

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI**  
**STANDARD OCUPAȚIONAL**  
**AGENT DE TURISM PENTRU CIRCUITE TEMATICE**

**Sectorul:** Turism, Hoteluri și Restaurante

**Versiunea:** 00

**Data aprobării:** 20/12/2012

**Data propusă pentru revizuire:** 01.11.2016

**Inițiator proiect:**

Asociația PartNET – Parteneriat pentru Dezvoltare Durabilă

**Echipa de redactare:**

Mihalache Iolanda Elena - Președinte, Asociația PartNET- Parteneriat pentru Dezvoltare Durabilă

Hurduzeu Gheorghe - Prodecan, Facultatea de Relații Economice Internaționale, Academia de Studii Economice

Țigu Gabriela - Prorector, Academia de Studii Economice

**Verificator sectorial:**

Ciocârlan Marin - Evaluator de programe de formare profesională, MMFPS - DMPSMB

**Comisia de validare:**

Răducan Dragoș - Președinte Comitet Sectorial Turism, Hoteluri și Restaurante

Luca Constantin - Membru Comitet Sectorial Turism, Hoteluri și Restaurante

Ilie Loredana - Membru Comitet Sectorial Turism, Hoteluri și Restaurante

**Denumirea documentului electronic:** SO\_agent de turism pentru circuite tematice\_00

**Responsabilitatea pentru conținutul standardului ocupațional revine Comitetului Sectorial Turism, Hoteluri și Restaurante**

**Standard ocupațional dezvoltat în cadrul proiectului „Instrumente strategice pentru ocupare în industria turismului“ (POSDRU/82/5.1/S/58276)**

**Prezentul document a fost elaborat ca rezultat al dezvoltării analizei ocupaționale pentru aria ocupațională AGENT DE TURISM PENTRU CIRCUITE TEMATICE, grupa COR 4221 „Consultanți și funcționari în agențiile de voiaj”.**

**Ocupațiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupaționale sunt:**  
AGENT DE TURISM PENTRU CIRCUITE TEMATICE – cod COR 422111

### **Descrierea ocupației**

Ocupația *Agent de turism pentru circuite tematice* este practică în sectorul turism, hoteluri și restaurante de către persoane angajate la agenții de turism, cu contract permanent, cu contract de colaborare sau ca persoana fizică autorizată. Agentul de turism pentru circuite tematice deține următoarele competențe:

- identifică destinațiile turistice solicitate de turiști și le include în circuitul turistic tematic;
- concepe tipuri de produse turistice și realizează analize de preț în vederea promovării pe piața turistică;
- promovează și valorifică produsele turistice direct la client, sau prin punctele proprii de vânzare și prin agențiile detailiste;
- negociază și încheie contracte cu prestatorii și cu clienții;
- operează cu instrumente și mijloace de plată conform legislației în vigoare și eliberează documente specifice;
- parcurge fazele necesare elaborării polițelor de asigurare;
- asigură continuitatea procesului de activitate de la eliberarea documentelor de încasare până la finalizarea tranzacțiilor;
- utilizează un Software de Informare Geografică – SIG sau similar;

#### *Descrierea aplicației informatice SIG.*

Aplicația SIG este o hartă digitală care are 4 moduri de vizualizare:

- harta generală;
- imagine din satelit;
- harta terenului;
- harta hibrid care îmbină viziunea din satelit cu harta generală.

În această aplicație sunt stocate obiective de interes din turism: unități de cazare, edificii istorice, zone ocrotite, edificii religioase, monumente arhitecturale, elemente tradiționale de gastronomie, elemente de etnografie și folclor, datini și obiceiuri populare; elemente de speologie.

Acestea sunt amplasate pe harta Software-ului de Informare Geografică - SIG în funcție de coordonatele lor geografice, fiind identificate printr-o pictogramă corespunzătoare tipului de punct de interes.

Navigarea pe hartă se face prin tragere/glisare: ținând butonul apăsat pe harta de bază și mișcând mouse-ul, sau prin butoanele/săgețile amplasate în stânga hărții. Mărirea sau micșorarea hărții se face prin butoanele din stânga care au pictogramele „+” respectiv „-”.

În partea din stânga-sus, deasupra hărții regăsim butoane care ajută utilizatorul să efectueze următoarele:

- revenirea hărții la dimensiunea inițială;
- mărirea unei zone a hărții selectată de utilizator;
- măsurarea unei distanțe indicate de utilizator;
- măsurarea unei suprafețe indicate de utilizator;
- ștergerea opțiunilor anterioare;
- deschiderea colecției punctelor de interes.

În partea dreaptă, lângă harta, SIG-ul conține o secțiune în care se poate selecta și deselecta tipuri de puncte de interes care creează trasee turistice, pentru a fi sau a nu fi afișate pe hartă.

Colecția de puncte de interes permite utilizatorului să vizualizeze obiectivele turistice din baza de date și să afle informații despre acestea: descriere, site web, e-mail, telefon, tarife.

