

SECȚIUNEA A

STANDARD OCUPAȚIONAL

1. Denumirea ocupației și codul COR

AGENT DE TURISM, cod COR 422102

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Travel Agent

3. Competențe profesionale

(capacitate dovedită de a utiliza cunoștințe, abilități și capacități personale)

1. Cunoașterea reglementărilor referitoare la sănătate și securitate în muncă, la situații de urgență și la protecția mediului aplicabile în activitatea agenției de turism
2. Cunoașterea legislației generale în domeniul turismului și specifice în activitatea de turism
3. Comunicarea interpersonală
4. Lucrul în echipă în agenția de turism
5. Comunicare profesională în limba engleză în agenția de turism
6. Competențe informatice specifice agenției de turism
7. Competențe de bază în geografia turismului
8. Competențe de vânzări specifice agenției de turism
9. Gestionarea solicitărilor clienților agenției de turism
10. Utilizarea sistemelor software specifice în agenția de turism
11. Studiarea, ofertarea și vânzarea serviciilor / produselor turistice
12. Administrarea documentelor de evidență operativă și de încasari/plăți specifice activității agenției de turism
13. Ofertarea și vânzarea polițelor de asigurare și încasarea contravalorii acestora

4. Niveluri

- 4.1 Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC)
- 4.2 Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF)
- 4.3 Nivelul educațional corespondent, conform ISCED – 2011

3

3

3

5. Acces la altă ocupație/ocupații cuprinse în nomenclatorul COR

5.1 Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență / recunoaștere de competențe

Agent de turism tour-operator, cod COR 422103

Agent turism de afaceri, cod COR 422107

5.2 Acces la ocupație/ocupații de nivel de calificare imediat superior, conform CNC, pe bază de programe de formare profesională și experiență

Director de agenție de turism tour-operator / detailistă / filială / sucursală, cod COR 143909

6. Informații suplimentare

Nu este cazul

SECȚIUNEA B

STANDARD PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ, ASOCIAT OCUPAȚIEI

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Nivelurile de studii:

- învățământ general obligatoriu
- învățământ profesional prin școli profesionale
- învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- învățământ postliceal
- învățământ superior cu diplomă de licență
- învățământ superior cu diplomă de master

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Nu este cazul

2. Descrierea programului de educație și formare profesională:

2.1 Durata totală, nr. ore

din care :

720
240
480

teorie
practică

2.2. Planul de pregătire (anexa B1)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa B2)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software necesare pregătirii teoretice și practice

Videoproiector	Aplicații software specifice de rezervare
PC	Programe de navigare și comunicare internet
Flipchart	

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori, instructori/preparatori formare, evaluatori

Pot funcționa ca formatori persoanele care îndeplinesc următoarele cerințe:

- să dețină certificat de formator ANC / CNFPA
- să aibă experiență relevantă în domeniu.

Evaluatorii:

- trebuie să fie specialiști cu experiență de minimum 1 an în aria ocupațională pentru care urmează să facă evaluări;
- trebuie să aibă experiență de minimum 1 an în domeniul evaluării competențelor profesionale ale personalului / evaluării în cadrul comisiilor de examinare pentru ocupațiile din sectorul turism, hoteluri, restaurante.

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional pentru educație și formare profesională:

3.1. Realizare:

Inițiator/Autori

COMITETUL SECTORIAL TURISM, HOTELURI, RESTAURANTE

Instituția/instituțiile/persoane interesate:

Expertul coordonator pe sector: DRAGOȘ RĂDUCAN – expert sectorial THR, Federația Patronatelor din Turismul Românesc

Realizatorii standardului ocupațional:

ADRIANA GABRIELA MIHAIL - șef colectiv tehnologie hotelieră THR-CG

DANIELA ANCA STĂNCIULESCU – Expert THR-CG 5 Agenții de Turism membre ale Federației Patronatelor din Turismul Românesc

Verificatorii standardului ocupațional: MARIN CIOCÂRLAN – expert consultant THR CG

Anul elaborării **2008**

Revizuit de către:

ASOCIAȚIA PATRONALĂ A FURNIZORILOR DE FORMARE PROFESIONALĂ DIN ROMÂNIA (APFFPR) – Furnizor de formare profesională autorizat de către Autoritatea Națională pentru Calificări (ANC), Beneficiar în cadrul proiectului POSDRU – "CALITATE ÎNTR-O ECONOMIE BAZATĂ PE CUNOAȘTERE!" – ID 137421, Cod SMIS 50587

COMAN DIANA – Expert Actualizare / Revizuire Standarde Ocupaționale / Calificări Profesionale în cadrul ASOCIAȚIEI PATRONALE A FURNIZORILOR DE FORMARE PROFESIONALĂ DIN ROMÂNIA (APFFPR)

RACOLȚA STELUȚA CARMEN – Președinte al ASOCIAȚIEI PATRONALE A FURNIZORILOR DE FORMARE PROFESIONALĂ DIN ROMÂNIA (APFFPR) și Manager proiect - "CALITATE ÎNTR-O ECONOMIE BAZATĂ PE CUNOAȘTERE!" – ID 137421

Data revizuirii **14 august 2015**

3.2. Verificare profesională:

MORARIU LUCIA – Manager general la S.C. EXIMTUR S.R.L.

