

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Referent outgoing

Domeniul: Turism și alimentație publică

București 1999

Unitatea pilot:

Nouvelles Frontieres Simpa Turism

Coordonator proiect standard ocupațional:

Gabriela Bălănescu

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Corina Ionela Munteanu, Nouvelles Frontieres Simpa Turism

Petre Neagu, agent de turism, Nouvelles Frontieres Simpa Turism

Referenți de specialitate:

Blecher Marcel Bădescu, director general, Nova Turism SRL

Andrei Robotin, secretar general ANAT

Standard aprobat COSA la data de 07-01-1999

Cod COSA: S - 197

© copyright 1999 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Referent outgoing

Descrierea ocupației

Ocupatia de referent outgoing este specifică pentru domeniul turismului.

Referentul outgoing organizează călătoriile individuale și de grup în străinătate - pentru turiști sau oameni de afaceri, punând la dispoziția clientului gama de servicii specifice, pentru orice destinație: cazare în hoteluri sau pensiuni, transport, sejururi pe litoral sau la munte, tratamente, circuite ce includ vizitarea unor obiective de interes major.

Referentul outgoing elaborează studii de piață realiste, pe baza cărora promovează programe turistice de grup sau la cerere, stabilind prețul de vânzare pentru fiecare produs în parte.

De asemenea, referentul outgoing are și o serie de competente de ordin general, transferabile la alte ocupații din alte domenii de activitate (competente de natură administrativă, munca în echipă, comunicare interpersonală, dezvoltare profesională)

Referent outgoing

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Administrație

Unitățile de competență

Administrarea documentelor
Gestionarea informațiilor cu ajutorul calculatorului
Întocmirea documentelor specifice
Raportarea activității
Transmiterea documentelor

Competențe fundamentale

Comunicarea interpersonală
Munca în echipă

Competențe generale la locul de muncă

Dezvoltarea profesională

Competențe specifice

Instruirea ghizilor acompaniatori
Întocmirea programelor turistice

Financiar

Întocmirea decontului pentru activitatea turistică
Stabilirea prețului de vânzare al produsului turistic

Marketing

Întocmirea studiului (analizei) de piață
Promovarea produsului turistic

Relații cu clientela

Acordarea de consultanță la tratativele contractuale
Elaborarea și transmiterea cererilor de ofertă
Monitorizarea derulării programului turistic
Selectarea ofertelor

Administrarea documentelor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Înregistrează documentele	<p>1.1. Documentele sunt înregistrate imediat după emiterea sau primirea lor, pentru a permite evaluarea situației în orice moment.</p> <p>1.2. Documentele sunt înregistrate în funcție de conținutul lor.</p> <p>1.3. Documentele sunt înregistrate conform regulamentului intern al agenției.</p>
2. Clasifică documentele	<p>2.1. Documentele sunt clasificate în funcție de sursa din care provin sau de destinația lor.</p> <p>2.2. Documentele sunt clasificate în funcție de obiectul de activitate pentru care sunt emise.</p> <p>2.3. Clasificarea documentelor se face cu promptitudine, imediat după primirea sau întocmirea lor.</p>
3. Arhivează documentele	<p>3.1. Documentele sunt arhivate în ordine cronologică.</p> <p>3.2. Documentele sunt arhivate într-o formă simplă și ordonată, astfel încât să permită accesul facil al persoanelor avizate.</p> <p>3.3. Documentele sunt arhivate pe activități specifice.</p> <p>3.4. Arhivarea documentelor se face periodic.</p>

Gama de variabile

Documente care se arhivează:

cereri de ofertă
oferte
comenzi
confirmări de comenzi
modificări și anulări de comenzi
facturi
copii ale voucherelor
rapoarte scrise
sesizări și reclamații

Activități specifice în funcție de care se arhivează documentele:

turism intern
turism extern
asigurări
cărți de credit
rent a car
activități financiar-contabile
ticketing
Arhivarea se poate face zilnic sau săptămânal.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:

modul în care înregistrează și clasifică documentele ce urmează a fi arhivate
cunoașterea prevederilor regulamentului intern al agenției privind modul de arhivare a documentelor
cunoașterea conținutului și semnificației documentelor ce urmează a fi arhivate

