

Standard ocupațional

AGENT DE TURISM

În sectorul: *Turism, Hoteluri, Restaurante*

Cod: 341402

Data aprobării:.....

Denumirea documentului:.....

Versiunea:

Data de revizuire preconizată:.....

*Se completează de către
Autoritatea Națională de
Calificări*

Standard ocupațional dezvoltat în cadrul proiectului
„Înființarea Autorității Naționale pentru Calificări“ (Phare EuropeAid 121949/D/SV/RO)

Inițiatorul standardului: Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

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 CIOCĂRLAN – expert consultant THR CG

Autorul calificării:

Dragoș Răducan - secretar general FPTR

Documentația sursă:

- specialiști cu experiență în agenții de turism – agenți de turism, directori agenții de turism, manageri ai agențiilor de turism
- manuale de specialitate.
- legislație cu incidență asupra subramurii.
- 5 Agenții de Turism membre ale Federației Patronatelor din Turismul Românesc

Responsabilitatea pentru conținutul acestui standard ocupațional și al calificărilor bazate pe acest standard ocupațional revine Comitetul Sectorial.

Data validării: 07.02.2008

Numele și semnătura: _____

Descrierea ocupației: AGENT DE TURISM

1) Contextul ocupației

Agentul de turism este persoana calificată care creează, promovează și comercializează programe turistice pentru turiștii străini care vizitează România și pentru turiștii români care pleacă peste hotare.

2) Procesul de lucru

Își desfășoară de obicei activitatea în cadrul agenției de turism, ca persoană angajată cu contract permanent dar cel mai des cu contract de colaborare sau ca persoană fizică autorizată.

Identifică destinațiile turistice solicitate de turiști și le include în circuitul turistic

Concepe tipuri de produse turistice și realizează analize de preț în vederea promovării pe piața turistică.

Promovează produsele turistice direct la client, sau prin punctele proprii de vânzare și prin agențiile detaliste.

Valorifică produsele turistice direct la client sau prin punctele proprii de vânzare și prin agențiile detaliste.

Negociază și încheie contracte cu prestatorii și cu clienții.

Operează cu valută și cu cărți de credit conform legislației în vigoare precum și eliberează documentelor specifice.

Parcurge fazele necesare elaborării polițelor de asigurare.

Asigură continuitatea procesului de activitate de la eliberarea documentelor de încasare pînă la finalizarea tranzacțiilor.

Parcurge etapele necesare pentru întocmirea situațiilor financiare.

3) Lista funcțiilor majore

- Administrarea și transmiterea documentelor
- Prospectarea pieței turistice
- Întocmirea programelor turistice și a analizelor de preț aferente
- Promovarea produsului turistic
- Valorificarea produsului turistic
- Încheierea contractelor cu prestatorii de servicii și clienți
- Valorificarea polițelor de asigurare
- Operarea cu valută și cu cărți de credit
- Urmărirea efectuării plăților
- Întocmirea situațiilor financiare

4) Alte informații relevante

Agentul de turism trebuie să fie clinic sănătos, să fie cel puțin absolvent de liceu cu bacalaureat, în conformitate cu legislația în vigoare privind formarea profesională. Formare profesională care oferă acces la acest nivel: învățământ liceal – filiera tehnologică și vocațională sau învățământ postliceal ori învățământ liceal și program de formare profesională de specialitate în sistemul de formare profesională a adulților.

Nivelul de calificare este 3; Lucrătorul își asumă responsabilitatea pentru îndeplinirea sarcinilor și își adaptează propriul comportament la circumstanțe în cursul rezolvării problemelor

| | |
|--|---|
| <p>Unitățile de competențe cheie</p> <p>Titlul unității 1:</p> <p>Titlul unității 2:</p> <p>Titlul unității . :</p> <p>Titlul unității . :</p> <p>Titlul unității N:</p> | <p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div> |
| <p>Unitățile de competențe generale</p> <p>Titlul unității 1: Lucrul în echipă</p> <p>Titlul unității 2: Asigurarea respectării normelor SSM și PSI</p> | <p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div> |
| <p>Unitățile de competențe specifice</p> <p>Titlul unității 3: Administrarea și transmiterea documentelor</p> <p>Titlul unității 4: Prospectarea pieței turistice</p> <p>Titlul unității 5: Întocmirea programelor turistice și a analizelor de preț aferente</p> <p>Titlul unității 6: Promovarea produsului turistic</p> <p>Titlul unității 7: Valorificarea produsului turistic</p> <p>Titlul unității 8: Încheierea contractelor cu prestatorii de servicii și clienți</p> <p>Titlul unității 9: Valorificarea polițelor de asigurare</p> <p>Titlul unității 10: Operarea cu valută și cu cărți de credit</p> <p>Titlul unității 11: Urmărirea efectuării plăților</p> <p>Titlul unității 12: Întocmirea situațiilor financiare</p> | <p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div> |

| LUCRUL ÎN ECHIPĂ | | | |
|---|---|---|---|
| (unitate generală) | | | Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i> |
| Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism privind identificarea corectă a sarcinilor ce îi revin în cadrul echipei și lucrul efectiv alături de ceilalți membri ai echipei. | | | NIVELUL UNITĂȚII 3 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Identifică sarcinile ce îi revin în cadrul echipei | 1.1. Sarcinile ce îi revin în cadrul echipei sunt identificate în concordanță cu activitatea celorlalți membri ai echipei. 1.2. Sarcinile repartizate în cadrul echipei sunt identificate în mod responsabil și eficient, în funcție de specificul activității. 1.3. Sarcinile proprii sunt identificate în funcție de obiectivele organizației. | - care sunt sarcinile ce îi revin în cadrul echipei în relație cu activitatea celorlalți membri ai echipei? - care sunt sarcinile în cadrul echipei conform specificului activității? - care sunt sarcinile proprii în funcție de obiectivele organizației? | - seriozitate - responsabilitate - flexibilitate |
| 2. Desfășoară activitatea împreună cu membrii echipei | 2.1. Sugestiile și informațiile sunt furnizate celorlalți membri ai echipei 2.2. Este solicitată prompt asistență în desfășurarea activității, în funcție de situațiile apărute în timpul lucrului. 2.3. Sarcinile repartizate sunt îndeplinite cu profesionalism, în concordanță cu sarcinile celorlalți membri ai echipei. 2.4. Situațiile dificile sau neprevăzute se rezolvă prin strânsă colaborare cu ceilalți membri ai echipei | - care sunt ceilalți membri ai echipei? - cum îndeplinește sarcinile cu profesionalism? - care sunt situațiile dificile sau neprevăzute? | - seriozitate - responsabilitate - flexibilitate |