Tot în acest modul al SIG-ului se pot crea trasee turistice tematice selectând cel puțin 2 puncte de interes și apăsând pe butonul “Creează traseul!”. Traseul va fi indicat pe hartă printr-un drum de culoare mov care unește obiectivele turistice, totodată în partea dreaptă lângă hartă vor apărea informații GPS.

SIG-ul se poate accesa la adresa URL: [demosig.portal-job-turism.ro](http://demosig.portal-job-turism.ro).

Pentru a utiliza SIG-ul este necesar să dispuneți de un user și o parolă și vă rugăm a vă adresa la adresa [office@partnet.ro](mailto:office@partnet.ro) pentru mai multe informații.

*Agentul de turism pentru circuite tematice* poate lucra fie singur, corespunzător cunoștințelor teoretice și practice pe care se bazează specialitatea lui, fie în echipă, alături de alți angajați/colaboratori din cadrul agenției de turism.

Persoana care practică această ocupație trebuie să fie clinic sănătoasă, absolvent de studii superioare și absolvent al unui program de formare profesională pentru ocupația de *Agent de turism pentru circuite tematice*.

## Lista unităților de competență

Titluri și categorii de unități de competență	Nivel de responsabilitate și autonomie
<p><b>Unități de competență cheie</b></p> <p><b>Titlul unității 1:</b> Comunicare în limba oficială  <b>Titlul unității 2:</b> Comunicare în limbi străine  <b>Titlul unității 3:</b> Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie  <b>Titlul unității 4:</b> Competențe informatice/digitale  <b>Titlul unității 5:</b> Competența de a învăța  <b>Titlul unității 6:</b> Competențe sociale și civice  <b>Titlul unității 7:</b> Competențe antreprenoriale  <b>Titlul unității 8:</b> Competența de exprimare culturală</p>	<p>6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC</p>
<p><b>Unități de competență generale</b></p> <p><b>Titlul unității 1:</b> Organizarea activității proprii  <b>Titlul unității 2:</b> Aplicarea prevederilor legale referitoare la S.S.M și P.S.I.</p>	<p>6EQF / 4CNC  6EQF / 3CNC</p>
<p><b>Unități de competență specifice</b></p> <p><b>Titlul unității 1:</b> Administrarea documentelor  <b>Titlul unității 2:</b> Prospectarea pieței turistice  <b>Titlul unității 3:</b> Întocmirea pachetelor turistice tematice  <b>Titlul unității 4:</b> Promovarea ofertelor pachetelor turistice tematice  <b>Titlul unității 5:</b> Încheierea contractelor cu prestatorii de servicii și clienții  <b>Titlul unității 6:</b> Întocmirea polițelor de asigurare  <b>Titlul unității 7:</b> Operarea cu instrumente și mijloace de plată  <b>Titlul unității 8:</b> Urmărirea efectuării plăților  <b>Titlul unității 9:</b> Asistarea clientului pe parcursul derulării circuitului tematic</p>	<p>6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC  6EQF / 4CNC</p>

<b>1. Organizarea activității proprii</b> (unitate generală)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> 6EQF / 4CNC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Stabilește prioritățile individuale.	1.1. Prioritățile individuale sunt stabilite în funcție de calendarul agenției. 1.2. Prioritățile individuale sunt stabilite printr-o estimare realistă a timpului necesar pentru derularea fiecărei activități în parte. 1.3. Prioritățile individuale sunt stabilite avându-se în vedere disponibilitatea colaboratorilor/membrilor echipei implicați în rezolvarea problemelor. 1.4. Prioritățile individuale sunt stabilite în mod coerent pentru asigurarea fluentei în activitate și evitarea disfuncționalităților.	Stabilirea priorităților individuale se face cu: - seriozitate - responsabilitate - flexibilitate
2. Planifică etapele activităților.	2.1. Etapele activităților sunt planificate astfel încât acestea să se poată încadra în termenele prevăzute/prestabilite. 2.2. Etapele activităților sunt planificate având în vedere posibilitatea apariției pe parcurs a unor situații neprevăzute. 2.3. Etapele activităților sunt planificate de comun acord cu ceilalți membri ai echipei.	Planificarea etapelor activității se face cu: - seriozitate - responsabilitate - promptitudine - flexibilitate
3. Revizuieste planificarea activităților.	3.1. Planificarea activităților este revizuită urmărind ca activitățile nerealizate să fie replanificate, astfel încât să se realizeze la termenele prestabilite. 3.2. Planificarea activităților este revizuită având în vedere modificarea duratei activităților în funcție de timpul disponibil și de priorități. 3.3. Planificarea activităților este revizuită având în vedere corelarea permanentă a celor replanificate cu cele aflate în derulare pentru evitarea unor suprapuneri generatoare de disfuncționalități.	Revizuirea planificării activităților se face cu: - promptitudine - seriozitate - responsabilitate
<b>Contexte:</b> - activitatea are caracter permanent; - activitatea se desfășoară individual / în echipă.		
<b>Gama de variabile:</b> Membrii echipei: - angajați ai departamentului financiar – contabil; - angajați ai departamentului marketing; - angajați ai departamentului juridic; - angajați ai departamentului administrativ; - ghizi de turism;		

- agenți de rezervări.