—

Gestionarea informațiilor cu ajutorul calculatorului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Culege informațiile	1.1. Informațiile culese sunt corecte, provenind din surse de încredere. 1.2. Informațiile culese sunt suficiente și prezintă interes pentru activitatea agenției. 1.3. Informațiile culese sunt complete și detaliate.
2. Clasifică informațiile	2.1. Informațiile sunt clasificate în funcție de specificul și importanța lor. 2.2. Informațiile sunt clasificate în funcție de conținutul lor și sursa din care provin.
3. Păstrează informațiile	3.1. Informațiile sunt păstrate sub forma unui sistem informațional cuprinzător, eficient (computerizat). 3.2. Accesul la informații este limitat și controlat, pentru păstrarea confidențialității lor. 3.3. Informațiile sunt păstrate cu grijă, pentru evitarea pierderii sau compromiterii lor.
4. Actualizează informațiile	4.1. Informațiile sunt actualizate operativ. 4.2. Actualizarea informațiilor se face periodic. 4.3. Informațiile sunt actualizate în funcție de importanța și conținutul

Gama de variabile

Informațiile se referă la:

evidența locurilor valorificate pentru fiecare excursie,
evidența documentelor personale ale turiștilor,
evidența partenerilor externi și interni (agenții revânzătoare)
evidența datelor personale referitoare la clienți

Surse de informații:

rețea informațională proprie
departament Marketing
departament Producție
clienți
agenții concurente
publicații de specialitate

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări :

interesul pentru culegerea de noi informații și capacitatea de a selecta cu responsabilitate informațiile semnificative
capacitatea de interpretare, sintetizare și corelare a informațiilor culese
capacitatea de a selecta informațiile semnificative dintr-un volum mare de informații cu care vine în contact
cunoștințe de operare PC

Întocmirea documentelor specifice

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Concepe și redactează	1.1. Corespondența este concepută complet și coerent. 1.2. Corespondența este redactată clar, concis și la obiect. 1.3. Corespondența este redactată folosind corect termenii de specialitate.
2. Întocmește comenzile	2.1. Comenzile pentru rezervări sunt întocmite în funcție de cererea existentă. 2.2. Comenzile sunt întocmite respectând termenele prevăzute în contract. 2.3. Comenzile pentru rezervări sunt întocmite operativ.
3. Întocmește documentele de călătorie (voucherele)	3.1. Voucherul este întocmit în trei exemplare, detaliind fiecare serviciu în parte. 3.2. Voucherele sunt întocmite pe baza comenzilor, specificând toate elementele necesare.

Gama de variabile

Documente specifice:

cereri de ofertă (redactate într-o limbă de circulație)

comenzi de rezervări

documente de călătorie (vouchere) (redactate în limba țării respective / o limbă de circulație)

Corespondență cu:

partenerii externi

agențiile revânzătoare

filialele proprii

clienții (persoane fizice sau juridice)

companiile transportatoare

Corespondența poate fi transmisă prin poștă sau fax.

Elementele necesare pentru întocmirea voucherelor:

numele complete și exacte ale turiștilor

adresele și numerele de telefon ale hotelurilor

serviciile complete comandate

numele tour-operatorului emitent și al agenției de turism partener

mijlocul de transport, cu precizarea orei de sosire (pentru voucherele de transfer)

mențiuni speciale

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe temeinice privind lexiconul terminologiei specifice cu observațiile respective (în limba engleză).

La evaluare se va urmări capacitatea de redactare corectă și completă a corespondenței și de întocmire a documentelor specifice activității.

Raportarea activității

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
Raportează verbal	2.1. Rapoartele verbale sunt prezentate coerent, într-un limbaj adecvat. 2.2. Rapoartele sunt prezentate în funcție de specificul situației. 2.3. Rapoartele sunt prezentate cu promptitudine, imediat după semnalarea disfuncționalităților.
Redactează rapoarte scrise	1.1. Rapoartele periodice sunt elaborate operativ, respectând termenele stabilite. 1.2. Rapoartele sunt redactate coerent și concis. 1.3. Rapoartele scrise sunt concepute cu obiectivitate, în scopul prezentării corecte a informațiilor.