ȘRAUM GHEORGHE – Director Dezvoltare Calitate Resurse Umane la S.C. EXIMTUR S.R.L. și Director ȘCOALĂ DE TURISM a S.C. EXIMTUR S.R.L.

Data verificării **25 August 2015**

3.3. Avizare:

Asociație profesională/Instituție de reglementare/Instituție de profil

ANAT – ASOCIAȚIA NAȚIONALĂ A AGENȚIILOR DE TURISM DIN ROMÂNIA

Data avizării: **28 Septembrie 2015**

3.4. Validare documentație:

Comisia desemnată de către Comitetul sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante - formată din Dragoș Răducan, Președinte, Ruxandra-Maria Andrei, expert sectorial, Vasilica Dinu, expert sectorial - a verificat documentația din punct de vedere al conținutului și al cerințelor metodologice în perioada 16 - 20.11.2015.

Conducerea Comitetului sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante, prin reprezentant legal Dragoș Răducan, Președinte al CSTHR, pe baza rapoartelor de verificare sectorială, a validat standardul ocupațional pentru educație și formare profesională Agent de turism.

Data validării: **24.11.2015**

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr. *469* din data... *14.12.2015*.....

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul / Curs	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Cunoașterea reglementărilor referitoare la sănătate și securitate în muncă, la situații de urgență și la protecția mediului aplicabile în activitatea agenției de turism	Reglementări referitoare la sănătate și securitate în muncă, la situații de urgență și la protecția mediului aplicabile în activitatea agenției de turism	8	16
2	Cunoașterea legislației generale în domeniul turismului și specifice în activitatea de turism	Legislația generală în domeniul turismului și specifică în activitatea agenției de turism	20	40
3	Comunicarea interpersonală	Comunicare interpersonală	18	32
4	Lucrul în echipă în agenția de turism	Lucrul în echipă	12	24
5	Comunicare profesională în limba engleză în agenția de turism	Comunicare profesională în limba engleză	18	40
6	Competențe informatice specifice agenției de turism	Bazele informaticii în agenția de turism	18	32
7	Competențe de bază în geografia turismului	Noțiuni de bază în geografia turismului	26	38
8	Competențe de vânzări specifice agenției de turism	Tehnici de vânzări în agenția de turism	24	56
9	Gestionarea solicitărilor clienților agenției de turism	Gestionarea solicitărilor clienților agenției de turism	12	16
10	Utilizarea sistemelor software specifice în agenția de turism	Prezentarea și operarea în aplicațiile software privind sisteme specifice de rezervări	30	114
11	Studierea, ofertarea și vânzarea serviciilor / produselor turistice	Studierea, ofertarea și vânzarea serviciilor / produselor turistice	30	40
12	Administrarea documentelor de evidență operativă și de încasari/plăți specifice activității agenției de turism	Prezentarea documentelor de evidență operativă și de încasari/plăți specifice activității agenției de turism	18	24
13	Ofertarea și vânzarea polițelor de asigurare și încasarea contravalorii acestora	Polițele de asigurare	6	8
	TOTAL ORE		240	480
TOTAL GENERAL			720	

**PROGRAMA DE PREGĂTIRE
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ**

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	1. Reglementări referitoare la sănătate și securitate în muncă, la situații de urgență și la protecția mediului aplicabile în activitatea agenției de turism	1.1. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă	1.1.1 Norme specifice de securitate și sănătate în muncă 1.1.2 Normele de protecția mediului	Teorie: Expunerea Conversația Exemplificarea Analiza Problematizarea Practică: Exercițiu / activitate practică Problematizarea Joc de rol Studiul de caz	Suport de curs Flipchart Videoproiector Calculator/laptop Documente specifice Reglementări specifice în vigoare privind SSM și protecția mediului Materiale și mijloace de securitate și sănătate în muncă și de mediu	Cunoașterea normelor de securitate și sănătate în muncă Capacitatea de a aplica normele de securitate și sănătate în muncă Cunoașterea normelor de protecția mediului Capacitatea de a aplica normele de protecția mediului	4	8
		1.2. Aplicarea normelor de prevenire și stingere a incendiilor	1.2.1 Normele de prevenire și stingere a incendiilor (NPSI)	Teorie: Expunere Conversație Exemplificarea Analiza Studiu de caz Problematizarea Practică: Exercițiu/ activitate practică Jocul de rol Simularea Demonstrația	Suport de curs Flipchart Calculator/laptop Videoproiector Reglementări specifice în vigoare privind PSI Materialele și echipamentele PSI: extincătoare cu pulbere, cu CO2, ANSUL (cu spumă, pentru ulei), ș.a.	Cunoașterea normelor de prevenire și stingere a incendiilor Capacitatea de a aplica normele de prevenire și stingere a incendiilor Identificarea materialelor și echipamentelor PSI specifice locului de muncă	2	4

