

Technik obsługi turystycznej

422103

Inna nazwa zawodu: koordynator

Zadania i czynności

Jednym ze stanowisk wchodzących w zakres zawodu organizatora usług turystyki i pokrewnych jest m.in. Stanowisko zajmujące się organizacją szkoleń i konferencji. Głównym celem pracy organizatora usług szkoleniowych jest techniczna obsługa szkoleń, konferencji, kongresów, imprez jubileuszowych itp., zlecanych zarówno przez firmy państwowe, jak i prywatne, przez stowarzyszenia, instytuty naukowe, uczelnie, towarzystwa formalne i nieformalne, czasami przez indywidualne osoby. Do najważniejszych zadań osoby pracującej w tym zawodzie należy stałe utrzymywanie kontaktów z potencjalnymi klientami – nawiązywanie z nimi kontaktu nawet z wieloletnim wyprzedzeniem, a także ze stałymi podwykonawcami (dysponentami sal konferencyjnych, hoteli, ośrodków wypoczynkowych, sprzętu – rzutników, projektorów, kabin dla tłumaczy, sprzętu video; agencjami tłumaczy; hostessami; pilotami; przewodnikami; przewoźnikami; kasjerami walutowymi). Zadaniem koordynatora jest ponadto stałe penetrowanie rynku, wyjazdy w teren, śledzenie prasy i gromadzenie niezbędnych wiadomości. Na podstawie zdobytych informacji następuje przygotowanie ofert organizacji imprez do przetargu, negocjowanie w imieniu własnym i klienta najkorzystniejszych kontraktów, zawieranie porozumień o współpracy z usługodawcami. Organizator prowadzi kartoteki klientów, koresponduje z nimi, analizuje ich zlecenia pod kątem optymalizacji usług. Oprócz tego ma za zadanie śledzić kalendarz polskich i międzynarodowych konferencji, kongresów i szkoleń, a także podnosić swoje kwalifikacje poprzez uczestnictwo w szkoleniach, poznawać najnowsze technologie z dziedziny komunikacji. Jedną z ważniejszych czynności wykonywanej przez organizatora jest rozmowa z klientem, podczas której ustala się budżet, lokalizację, ilość osób biorących udział w konferencji, szkoleniu czy kongresie, datę, sprzęt, który będzie potrzebny, jadłospis, propozycje spędzania wolnego czasu przez uczestników. Organizator powinien zaproponować kilka wariantów danego spotkania – od najtańszych po najdroższe. Kiedy znane już są oczekiwania zlecniodawcy rozpoczyna organizację imprezy – zatrudnia podwykonawców, których prace koordynuje. Cały czas oczywiście pozostaje w kontakcie ze zlecniodawcą. Zleca, albo sam sporządza listę zaproszonych gości, wysyła zaproszenia wraz z ankietą – potwierdzeniem uczestnictwa. Jeśli to konieczne, rezerwuje miejsca w hotelach czy ośrodkach wypoczynkowych; wynajmuje sale konferencyjne (sprawdza na miejscu, czy odpowiadają oczekiwanym normom). Dbą także o oprawę plastyczną spotkania – zamawia projekt plakatu, folderów, zaproszeń, zleca ich druk. Przygotowuje materiały konferencyjne, albo szkoleniowe (często w obcych językach). Zapewnia transport gości z lotniska lub dworca na miejsce spotkania, a także przejazdy podczas jego trwania. W trakcie konferencji czuwa bezpośrednio nad tym czy wszystko odbywa się tak, jak przewiduje to umowa ze zlecniodawcą – rejestruje gości, prowadzi punkt informacji, zapewnia stały system łączności punktu z ośrodkami dyspozycyjnymi. Na koniec rozlicza zamówione usługi z kontrahentami i klientami.

Wymagania psychologiczne

Osoba chcąc trudnić się organizowaniem szkoleń i konferencji musi być przede wszystkim solidna, cierpliwa, skrupulatna, bardzo dokładna, ale to nie wystarczy –