Gama de variabile

Rapoartele scrise se întocmesc:

periodic:

lunar – rapoarte către sectorul Contabilitate, privitoare la plățile externe din perioada imediat următoare la sfârșitul fiecărui sezon turistic – bilanț pe fiecare destinație în parte (număr de turiști, cifră de afaceri, număr zile turist)

înainte de începerea fiecărui sezon turistic – raport în legătură cu planul de activitate pe sezonul următor la începutul fiecărui sezon – rapoarte privind oferta concurenței

în cazul unor situații speciale:

la întoarcerea din deplasări (delegații) efectuate în scopul contractărilor sau studierii produsului turistic - în acest caz sunt cuprinse în raport și eventualele tarife speciale oferite de prestatori pentru promovarea unor produse turistice care permit pătrunderea pe piață pentru solicitarea aprobării de facilități și servicii speciale pentru clienți fideli

Rapoartele verbale se prezintă în cazul apariției unor disfuncționalități și pot fi urmate de rapoarte scrise în vederea detalierii situației.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări modul în care se informează (scris sau verbal) superiorii, în legătură cu activitatea desfășurată sau cu situațiile speciale ivite (corect, clar, concis, obiectiv, operativ).

–

Transmiterea documentelor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
3. Transmite documentele	3.1. Documentele sunt transmise complet. 3.2. Documentele sunt transmise conform scopului pentru care au fost întocmite. 3.3. Documentele sunt transmise operativ, respectând termenele
Stabilește destinația documentelor	1.1. Destinația documentelor este stabilită în funcție de conținutul lor. 1.2. Destinația documentelor se stabilește în funcție de tipul contractului.
Verifică documentele	2.1. Documentele sunt verificate urmărind concordanța lor cu clauzele contractuale. 2.2. Documentele sunt verificate din punct de vedere al formei și conținutului lor. 2.3. Documentele sunt verificate cu atenție, din punct de vedere al încadrării lor în prevederile legale în vigoare. 2.4. Eventualele erori de formă sau conținut sunt corectate operativ.

Gama de variabile

Documente transmise:

cereri de ofertă către potențialii 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 și Imagine
facturi pro-forma către clienți și agenții revânzătoare

Modalități de transmitere a documentelor:

fax
poștă
Internet
rețea proprie de calculatoare
telex

Tipuri de contracte:

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

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:

modul în care este stabilită destinația fiecărui document
capacitatea de a depista și remedia operativ eventualele erori sau neconcordanțe în elaborarea documentelor
operativitatea și responsabilitatea în transmiterea documentelor specifice

Comunicarea interpersonală

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
3. Comunică cu partenerii / clienții	3.1. Partenerii / clienții sunt tratați cu politețe și considerație. 3.2. Comunicarea cu clienții se face folosind un limbaj accesibil. 3.3. Eventualele neînțelegeri sunt rezolvate cu calm și diplomație.
Comunică membrilor echipei informații despre sarcini, procese sau	1.1. Comunicarea cu colegii se face folosind limbajul adecvat în funcție de poziția ierarhică a fiecăruia. 1.2. Comunicarea se face folosind o exprimare clară, concisă, la obiect. 1.3. Tehnica de comunicare este aleasă în funcție de scopul și importanța comunicării.
Participă la discuțiile de grup pentru a obține rezultatele corespunzătoare în muncă	2.1. Contribuțiile în cadrul discuțiilor de grup sunt constructive. 2.2. Intervențiile se fac în termenii activității despre care se discută. 2.3. Comunicările legate de sarcinile de muncă se fac folosind corect terminologia specifică.

Gama de variabile

Tehnici de comunicare:
verbal (direct, telefonic)
în scris

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:
capacitatea de a comunica corect, în funcție de situație și de raporturile în care se află cu interlocutorul
capacitatea de a se adapta la situații neprevăzute

—

Munca în echipă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

Identifică sarcinile ce îi revin în cadrul echipei

Își desfășoară activitatea împreună cu membrii echipei

CRITERII DE REALIZARE

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 specific.

2.1. Sugestiile și informațiile sunt furnizate celorlalți membri ai echipei în mod operativ.

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.

Gama de variabile

Membrii echipei:
referent outgoing
agent de turism
agent ticketing
agent schimb valutar

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:
capacitatea de muncă în echipă
capacitatea de comunicare interpersonală
adaptabilitatea la situații neprevăzute

—

Dezvoltarea profesională

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
Auto-perfecționare profesională	2.1. Necesarul de auto-instruire se stabilește pe baza auto-evaluării. 2.2. Necesarul de auto-instruire este identificat în funcție de cerințele locului de muncă. 2.3. Sunt consultate periodic toate sursele de informații de specialitate. 2.4. Modalitatea de pregătire se alege în funcție de necesarul de instruire.
Pregătire profesională (cursuri)	1.1. Participarea la cursuri de specializare / perfecționare se face periodic sau ori de câte ori este nevoie. 1.2. Informațiile noi, specifice domeniului, sunt aplicate permanent în cadrul activității profesionale.