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		1.3. Aplicarea procedurilor de urgență	<p>1.3.1 Aplicarea corectă și rapidă, în caz de accident, a măsurilor de prim ajutor, de evacuare a clădirilor, a procedurilor de urgență</p> <p>1.3.2 Anunțarea cu rapiditate a posibilelor accidente (arsuri, opăriri tăieturi, alunecare pe podea, electrocutare, ș.a) și a situațiilor critice (întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze, accidente ale personalului sau ale clienților, defecțiuni care pot apărea la echipamentele de telecomunicație, aer condiționat, ventilație, iluminat, alarmă, catastrofe naturale etc).</p> <p>1.3.3 Anunțarea instituțiilor / persoanelor responsabile: asistent medical, responsabil PSI, serviciul 112 etc.</p>	<p>Teorie:</p> <p>Expunere</p> <p>Exemplificarea</p> <p>Analiza</p> <p>Studiu de caz</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Calculator/laptop</p> <p>Flipchart</p> <p>Videoprojector</p>	<p>Cunoașterea măsurilor de prim- ajutor</p> <p>Cunoașterea procedurilor de urgență</p> <p>Cunoașterea măsurilor de evacuare</p> <p>Capacitatea de a aplica corect măsurile de prim ajutor și procedurile de urgență</p> <p>Cunoașterea instituțiilor/ persoanele responsabile în cazul situațiilor critice sau accidentelor</p>	2	4

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	2. Legislația generală în domeniul turismului și specifică în activitatea agenției de turism	2.1 Legislația generală în domeniul turismului și specifică în activitatea de turism	2.1.1 Legislație privind metodologia de eliberare a certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și brevetelor de turism	Teorie: Expunere Conversație Exemplificarea Analiza Studiu de caz Problematizarea	Support de curs Calculator/laptop Flipchart Videoprojector Documente specifice Acte normative	Cunoașterea principalelor prevederi ale legislației privind acordarea certificatelor de clasificare, licențelor și brevetelor de turism; precum și controlul și autorizarea pentru turism	20	
			2.1.2 Legislație privind atestarea și utilizarea ghizilor de turism 2.1.3 Legislație privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice 2.1.4 Legislație privind asigurarea turiștilor în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism 2.1.5 Legislație privind voucherele de vacanță 2.1.6 Normele privind plafoanele de numerar 2.1.7 Normele privind protecția datelor cu caracter personal	Practică: Conversație Exercițiu / activitate practică Problematizarea Joc de rol	Flipchart Documentație de specialitate Studii de caz	Cunoașterea principalelor prevederi legale privind atestarea și utilizarea ghizilor de turism Cunoașterea principalelor prevederi legislative privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice / contractul cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice Cunoașterea principalelor prevederi legale privind asigurarea turiștilor în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism Cunoașterea principalelor prevederi legislative privind voucherele de vacanță Cunoașterea normelor privind plafoanele de numerar Cunoașterea normelor privind protecția datelor cu caracter personal		40

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		3.1 Noțiuni de comunicare	3.1.1 Procesul de comunicare, noțiuni de bază 3.1.2 Comunicarea verbală/non-verbală 3.1.3 Tipuri de canale ale comunicării 3.1.4 Bariere de comunicare	Teorie: Prelegere Interactivă Spargerea Gheții Dezbaterea Practică: joc de rol discuții de grup	Suport de curs Flipchart Computer Videoproiector Filme didactice Echipamente audiovizuale Fișe de lucru	Cunoașterea noțiunilor de bază în procesul de comunicare Capacitatea de a comunica verbal și non-verbal Cunoașterea canalelor de comunicare Cunoașterea barierelor de comunicare	6	8
	3. Comunicare interpersonală	3.2. Gestionarea situațiilor conflictuale	3.1.1 Identificarea situațiilor potențial conflictuale 3.1.2 Prevenirea situațiilor potențial conflictuale 3.1.3 Gestionarea situațiilor de criză	Teorie: Expunere Conversație Exemplificarea Analiza Studiu de caz Problematizarea Practică: Conversație Exercițiu / activitate practică Problematizarea Joc de rol Simulare	Suport de curs Flipchart Calculator/laptop Videoproiector Documente specifice Flipchart Videoproiector Scenarii de simulare	Identificarea principalelor situații potențial conflictuale Cunoașterea principalelor acțiuni de prevenție a conflictelor Identificarea situațiilor de criză Cunoașterea principalelor modalități de gestionare a situațiilor de criză	6	16
		3.2. Gestionarea reclamațiilor clienților	3.2.1 Preluarea reclamațiilor clienților 3.2.2 Rezolvarea reclamațiilor	Teorie: Expunere Exemplificarea Analiza Practică: Activitate pe grupe Joc de rol Simulare	Suport de curs Flipchart Calculator/laptop Videoproiector Flipchart Scenarii de simulare	Cunoașterea modalităților de gestionare a reclamațiilor Capacitatea de a rezolva eventualele reclamații	6	8