Situații neprevăzute:

- situații de forță majoră.

Situații dificile:

- reclamații;

- nerespectarea clauzelor contractuale de către prestatorii de servicii;

- litigii cu clienții/partenerii.

**Cunoștințe:**

- noțiuni de planificare și organizare;

- noțiuni de relații publice și comunicare;

- criterii de prioritizare;

- tipuri de disfuncționalități specifice activității;

- planificarea programului propriu pe etape în corelație cu ceilalți colaboratori;

- planificarea programului propriu pe etape conform obiectivelor propuse;

- replanificarea activităților proprii în funcție de cerințele momentului.

<b>2. Aplicarea prevederilor legale referitoare la S.S.M și P.S.I.</b>  (unitate generală)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie 5 EQF/ 3CNC</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Identifică posibilele riscuri specifice activității.	1.1. Posibilele riscuri specifice sunt identificate în corelație cu tipul activității. 1.2. Posibilele riscuri specifice activității sunt identificate având în vedere cazurile anterior întâlnite. 1.3. Posibilele riscuri specifice activității sunt identificate în conformitate cu prevederile reglementărilor interne.	Identificarea posibilelor riscuri specifice activității se realizează cu: - seriozitate - responsabilitate - rapiditate
2. Urmărește aplicarea prevederilor normelor SSM și PSI.	2.1. Aplicarea prevederilor normelor de SSM și PSI sunt urmărite în conformitate cu specificul activităților. 2.2. Aplicarea prevederilor normelor de SSM și PSI sunt urmărite conform instructajelor periodice efectuate de personalul abilitat. 2.3. Aplicarea prevederilor normelor de SSM și PSI sunt urmărite pe întreaga perioadă de desfășurare a activităților.	Urmărirea aplicării prevederilor normelor SSM și PSI se realizează cu: - seriozitate - responsabilitate - promptitudine - claritate - discernământ
3. Coordonează implementarea procedurilor de urgență.	3.1. Implementarea procedurilor de urgență sunt coordonate conform prevederilor din planul de intervenție. 3.2. Implementarea procedurilor de urgență sunt coordonate evitându-se agravarea situației deja creată. 3.3. Implementarea procedurilor de urgență este coordonată în mod adecvat situației intervenite.	Coordonarea implementării procedurilor de urgență se realizează cu: - promptitudine - responsabilitate - luciditate
<b>Contexte:</b> - activitatea are caracter permanent și este obligatorie în toate contextele de desfășurare a activităților: agenția de turism, traseul turistic tematic, spațiile de cazare, restaurante, locuri de agrement.		
<b>Gama de variabile:</b> - 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, opăriri (cafea, ceai), tăieturi, alunecare pe podea udă; - situații critice pot fi: întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze, accidente ale personalului sau ale clienților, catastrofe naturale, etc. - persoane responsabile: asistent medical, agent de pază, responsabil PSI, pompier; organisme specializate: - inspectori în Protecția Muncii; - inspectori PSI.		
<b>Cunoștințe:</b> - legislația specifică în domeniul SSM și PSI;		

- tipurile de situații cu potențial de risc;
- cerințele referitoare la asigurarea securității turiștilor;
- prevederi legale privind acțiunile de realizat în situații de urgență;
- tipuri de servicii specializate și persoane abilitate pentru intervenția în situații de urgență;
- modalități de intervenție în situații de urgență;
- tipuri de accidente și modalități de intervenție.



<b>1. Administrarea documentelor</b>  (unitate specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b>  6EQF / 4CNC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Înregistrează și organizează documentele.	1.1. Documentele se înregistrează imediat după primirea sau emiterea lor. 1.2. Documentele se înregistrează în funcție de conținutul lor. 1.3. Documentele se înregistrează ținând cont de regulamentul intern al agenției. 1.4. Documentele se înregistrează în funcție de sursa de proveniență și scopul pentru care au fost emise.	Înregistrarea documentelor se realizează cu: - rigurozitate - meticulozitate - responsabilitate
2. Verifică documentele.	2.1. Documentele sunt verificate din punct de vedere al formei și al conținutului. 2.2. Documentele se verifică din punct de vedere al respectării normelor legale. 2.3. Documentele se verifică din punct de vedere al clauzelor contractuale.	Verificarea documentelor se realizează cu: - rigurozitate - meticulozitate - responsabilitate - operativitate
3. Transmite documentele.	3.1. Documentele sunt transmise în funcție de destinația lor. 3.2. Documentele sunt transmise în termenii stabilite. 3.3. Erorile de transmitere a documentelor sunt remediate.	Transmiterea documentelor se realizează cu: - rigurozitate - meticulozitate - responsabilitate - operativitate
4. Arhivează documentele.	4.1. Documentele se arhivează în ordine cronologică. 4.2. Documentele se arhivează conform procedurilor interne/ normelor legale. 4.3. Documentele se arhivează astfel încât să permită accesul facil al persoanelor avizate.	Arhivarea documentelor se realizează cu: - rigurozitate - meticulozitate - responsabilitate
<b>Contexte:</b> - activitatea are caracter permanent și obligatoriu; - munca este realizată și în colaborare cu membrii echipei din agenția de turism și cu terțe persoane din afara agenției; - activitatea se desfășoară în agenția de turism/societatea comercială.		
<b>Gama de variabile:</b> documente care se arhivează: - cereri de ofertă; - oferte către clienți și către 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 prestatorii de servicii;		