Gama de variabile

Modalități de pregătire / perfecționare / auto-perfecționare:

studierea publicațiilor de specialitate (cataloge, reviste, broșuri)
participarea la cursuri periodice / ocazionale

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:
capacitatea de auto-evaluare obiectivă a punctelor slabe care necesită un plus de cunoștințe
disponibilitatea de a participa la cursuri de perfecționare
interesul manifestat pentru a se auto-perfecționa

Instruirea ghizilor acompaniatori

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Selectează ghizii acompaniatori	<p>1.1. Ghizii acompaniatori sunt selectați în funcție de experiența în domeniu.</p> <p>1.2. Ghizii acompaniatori sunt selectați în funcție de limbile străine cunoscute.</p> <p>1.3. Ghizii acompaniatori sunt selectați ținând cont de cunoștințele lor generale referitoare la destinația turistică respectivă.</p>
2. Instruiește ghizii	<p>2.1. Ghizii sunt instruiți prin prezentarea detaliată a programului turistic și a serviciilor incluse.</p> <p>2.2. Ghizii sunt instruiți prin prezentarea obiectivă a unor informații generale referitoare la componența grupului.</p> <p>2.3. Ghizii sunt instruiți punând la dispoziția acestora materiale informative privind destinația turistică.</p> <p>2.4. Ghizii sunt instruiți prin prezentarea și explicarea corectă și detaliată a documentelor de călătorie aferente programului respectiv.</p>
3. Evaluează prestația ghizilor	<p>3.1. Prestația ghizilor este evaluată obiectiv, prin analizarea rapoartelor întocmite de aceștia.</p> <p>3.2. Prestația ghizilor este evaluată culegând informații direct, prin discuții cu clienții participanți la programul turistic sau chiar cu ghizii.</p> <p>3.3. Prestația ghizilor este evaluată operativ, pe baza chestionarelor completate de turiști la încheierea excursiei.</p>

Gama de variabile

Ghizii acompaniatori pot fi atestați la nivel național sau regional.

Componenta grupurilor, după:

vârstă

nivel educațional

pregătire profesională

Materiale informative:

pliante

reviste de specialitate

hărți

ghiduri turistice

Documente de călătorie:

vouchere

bilete de transport

asigurări medicale

lista participanților

repartiția pe camere (rooming list)

lista documentelor personale ale turiștilor

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a selecta obiectiv și de a instrui temeinic ghizii acompaniatori asupra programului turistic la care vor lua parte.

—

Întocmirea programelor turistice

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește datele de bază ale programelor turistice	<p>1.1. Datele de bază ale programelor turistice sunt stabilite pe baza ofertei optime selecționate.</p> <p>1.2. Datele de bază ale programelor turistice sunt stabilite ținând cont de cererea turistică identificată pentru sezonul în curs.</p> <p>1.3. Datele de bază ale programelor turistice cuprind toate serviciile turistice de bază ce urmează a fi incluse în program.</p> <p>1.4. Datele de bază ale programelor turistice sunt stabilite prin fixarea datelor exacte de desfășurare a programului.</p>
2. Stabilește gama de servicii incluse în programele turistice	<p>2.1. Gama de servicii incluse în programul turistic se stabilește prin corelarea cererii turistice cu oferta turistică existentă pe piață.</p> <p>2.2. Gama de servicii din programul turistic se stabilește detaliind serviciile de bază și stabilind corect serviciile auxiliare ce urmează a fi incluse în program.</p> <p>2.3. Gama de servicii incluse în programul turistic cuprinde totalitatea serviciilor suplimentare aferente.</p>
3. Realizează descrierea programelor turistice	<p>3.1. Descrierea programelor turistice se face pe baza ofertei optime alese.</p> <p>3.2. Descrierea analitică a programului turistic este coerentă și completă, respectând ordinea cronologică a etapelor programului și detaliind toate serviciile turistice incluse și toate elementele necesare.</p> <p>3.3. Descrierea sintetică a programelor turistice este realizată cu obiectivitate, pentru a reflecta în mod exact și real serviciile de bază,</p>