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
4	4. Lucrul în echipă	4.1 Componenta și obiectivele echipei	4.1.1 Tipuri de echipe 4.1.2 Etapele formării unei echipe 4.1.3. Obiectivele unei echipe	Teorie: Expunere Conversație Exemplificarea Studiu de caz Practică: Conversație Exercițiu / activitate practică Joc de rol	Suport de curs Calculator/laptop Flipchart Videoproiector Filme didactice Scenariu joc de rol Flipchart Videoproiector	Cunoașterea componentei și obiectivelor echipei	3	8
		4.2 Corelarea propriilor sarcini cu cele ale echipei	4.2.1 Identificarea sarcinilor proprii - în concordanță cu activitatea celorlalți membri ai echipei - în funcție de specificul activității. - în funcție de obiectivele organizației 4.2.2. Facilitarea schimburilor de informații - prin menținerea unei legături permanente între membrii echipei - prin transmiterea datelor într-un timp optim - prin comunicarea lor într-o formă clară, accesibilă 4.2.3 Îndeplinirea, cu profesionalism, a sarcinilor repartizate, în concordanță cu sarcinile celorlalți membri ai echipei	Teorie: Expunere Conversație Exemplificarea Analiza Studiu de caz Practică: Conversație Exercițiu / activitate practică Joc de rol	Suport de curs Calculator/laptop Flipchart Videoproiector Flipchart Videoproiector Scenariu joc de rol	Capacitatea de a identifica sarcinile proprii Capacitatea de a menține o legătură permanentă între membrii echipei pentru a putea facilita schimbul de informații Capacitatea de comunicare a informațiilor într-o formă clară, accesibilă	3	8

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
		4.3 Asumarea atitudinilor constructive în grup	4.3.1 Furnizarea sugestiilor celorlalți membri ai echipei 4.3.2 Solicitarea asistenței în desfășurarea activității, în funcție de situațiile apărute în timpul lucrului 4.3.4 Rezolvarea situațiilor dificile sau neprevăzute prin strânsă colaborare cu ceilalți membri ai echipei	Teorie: Expunere Conversație Exemplificarea Analiza Studiu de caz	Suport de curs Flipchart Calculator/laptop Videoproiector	Capacitatea de a furniza sugestii și informații celorlalți membri ai echipei Capacitatea de a solicita asistență în situațiile apărute în timpul lucrului Capacitatea de a colabora cu ceilalți membri ai echipei pentru rezolvarea situațiilor dificile sau neprevăzute	6	
				Practică: Conversație Exercițiu / activitate practică Joc de rol	Flipchart Videoproiector Scenariu joc de rol			8

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
5	5. Comunicare profesională în limba engleză	5.1 Comunicarea profesională în limba engleză	5.1.1 Formule de salut și de protocol specifice activității agențiilor de turism -formule de salut -formule de protocol specifice relaționării cu clientul și partenerii	Teorie: Expunerea Explicarea Conversația	Suport de curs Flipchart Calculator/laptop Videoproiector Ecran de protecție Ghiduri de conversație Filme și materiale vizuale didactice	Cunoașterea lexicului de specialitate Capacitatea de a se prezenta oral și în scris	18	
			5.1.2 Informații despre activitatea de turism: - unități de cazare, spații hoteliere - unități de alimentație - forme de transport - alte servicii turistice - ocupații în turism - tipuri de pachete turistice 5.1.3 Activitatea în relația cu clienții și partenerii străini 5.1.4 Sistemul relațional - relația cu colegii străini - completarea documentelor operative	Practică: Conversația Exerciții Joc de rol Simulare Activități pe perechi și în grup	Calculator/laptop Videoproiector Flipchart Reviste de specialitate în limba engleză	Capacitatea de a furniza corect informații oral sau în scris clientului străin Obținerea, din mesaje orale, a detaliilor de specialitate relevante pentru a rezolva o sarcină de lucru/pentru a satisface cerințele clienților Cunoașterea limbajului profesional specific comunicării cu furnizorii/partenerii Participarea la conversații utilizând un limbaj adecvat contextului social, cultural și profesional		40