| | | | |
|--|--|---|---|
| <p>3. Facilitează schimburile de informații</p> | <p>3.1. Schimburile de informații sunt facilitate prin menținerea unei legături permanente între membrii echipei 3.2. Schimburile de informații sunt facilitate prin transmiterea datelor într-un timp optim 3.3. Facilitarea schimburilor de informații se face prin comunicarea lor într-o formă clară, accesibilă</p> | <p>- cum sunt facilitate schimburile de informații print-o legătură permanentă între membrii echipei? - cum sunt facilitate schimburile de informații într-un timp optim? - cum sunt facilitate schimburile de informații într-o formă clară, accesibilă?</p> | <p>- seriozitate - responsabilitate - flexibilitate</p> |
| <p>Gama de variabile Membrii echipei: referent outgoing agent de turism agent ticketing agent schimb valutar</p> <p>Situații neprevăzute: -situații de forță majoră</p> <p>Situații dificile: -reclamații -nerespectarea clauzelor contractuale de către prestatorii de servicii -litigii cu clienții/partenerii</p> | | | |
| <p>Tehnici de evaluare recomandate: Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observare directă - Declarații ale altor persoane care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct | | | |

| ASIGURAREA RESPECTĂRII NORMELOR DE S.S.M ȘI P.S.I. | | | |
|---|---|--|---|
| (unitate generală) | | | Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i> |
| Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism de a urmări modul în care sunt aplicate măsurile potrivite, în funcție de specificul activităților, regulamentului de ordine interioară și a situațiilor neprevăzute. | | | NIVELUL UNITĂȚII 3 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Aplică NSSM și NPSI | 1.1. NSSM sunt însușite prin instructaje periodice teoretice și practice 1.2. NPSI sunt însușite prin instructaje periodice teoretice și practice 1.3. Echipamentele din dotarea agenției sunt utilizate cu rapiditate și competență pentru eliminarea pericolelor. | - cum sunt însușite NSSM prin instructaje periodice teoretice și practice ? - cum sunt însușite NPSI prin instructaje periodice teoretice și practice ? - cum sunt utilizate echipamentele din dotarea agenției cu rapiditate și competență pentru eliminarea pericolelor? | - seriozitate - responsabilitate - flexibilitate |

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>2. Identifică și raportează situațiile critice</p> | <p>2.1.Situațiile critice sunt anunțate cu promptitudine și claritate persoanei responsabile. 2.2.Situațiile critice sunt analizate cu responsabilitate, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții. 2.3.Măsurile de eliminare a situațiilor critice sunt luate cu discernământ și promptitudine</p> | <p>- cum sunt anunțate situațiile critice cu promptitudine și claritate persoanei responsabile? - cum sunt analizate situațiile critice cu responsabilitate, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții ? - cum sunt luate măsurile de eliminare a situațiilor critice cu discernământ și promptitudine ?</p> | <p>- seriozitate - responsabilitate - flexibilitate</p> |
| <p>3. Respectă procedurile de urgență și evacuare</p> | <p>3.1.Accidentul este semnalat prin contactarea cu promptitudine a personalului abilitat, conform procedurilor specifice. 3.2.Măsurile de urgență sunt aplicate cu corectitudine, rapiditate și luciditate respectînd procedurile specifice. 3.3. Măsurile de evacuare sunt aplicate cu corectitudine, rapiditate și luciditate respectînd procedurile specifice.</p> | <p>- cum este semnalat accidentul prin contactarea cu promptitudine a personalului abilitat, conform procedurilor specifice ? - cum sunt aplicate măsurile de urgență cu corectitudine, rapiditate și luciditate respectînd procedurile specifice? - cum sunt aplicate măsurile de evacuare cu corectitudine, rapiditate și luciditate respectînd procedurile specifice?</p> | <p>- seriozitate - responsabilitate - flexibilitate</p> |

Gama de variabile:

Defecțiuni care pot apărea la echipamentele de: telecomunicație, aer condiționat, ventilație, iluminat, alarmă;

Activitatea de prevenire a incendiilor presupune dotarea și utilizarea adecvată a echipamentelor specifice: extincatoare cu pulbere, cu CO2, ANSUL (cu spumă, pentru ulei).

Posibile accidente: arsuri, opăririi (cafea, ceai), tăieturi, alunecare pe podea udă

Situații critice pot fi: întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze, accidentări ale personalului sau ale clienților, catastrofe naturale etc.

Persoane responsabile: asistent medical, agent de pază, responsabil PSI, pompier etc.

