

Назив на СЗ	Агенциски службеник
Код на СЗ	1220.40.01
Сектор	УГОСТИТЕЛСТВО И ТУРИЗАМ
Ниво на сложеност на работни задачи	IV (четврто)
Опис на занимањето	Агенцискиот службеник самостојно извршува работни активности во туристичката агенција поврзани со патување и престој на туристите во туристичката дестинација. Планира, креира и калкулира туристички аранжмани по желба на клиентот, врши промотивни активности, продажба и наплата на туристичките аранжмани. Во рамките на овие работни задачи, составува и пополнува договори за патување, врши букирање на патниците, издава патничко осигурување, пополнува ваучери, изготвува руминг листа и список на патници. Исто така, информира, советува и презентира туристички понуди и услуги, резервира услуги за сместување, храна и пијалок, резервира и продава различни видови возни билети, составува, калкулира, презентира и продава излети и разгледи, продава влезници за културни, спортски и естрадни манифестации, врши менувачки работи, пополнува и издава осигурителни полиси, посредува во склучување договори за рент а кар услуги, подготвува различни видови прегледи и евиденции за тековното работење. Обезбедува и осигурува безбедни услови за работа. Работи самостојно на извршување на работните задачи, поседува претприемачки вештини и има способност за тимска работа.

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
1.	Планирање и организирање работни активности	Планира и организира сопствени работни активности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава организација на работа во туристичка агенција 2. Знае да користи компјутерска технологија и софтверски програми за реализација на работните задачи 3. Подготвува работна документација 4. Организира сопствени дневни активности 5. Следи новитети во туризмот и угостителството, користејќи ИКТ 6. Координира свои активности со активностите на соработниците
2.	Подготовка за работа	Подготвува место за работна изведба	<ol style="list-style-type: none"> 1. Применува кодекс на облекување 2. Познава и утврдува исправност на техничките и комуникациските уреди 3. Проверува остварена комуникација преку е-пошта и социјални мрежи 4. Подготвува оперативен план на дневни активности 5. Користи системи за резервации преку Интернет и глобални резервациски системи

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
3.	Оперативни активности	Дава информации и советува клиенти	<ol style="list-style-type: none"> 1. Пречекува, поздравува и внимателно слуша барања на клиентите 2. Познава целокупна понуда на туристичката агенција за туристички аранжмани и други услуги 3. Знае детално да ги објасни услугите кои ги нуди туристичката агенција, како и условите под кои тие услуги се реализираат 4. Презентира актуелни туристички понуди 5. Информира за активностите поврзани со патувањето и престојот во туристичкото место во рамките на туристичкиот аранжман 6. Информира за сите видови услуги кои ги нуди туристичката агенција 7. Советува околу изборот на понудените туристички аранжмани 8. Советува околу изборот на туристички услуги кои ги нуди туристичката агенција
		Креира ad – hoc туристички аранжмани по барање на туристот	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава постапка за креирање туристички аранжман по желба на клиентот 2. Знае да пресмета цена на туристичкиот аранжман 3. Прима барање за подготвување туристички аранжман по желба на клиентите 4. Истражува и анализира најповолни понуди на услуги според барањата на клиентот 5. Составува туристичка понуда и калкулира продажна цена 6. Резервира барани услуги во рамките на аранжманот 7. Идентификува различни видови договори во туристичко-агенциското работење 8. Пополнува и склучува договор за патување 9. Наплатува и издава потребна документација за патувањето и престојот во туристичкото место

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
		Презентира и продава туристички аранжмани	<ol style="list-style-type: none"> 1. Идентификува различни туристичките аранжмани кои се предмет на продажба и ги знае нивните карактеристики 2. Умее да ги објасни условите на користење на туристичките аранжмани кои ги продава 3. Презентира туристичка понуда 4. Врши букирање на патниците за патување 5. Разликува видови договори за патување 6. Пополнува пријава (договор) за патување 7. Изготвува и издава патничко осигурување 8. Пополнува и издава ваучер и други потребни документи и обрасци 9. Наплатува и издава потврда за извршена наплата 10. Изготвува руминглиста 11. Составува список на патници
		Резервира, продава и наплатува услуги за сместување	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава различни видови угостителски објекти 2. Умее да ги опише нивните карактеристики и услугите кои ги даваат 3. Разликува начини на резервација 4. Познава различни договори во туристичко-агенциското работење и видови договори 5. Идентификува инструменти за безготовинско плаќање 6. Презентира сместувачки капацитети и нивни услуги 7. Резервира услуги за сместување и исхрана 8. Пополнува пријава (договор) за услуга за сместување и исхрана 9. Пополнува и издава ваучер 10. Наплатува и издава потврда за извршена наплата
		Продава излети, разгледи и посети на манифестации, институции и објекти, реализира трансфер	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава туристички понуди од различни даватели на услуги 2. Знае нивни карактеристики, цена и услови на користење 3. Прибира понуди од даватели на туристички услуги 4. Презентира туристички понуди за излети, разгледи и посети