oprócz wymienionych cech powinna odznaczać się połotem, fantazją i wyobraźnią. Zorganizowanie 2-dniowego szkolenia wymaga czasami półrocznych przygotowań. Trzeba więc wykazać się umiejętnością planowania w skali makro, kreatywnością – proponować zleceniodawcy własne rozwiązania, a do tego być odpowiedzialnym, ponieważ na organizatorze spoczywa największa odpowiedzialność za to czy właściwe urządzenia zostały dowieszone na czas, czy sala jest odpowiednia i dobrze przygotowana, czy tłumacz naprawdę dobrze tłumaczy, skończywszy na tym czy nie zabrakło cukru do kawy. A nieprzewidziane wypadki zawsze się zdarzają i mimo wcześniejszej wizytacji sali, sprawdzenia, czy miejsca w hotelu są zamówione, może się okazać, że ktoś pomylił zamówienia, albo wystąpiły zakłócenia w komunikacji. W takich sytuacjach nie należy tracić „zimnej krwi”, ale spokojnie poszukać jakiegoś rozwiązania lub przypomnieć sobie, jak ostatnio radziliśmy sobie z podobnym problemem. Jak z tego wynika jest to praca dla ludzi odpornych na stres, silnych emocjonalnie, dla których niepowodzenia nie powinny być przeszkodą w realizacji powierzonych zadań. Osoba wykonująca to zajęcie powinna charakteryzować się także wytrzymałością na długotrwały wysiłek – konferencje i szkolenia trwają czasami kilkanaście godzin na dobę, przygotowania do nich podobnie, trzeba więc pracować mimo odczuwanego zmęczenia. Dobry organizator musi poza tym, łączyć umiejętność kierowania innymi ludźmi ze zdolnością podporządkowania się własnemu szefowi lub zleceniodawcy. Inne jego ważne cechy to: umiejętność współpracy i łatwość nawiązywania kontaktów z innymi ludźmi. Osoba wykonująca ten zawód stale spotyka się z ludźmi, każdy z nich ma różne wymagania i problemy, które powinien zrozumieć i, w miarę możliwości, rozwiązać organizator. Zadowolenie uczestników i zleceniodawcy to realna możliwość dostania następnych zamówień, a co za tym idzie wzrost renomy firmy na rynku, i co istotne, potwierdzenia przydatności organizatora do pracy w tym zawodzie. Nic innego przecież tak nie dopinguje jak sukcesy.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Praca organizatora konferencji zaliczana jest do prac lekkich. Osoba chcąc wykonywać to zajęcie powinna charakteryzować się ogólną sprawnością fizyczną (praca ta wymaga dużo ruchu), dużą sprawnością układu krążenia (przydatne podczas konferencji w samolocie, albo pod ziemią). Ważna jest także duża sprawność narządu słuchu, wzroku, smaku (np. Podczas układania menu). Dodać należy, że zajęcie to, ze względu na duże obciążenie stresem i zmęczeniem, nie powinno być wykonywane przez kobiety ciężarne.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Warunkiem podjęcia pracy w tym zawodzie jest minimum średnie wykształcenie. Najlepiej jednak skończyć studium hotelarskie. W Polsce jest wiele prywatnych i państwowych szkół o tym profilu, można też ukończyć studia w dziedzinie turystyki na którymś z uniwersytetów czy akademii wychowania fizycznego. Absolwenci ww. Szkół nie dostaną jednak od razu samodzielnego stanowiska – muszą najpierw odbyć 2-3-letni staż w pracy biurowej, by poznać zawód od podszewki i ustrzec się błędów, które często zdarzają się niedoświadczonym pracownikom. Obowiązkowo należy doskonale opanować co najmniej język angielski, ale bardzo korzystne dla kandydata do tego zawodu jest znajomość pozostałych języków kongresowych – francuskiego, niemieckiego, rosyjskiego. Znajomość kilku języków obcych umożliwia zdobycie większej liczby zleceń. Szanse otrzymania ciekawych zleceń rosą, gdy oprócz wymienionych języków, organizator potrafi się wykazać znajomością także któregoś z mniej popularnych, np. Norweskiego, szwedzkiego, węgierskiego itp. Poza tym ceniona

znajomość kandydata do zawodu geografią kraju i miasta, w którym pracuje. W pracy tej bardzo ważna jest znajomość obsługi komputera i urządzeń biurowych, takich jak: fax, kserokopiarka, e-mail. Ponadto przydaje się posiadanie prawa jazdy, ponieważ zorganizowanie szkolenia czy konferencji wymaga wielu wyjazdów. Dobrze widziane jest posiadanie licencji pilota wycieczek – co można wykorzystać podczas organizowania wycieczek dla uczestników, przydatna też bywa licencja kasjera walutowego. Organizator utrzymując się przede wszystkim ze zleceń innych ludzi, musi umieć dbać o dobry wizerunek swój i swojej firmy, potrafić zdobyć i utrzymać klienta. Dlatego często uczestniczy w przeróżnych kursach reklamy i marketingu.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