- comenzi de rezervări către parteneri;
- oferte către clienți și către 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 proformă către clienți și agenții revânzătoare.

activități specifice în funcție de care se arhivează documentele:

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

modul de arhivare: zilnic sau săptămânal.

modalități de transmitere a documentelor:

- fax;
- poștă;
- e-mail;
- internet;
- intranet.

tipuri de contracte:

- externe, inclusiv prin intermediul unor parteneri tourooperatori;
- interne.

**Cunoștințe:**

- noțiuni de relații publice;
- legislația specifică în domeniul arhivării;
- noțiuni de organizare și planificare a activităților;
- tehnici de comunicare;
- principalele aplicații informatice privind lucrul cu calculatorul, fax-ul;
- tehnici de planificare operaționale.

<b>2. Prospectarea pieței turistice</b> (unitate specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> 6EQF / 4CNC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Identifică destinațiile turistice/circuitele turistice tematice solicitate pe piață la un moment dat.	1.1. Destinațiile turistice/ circuitele turistice tematice sunt identificate pe baza cererilor provenite de la turiști și prin discuții directe cu clienții. 1.2. Destinațiile turistice/ circuitele turistice tematice sunt identificate pe baza chestionarelor completate de turiști. 1.3. Destinațiile turistice/ circuitele turistice tematice sunt identificate pe baza analizelor statistice existente din domeniu.	Identificarea destinațiilor turistice/circuitelor turistice tematice se realizează cu: - rigurozitate - meticulozitate - responsabilitate - flexibilitate
2. Analizează informațiile obținute cu privire la destinațiile turistice/circuitele turistice tematice.	2.1. Informațiile obținute se analizează în funcție de obiectivele agenției. 2.2. Informațiile obținute sunt analizate în funcție de calitatea fiecărei destinații turistice, fiecărui circuit turistic tematic. 2.3. Informațiile obținute se analizează în funcție de profilul clientului.	Analizarea informațiilor se face cu: - rigurozitate - meticulozitate - responsabilitate - discernământ
3. Recomandă destinațiile turistice/circuitele turistice tematice.	3.1. Destinațiile turistice/ circuitele turistice tematice recomandate sunt selectate în funcție de cererea clienților. 3.2. Destinațiile turistice/ circuitele turistice tematice sunt recomandate pe baza criteriilor de eficiență ale agenției. 3.3. Destinațiile turistice/ circuitele turistice tematice noi sunt recomandate după verificarea serviciilor oferite pe piață.	Recomandarea destinațiilor se face cu: - rigurozitate - meticulozitate - responsabilitate
<b>Contexte:</b> - activitatea are caracter permanent; - activitatea este realizată, de regulă în mod direct prin discuții cu clienții, cu persoane avizate sau în colaborare cu prestatorii de servicii; - activitatea se desfășoară în agenția de turism și în afara ei; - locul unde se desfășoară activitatea sunt spații închise sau deschise; - activitatea se desfășoară în funcție de obiectivele de eficiență ale agenției/societății comerciale.		
<b>Gama de variabile:</b> chestionarele cuprind: - destinația; - perioada și durata sejurului; - gama de servicii solicitate; - bugetul alocat; - obiective de vizitat; - tipuri de activități solicitate.		
<b>Cunoștințe:</b> - tehnici de comunicare;		

- principalele structuri organizatorice ale turismului din țară;
- programele de finanțare națională pentru turism;
- potențialul turistic al edificiilor istorice;
- potențialul turistic al zonelor ocrotite;
- potențialul turistic al edificiilor religioase;
- potențialul turistic al monumentelor arhitecturale românești și internaționale;
- elemente tradiționale de gastronomie;
- elemente de etnografie și folclor, datini și obiceiuri populare;
- elemente de speologie;
- reglementări legislative în domeniul turismului;
- ofertele turistice externe;
- destinațiile turistice interne și externe cele mai solicitate.