Gama de variabile

Descrierea programelor turistice se realizează în două etape:

descriere analitică

descriere sintetică

Descrierea analitică a programului turistic cuprinde:

data și ora plecării / sosirii

mijlocul / mijloacele de transport

componenta grupului

numărul de înnoptări

mesele

excursii incluse în preț

excursii opționale și prețul acestora

Descrierea sintetică a programului turistic cuprinde:

totalitatea serviciilor incluse în preț (număr de nopți, categoria de hotel sau hotelul nominalizat, numărul și felul meselor, transport intern / extern, excursii)

termenele limită de înscriere

condițiile de obținere a vizei și costul acesteia

actele necesare pentru obținerea vizei turistice

prețul excursiei și TVA

servicii suplimentare, neincluse în prețul excursiei (asigurare, transfer, taxă viză)

Serviciile turistice se împart în:

Servicii turistice de bază (transport, cazare)

Servicii turistice auxiliare (transferuri, excursii opționale, ghid)

Servicii turistice suplimentare aferente (asigurări medicale, asigurarea vizei turistice)

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a stabili - pe baza ofertei optime selecționate - datele de bază ale programelor turistice și de a realiza descrierea analitică și sintetică a acestora (corect și complet - conținând toate elementele necesare).

—

Întocmirea decontului pentru activitatea turistică

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Verifică și avizează facturile externe și urmărește plata acestora	<p>1.1. Facturile externe sunt verificate și avizate ținând cont de clauzele contractuale.</p> <p>1.2. Facturile externe sunt verificate și avizate pe baza comenzilor confirmate de prestator.</p> <p>1.3. Facturile externe sunt verificate și avizate ținând cont de prețurile comunicate la confirmarea comenzilor.</p> <p>1.4. Facturile externe sunt avizate verificând corectitudinea sumelor parțiale și totale facturate.</p>
2. Verifică sumele încasate de la clienți / agenții revânzătoare	<p>2.1. Sumele încasate sunt verificate pe baza analizei de preț pentru fiecare program în parte.</p> <p>2.2. Sumele încasate sunt verificate prin corelarea cu factura pro-forma trimisă clientului / agenției revânzătoare.</p> <p>2.3. Sumele încasate sunt verificate pe baza facturilor / chitanțelor fiscale emise de agenția revânzătoare.</p>
3. Întocmește decontul	<p>3.1. Decontul este întocmit precizând indicii cantitativi specifici.</p> <p>3.2. Decontul cuprinde toate cheltuielile directe efectuate de agenție pentru produsul turistic respectiv.</p> <p>3.3. Decontul se întocmește evidențiind încasările efective de la clienți / agenții revânzătoare.</p> <p>3.4. Decontul se întocmește calculând corect raportul cheltuieli / venituri (comision efectiv realizat).</p> <p>3.5. Decontul este întocmit operativ, în ziua începerii derulării programului turistic.</p>

Gama de variabile

Clauze contractuale:

termene de efectuare a plăților

eșalonarea plăților (în avans, integral)

modalități de plată (cash, virament bancar, cu CEC, cu cartea de credit a agenției)

susținerea cheltuielilor bancare

Indici cantitativi specifici:

număr turiști

număr înnoptări

număr zile-turist

Cheltuieli directe efectuate de agenție:

transport

cazare

excursii

transferuri

taxe viză

diurne ghizi

alte cheltuieli aferente ghidului

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:

modul în care avizează facturile externe pe baza comenzilor confirmate de prestator și verificând permanent

respectarea clauzelor contractuale

modul în care întocmește decontul pentru activitatea turistică (complet, corect, operativ)

—

Stabilirea prețului de vânzare al produsului turistic

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
3. Stabilește prețul de vânzare al produsului turistic	<p>3.1. Prețul de vânzare al produsului turistic este competitiv în comparație cu oferta concurenței.</p> <p>3.2. Prețul de vânzare al produsului turistic este cel mai avantajos pentru activitatea agenției.</p> <p>3.3. Prețul de vânzare al produsului turistic se adresează unui segment cât mai larg al clientelei sau unui segment special avut în vedere.</p> <p>3.4. Prețul de vânzare al produsului turistic este stabilit ținând cont de rata inflației.</p>
4. Întocmește factura pro-forma	<p>4.1. Factura pro-forma este întocmită într-o formă clară și completă, evidențiind toate serviciile și prețurile lor.</p> <p>4.2. Factura pro-forma este întocmită conform normelor interne ale agenției.</p> <p>4.3. Factura pro-forma se întocmește precizând termenele și tranșele de plată.</p> <p>4.4. Facturile pro-forma ce se transmit agențiilor revânzătoare conțin specificarea comisionului cedat acestora.</p>
Alege varianta de preț optimă	<p>2.1. Varianta de preț optimă corespunde cel mai bine intereselor părților implicate.</p> <p>2.2. Varianta de preț optimă este viabilă, aleasă în mod obiectiv.</p> <p>2.3. Varianta de preț optimă este aleasă corect, corespunzând cererii efective a clientului.</p>
Elaborează variante de preț pentru același program	<p>1.1. Posibilele variante de preț pentru un program turistic sunt elaborate pe baza criteriilor de eficiență ale agenției.</p> <p>1.2. Variantele de preț pentru programul turistic sunt elaborate ținând cont de perioada de desfășurare a programului.</p> <p>1.3. Variantele de preț pentru programul turistic sunt elaborate ținând cont de calitatea serviciilor oferite.</p>