Organisme specializate:

- inspectori în Protecția Muncii;
- inspectori PSI;

Tehnici de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- -observare directă
- declarații ale altor persoane care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- simulare

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- chestionarea candidatului (test oral)

CertIFICATELE obținute anterior pentru această competență ca urmare a evaluării la absolvirea unor cursuri de formare, pot fi recunoscute ca dovezi

| ADMINISTRAREA ȘI TRANSMITEREA DOCUMENTELOR | | | |
|--|--|---|---|
| (unitate specifică) | | | Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i> |
| Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism privind identificarea, verificarea și operarea cu documentele de evidență operativă specifice activității din cadrul agenției de turism. | | | NIVELUL UNITĂȚII 3 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Înregistrează documente | 1.1 Înregistrarea documentelor se face imediat după primirea sau emiterea lor 1.2 Înregistrarea documentelor se face în funcție de conținutul lor 1.3 Înregistrarea documentelor se face ținând cont de regulamentul intern al agenției | - cum se face înregistrarea documentelor imediat după primirea sau emiterea lor ? - cum se face înregistrarea documentelor în funcție de conținutul lor ? - cum se face înregistrarea documentelor ținând cont de regulamentul intern al agenției | - rigurozitate - meticulozitate - responsabilitate |
| 2. Clasifică documentele | 2.1 Clasificarea documentelor se face în funcție de sursa de proveniență 2.2 Clasificarea documentelor se face imediat după primirea sau emiterea lor 2.3 Clasificarea documentelor se face în funcție de scopul pentru care au fost emise | - cum se face clasificarea documentelor în funcție de sursa de proveniență ? - cum se face clasificarea documentelor imediat după primirea sau emiterea lor ? - cum se face clasificarea documentelor în funcție de scopul pentru care au fost emise? | - rigurozitate - meticulozitate - responsabilitate |

| | | | |
|--------------------------|--|--|---|
| 3. Arhivează documentele | <p>3.1 Arhivarea documentelor se face în ordine cronologică</p> <p>3.2. Arhivarea documentelor se face în funcție de activitățile specifice</p> <p>3.2 Arhivarea documentelor se face periodic conform procedurilor interne</p> <p>3.3 Arhivarea documentelor trebuie să permită accesul facil al persoanelor avizate</p> | <p>- cum se face arhivarea documentelor în ordine cronologică ?</p> <p>- cum se face arhivarea documentelor în funcție de activitățile specifice ?</p> <p>- cum se face arhivarea documentelor periodic conform procedurilor interne ?</p> <p>- cum trebuie să permită arhivarea documentelor accesul facil al persoanelor avizate ?</p> | <p>- rigurozitate</p> <p>- meticulozitate</p> <p>- responsabilitate</p> |
| 4. Verifică documentele | <p>4.1 Documentele sunt verificate din punct de vedere al formei și al conținutului</p> <p>4.2 Documentele se verifică din punct de vedere al respectării normelor legale</p> <p>4.3 Documentele se verifică din punct de vedere al clauzelor contractuale</p> <p>4.4. Erorile de formă sau conținut sunt corectate operativ</p> | <p>- cum sunt verificate documentele din punct de vedere al formei și al conținutului ?</p> <p>- cum se verifică documentele din punct de vedere al respectării normelor legale ?</p> <p>- cum se verifică documentele din punct de vedere al clauzelor contractuale ?</p> <p>- cum sunt corectate operativ erorile de formă sau conținut?</p> | <p>- rigurozitate</p> <p>- meticulozitate</p> <p>- responsabilitate</p> |
| 5. Transmite documentele | <p>5.1 Transmiterea documentelor se face în funcție de destinația lor</p> <p>5.2 Transmiterea documentelor se face cu operativitate, în termenele stabilite</p> <p>5.3 Erorile de transmitere sunt remediate cu operativitate</p> | <p>- cum se face transmiterea documentelor în funcție de destinația lor ?</p> <p>- cum se face transmiterea documentelor cu operativitate, în termenele stabilite ?</p> <p>- cum sunt remediate cu operativitate erorile de transmitere ?</p> | <p>- rigurozitate</p> <p>- meticulozitate</p> <p>- responsabilitate</p> |

Gama de variabile:

Documente care se arhivează:

- cereri de ofertă
- oferte către clienți și agenții revânzătoare
- comenzi de rezervare/anulare către prestatorii de servicii
- confirmări/modificări de comenzi
- documente financiar contabile (facturi, situații financiare, borderouri)
- copii după vouchere
- altele (rapoarte scrise, reclamații, chestionare clienți etc)

Documente care se transmit:

- cereri de ofertă către prestatori de servicii
- comenzi de rezervări către parteneri
- oferte către clienți și agenții revânzătoare
 - documente financiar contabile către departamentul contabilitate(facturi, situații financiare, rapoarte de plăți)
- analize de piață privind oferta firmelor concurente către departamentul marketing
- facturi pro-formă către clienți și agenții revânzătoare

Activități specifice după care se arhivează:

- turism intern
- turism extern
- asigurări
- rent a car
- ticketing
- cărți de credit
- activități financiar contabile

Modul de arhivare: zilnic, săptămânal

Modalitati de transmitere a documentelor:

- fax
- postă
- e-mail
- internet
- intranet

Tipuri de contracte:

- externe(direct cu prestatorii de servicii sau prin intermediul unor parteneri touroperatori)
- interne

Tehnici de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test oral)