Możliwości awansu zależą od miejsca pracy. Jeśli jest to mała firma, w której zatrudnionych jest niewiele osób, to możliwości przejścia na wyższe stanowisko nie są duże. Chociaż awansem może być w tej sytuacji, zwiększanie się prestiżu firmy, a co za tym idzie wzrost liczby zleceń i lepsze wyniki finansowe. Jeśli jest to duża firma, w której istnieje dużo działów, możliwości awansu są większe – można przechodzić z działu do działu, z jednego stanowiska na drugie. Poza wymienionymi drogami, inna ścieżka awansu wiedzie do pracy w firmach o większym prestiżu, które organizator napotyka na swojej drodze zawodowej.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

Możliwości podjęcia pracy w zawodzie organizatora konferencji są ograniczone. Pierwszą barierą utrudniającą otrzymanie pracy jest wiek. Wbrew pozorom dosyć trudno zdobyć tę pracę osobom bardzo młodym, zaraz po maturze, albo po studium, brakuje im bowiem doświadczenia. Także osoby po 45 roku życia, nie pracujące nigdy w tej profesji, nie mają dużych szans uzyskania zatrudnienia. Największe szanse mają więc osoby znajdujące się pośrodku skali wieku, jeszcze młode, ale z doświadczeniem zdobytym w pracy pod czymś kierunkiem. Drugą niepisaną barierą jest płeć – chociaż pracują w tym zawodzie również mężczyźni, najczęściej spotkamy w nim kobiety i one chętniej są przyjmowane do pracy. Kłopoty z uzyskaniem zatrudnienia mogą mieć tylko matki bardzo małych dzieci. Biura zajmujące się organizowaniem konferencji i szkoleń wymagają od swoich pracowników dużej dyspozycyjności. W pracy tej bardzo ważna jest prezencja, organizator konferencji nie musi odznaczać się wielką urodą, ale powinien mieć przyjemną powierzchowność, dbać o sylwetkę, cerę i zęby, włosy i czyste ubranie.

Możliwości zatrudnienia

Pomimo tego, że zawód ten istnieje w Polsce od 30 lat, dopiero od niedawna zaczął zyskiwać popularność. Wiąże się to z podniesieniem wymagań zawodowych pracodawców i ze wzrostem liczby organizowanych w naszym kraju szkoleń i konferencji. Prawdopodobne jest zatrudnianie coraz większej liczby osób wykonujących to zajęcie, ponieważ zapotrzebowanie na tego typu usługi z roku na rok rośnie. Na razie, nie znajdziemy wiele ogłoszeń, w których pojawia się informacja o poszukiwaniu przedstawicieli tego zawodu, jednak osoba potrafiąca wykazać się niezbędnymi w tym fachu wiadomościami i cechami osobowości znajdzie bez problemu pracę w centrum szkoleniowo-konferencyjnym, centrum kongresów, czasami w biurze turystycznym. Jeśli chce pracować na własny rachunek, bez trudu będzie mogła założyć własną firmę. Najlepiej jeśli zrobi to w Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Gdańsku, Poznaniu, miastach, w których organizowanych jest najwięcej w Polsce konferencji i szkoleń.

Coraz częściej też pracę można znaleźć w dużych firmach nie zajmujących się na co dzień organizowaniem szkoleń czy konferencji, ale posiadających działy, które chętnie zatrudnią osobę zajmującą się szkoleniem, przygotowywaniem podróży służbowych i wyjazdów promocyjnych dla pracowników firmy. W zawodzie tym niestety nie znajdzie zatrudnienia osoba niepełnosprawna.

Zawody pokrewne

- organizator obsługi turystycznej
- organizator usług hotelarskich
- sekretarka
- hostessa
- przewodnik turystyczny
- pilot wycieczek polecana

Polecana literatura

Zarządzanie turystyką, red. Nauk. A. S. Kornak, PWN, Warszawa 1996 kornak a.s., marketing usług turystycznych, wydawnictwo AE, Wrocław 1991 Kornak a.s. nowy system kierowania w turystyce, wydawnictwo AE, Wrocław 1992 Karczmarczyk k., Technologie organizacji – strategie działań pracownika w przedsiębiorstwie, wydawnictwo UŁ, Łódź 1995 Kostera M., Zarządzanie personelem, polskie wydawnictwo ekonomiczne, Warszawa