Gama de variabile

Perioade de desfășurare a programelor turistice:

extrasezon

sezon

cu ocazia unor evenimente speciale (manifestări sportive, culturale, artistice)

Facturile pro-forma se emit către:

agențiile revânzătoare

clienți

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:

capacitatea de a stabili corect prețul de vânzare al unui produs turistic, prin selectarea variantei de preț optime din mai multe variante de preț ale aceluiași program

modul în care întocmește factura pro-forma într-o formă clară și completă, evidențiind toate elementele necesare

Întocmirea studiului (analizei) de piață

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
3. Analizează informațiile culese privind cererea și oferta	<p>3.1. Informațiile sunt analizate cu obiectivitate și discernământ, pentru a le alege pe cele reale din fluxul de false informații transmise intenționat de agențiile concurente.</p> <p>3.2. Informațiile sunt analizate în mod operativ, în funcție de necesitățile obiective ale agenției.</p> <p>3.3. Informațiile sunt analizate prin comparare, ținând cont de corelațiile dintre ele.</p> <p>3.4. Informațiile sunt analizate urmărind gama de servicii propuse și prețurile practicate.</p>
4. Elaborează studiul de piață	<p>4.1. Studiul de piață elaborat este viabil și competitiv.</p> <p>4.2. Studiul de piață este elaborat complet și detaliat.</p> <p>4.3. Studiul de piață este elaborat în conformitate cu normele interne ale agenției.</p>
Identifică cererea turistică a pieței	<p>1.1. Identificarea cererii turistice a pieței se face pe baza cererilor constatate în anii anteriori.</p> <p>1.2. Identificarea cererii turistice a pieței se face pe baza discuțiilor directe cu clienții, agențiile revânzătoare și filialele proprii.</p> <p>1.3. Identificarea cererii turistice a pieței se face folosind corect chestionarele pentru sondaj.</p>
Urmărește oferta turistică	<p>2.1. Oferta turistică concurențială este urmărită folosind rapoartele primite de la Serviciul Marketing.</p> <p>2.2. Oferta turistică concurențială este urmărită direct în agențiile concurente.</p> <p>2.3. Oferta turistică concurențială este urmărită permanent, pe baza informațiilor culese direct de la clienți.</p> <p>2.4. Oferta turistică concurențială este urmărită consultând periodic buletinele informative din lucrările de specialitate.</p>

Gama de variabile

Buletine informative - oferite de:
ANAT (Asociația Națională a Agențiilor de Turism)
Ministerului Turismului
publicații de specialitate

Chestionarele cuprind:
destinația
perioadele de sejur
date personale ale turiștilor
destinații vizitate
tipuri de sejur
tipuri de turism
gama de servicii solicitate
buget alocat pentru vacanțe

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:
obiectivitatea și capacitatea de discernământ în analizarea informațiilor.
spiritul analitic și capacitatea de sintetizare a informațiilor semnificative pe care le primește.
capacitatea de a întocmi studii de piață competitive, respectând normele interne ale agenției.

—

Promovarea produsului turistic

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
Alege metoda de promovare a produsului turistic	1.1. Metoda de promovare a produsului turistic este aleasă în funcție de tipul produsului promovat. 1.2. Metoda de promovare a produsului turistic este aleasă în funcție de segmentul clientelei căruia i se adresează oferta. 1.3. Metoda de promovare a produsului turistic este aleasă ținând cont de experiența colaborărilor anterioare cu clientul respectiv.
Promovează produsul turistic	2.1. Produsul turistic este promovat direct folosind un limbaj clar și accesibil. 2.2. Oferta referitoare la produsul turistic este întocmită coerent și detaliat, într-o manieră cât mai atractivă. 2.3. Oferta referitoare la produsul turistic este promovată complet (în totalitate) către agențiile revânzătoare și selectiv către clienți. 2.4. Produsul turistic este prezentat clientului în mai multe variante, în funcție de cererea manifestată. 2.5. Oferta referitoare la produsele turistice ale agenției este promovată periodic, la începutul fiecărui sezon turistic. 2.6. Produsul turistic este promovat folosind mijloace publicitare