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<ul style="list-style-type: none"> 5. Организира туристички понуди за излети, разгледи и посети 6. Калкулира цена на туристички услуги 7. Продава и наплатува дадени туристички услуги 8. Организира и реализира услуга за трансфер
		Резервира, продава и издава возни билети за сите видови сообраќај	<ul style="list-style-type: none"> 1. Познава основни правила во домашниот и меѓународниот превоз за различни видови сообраќај 2. Разликува видови договори кои ги склучува туристичката агенција со превозното претпријатие 3. Презентира услуги на домашни и меѓународни превозници за различни видови сообраќај 4. Резервира место во различни видови превозни средства, согласно со законските легислативи за домашен и меѓународен превоз 5. Издава билети во домашен и меѓународен превоз, согласно со законската регулатива и според правилата на IATA/UFTAA во редовниот авионски превоз 6. Наплатува и издава потврда за продадената услуга за превоз 7. Евидентира резервации и продадени возни билети
		Изнајмува превозни средства	<ul style="list-style-type: none"> 1. Познава постапка за изнајмување превозни средства 2. Презентира понуда на рента кар услуги 3. Објаснува услови на изнајмување 4. Склучува договори за изнајмување превозни средства 5. Пресметува и наплатува договорена услуга за изнајмување возило 6. Евидентира дадени услуги во врска со изнајмувањето на превозните средства

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
		Менувачки работи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава основи на менувачка дејност 2. Менува домашна и странска валута, согласно со законската регулатива на НБРМ 3. Врши менување на патнички чекови 4. Евидентира извршени трансакции од менувачки работи
		Издава полиси за патничко осигурување	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава различни видови полиси за патничко осигурување 2. Презентира полиси за патничко осигурување 3. Советува и препорачува соодветни полиси за патничко осигурување 4. Издава полиси за патничко осигурување 5. Наплатува извршена услуга 6. Подготвува извештај за издадени и наплатени полиси за патничко осигурување
		Подготвува извештаи и туристички прегледи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Знае да состави потребни извештаи и прегледи 2. Подготвува извештаи за продадени туристички аранжмани 3. Изработува преглед на резервации 4. Изработува преглед на продадени возни билети за сите видови превоз 5. Подготвува преглед на издадени ваучери 6. Подготвува извештај за примени уплати 7. Архивира договори и други документи
4.	Комерцијални активности	Изработува калкулации на туристички услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава основни правила за калкулација на цена на туристичка услуга 2. Знае различни облици на промоција на туристичките аранжмани и услуги 3. Пресметува цени на туристички услуги 4. Дистрибуира пропаганден материјал на туристичкиот пазар 5. Промовира туристички понуди и услуги преку Интернет и социјални мрежи

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
5.	Административни активности	Подготвува и води работна документација	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изготвува дневни, месечни, квартални, полугодишни и годишни извештаи за продадени туристички услуги 2. Подготвува извештај за задолжувања кон деловни партнери 3. Подготвува патна документација 4. Подготвува работни извештаи и прегледи
6.	Активности за обезбедување квалитет	Контролира квалитет, во согласност со стандардите и нормативите во работењето	<ol style="list-style-type: none"> 1. Знае и применува нормативи и стандарди во работењето од областа на туризмот 2. Интегрира туристичко-угостителски уанси во деловната соработка со клиентите и деловните партнери 3. Почитува рокови за реализација на преземените обврски кон клиенти и деловни партнери 4. Почитуван кодекс и етика во работењето 5. Чува деловни тајни и лични податоци 6. Проценува и вреднува сопствени постигнувања и по потреба превзема корективни мерки
7.	Одржување и поправање опрема	Евидентира исправност на средствата за работа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Евидентира исправност на информатичко -комуникациската опрема 2. Следи исправност и потреба од сервисирање на превозните средства од возниот парк на туристичката агенција
8.	Комуникација	Комуницира со клиенти, деловни партнери и соработници	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава вербална и невербална комуникација 2. Користи различни средства за комуникација 3. Комуницира со клиентите и деловни соработници на два странски јазика 4. Посредува при давање помош во случај на настанување проблем за време на туристичкото патување и престој и решава проблем 5. Применува култура на говор и однесување 6. Одржува комуникација со клиентите во текот и по