<b>3. Întocmirea pachetelor turistice tematice</b> (unitate specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate si autonomie</b> 6EQF / 4CNC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Întocmește pachete turistice tematice conform cererilor existente la un moment dat.	1.1 Pachetele turistice tematice se întocmesc cu ajutorul unui Software de Informare Geografică – SIG sau similar. 1.2. Pachetele turistice tematice se întocmesc ținând cont de contractele cu prestatorii de servicii 1.3. Pachetele turistice tematice se întocmesc prin includerea în circuitul turistic a unor noi destinații. 1.4 Pachetele turistice tematice se întocmesc în funcție de solicitarea clientului. 1.5 Pachetele turistice tematice promoționale se întocmesc cu ajutorul cuvintelor cheie. 1.6. Pachetele turistice se întocmesc ca ofertă culturală turistică, locală și transregională a unui itinerariu în conformitate cu cerințele și necesitățile clienților.	Intocmirea pachetului se realizează cu: - responsabilitate - obiectivitate - acuratețe
2. Întocmește analizele de preț aferente pachetelor turistice tematice.	2.1 Analiza de preț cuprinde toate cheltuielile obligatorii aferente circuitului turistic. 2.2 Analiza de preț se face în funcție de serviciile incluse în pachet. 2.3 Analiza de preț se face ținând cont de competitivitatea destinației/circuitului tematic turistic și de calitatea serviciilor oferite. 2.4 Analiza de preț se face în funcție de eficiența financiară a agenției.	Intocmirea analizei de pret se realizează cu: - responsabilitate - obiectivitate - acuratețe - corectitudine
3. Stabilește prețul final al pachetului turistic tematic	3.1. Prețul final al pachetului turistic tematic este stabilit ținând cont de totalitatea serviciilor solicitate și de puterea de cumpărare a clientului. 3.2. Prețul final al pachetului turistic tematic se stabilește în raport de competitivitate cu altele similare. 3.3. Prețul final al serviciilor turistice este stabilit ținând cont de tarifele transmise de prestatorii de servicii/ departamentul outgoing.	Stabilirea pretului final se realizează cu: - corectitudine - responsabilitate - obiectivitate - acuratețe - rigurozitate

	3.4. Prețul final al serviciilor turistice este stabilit ținând cont de toate cheltuielile suplimentare care pot apărea.	
<p><b>Contexte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitatea se desfășoară în agenția de turism/societate;</li> <li>- munca este realizată în colaborare cu membrii echipei din agenția de turism și cu terțe persoane din afara agenției, și cu prestatorii de servicii;</li> <li>- activitatea se desfășoară utilizând un Software de Informare Geografică – SIG sau similar;</li> <li>- activitatea se desfășoară utilizând PC-ul și aplicațiile informatice aferente.</li> </ul>		
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipuri de necesități: turism de afaceri, turism de vacanță și agrement, sporturi de sezon, ecoturism, turism gastronomic, turism cultural, turism religios, turism istoric, agroturism etc.</li> <li>- servicii turistice din oferta programelor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cazare;</li> <li>- masă;</li> <li>- transport;</li> <li>- agrement;</li> <li>- vizitarea obiectivelor;</li> <li>- tratament;</li> <li>- opționale: asigurare medicală, transferuri, asistență de specialitate;</li> </ul> </li> <li>cheltuieli suplimentare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- taxe de viză;</li> <li>- asigurări medicale;</li> <li>- carte verde pentru asigurarea autovehiculelor;</li> <li>- taxe de sejur;</li> <li>- taxe rutiere;</li> <li>- taxe de aeroport;</li> </ul> </li> <li>elemente de cheltuieli: <ul style="list-style-type: none"> <li>- directe: cazare, masă, transport, agrement, alte servicii;</li> <li>- cheltuieli cu șoferul;</li> <li>- comision;</li> <li>- TVA;</li> </ul> </li> <li>- modalitatea de calcul specifică presupune suma tarifelor serviciilor incluse în program, comisionul agenției, taxe pentru o persoană, ținând cont de numărul minim al grupului.</li> </ul>		
<p><b>Cunoștințe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- principii și metode de marketing;</li> <li>- tehnici de negociere;</li> <li>- terminologia sistemelor informatice pentru proiectarea circuitelor turistice/ serviciilor turistice și a Software-ului de Informare Geografică - SIG sau similar;</li> <li>- tipologia pachetului turistic;</li> <li>- limbajul de specialitate necesar prezentării unei zone turistice;</li> <li>- date generale despre geografia fizică a României;</li> <li>- noțiuni de psihologie a cumpărătorului;</li> <li>- potențialul turistic al edificiilor istorice;</li> <li>- potențialul turistic al zonelor ocrotite;</li> <li>- potențialul turistic al edificiilor religioase;</li> <li>- potențialul turistic al monumentelor arhitecturale românești și internaționale;</li> <li>- elemente tradiționale de gastronomie;</li> <li>- elemente de etnografie și folclor, datini și obiceiuri populare;</li> <li>- elemente de speologie;</li> <li>- ofertele turistice externe;</li> <li>- destinațiile turistice interne și externe cele mai solicitate.</li> </ul>		