| PROSPECTAREA PIEȚEI TURISTICE | | | |
|---|--|--|---|
| (unitate specifică) | | | Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i> |
| Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism privind identificarea destinațiilor turistice solicitate de turiști și includerea lor în circuitul turistic | | | NIVELUL UNITĂȚII 3 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Identifică destinațiile turistice solicitate pe piață la un moment dat | 1.1 Identificarea destinațiilor turistice se face pe baza cererilor provenite de la turiști 1.2 Identificarea destinațiilor turistice se face conform chestionarelor completate de turiști 1.3 Identificarea destinațiilor turistice se face permanent prin discuții directe cu clienții | - cum identifică destinațiile turistice pe baza cererilor ? - cum identifică destinațiile turistice pe baza chestionarelor completate de turiști - cum identifică destinațiile turistice prin discuții directe cu clienții ? | - rigurozitate - meticulozitate - responsabilitate |
| 2. Analizează informațiile obținute | 2.1 Informațiile obținute se analizează în funcție de obiectivele agenției 2.2 Informațiile obținute se analizează în funcție de necesitățile obiective 2.3 Informațiile obținute sunt analizate cu discernământ | - cum se analizează informațiile obținute în funcție de obiectivele agenției ? - cum se analizează informațiile obținute în funcție de necesitățile obiective ? - cum sunt analizate informațiile obținute cu discernământ ? | - rigurozitate - meticulozitate - responsabilitate |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>3. Recomandă destinațiile turistice principale</p> | <p>3.1 Destinațiile recomandate sunt selectate în funcție de cererea clienților 3.2 Destinațiile sunt recomandate pe baza criteriilor de eficiență ale agenției 3.3 Recomandările sunt formulate complet și detaliat</p> | <p>- cum sunt selectate destinațiile recomandate în funcție de cererea clienților ? - cum sunt recomandate destinațiile pe baza criteriilor de eficiență ale agenției ? - cum sunt formulate recomandările complet și detaliat ?</p> | <p>- rigurozitate - meticulozitate - responsabilitate</p> |
| <p>Gama de variabile: Chestionarele cuprind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - destinația - perioada si durata sejurului - gama de servicii solicitate - bugetul alocat - obiective de vizitat - tipuri de activități solicitate | | | |
| <p>Tehnici de evaluare recomandate: Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - observare directă - declarații ale altor persoane care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct <p>Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chestionarea candidatului (test oral) | | | |

| ÎNTOCMIREA PROGRAMELOR TURISTICE ȘI A ANALIZELOR DE PREȚ AFERENTE | | Coduri de referință | |
|--|--|--|---|
| (unitate specifică) | | <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i> | |
| Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism privind conceperea tipurilor de produse turistice și realizarea analizelor de preț în vederea promovării pe piața turistică. | | NIVELUL UNITĂȚII 3 | |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Întocmește programe turistice conform cererilor existente la un moment dat | 1.1 Realizarea programelor turistice noi se face ținând cont de necesitățile obiective 1.2. Întocmirea programelor turistice se face prin ținând cont de contractele cu prestatorii de servicii 1.3. Întocmirea programelor turistice se face prin includerea în circuitul turistic a noi destinații | - cum se face realizarea programelor turistice noi ținând cont de necesitățile obiective ? - cum se face întocmirea programelor turistice prin ținând cont de contractele cu prestatorii de servicii ? - cum se face întocmirea programelor turistice prin includerea în circuitul turistic a noi destinații ? | - responsabilitate - obiectivitate - acuratețe |
| 2. Întocmește analizele de preț aferente programelor | 2.1 Analiza de preț cuprinde toate elementele de cheltuieli obligatorii 2.2 Analiza de preț se face în funcție de serviciile incluse în program 2.3 Analiza de preț se face ținând cont de competitivitatea destinației și de calitatea serviciilor oferite | - cum se face analiza de preț ca să cuprindă toate elementele de cheltuieli obligatorii ? - cum se face analiza de preț în funcție de serviciile incluse în program ? - cum se face analiza de preț ținând cont de competitivitatea destinației și de calitatea serviciilor oferite ? | - responsabilitate - obiectivitate - acuratețe |

| | | | |
|--|--|--|---|
| 3. Stabilește prețul final | <p>3.1. Prețul final al programului trebuie să fie competitiv în raport cu altele similare</p> <p>3.2. Prețul final trebuie să reflecte corect serviciile incluse</p> <p>3.3. Prețul final trebuie să fie detetminat cu acuratețe respectînd modalitatea de calcul specifică</p> | <p>- cum trebuie să fie competitiv prețul final al programului în raport cu altele similare ?</p> <p>- cum trebuie să reflecte corect prețul final al programului serviciile incluse ?</p> <p>- cum trebuie să fie detetminat cu acuratețe prețul final al programului respectînd modalitatea de calcul specific ?</p> | <p>- responsabilitate</p> <p>- obiectivitate</p> <p>- acuratețe</p> |
| <p>Gama de variabile:</p> <p>Tipuri de necesități: turism de afaceri, turism de vacanță și agrement, sporturi de sezon</p> <p>Servicii turistice din oferta programelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cazare - masa - transport - agrement - tratament - opționale (asigurare medicala, transferuri, asistență de specialitate) <p>Elemente de cheltuieli:</p> <ul style="list-style-type: none"> - directe: cazare , masă, transport, agrement, alte servicii - cheltuieli cu ghidul, șoferul - comision - TVA <p>Modalitatea de calcul specifică presupune suma tarifelor serviciilor incluse în program, comisionul agenției, taxe pentru o persoană, ținînd cont de numărul minim al grupului</p> | | | |

Tehnici de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test oral)