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
6	6. Bazele informaticii în agenția de turism	6.1 Utilizarea editoarelor de text	6.1.1 Deschiderea, editarea, salvarea și listarea documentelor	Teorie: Prezentare Expunere	Flipchart Suport de curs; Calculator/laptop Videoproiector	Capacitatea de a deschide, de a modifica și de a lista un document Capacitatea de a crea documente cu elementele cele mai importante	3	8
				Practică: Exercitii	Flipchart Calculator/laptop			
		6.2 Utilizarea programelor de calcul tabelar	6.2.1 Deschiderea, editarea, salvarea și listarea tabelor 6.2.2 Formule de calcul de bază	Teorie: Prezentare; Expunere;	Flipchart Suport de curs; Calculator/laptop Videoproiector	Capacitatea de lucru cu foi de lucru, de a naviga și de a selecta în celulele unui document Capacitatea de a introduce date și de a obține rezultate folosind datele și formulele simple	6	8
				Practică: Exercitii;	Flipchart Calculator/laptop			
		6.3 Utilizarea funcțiilor de bază ale unui program de realizare a prezentările grafice	6.3.1 Crearea, salvarea și afișarea pe un proiector a prezentărilor grafice 6.3.2 Îmbogățirea prezentării cu elemente vizuale și sincronizarea cu discursul.	Teorie: Prezentare; Expunere;	Flipchart Suport de curs; Calculator/laptop Videoproiector Prezentare Powerpoint	Capacitatea de a crea o prezentare simplă Capacitatea de a deschide și rula o prezentare grafică	3	8
				Practică: Exercitii;	Flipchart Calculator/laptop			
6.4 Utilizarea internetului în companii	6.4.1 Internetul în companii 6.4.2 Aplicații practice ale internetului 6.4.3 World Wide Web 6.4.4 E-mail 6.4.5 Transfer fișiere 6.4.6 Securitatea în Internet	Teorie: Prezentare Expunere	Flipchart Suport de curs; Calculator/laptop Videoproiector Prezentare Powerpoint	Capacitatea de a naviga prin pagini de internet Capacitatea de a alege aplicația potrivită pentru sarcina propusă Capacitatea de a folosi un motor de cautare pe world wide web Capacitatea de a utiliza e-mail-ul Capacitatea de a identifica unele riscuri pe Internet Capacitatea de a recunoaște o tentativă de fraudare	6	8		
		Practică: Exercitii	Calculator/laptop					

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
7.	7. Noțiuni de bază în geografia turismului	7.1 Noțiuni privind geografia României	7.1.1 Cunoașterea potențialului turistic al României 7.1.2 Patrimoniul cultural al unei destinații turistice - definiție și exemple din România 7.1.3 Elemente de artă și de arhitectură a destinației turistice / zonei turistice	Teorie: Prezentare Expunere Practică: Exerciții	Flipchart Suport de curs; Calculator/laptop Videoproiector Flipchart Fișe de lucru	Cunoașterea terminologiei specifice (concepte, termeni, nume proprii) despre potențialul turistic al României Cunoașterea terminologiei specifice referitoare la patrimoniul cultural al unei destinații turistice Cunoașterea unor noțiuni de artă și arhitectură românească	12	16
		7.2 Noțiuni privind geografia europeană și a continentelor extraeuropene	7.2.1 Cunoașterea potențialului turistic al Europei și al zonelor extraeuropene 7.2.2 Patrimoniul cultural al unei destinații turistice - exemple din Europa și zone extraeuropene 7.2.3 Elemente de artă și de arhitectură a destinației turistice / zonei turistice	Teorie: Prezentare; Expunere; Practică: Exerciții	Flipchart Suport de curs; Calculator/laptop Videoproiector Flipchart Fișe de lucru	Cunoașterea terminologiei specifice despre potențialul turistic al zonelor europene și extraeuropene Cunoașterea terminologiei specifice referitoare la patrimoniul cultural al unei destinații turistice Capacitatea de a utiliza noțiuni de artă și arhitectură europeană Capacitatea de a pronunța corect nume geografice existente în manuale, atlase, cărți, reviste, scrise în limbile străine	12	16
		7.3 Citirea hărții	7.3.1 Semne convenționale 7.3.2 Orientarea cu ajutorul hărților	Teorie: Prezentare; Expunere; Practică: Exerciții	Flipchart Suport de curs; Prezentare Powerpoint Flipchart Hărți Fișe de lucru	Capacitatea de a citi o hartă	2	6

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.	8. Tehnici de vânzări în agenția de turism	8.1 Relația agent de turism – client	8.1.1 Tipologia clienților unei agenții de turism 8.1.2 Responsabilitățile agentului de turism privind vânzarea produselor agenției de turism	Teorie: Prezentare Expunere Practică: Exerciții Studii de caz Joc de rol	Suport de curs; Flipchart; Calculator/laptop Videoproiector Fișe studii de caz	Cunoașterea tipologiilor clienților unei agenții de turism Cunoașterea responsabilităților agentului de turism privind vânzarea produselor turistice	6	16
		8.2 Tehnici de vânzare	8.2.1 Tehnici de vânzare	Teorie: Prezentare Expunere Practică: Exerciții; Studii de caz; Joc de rol	Suport de curs; Flipchart; Calculator/laptop Videoproiector Fișe studii de caz	Cunoașterea tehnicilor de vânzare	6	16
		8.3 Limbaj pozitiv versus limbaj negativ	8.3.1 Limbajul pozitiv 8.3.2 Limbajul negativ	Teorie: Prezentare; Expunere; Practică: Exerciții; Studii de caz; Joc de rol	Suport de curs; Flipchart; Calculator/laptop Videoproiector Fișe studii de caz	Capacitatea de a diferenția limbajul pozitiv față de cel negativ	6	8
		8.4 Tactici și tehnici de negociere	8.4.1 Tactici și tehnici de negociere	Teorie: Prezentare; Expunere; Practică: Exerciții; Joc de rol	Suport de curs; Flipchart; Calculator/laptop Videoproiector Fișe studii de caz	Cunoașterea tacticilor și tehnicilor de negociere	6	16