<b>4. Promovarea ofertelor pachetelor turistice tematice</b>		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> 6EQF / 4CNC
	(unitate specifică)	
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Promovează ofertele pachetelor turistice tematice.	1.1. Ofertele pachetelor turistice tematice sunt promovate evidențiind fiecare serviciu turistic. 1.2. Ofertele pachetelor turistice tematice sunt promovate selectiv, în funcție de intențiile turistice ale clientului. 1.3. Ofertele pachetelor turistice tematice sunt promovate prin distribuirea directă de pliante și alte materiale publicitare sau prin TV, radio, internet.	Promovarea ofertelor și pachetelor turistice se face cu: - obiectivitate - persuasiune - profesionalism - rigurozitate - responsabilitate
2. Prezintă clientului ofertele și pachetele turistice tematice organizate.	2.1. Ofertele pachetelor turistice tematice organizate sunt prezentate într-o manieră accesibilă și atractivă. 2.2. Ofertele pachetelor turistice tematice organizate sunt prezentate detaliind serviciile turistice cuprinse în ofertă. 2.3. Ofertele pachetelor turistice tematice organizate sunt prezentate în funcție de destinația solicitată de client, serviciile fiind detaliate în mai multe variante.	Prezentarea ofertelor și pachetelor turistice tematice realizează cu: - obiectivitate - persuasiune - profesionalism
3. Oferă la cererea clienților variantele posibile ale pachetului turistic tematic.	3.1. Variantele posibile propuse sunt prezentate evidențiind diferențele dintre ele, cu avantaje și dezavantaje. 3.2. Variantele posibile sunt propuse în funcție de posibilitățile materiale ale clientului, vârstă, nivel de pregătire. 3.3. Variantele posibile propuse sunt prezentate luând în considerare toate ofertele turistice existente în agenție. 3.4. Variantele posibile sunt propuse pe baza consultării unui Software de Informare Geografică – SIG sau similar.	Oferirea variantelor se realizează cu: - obiectivitate - persuasiune - claritate - profesionalism
4. Emite titluri de transport.	4.1. Titlurile de transport sunt întocmite evidențiind toate serviciile turistice achitate de către client. 4.2. Titlurile de transport sunt întocmite specificând toate elementele care compun pachetul turistic. 4.3. Titlurile de transport sunt emise în timp util, respectând termenele de predare către clienți.	Emiterea documentelor se realizează cu: - rigurozitate - obiectivitate - responsabilitate - corectitudine
<b>Contexte:</b>		
- activitatea se desfășoară în agenția de turism prin afișarea ofertelor la panouri publicitare; - activitatea se desfășoară prin spoturi publicitare la radio și TV;		

- activitatea se desfășoară în cadrul târgurilor de turism;
- activitatea se desfășoară prin site-uri de vânzări online;
- activitatea se desfășoară prin transmiterea pachetelor turistice spre agențiile detailiste;
- activitatea se desfășoară utilizând un Software de Informare Geografică – SIG sau similar;
- activitatea se desfășoară utilizând PC-ul și aplicațiile informatice aferente.

#### **Gama de variabile:**

- ofertele și pachetele turistice tematice:
- organizate la inițiativa agenției/societății;
- organizate la cererea clienților;
- create pentru un anumit tip de clienți programe turistice de agrement, de afaceri, pelerinaje;
- servicii turistice din oferta programelor:
  - cazare
  - masă
  - transport
  - agrement
  - vizitarea obiectivelor
  - tratament
  - opționale: asigurare medicală, transferuri, asistență de specialitate
- informații generale asupra ofertelor și pachetelor turistice pe circuite tematice:
- informații de natură geografică, distanțe, climă, relief;
- informații practice: monedă națională, sănătate, formalități de frontieră, decalaj fus orar, transporturi în adrese utile;
- informații privind obiective turistice;
- date privind prestatorii de servicii externi: adresă, telefon, persoană de contact;
- date privind unitățile de cazare: adresă, telefon;
- număr de persoane;
- număr de nopți de cazare;
- totalitatea serviciilor achitate de către client;
- perioada exactă de desfășurare a sejurului;
- titluri de transport:
- bilete de transport
- asigurări medicale
- contractul cu turistul

#### **Cunoștințe:**

- metode și tehnici de marketing;
- tehnici de negociere și comunicare;
- tehnici de vânzări;
- limbajul de specialitate necesar prezentării unui pachet turistic;
- principalele structuri organizatorice ale turismului din țară;
- programele de finanțare națională pentru turism
- potențialul turistic al edificiilor istorice;
- potențialul turistic al zonelor ocrotite;
- potențialul turistic al edificiilor religioase;
- potențialul turistic al monumentelor arhitecturale românești și internaționale;
- elemente tradiționale de gastronomie;
- elemente de etnografie și folclor, datini și obiceiuri populare;
- elemente de speologie;
- reglementări legislative;
- norme și regulamente locale
- reguli de conduită