| PROMOVREA DIRECTĂ A PRODUSULUI TURISTIC | | | Coduri de referință |
|--|---|---|---|
| (unitate specifică) | | | <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i> |
| Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism privind promovarea produselor turistice direct la client, sau prin punctele proprii de vânzare și prin agențiile detailiste. | | | NIVELUL UNITĂȚII 3 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Promovează destinațiile turistice noi | 1.1. Destinațiile turistice noi sunt promovate prezentând informații generale asupra lor. 1.2. Destinațiile turistice noi sunt prezentate convingător, prin susținerea lor cu argumente. 1.3. Destinațiile noi sunt promovate selectiv, în funcție de intențiile turistice ale clientului. 1.4 Destinațiile turistice noi sunt promovate permanent | - cum sunt promovate destinațiile turistice noi prezentând informații generale asupra lor? - cum sunt prezentate destinațiile turistice noi convingător, prin susținerea lor cu argumente? - cum sunt promovate selectiv, în funcție de intențiile turistice ale clientului destinațiile turistice noi? - cum sunt promovate permanent | - obiectivitate - persuasiune |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>2. Prezintă clientului programele turistice organizate</p> | <p>2.1. Programele turistice organizate sunt prezentate coerent, într-o manieră accesibilă și atractivă. 2.2. Programele turistice organizate sunt prezentate complet, detaliind serviciile turistice cuprinse în ofertă. 2.3. Programele turistice organizate sunt prezentate în funcție de destinația solicitată de client.</p> | <p>- cum sunt prezentate coerent, într-o manieră accesibilă și atractivă programele turistice organizate? - cum sunt prezentate complet programele turistice organizate, detaliind serviciile turistice cuprinse în ofertă ? - cum sunt prezentate programele turistice organizate în funcție de destinația solicitată de client ?</p> | <p>- obiectivitate - persuasiune</p> |
| <p>3. Propune clienților variante posibile ale produselor turistice speciale(la cerere)</p> | <p>3.1. Variantele posibile propuse sunt prezentate obiectiv, evidențiind diferențele dintre ele (avantaje și dezavantaje). 3.2. Variantele posibile sunt propuse în funcție de cererea clientului și posibilitățile sale materiale. 3.3. Variantele posibile propuse sunt prezentate cu claritate, luând în considerare toate ofertele turistice existente în agenție. 3.4. Variantele posibile sunt propuse pe baza consultării cataloagelor de specialitate</p> | <p>- cum sunt prezentate obiectiv variantele posibile propuse, evidențiind diferențele dintre ele (avantaje și dezavantaje) ? - cum sunt propuse variantele posibile în funcție de cererea clientului și posibilitățile sale materiale ? - cum sunt prezentate cu claritate variantele posibile propuse, luând în considerare toate ofertele turistice existente în agenție ? - cum sunt propuse variantele posibile pe baza consultării cataloagelor de specialitate ?</p> | <p>- obiectivitate - persuasiune</p> |

Gama de variabile:

Programe turistice:

- organizate la inițiativa agenției
- organizate la cererea clienților
- specifice/tematice, create pentru un anumit tip de clienți (programe turistice de agement, de afaceri, pelerinaje etc)

Servicii turistice din oferta programelor:

- cazare
- masa
- transport
- agrement
- tratament
- opționale (asigurare medicală, transferuri, asistență de specialitate)

Informații generale asupra destinațiilor turistice noi:

- informații de natură geografică (distanțe, climă, relief)
- informații practice (monedă națională, sănătate, formalități de frontieră, decalaj orar, transporturi interne, adrese utile)
- informații privind obiective turistice

Tehnici de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris, test oral)

| VALORIFICAREA PRODUSULUI TURISTIC | | | |
|--|---|---|---|
| (unitate specifică) | | | Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i> |
| Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism privind valorificarea produselor turistice direct la client sau prin punctele proprii de vânzare și prin agențiile detailiste. | | | NIVELUL UNITĂȚII 3 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Detaliază pachetul de servicii turistice | 1.1. Pachetele turistice sunt detaliate evidențiind fiecare serviciu turistic 1.2. În cazul produselor turistice speciale, serviciile sunt detaliate în mai multe variante, în funcție de cererea clientului. 1.3. Serviciile turistice sunt detaliate punând la dispoziția clienților toate informațiile referitoare la destinația solicitată. | - cum sunt detaliate pachetele turistice evidențiind fiecare serviciu turistic? - cum sunt detaliate serviciile în mai multe variante, în funcție de cererea clientului în cazul produselor turistice speciale ? - cum sunt detaliate serviciile turistice punând la dispoziția clienților toate informațiile referitoare la destinația solicitată? | - rigurozitate - obiectivitate - responsabilitate |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>2. Stabilește prețul final al pachetului de servicii turistice</p> | <p>2.1. Prețul final al serviciilor turistice este stabilit corect, consultând oferta agenției sau cataloagele de prețuri existente.</p> <p>2.2. Prețul final al serviciilor turistice este stabilit ținând cont de toate cheltuielile suplimentare care pot apărea.</p> <p>2.3. Prețul final al pachetului turistic este stabilit ținând cont de totalitatea serviciilor solicitate și de puterea de cumpărare a clientului.</p> <p>2.4. Prețul final al serviciilor turistice este stabilit ținând cont de tarifele transmise de departamentul de outgoing</p> | <p>- cum este stabilit corect prețul final al serviciilor turistice consultând oferta agenției sau cataloagele de prețuri existente?</p> <p>- cum este stabilit prețul final al serviciilor turistice ținând cont de toate cheltuielile suplimentare care pot apărea?</p> <p>- cum este stabilit prețul final al pachetului turistic ținând cont de totalitatea serviciilor solicitate și de puterea de cumpărare a clientului?</p> <p>- cum este stabilit prețul final al serviciilor turistice ținând cont de tarifele transmise de departamentul de outgoing?</p> | <p>- rigurozitate</p> <p>- obiectivitate</p> <p>- responsabilitate</p> |
| <p>3. Emite documente de călătorie (vouchere)</p> | <p>3.1. Documentele de călătorie sunt întocmite corect, evidențiind toate serviciile turistice achitate de către client.</p> <p>3.2. Documentele de călătorie sunt întocmite complet, specificând toate elementele necesare.</p> <p>3.3. Documentele de călătorie sunt emise în timp util, respectând termenele de predare către clienți.</p> | <p>- cum sunt întocmite documentele de călătorie corect, evidențiind toate serviciile turistice achitate de către client?</p> <p>- cum sunt întocmite documentele de călătorie complet, specificând toate elementele necesare?</p> <p>- cum sunt emise documentele de călătorie în timp util, respectând termenele de predare către clienți?</p> | <p>- rigurozitate</p> <p>- obiectivitate</p> <p>- responsabilitate</p> |

Gama de variabile:

Cheltuieli suplimentare:

- taxe de viză
- asigurări medicale
- carte verde (pentru asigurarea autovehiculelor)
- taxe de sejur
- taxe rutiere

Elemente necesare pentru emiterea documentelor de călătorie:

- date privind prestatorii de servicii externi (adresă, telefon, persoană de contact)
- date privind unitățile de cazare (adresă, telefon)
- număr de persoane
- număr de înnoptări
- totalitatea serviciilor achitate de către client
- perioada exactă de desfășurare a sejurului

Documente de călătorie:

- voucher turistic
- bilete de transport
- asigurări medicale
- contractul cu turistul

Tehnici de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris)

| ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR CU PRESTATORII DE SERVICII ȘI CLIENȚII | | | |
|--|--|--|---|
| (unitate specifică) | | | Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i> |
| Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism privind negocierea și încheierea contractelor cu prestatorii și cu clienții. | | | NIVELUL UNITĂȚII 3 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Prezintă clienților contractul cadru(proiect de contract) | 1.1. Contractele-cadru sunt prezentate clienților amănunțit, explicînd semnificația clauzelor contractuale. 1.2. Contractele-cadru sunt prezentate clienților cu claritate, evidențiind drepturile și obligațiile ambelor părți. 1.3. Clauzele contractului-cadru sunt prezentate clienților într-un limbaj accesibil, fiind susținute cu argumente. 1.4. Prezentarea contractului-cadru se face în cunoștință de cauză, în baza normelor interne ale agenției și a legislației în vigoare. | - cum prezintă contractul-cadru explicînd semnificația clauzelor? - cum explică contractul-cadru cu claritate? - cum explică contractul-cadru, argumentînd? | - solicitudine - rigurozitate - responsabilitate |
| 2. Negociază clauzele contractuale | 2.1. Clauzele contractuale sunt negociate abordînd o atitudine cordială, dar fermă. 2.2. Clauzele contractuale sunt negociate susținînd cu consecvență interesele agenției, pe bază de argumente. 2.3. Clauzele contractuale sunt negociate folosind un limbaj politicos, clar și concis. | - cum negociază clauzele contractuale într-un mod politicos dar ferm? - cum negociază contractul argumentînd și susținînd interesele agenției? - cum negociază contractul folosind un limbaj clar și concis? | - solicitudine - rigurozitate - responsabilitate |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>3. Controlează completarea corectă și semnarea contractului de către client</p> | <p>3.1. Contractul este verificat cu atenție, pentru a fi completat corect, în totalitate. 3.2. Verificarea se face pentru fiecare contract în parte, urmărind semnarea lui de către client. 3.3. Contractul este verificat cu promptitudine, pentru a putea remedia eventualele erori în timp util.</p> | <p>- cum controlează completarea în totalitate a contractului? - cum controlează completarea fiecărui contract în parte, urmărind semnarea lui de către client? - cum controlează cu promptitudine, pentru a putea remedia eventualele erori în timp util?</p> | <p>- sollicitudine - rigurozitate - responsabilitate</p> |
| <p>Gama de variabile Clauze contractuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> -condiții generale de efectuare a excursiei -drepturi și obligații ale clienților -drepturi și obligații ale agenției -termene de plată -penalizări în caz de retragere -situații 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>Posibile erori în completarea contractelor de către clienți:</p> <ul style="list-style-type: none"> -date personale incomplete sau eronate -perioada de valabilitate a contractului -destinația turistică sau codul excursiei | | | |

Tehnici de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test oral)

| VALORIFICAREA POLIȚELOR DE ASIGURARE | | | |
|---|---|--|---|
| (unitate specifică) | | | Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i> |
| Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism privind fazele de parcurs în elaborarea polițelor de asigurare. | | | NIVELUL UNITĂȚII 3 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Stabilește tipul poliței de asigurare ce trebuie încasată | 1.1. Tipul poliței de asigurare se stabilește în funcție de durata sejurului. 1.2. Tipul poliței de asigurare se stabilește în funcție de vârsta persoanei asigurate. 1.3. Tipul poliței de asigurare se stabilește ținând cont de tipul programului turistic la care participă persoana asigurată. 1.4. Tipul poliței de asigurare se stabilește în funcție de posibilitățile financiare ale persoanei asigurate. | - cum stabilește polița de asigurare în funcție de durata sejurului? - cum stabilește polița în funcție de vârsta persoanei asigurate? - cum stabilește polița în funcție de tipul programului turistic? - cum stabilește polița în funcție de posibilitățile financiare ale persoanei asigurate? | - responsabilitate - rigurozitate - corectitudine |
| 2. Completează polița de asigurare | 2.1. Polița de asigurare este completată cu acuratețe. 2.2. Polița de asigurare este completată corect, conținând toate datele necesare. 2.3. Polița de asigurare este completată în funcție de tipul ei. | - cum completează polița cu acuratețe? - cum completează polița corect? - cum completează polița în funcție de tipul ei? | - responsabilitate - rigurozitate - corectitudine |

| | | | |
|--|--|--|--|
| 3. Încasează contravaloarea poliței de asigurare | <p>3.1. Contravaloarea poliței de asigurare este încasată în funcție de tipul poliței alese de client.</p> <p>3.2. Contravaloarea poliței de asigurare este încasată respectând concordanța între data emiterii și data încasării</p> <p>3.3. Contravaloarea poliței este încasată acceptând diferite modalități de plată respectând politica agenției</p> | <p>- cum încasează polița în funcție de tipul ei?</p> <p>- cum încasează polița în funcție de data emiterii?</p> <p>- cum încasează contravaloarea poliței acceptând diferite modalități de plată</p> | <p>- responsabilitate</p> <p>- rigurozitate</p> <p>- corectitudine</p> |
| 4. Întocmește rapoarte | <p>4.1. Rapoartele sunt întocmite complet și la obiect.</p> <p>4.2. Rapoartele periodice sunt întocmite la termenele stabilite.</p> <p>4.3. Rapoartele sunt întocmite, respectând datele de începere a valabilității polițelor de asigurare.</p> | <p>- cum întocmește rapoartele complet și la obiect?</p> <p>- cum întocmește rapoartele periodice la termenele stabilite?</p> <p>- cum întocmește rapoartele respectând datele de începere a valabilității polițelor</p> | <p>- responsabilitate</p> <p>- rigurozitate</p> <p>- corectitudine</p> |