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			завршувањето на продажбата на услугата
9.	Здравје, безбедност и заштита на работата и животната средина	Заштити работна средина и применува принципи на одржлив развој	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава прописи од подрачјето на работната регулатива 2. Применува заштитни мерки и средства при работа 3. Користи предвидени правила и прописи за заштита при работа 4. Применува принципи на одржлив развој

Знаење за занимањето / Вештини за занимањето:

Знаење за занимањето:

- знае да користи дигитални технологии и софтверски програми за реализација на работните задачи
- информира за актуелните туристички производи и услуги кои ги нуди туристичката агенција
- советува околу изборот на туристички производ или услуга, согласно потребите и желбите на корисникот
- познава постапка на креирање туристички аранжман по желба на клиентот
- идентификува различни видови договори во туристичко - агенциското работење
- презентира различни видови туристички аранжмани, туристички понуди за излети, разгледи и посети
- познава процес за продажба на возни билети за различни видови превоз
- објаснува услови на изнајмување рент а кар
- познава основи на менувачка дејност
- толкува различни видови полиси за патничко осигурување
- познава основни правила за калкулација на цена на туристички производи и услуги
- разликува облици на промоција на туристички производи и услуги
- почитува туристичко - угостителски узанси во деловната соработка со клиентите и деловните партнери и применува нормативи и стандарди во работењето од областа на туризмот
- познава вербална и невербална комуникација и користи различни средства за комуникација
- комуницира со клиентите и деловни соработници на два странски јазика

Вештини за занимањето:

- подготвува работна документација и организира сопствени дневни активности
- користи различни on line платформи за резервација на услуги на Интернет
- истражува и анализира најповолни понуди на услуги според барањата на клиентот
- прима барање за подготвување туристички аранжман по желба на клиентите, составува туристичка понуда и калкулира продажна цена
- резервира барани услуги, пополнува и склучува договор за патување, наплатува и издава потребна документација за патувањето и престојот во туристичкото место
- организира и реализира услуга за трансфер, туристички понуди за излети, разгледи и посети и калкулира нивна цена

- продава и наплатава дадени туристички производи и услуги согласно финансиските процедури
- резервира и продава билети различни видови превозни средства, согласно со законските легислативи за домашен и меѓународен превоз
- евидентира резервации, продадени возни билети, дадени услуги во врска со изнајмувањето на превозните средства
- склучува договори за изнајмување превозни средства, пресметува цена и наплатава услуга
- врши менувачки работи и евидентира извршени трансакции
- издава полиси за патничко осигурување и подготвува извештај за издадени и наплатени полиси за патничко осигурување
- изработува преглед на резервации, преглед на продадени возни билети за сите видови превоз, преглед на издадени ваучери, извештај за задолжувања кон деловни партнери
- дистрибуира промотивен материјал на туристичкиот пазар
- промовира туристички производи и услуги на социјалните медиуми
- изготвува извештаи за продадени туристички услуги
- користи предвидени правила и прописи за заштита при работа
- применува принципи на одржлив развој

Клучни компетенции

Комуникација на мајчин јазик

Способен/а е да споделува и толкува концепти, размислувања, налози, факти, барања и ставови во усна и писмена форма. Исто така, способен е да применува техники на активно слушање, вербална и невербална комуникација на соодветен и креативен начин со клиенти, деловни соработници и колеги од тимот во различни професионални, општествени и културолошки контексти. Способен е да користи и толкува различни видови на документација за туристичката индустрија, да собира, анализира и обработува информации. Истите информации, способен е да ги аргументира во усна и писмена комуникација соодветно на контекстот.

