditivă, calm, consecvență, spirit practic, spirit de echipă.

Cerințe morale: corectitudine, discreție, politețe, sollicitudine, punctualitate.

Trăsături de personalitate: capacitate de muncă în program prelungit, conștiinciozitate, responsabilitate, adaptabilitate, disponibilitate pentru autoperfecționare continuă.

Cerințe profesionale: o bună cultură generală, o limbă străină de largă circulație, operare pe computer.

Cerințe speciale: fără antecedente penale, carnet de conducere auto.



2.5. Riscurile specifice meseriei: oboseala

2.6. Sistemul de evaluare a performanței postului: pe baza a 5 nivele de performanță, măsurabile între 1 și 5 puncte, vizând următoarele criterii:

- calitatea lucrărilor;
- randamentul în muncă;
- cunoștințele și aptitudinile;
- adaptarea profesională;
- autoperfecționarea;
- spiritul de inițiativă (rezolvarea cazurilor particulare și a reclamațiilor);
- disciplina (lipsa absențelor, a întârzierilor);
- integrarea în echipă;
- comportamentul etic (tact, bun simț, ținuta).



**VĂ MULTUMESC
PENTRU ATENȚIE!**