Gama de variabile

Datele necesare completării poliței de asigurare:

- numele complet al persoanei asigurate
- data nașterii
- seria pașaportului
- numărul de zile pentru care se face asigurarea
- data începerii valabilității poliței de asigurare

Tipuri de polițe de asigurare:

- de sănătate (individuale sau de grup)
- de afaceri
- de asigurare a autovehiculelor (carte verde)

Rapoarte întocmite către companiile de asigurare:

- periodice (lunare)
- în situații speciale
- restituirea polițelor de asigurare
- modificarea datelor de valabilitate a polițelor

Tehnici de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- simulare

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test oral)

| OPERAREA CU VALUTĂ ȘI CU CĂRȚI DE CREDIT | | | |
|---|---|---|---|
| (unitate specifică) | | | Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i> |
| Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism privind condițiile de operare cu valută și cu cărți de credit conform legislației în vigoare precum și eliberarea documentelor specifice. | | | NIVELUL UNITĂȚII 3 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Verifică cărțile de credit și valuta | 1.1. Cărțile de credit și valutele sunt verificate ținând cont de elementele de identificare specifice. 1.2. Valutele sunt verificate folosind aparate specifice. 1.3. Valutele sunt verificate prin consultarea cataloagelor puse la dispoziție de instituțiile bancare. 1.4. În situații critice, cărțile de credit sunt verificate prin contactarea imediată a unei instituții bancare. | - cum verifică valuta și cărțile de credit după elementele de identificare specifice? - cum verifică valutele folosind aparate specifice? - cum verifică valutele folosind cataloagele BNR? În ce situații contactează instituțiile bancare? | - rigurozitate - responsabilitate - corectitudine - dibăcie |
| 2. Încasează valuta pentru serviciile comandate | 2.1. Valuta este încasată conform tarifului efectiv de vânzare a serviciului turistic. 2.2. Valuta este încasată ținând cont de paritățile transmise de Banca Națională. 2.3. Valuta este încasată ținând cont de normele emise de Banca Națională, aflate în vigoare. | - cum încasează valuta respectând tarifele serviciilor? - cum încasează valuta ținând cont de paritățile transmise de BNR? - cum încasează valuta ținând cont de normele BNR? | - rigurozitate - responsabilitate - corectitudine - dibăcie |

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>3. Întocmește voucherele pentru cărțile de credit tranzacționate</p> | <p>3.1. Voucherele pentru cărți de credit sunt întocmite complet, conținând toate elementele necesare.</p> <p>3.2. Voucherele pentru cărți de credit sunt întocmite corect, în funcție de tipul cărții de credit tranzacționate.</p> <p>3.3. Voucherele pentru cărți de credit sunt întocmite lizibil.</p> | <p>- cum completează voucherele pentru cărțile de credit cu elementele necesare?</p> <p>- cum completează voucherele în funcție de tipul de carte de credit?</p> <p>- cum completează voucherele pentru cărți de credit lizibil?</p> | <p>- rigurozitate</p> <p>- responsabilitate</p> <p>- corectitudine</p> <p>- dibăcie</p> |
|---|--|--|---|

Gama de variabile

Elemente de identificare a cărților de credit:

- sigla companiei care a emis cartea de credit
- semnătura titularului cărții de credit trebuie să corespundă cu semnătura sa dintr-un act de identitate (pașaport)
- codul numeric de pe cartea de credit trebuie să corespundă tipului cărții de credit

Elemente de identificare a valurilor:

- desenele bancnotelor
- fire de siguranță (insertii metalice)
- alte elemente specifice fiecărui tip de bancnotă în parte
- calitatea hârtiei

Aparate specifice pentru verificarea valurilor:

- aparate de identificare insertii metalice
- aparate cu ultraviolete

Cataloagele puse la dispoziție de instituțiile bancare conțin fotocopii față-verso ale bancnotelor aflate în circulație la momentul respectiv.

Situații critice ce pot apărea în cazul operării cu cărți de credit:

- cărți de credit neacoperite
- cărți de credit furate
- cărți de credit false

Elemente necesare conținute în voucherul pentru cărțile de credit tranzacționate:

- date de pe cartea de credit
- detalierea serviciilor încasate
- umele încasate
- codul de autorizare primit din partea instituției bancare
- elemente de identificare a agenției
- elemente de identificare a agentului vânzător

Tipuri de cărți de credit:

VISA

AMERICAN EXPRESS

MASTERCARD

DINNERS

MAESTRO

Tehnici de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- chestionarea candidatului (test scris)