Gama de variabile

Metode de promovare a produsului turistic:

Promovare directă (la locul vânzării)

Promovare indirectă (oferte transmise prin poștă sau fax)

Tipuri de produse turistice:

Produse speciale (la cererea clientului)

Produse incluse în planul de activitate al agenției (programe turistice organizate)

Clientela cuprinde:

Turiști

Agenții revânzătoare

Mijloace publicitare specifice pentru promovarea produsului turistic:

broșuri

pliante

cataloge

articole în reviste de specialitate

alte materiale publicitare

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a promova produsele turistice ale agenției folosind metoda cea mai potrivită, aleasă în funcție de client și de tipul produsului turistic.

Acordarea de consultanță la tratativele contractuale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
3. Recomandă adoptarea clauzelor contractuale optime	3.1. Clauzele contractuale recomandate se înscriu în normele interne ale agenției. 3.2. Clauzele contractuale recomandate sunt prezentate în cunoștință de cauză și susținute cu argumente solide. 3.3. Clauzele contractuale recomandate sunt cele considerate a fi cele mai avantajoase pentru activitatea agenției.
Identifică dorințele părților participante la tratative	1.1. Doleanțele partenerilor sunt identificate cu claritate. 1.2. Doleanțele partenerilor sunt luate în considerare pe întreg parcursul desfășurării tratativelor. 1.3. Cerințele partenerilor sunt acceptate în funcție de eficiența lor comercială.
Propune soluții posibile	2.1. Soluțiile propuse sunt viabile și acceptabile pentru ambele părți. 2.2. Soluțiile propuse servesc în permanență interesele agenției. 2.3. Soluțiile sunt prezentate în mod atractiv, clar, convingător și la

Gama de variabile

Tratativele contractuale se referă la:

contracte externe – cu parteneri externi (tour-operatori, prestatori de servicii, companii transportatoare)
contracte interne – cu parteneri interni (agenții revânzătoare).

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a se adapta la situații neprevăzute care apar în timpul desfășurării tratativelor contractuale și spontaneitatea cu care formulează posibile soluții viabile pentru rezolvarea doleanțelor partenerilor.

Elaborarea și transmiterea cererilor de ofertă

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
3. Transmite cererile de ofertă	3.1. Cererile de ofertă sunt transmise imediat după elaborarea planului de activitate al agenției pentru perioada următoare. 3.2. Cererile de ofertă sunt transmise operativ, în momentul solicitării serviciilor de către client. 3.3. Cererile de ofertă sunt transmise în totalitate, pentru a oferi prestatorilor de servicii o imagine completă a serviciilor solicitate.
Elaborează cererile de ofertă	2.1. Cererile de ofertă sunt elaborate în funcție de planul de activitate al agenției pe anul respectiv sau în funcție de solicitările clienților. 2.2. Cererile de ofertă sunt elaborate corect și complet, conținând toate elementele necesare. 2.3. Cererile de ofertă sunt prezentate în forma cerută de normele interne ale agenției.
Selectează prestatorii de servicii	1.1. Prestatorii de servicii sunt selectați în funcție de credibilitatea rezultată din referințe și din experiența unor colaborări anterioare. 1.2. Prestatorii de servicii sunt selectați în mod obiectiv, în funcție de cerințele de perspectivă ale pieței. 1.3. Prestatorii de servicii sunt selectați în funcție de criteriile de eficiență ale agenției.