<b>5. Încheierea contractelor cu prestatorii de servicii și clienții</b> (unitate specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie 6EQF / 4CNC</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Prezintă clienților/ prestatorilor de servicii contractul cadru.	1.1. Contractele-cadru sunt prezentate clienților/ prestatorilor de servicii explicând semnificația clauzelor contractuale. 1.2. Contractele-cadru sunt prezentate clienților/ prestatorilor de servicii evidențiind drepturile și obligațiile ambelor părți. 1.3. Clauzele contractului-cadru sunt prezentate clienților/ prestatorilor de servicii într-un limbaj accesibil, fiind susținute cu argumente. 1.4. Contractele-cadru sunt prezentate pe baza normelor interne ale agenției/ societății și a legislației în vigoare.	Prezentarea contractului se realizează cu: - rigurozitate - responsabilitate - claritate
2. Negociază clauzele contractuale.	2.1. Clauzele contractuale sunt negociate susținând cu consecvență interesele agenției/ societății, pe bază de argumente. 2.2. Clauzele contractuale sunt negociate abordând o atitudine cordială, dar fermă, utilizând un limbaj politicos, clar și concis. 2.3. Clauzele contractuale sunt negociate și prin acte adiționale la contractele cadru.	Negocierea clauzelor se realizează cu: - solitudine - rigurozitate - responsabilitate - consecvență
3. Completează și semnează contractul cu clientul/prestatorii de servicii.	3.1. Contractul cu clientul/ prestatorii de servicii este semnat în timp util. 3.2. Contractul cu clientul/ prestatorii de servicii este semnat cu acordul părților. 3.3. Contractul cu clientul/ prestatorii de servicii este completat fără a încălca legislația cu privire la raporturile de natură contractuală .	Completarea contractului se realizează cu: - solitudine - rigurozitate - responsabilitate - corectitudine - promptitudine
<b>Contexte:</b> - activitatea se desfășoară în cadrul agenției de turism/societății; - activitatea se desfășoară la sediul prestatorilor de servicii; - activitatea se desfășoară la domiciliul clienților; - activitatea se desfășoară online;		
<b>Gama de variabile</b> - clauze contractuale; - 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: întârzieri în trafic, modificări de program din rațiuni politice, greve, condiții meteorologice, situații neprevăzute ce nu pot fi înlăturate de agenție;
- posibile erori în completarea contractelor de către clienți;
- date personale incomplete sau eronate;
- perioada de valabilitate a contractului;
- destinația turistică sau codul excursiei.

**Cunoștințe:**

- tehnici de comunicare;
- tehnici de negociere;
- elemente ale dreptului comercial la întocmirea contractelor;
- relația dintre sectorul public și cel privat în turism;
- rolul managerului și al antreprenorului;
- tehnici de vânzări;
- reguli de conduită.

<b>6. Întocmirea polițelor de asigurare</b>		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie 6EQF / 4CNC</b>
(unitate specifică)		
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
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 pachetului turistic tematic la care participă persoana asigurată. 1.4. Tipul poliței de asigurare se stabilește în funcție de posibilitățile financiare ale persoanei asigurate.	Stabilirea tipului de poliță se realizează cu: - responsabilitate - rigurozitate - corectitudine
2. Completează polița de asigurare.	2.1. Polița de asigurare este completată conținând toate datele necesare. 2.2. Polița de asigurare este completată în funcție de tipul ei. 2.3. Polița de asigurare este completată respectând înțelegerea convenită cu clientul.	Completarea poliței se realizează cu: - responsabilitate - rigurozitate - corectitudine - acuratețe
3. Încasează contravaloarea poliței de asigurare de la client.	3.1. Contravaloarea poliței de asigurare este încasată în funcție de tipul poliței alese de client. 3.2. Contravaloarea poliței de asigurare este încasată respectând termenul între data emiterii și data încasării. 3.3. Contravaloarea poliței este încasată acceptând diferite modalități de plată respectând politica agenției.	Încasarea contravalorii poliței se realizează cu: - responsabilitate - rigurozitate - corectitudine
4. Întocmește rapoarte către compania de asigurări.	4.1. Rapoartele sunt întocmite conform cerințelor companiei de asigurări. 4.2. Rapoartele periodice sunt întocmite la termenele stabilite. 4.3. Rapoartele sunt întocmite, respectând datele de începere a valabilității polițelor de asigurare.	Întocmirea rapoartelor se realizează cu: - responsabilitate - rigurozitate - corectitudine - promptitudine
<b>Contexte:</b> - activitatea se desfășoară la domiciliul clienților; - activitatea se desfășoară în cadrul agenției de turism/societății; - activitatea se desfășoară online; - activitatea se desfășoară utilizând PC-ul și aplicațiile informatice aferente.		
<b>Gama de variabile</b> - datele necesare completării poliței de asigurare; - date BI/CI/pașaport;		

- 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;
- în situații speciale;
- restituirea polițelor de asigurare;
- modificarea datelor de valabilitate a polițelor.