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.	9. Gestionarea solicităților agenției de turism	9.1 Preluarea solicităților clienților	9.1.1 Preluarea solicităților clienților 9.1.2 Elaborarea și transmiterea răspunsurilor cu respectarea termenelor agenției de turism	Teorie: Expunere Conversație Exemplificarea Practică: Conversație Activitate în perechi și pe grupe Joc de rol	Support de curs Flipchart Videoproiector Calculator/laptop Chestionare Flipchart Scenariu joc de rol	Capacitatea de a prelua solicitățile clienților în mod organizat și de a elabora prompt răspunsurile	6	8
		9.2 Atitudini și comportamente în relația cu clienții	9.2.1 Adoptarea unei atitudini permanente receptive și proactive față de solicitările clienților	Teorie: Expunere Conversație Exemplificarea Analiza Practică: Activitate pe grupe Joc de rol	Support de curs Flipchart Videoproiector Scenariu joc de rol Flipchart	Adoptarea unei atitudini receptive și proactive în raport cu solicitările clienților	6	8

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
10.	Prezentarea și operarea în aplicațiile software privind sistemele specifice de rezervări	10.1 Gestionarea sistemelor informatice uzuale pentru rezervări	10.1.1 Funcționarea diverselor sisteme informatice de rezervare	Teorie: Expunere Conversație Practică: Activitate practică independentă	Suport de curs Flipchart Calculator/laptop Videoproiector Aplicații software pentru rezervări	Cunoașterea pașilor de utilizare a sistemelor informatice	12	60
		10.2 Verificarea disponibilității solicitării clienților în sistemul de rezervare	10.2.1 Utilizarea opțiunilor disponibile în sistemele de rezervare pe baza cererilor clienților	Teorie: Expunere Conversație Practică: Activitate practică independentă	Suport de curs Calculator/laptop Flipchart Videoproiector Aplicații software pentru rezervări	Capacitatea de a identifica disponibilitățile în sistemele de rezervare pe baza cererilor clienților	6	16
		10.3 Analiza variantelor de tarif din sistemul de rezervare	10.3.1 Analiza variantelor de tarif în funcție de cerințele clienților 10.3.2 Definitivarea tarifului final, competitiv în raport cu altele similare din sisteme, care reflectă corect serviciile incluse	Teorie: Expunere Conversație Practică: Activitate practică independentă	Suport de curs Calculator/laptop Flipchart Videoproiector Aplicații software pentru rezervări	Capacitatea de a analiza variante de tarif din sistemele de rezervare	6	22
		10.4 Finalizarea rezervării în sistem	10.4.1 Finalizarea rezervării în sistem, în concordanță cu varianta selectată de către client	Teorie: Expunere Conversație Practică: Activitate practică independentă	Suport de curs Calculator/laptop Flipchart Videoproiector Aplicații software pentru rezervări	Capacitatea de a finaliza rezervarea în sistem	6	16

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
11.	11. Studierea, ofertarea și vânzarea serviciilor/ produselor turistice	11.1 Studierea și elaborarea ofertei de servicii turistice	11.1.1 Identificarea destinațiilor turistice pe baza cererilor turiștilor, a analizei de nevoi rezultate din chestionarea clienților și a obiectivelor agenției de turism	Teorie: Expunere Conversație	Suport de curs Flipchart Calculator/laptop Videoproiector	Capacitatea de a identifica destinații turistice pe baza cererilor turiștilor	8	9
			11.1.2 Propunerea serviciilor simple pentru clienți individuali: bilete de avion / tren / autocar, cazare	Activitate practică independentă și pe grupe Joc de rol Simulare	Flipchart Cataloage de specialitate Chestionare ce cuprind: destinația, perioada și durata sejurului, gama de servicii solicitate, bugetul alocat, obiective de vizitat, tipuri de activități solicitate Scenarii joc de rol	Capacitatea de a propune clienților tipuri de servicii simple, servicii adiționale, servicii combinate	12	16
			11.1.3 Propunerea serviciilor adiționale de tip transferuri 11.1.4 Propunerea serviciilor combinate pentru clienți individuali precum transport, cazare 11.1.5 Elaborarea / oferirea pachetelor de servicii turistice, în mai multe variante, în funcție de solicitările clienților, destinație, tipul de servicii oferite, tarif 11.1.6 Prezentarea tipurilor de pachete turistice: interne, externe circuite, croaziere, de odihnă și tratament, turism medical, balnear și de recuperare, pachete prestabilite, diverse	Teorie Expunere Conversație Practică	Suport de curs Flipchart Calculator/laptop Videoproiector Flipchart	Capacitatea de a prezenta diferențiat diferitele tipuri de pachete turistice	6	8