Комуникација на странски јазик

Способен е да го користи странскиот јазик за усна и писмена деловна комуникација во специфичен општествен и културен контекст поврзан со работата. Способен е да разбира, искажува и толкува концепти и размислувања, факти и ставови во усна и во писмена форма. Го користи активно странскиот јазик со цел да ја остварува писмената и усната комуникација со деловните соработници и клиенти, го следи напредокот во професијата и го надградува сопственото знаење и вештини во туристичката индустрија и меѓукултурното разбирање

Математички компетенции и основни компетенции во областа на науката и технологијата

Способен е да применува математички компетенции за објаснување и решавање задачи за време на секојдневната административна работа и работа со клиенти и деловни соработници, како и подготовка на деловна документација.

Дигитални компетенции

Користи ИТ технологија и други технологии на информатичкото општество за извршувањето на секојдневните работни обврски без кои развојот на туристичката индустрија не може да се замисли. Работи на платформи за Глобална дистрибуција и резервација на услуги од индустријата и поседува компетенции за дигитален маркетинг, социјални медиуми и веб апликации.

Учење како се учи

Способен е и свесен за потребата да стекне и усвои ново знаење и вештини заради личен напредок и напредок на институцијата каде работи, применувајќи ги истите и унапредувајќи го процесот. Способен е да управува со сопственото учење и да креира работни рутини. Истраен е и одговорен во самостојното учење и особено во учењето за време на работата со соработниците и колегите. Поседува вештини на размислување и самооценување за наученото.

Социјални/општествени и граѓански компетенции

Во секојдневното опкружување способен е да манифестира лични, интерперсонални и интеркултурни компетенции за комуникација со луѓе од различна стручна спремност, културна и религиозна определба, социјална и граѓанска припадност, изразувајќи притоа толеранција и разбирање за другите гледишта и ставови, при што создава довера. Нема предрасуди за луѓето од друга верска и национална или културна припадност и ги почитува нивните обичаи и култури. Способен е да работи во тим кој е мултикултурен и мултинационален и од различни општествени и социјални средини, да ги почитува нивните потреби и активности и да решава конфликти таму каде тоа е потребно. Ги познава општествените и политичките концепти и демократски учества во нив. Поседува организациски вештини кои ќе му овозможат да го организира целиот процес од идеја до реализација.

Чувство за иницијатива и претприемништво

Способен е да идеите ги претвори во реалност со иницијатива за нивно реализирање и спроведување на дело со цел подобрување на моменталната состојба. Креативен е, иновативен и превзема ризици за остварување на целта со претходна анализа на пазарот и продуктите кои се нудат, осврнувајќи се на платежната моќ на граѓаните и следејќи ги светските трендови.

Културолошка свест и културно изразување

Го препознава и цени креативниот израз на идеи, културата на работното место и комуникацијата, искуствата и емоциите во најразлични медиуми (вклучително литература, визуелни уметности и музика) и соодветно ги поврзува со самоподобрувањето на членовите во тимот. Ги приближува сопствените креативни и експресивни ставови со размислувањата на другите членови во тимот и ги изразува на соодветен начин со што всушност ја подобрува ефикасноста на нивното работење, а ги збогатува општите животни компетенции.

Посебни услови	Работи и работните задачи во/со: <ul style="list-style-type: none"> • затворени простории • повеќечасовна работа на компјутер • работа надвор од канцеларии • работа под стрес
-----------------------	--

Законска регулатива, прописи и индустриски стандарди	<ul style="list-style-type: none"> • Закон за работни односи • Закон за туристичка дејност • Закон за безбедност и здравје при работа • Закон за заштита на лични податоци • Закон за заштита на животната средина • Закон за управната инспекција • Закон за ДДВ • Закон за превоз во патен сообраќај • Општи услови на патување • Посебни узанси во угостителство • Узанси во авио сообраќај • Закон за менувачко работење • Закон за заштита на потрошувачи • Закон за облигациони односи
---	--

Донесен од:	Министерство за труд и социјална политика
--------------------	---

Датум на одобрување	Решение бр.08-5066/17 Од 03.08.2017 година	Датум на ревизија	
----------------------------	---	--------------------------	--