| URMĂRIREA EFECTUĂRII PLĂȚILOR | | | |
|--|---|--|---|
| (unitate specifică) | | | Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i> |
| Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism privind asigurarea continuității procesului de activitate de la eliberarea documentelor de încasare pînă la finalizarea tranzacțiilor. | | | NIVELUL UNITĂȚII 3 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Întocmește documentele de încasare | 1.1. Documentele de încasare sunt întocmite ținînd cont de reglementările Băncii Naționale aflate în vigoare. 1.2. Documentele de încasare sunt întocmite în funcție de natura clientului. 1.3. Documentele de încasare sunt întocmite corect, în funcție de tipul lor. | - cum sunt întocmite documentele de încasare ținînd cont de reglementările BNR? - cum sunt întocmite documentele de încasare în funcție de natura clientului? - cum sunt întocmite documentele de încasare corect în funcție de tipul lor | - rigurozitate - responsabilitate - corectitudine - profesionalism |
| 2. Urmărește efectuarea plăților de către clienți | 2.1. Efectuarea plăților de către clienți este urmărită conform clauzelor din contractele de vânzare a produselor turistice. 2.2. Efectuarea plăților de către clienți este urmărită permanent verificând sumele achitate și sumele rămase de plată. 2.3. Efectuarea plăților de către clienți este urmărită respectând normele interne ale agenției. | - cum este urmărită efectuarea plăților de către clienți conform clauzelor din contractele de vânzare a produselor turistice? - cum este urmărită efectuarea plăților de către clienți permanent verificând sumele achitate și sumele rămase de plată? - cum este urmărită efectuarea plăților de către clienți respectând normele interne ale agenției? | - rigurozitate - responsabilitate - corectitudine - profesionalism |

| | | | |
|--|---|--|--|
| 3. Finalizează tranzacțiile în derulare | <p>3.1. Tranzacțiile sunt finalizate respectînd termenele de predare a documentelor de călătorie.</p> <p>3.2. Tranzacțiile sunt finalizate urmărind încheierea tuturor plăților.</p> <p>3.3. Tranzacțiile sunt finalizate pe baza comandării și confirmării tuturor serviciilor turistice solicitate de către client.</p> | <p>- cum finalizează tranzacțiile respectînd termenele de predare a documentelor de călătorie?</p> <p>- cum încheie tranzacțiile urmărind efectuarea tuturor plăților?</p> <p>- cum încheie tranzacțiile pe baza comandării și confirmării serviciilor solicitate de client?</p> | <p>- rigurozitate</p> <p>- responsabilitate</p> <p>- corectitudine</p> <p>- profesionalism</p> |
| <p>Gama de variabile</p> <p>Tipuri de documente de încasare:</p> <p>-chitanțe fiscale</p> <p>-facturi fiscale</p> <p>-dispoziții de încasare</p> <p>Natura clienților:</p> <p>-persoane fizice</p> <p>-persoane juridice</p> | | | |
| <p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <p>Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - observare directă - declarații ale altor persoane care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decît cele observate direct <p>Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chestionarea candidatului (test oral) | | | |

| ÎNTOCMIREA SITUAȚIILOR FINANCIARE | | | |
|---|--|--|---|
| (unitate specifică) | | | Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i> |
| Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism privind etapele care trebuie parcurse pentru întocmirea situațiilor financiare. | | | NIVELUL UNITĂȚII 3 |
| Elemente de competență | Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare | Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare |
| 1. Centralizează și clasifică datele | 1.1. Datele sunt centralizate și clasificate permanent, pe tipuri de activități și încasări. 1.2. Datele sunt clasificate în funcție de modalitatea de plată. 1.3. Datele sunt centralizate într-o bază de date computerizată, care să permită accesul facil la acestea. | - cum centralizează și clasificate datele, pe tipuri de activități și încasări? - cum clasifică datele în funcție de modalitatea de plată? - cum clasifică datele într-o bază de date computerizată? | - rigurozitate - responsabilitate - corectitudine - profesionalism |

| | | | |
|---|---|---|--|
| 2. Întocmește borderourile | <p>2.1. Borderourile sunt întocmite prin corelarea activității desfășurate cu înregistrările scriptice.</p> <p>2.2. Borderourile sunt întocmite conform normelor interne ale agenției.</p> <p>2.3. Borderourile sunt întocmite corect din punct de vedere financiar-contabil.</p> | <p>- cum întocmește borderourile în funcție de înregistrările scriptice?</p> <p>- cum întocmește borderourile în funcție de normele interne ale agenției?</p> <p>- cum întocmește borderourile corect din punct de vedere financiar-contabil?</p> | <p>- rigurozitate</p> <p>- responsabilitate</p> <p>- corectitudine</p> <p>- profesionalism</p> |
| 3. Emite situații financiare | <p>3.1. Situațiile financiare sunt emise pe baza centralizării încasărilor.</p> <p>3.2. Situațiile financiare sunt emise periodic, urmărind plățile efectuate în perioada respectivă de timp.</p> <p>3.3. Situațiile financiare sunt emise în forma cerută de departamentul care le solicită.</p> | <p>- cum emit situațiile financiare pe baza centralizării încasărilor?</p> <p>- cum emit situațiile financiare la termenele stabilite d normele interne ale agenției?</p> <p>- cum emit situațiile financiare în funcție de departamentul care le solicită?</p> | <p>- rigurozitate</p> <p>- responsabilitate</p> <p>- corectitudine</p> <p>- profesionalism</p> |
| 4. Transmite situațiile financiare la alte departamente | <p>4.1. Situațiile financiare sunt transmise în funcție de conținutul lor.</p> <p>4.2. Situațiile financiare sunt transmise, conform scopului pentru care au fost întocmite.</p> <p>4.3. Situațiile financiare sunt transmise operativ.</p> | <p>- cum transmite situațiile financiare în funcție de conținutul lor?</p> <p>- cum transmite situațiile financiare în funcție de scopul lor?</p> <p>- cum transmite situațiile financiare în mod operativ?</p> | <p>- rigurozitate</p> <p>- responsabilitate</p> <p>- corectitudine</p> <p>- profesionalism</p> |

Gama de variabile

Tipuri de încasări:

- în lei
- în valute convertibile

Tipuri de activități:

- turism intern
- turism extern
- transport
- taxe viză
- asigurări medicale
- diverse (predarea documentelor personale ale clienților către referent; încasări cu cărți de credit)

Modalități de plată:

- cash
- virament (ordin de plată, CEC, cărți de credit)

Situații financiare periodice:

- zilnice
- lunare

Tehnici de evaluare recomandate:

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- chestionarea candidatului (test oral)