				<p>viză, asigurări medicale, taxe de sejur, taxe rutiere ș.a.), serviciile solicitate și de puterea de cumpărare a clientului</p>	<p>Activitate practică independentă și pe grupe Joc de rol Studiul de caz</p>	<p>Cataloge de specialitate</p>	<p>Cunoașterea principalelor tipuri de cheltuieli suplimentare Capacitatea de a stabili tariful final al unui pachet de servicii</p>	
		<p>11.3.1 Emiterea documentelor de călătorie în timp util, în concordanță cu serviciile turistice contractate de către client, prin specificarea elementelor necesare: datele privind prestatorii de servicii externi, număr de persoane, număr de înnoptări, totalitatea serviciilor achitate de către client</p> <p>11.3.2 Verificarea documentelor de călătorie: voucher turistic, bilete de transport, asigurări medicale, contract cu turistul</p>	<p>Teorie: Expunere Conversație</p> <p>Practică: Activitate practică independentă și pe grupe Joc de rol</p>	<p>Suport de curs Flipchart Calculator/laptop Videoproiector</p> <p>Flipchart Cataloge de specialitate Documente de călătorie</p>	<p>Cunoașterea documentelor de călătorie</p> <p>Cunoașterea elementelor necesare pentru emiterea documentelor de călătorie</p> <p>Capacitatea de a completa și verifica documente de călătorie</p>	6	8	
	<p>11.3. Emiterea documentelor de călătorie</p>							
	<p>11.4 Contractarea serviciului / produsului turistic</p>	<p>11.4.1. Prezentarea contractului-cadru către clienți prin specificarea: condițiilor generale de efectuare a excursiei, drepturilor și obligațiilor clienților, drepturilor și obligațiilor agenției, termenelor de plată, penalizărilor în caz de retragere, situațiilor de forță majoră: întâzieri în traficul aerian, modificări de program din rațiuni politice, greve, condiții meteorologice, situații neprevăzute ce nu pot fi înlăturate de agenție</p> <p>11.4.2 Negocierea clauzelor contractuale bazată pe susținerea</p>	<p>Teorie: Expunere Conversație</p> <p>Practică: Activitate practică independentă și pe grupe Joc de rol Simulare</p>	<p>Suport de curs Flipchart Calculator/laptop Videoproiector</p> <p>Flipchart Cataloge de specialitate Contract cadru de comercializare a pachetelor turistice Scenariu simulare</p>	<p>Cunoașterea semnificației clauzelor contractuale Capacitatea de a prezenta clienților contractelor cadru, cu evidențierea drepturilor și obligațiilor ambelor părți</p> <p>Capacitatea de a negocia clauzele contractuale, facilitând acceptarea clauzelor de către client</p>	6	8	

		cu consecvență a intereselor agenției, cu argumente, cu o atitudine cordială, fermă și folosind un limbaj politicos, concis, clar			Asistarea clientului la completarea contractului	
		11.4.3 Asistența oferită clientului la completarea și semnarea contractului				

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	12. Prezentarea documentelor de evidență operativă și de încasari/plăți specifice activității agenției de turism	12.1. Instrumente și mijloace de plată	12.1.1 Tipuri de instrumente și mijloace de plată 12.1.2 Verificarea cărților de credit și a valutei 12.1.3. Modalități de plată	Teorie: Expunere Conversație Practică: Activitate practică independentă și pe grupe Joc de rol	Suport de curs Flipchart Calculator/laptop Videoproiector Specimen cărți de credit Specimen valută Aparate specifice pentru verificarea valutei Studiu de caz Norme emise de Banca Națională, aflate în vigoare Cataloage BNR	Cunoașterea tipurilor de instrumente și mijloace de plată Cunoașterea modalităților de verificare a cărților de credit și a valutei Cunoașterea normelor BNR în vigoare Cunoașterea modalităților de plată	3	4
		12.2 Documente de încasare	12.2.1 Întocmirea documentelor de încasare, în funcție de tipul lor și în funcție de natura clientului (persoane fizice, persoane juridice) și ținând cont de legislația fiscală în vigoare. 12.2.2 Urmărirea efectuării plăților de către clienți conform scadețelor din contractele de comercializare a pachetelor de servicii turistice 12.2.3 Principii de	Teorie: Expunere Conversație Practică: Activitate practică independentă și pe grupe Joc de rol Simulare	Flipchart Calculator/laptop Videoproiector Norme BNR în vigoare Legislație fiscală în vigoare Chitanțe fiscale Facturi fiscale Dispoziții de încasare/plată Ordin de plată Bonuri POS	Identificarea tipurilor de documente de încasare Capacitatea de a întocmi corect documentele de încasare Capacitatea de a verifica efectuarea plăților de către clienți Cunoașterea modalităților de centralizare a datelor	3	6