Gama de variabile

Criterii de eficiență în alegerea prestatorilor de servicii:
competitivitatea prețului practicat
diversitatea serviciilor oferite
calitatea serviciilor

Prestatorii de servicii cu care se colaborează:
tur operatori (companii de turism cu programe proprii)
companii transportatoare
hoteluri

Elemente necesare cuprinse în cererea de ofertă:
perioadele exacte
numărul de persoane
tipurile de cazări
servicii suplimentare

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:
capacitatea de a selecta corect și obiectiv prestatorii de servicii competitivi
capacitatea de a elabora și transmite cereri de ofertă coerente și complete
cunoștințele privind:
politica comercială a agenției
cererea de servicii de pe piață

Monitorizarea derulării programului turistic

Descrierea unității

Această unitate presupune identificarea și analizarea disfuncționalităților apărute pe parcursul desfășurării programelor turistice și formularea soluțiilor pentru rezolvarea problemelor, urmată de o evaluare obiectivă a desfășurării programelor.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
3. Soluționează reclamațiile / disfuncționalitățile	<p>3.1. Disfuncționalitățile sunt soluționate în mod operativ, respectând termenii contractuali.</p> <p>3.2. Reclamațiile / disfuncționalitățile sunt soluționate prin contactarea neîntârziată a partenerilor implicați.</p> <p>3.3. Disfuncționalitățile care depășesc limita de competență sunt soluționate prin colaborare cu superiorii.</p> <p>3.4. Disfuncționalitățile sunt soluționate respectând interesele tuturor părților implicate.</p>
4. Evaluează desfășurarea programului turistic	<p>4.1. Desfășurarea programului turistic este evaluată obiectiv, pe baza informațiilor culese de la toți cei implicați în derularea acestuia.</p> <p>4.2. Desfășurarea programului turistic este evaluată operativ, imediat după încheierea excursiei.</p> <p>4.3. Desfășurarea programului turistic este evaluată urmărind dacă toate serviciile turistice au fost furnizate de către prestator conform clauzelor contractuale (d.p.d.v. cantitativ și calitativ).</p>
Analizează reclamațiile / disfuncționalitățile	<p>2.1. Modificările apărute în derularea contractului sunt analizate prin discuții cu prestatorii de servicii, pe baza prevederilor contractului extern.</p> <p>2.2. Disfuncționalitățile sunt analizate prin compararea cu termenii inițiali prevăzuți în contract.</p> <p>2.3. Disfuncționalitățile sunt analizate cu promptitudine, constructiv,</p>
Identifică disfuncționalitățile	<p>1.1. Disfuncționalitățile sunt identificate prin urmărirea permanentă a derulării contractelor și a programelor turistice.</p> <p>1.2. Disfuncționalitățile sunt identificate corect, prin discuții directe cu clienții.</p> <p>1.3. Disfuncționalitățile sunt identificate operativ, la sesizarea partenerilor sau a clienților.</p> <p>1.4. Disfuncționalitățile sunt recepționate cu atenție, pentru a fi corect înțelese și soluționate.</p>

Gama de variabile

Disfuncționalități posibile:

număr de persoane plătitoare mai mare decât numărul de locuri rezervate
număr de persoane plătitoare mai mic decât numărul minim necesar pentru constituirea grupului
probleme apărute la locul excursiei și comunicate de către ghidul acompaniator
întârzieri în desfășurarea programelor
facturarea necorespunzătoare a serviciilor de către prestatori.

Reclamațiile primite din partea clienților se referă la:

calitatea serviciilor:
de transport
la sol
prestația și operativitatea personalului agenției

Factori implicați în derularea programului turistic:

turiști
prestatori de servicii externi
ghizi acompaniatori

Ghid pentru evaluare

La evaluare se vor urmări:

modul de rezolvare – cu operativitate și profesionalism – a unor disfuncționalități apărute pe parcursul derulării contractelor și a programelor turistice.
capacitatea de a face o evaluare corectă a desfășurării programului, după încheierea acestuia.

–

Selectarea ofertelor

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Analizează ofertele	1.1. Ofertele primite sunt analizate în conformitate cu politica comercială și financiară a agenției. 1.2. Ofertele primite sunt analizate cu discernământ, ținând cont de credibilitatea și notorietatea prestatorilor de servicii care le-au transmis.
2. Selectează oferta optimă	2.1. Oferta optimă este selectată după criterii de eficiență, pe baza planului de activitate al agenției pe sezonul turistic în curs și pe cel următor. 2.2. Oferta optimă este selectată ținând cont de cererea turistică existentă pe piață la momentul respectiv. 2.3. Oferta optimă este selectată în funcție de puterea de cumpărare a clienței. 2.4. Oferta optimă selectată conține gama cea mai variată de servicii

Gama de variabile

Selectarea ofertelor se face în două etape:
selectarea preliminară – se aleg mai multe oferte acceptabile
selectarea finală – se alege oferta optimă

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări capacitatea de a analiza cu discernământ ofertele primite, respectând criteriile de eficiență ale agenției, și de a selecta în urma acestei analize oferta optimă.

–