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			centralizare și gestionare a datelor: - accesul facil, - pe tipuri de activități (turism intern, turism extern, transport, taxe viză, asigurări medicale și diverse)					
			12.3.1 Documente specifice: cereri de ofertă, oferte către clienți și agenții revânzătoare, comenzi de rezervare/anulare către prestatorii de servicii, confirmări/ modificări de comenzi, contracte, rapoarte scrise, reclamații, chestionare clienți, documente financiar contabile (facturi, facturi pro-forme către clienți și agenții revânzătoare, situații financiare, rapoarte de plăți, borderouri, chitanțe, chitanțe card), vouchere, contracte, analize de piață privind oferta firmelor concurente	Teorie: Expunere Conversație Studiu de caz	Suport de curs Flipchart Calculatoare/laptop Videoproiector		3	
		12.3 Verificarea și înregistrarea documentelor de evidență operativă și operativ-financiară specifice	12.3.2 Verificarea documentelor din punct de	Practică: Conversație Activitate în perechi și pe grupe Problematizarea Studiu de caz	Documente specifice	Cunoașterea documentației specifice Capacitatea de a verifica documentele specifice Cunoașterea modului de înregistrare a documentelor Capacitatea de a opera cu documentele de lucru		6

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFAȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			vedere al conținutului, legalității și al clauzelor contractuale 12.3.3 Înregistrarea documentelor în funcție de conținutul lor					
		12.4. Clasificarea și transmiterea documentelor de evidență operativă și financiară specifice	12.4.1 Clasificarea documentelor imediat după primirea sau emiterea lor, în funcție de sursa de proveniență și de scopul pentru care au fost emise 12.4.2 Transmiterea cu operativitate a documentelor, în funcție de destinația lor 12.4.3 Modalități de transmitere a documentelor: fax, poștă/curier, e-mail, internet, intranet	Teorie: Expunere Conversație Studiu de caz Practică: Activitate pe grupe Studiu de caz	Suport de curs Flipchart Calculator/laptop Videoproiector Documente specifice Documente specifice Registru de evidență a documentelor	Capacitatea de a clasifica documentele în mod corespunzător Capacitatea de a transmite documentele cu operativitate, în termenele stabilite, în funcție de destinația lor Identificarea documentele în funcție de conținutul lor Capacitatea de a utiliza corect mijloacele de comunicare din dotare	6	4
		12.5. Arhivarea documentelor	12.5.1 Tipuri de documente care se arhivează 12.5.2 Criterii de arhivare 12.5.3 Arhivarea	Teorie: Expunere Conversație Exemplificarea Analiza	Calculator/laptop Videoproiector Flipchart	Cunoașterea tipurilor de documente care se arhivează Capacitatea de a arhiva	3	

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			documentelor cu respectarea reglementărilor legale	Practică: Activitate pe grupe Studiu de caz		diverse documente, respectând reglementările legale		4

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
13	13. Polițele de asigurare	13.1 Ofertarea polițelor de asigurare	13.1.1 Stabilirea tipului de poliță de asigurare: storno, de sănătate (individuale sau de grup), de afaceri și ofertarea acesteia	Teorie Expunere Conversație	Suport de curs Flipchart Videoproiector Polițe de asigurare	Capacitatea de a stabili tipul de poliță de asigurare adecvat	2	
				Practică Activitate practică independentă și pe grupe Joc de rol	Flipchart Exemple de polițe de asigurare		3	
		13.2 Completarea polițelor de asigurare	13.2.1 Completarea poliței de asigurare ținând cont de durata sejurului, vârsta persoanei asigurate, programul turistic și posibilitățile financiare ale asiguratului	Teorie Expunere Conversație	Suport de curs Flipchart Videoproiector Exemple de polițe de asigurare	Cunoașterea criteriilor de completare a unei polițe de asigurare Cunoașterea datelor necesare completării poliței de asigurare	2	
			13.2.2 Completarea corectă a polițelor de asigurare cu datele obligatorii	Practică Activitate practică independentă și pe grupe Joc de rol	Flipchart Contracte Polițe de asigurare	Completarea riguroasă a polițelor de asigurare Verificarea cu atenție completarea polițelor de asigurare	3	
13.3 Încasarea contravalorii poliței de asigurare	13.3.1 Încasarea contravalorii poliței de asigurare în funcție de tipul poliței	Teorie Expunere Conversație	Suport de curs Flipchart Videoproiector	Cunoașterea modalităților de încasare a polițelor Verificarea datelor înscrise în poliță	2			
				Practică Activitate practică independentă și pe grupe Joc de rol	Contracte Polițe de asigurare Facturier, chitanțier, ordine de plată etc	Capacitatea de a încasa contravaloarea diferitelor tipuri de polițe		2