**Cunoștințe:**

- tehnici de negociere;
- tehnici de comunicare și relaționarea cu clientul;
- tehnici de vânzări;
- legislație specifică cu privire la polițele de asigurare;
- reguli de conduită.

<b>7. Operarea cu instrumente și mijloace de plată</b>		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie 6EQF / 4CNC</b>
(unitate specifică)		
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Verifică instrumentele și mijloacele de plată.	1.1. Instrumentele și mijloacele de plată sunt verificate ținând cont de elementele de identificare specifice. 1.2. Instrumentele și mijloacele de plată sunt verificate utilizând aparate specifice. 1.3. În situații suspecte, instrumentele și mijloacele de plată sunt verificate prin contactarea imediată a instituției bancare emitente.	Verificarea se realizează cu: -rigurozitate -responsabilitate -corectitudine
2. Încasează suma aferentă pachetului turistic plătită cu bancnotă națională / internațională.	2.1. Suma aferentă pachetului turistic este încasată conform tarifului efectiv de vânzare a serviciului turistic. 2.2. Valuta este încasată ținând cont de paritățile transmise de Banca Națională.	Încasarea se realizează cu: -rigurozitate -responsabilitate -corectitudine
3. Întocmește voucherele pentru cărțile de credit tranzacționate	3.1. Voucherele pentru cărți de credit sunt întocmite complet, conținând toate elementele necesare. 3.2. Voucherele pentru cărți de credit sunt întocmite corect, în funcție de tipul cărții de credit tranzacționate. 3.3. Voucherele pentru cărți de credit sunt întocmite lizibil.	Întocmirea voucherelelor se realizează cu: - rigurozitate - responsabilitate - corectitudine
<b>Contexte:</b> - activitatea se desfășoară în cadrul agenției de turism/societății/banca comercială; - activitatea se desfășoară online/internet banking; - activitatea se desfășoară la domiciliul clienților; - activitatea se desfășoară utilizând un PC și aplicațiile informatice aferente.		
<b>Gama de variabile</b> - 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 sau pașaport; - codul numeric de pe cartea de credit trebuie să corespundă tipului cărții de credit - elemente de identificare a valutelor: - desenele bancnotelor; - fire de siguranță, inserții metalice; - alte elemente specifice fiecărui tip de bancnotă în parte; - calitatea hârtiei; - aparate specifice pentru verificarea valutelor: - aparate de identificare inserții 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/ clonate;
- elemente necesare conținute în voucherul pentru cărțile de credit tranzacționate:
- date de pe cartea de credit;
- detalierea serviciilor încasate;
- sumele 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 acceptate: VISA, AMERICAN EXPRESS, MASTERCARD  
DINNERS, MAESTRO.

**Cunoștințe:**

- operare PC;
- operare POS;
- elemente de identificare a cărților de credit;
- elemente de identificare a bancnotelor naționale și internaționale;
- tipuri de cărți de credit;

<b>8. Urmărirea efectuării plăților</b>		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie 6EQF / 4CNC</b>
(unitate specifică)		
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Întocmește documentele de încasare	1.1. Documentele de încasare sunt întocmite ținând cont de reglementările financiare legale aflate în vigoare. 1.2. Documentele de încasare sunt întocmite în funcție de natura clientului – persoană fizică sau persoană juridică. 1.3. Documentele de încasare sunt întocmite în funcție de tipul lor.	Întocmirea documentelor se realizează cu: - 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 pachetelor turistice tematice. 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.	Urmărirea efectuării plăților se realizează cu: - rigurozitate - responsabilitate - corectitudine - profesionalism
3. Finalizează contractele în derulare	3.1. Contractele sunt finalizate respectând termenele de predare a titlurilor de transport. 3.2. Contractele sunt finalizate la încheierea tuturor plăților. 3.3. Contractele sunt finalizate pe baza comandării și confirmării tuturor serviciilor turistice solicitate de către client.	Finalizarea contractelor se realizează cu: -rigurozitate -responsabilitate -corectitudine -profesionalism
<b>Contexte:</b> - activitatea se desfășoară în cadrul agenției de turism/societății/bancă comercială; - activitatea se desfășoară online/internet banking; - activitatea se desfășoară utilizând un PC și aplicațiile informatice aferente.		
<b>Gama de variabile:</b> - tipuri de documente de încasare: - chitanțe fiscale; - facturi fiscale; - dispoziții de încasare; - bonuri fiscale; - natura clienților: - persoane fizice; - persoane juridice;		
<b>Cunoștințe:</b> - legislația în vigoare în materie de contabilitate primară; - aplicații informatice pentru gestionarea întocmirii de facturi și chitanțe;		

- elemente de drept comercial;
- tehnici de comunicare și relaționare cu clienții și cu prestatorii de servicii;
- operare PC.



<b>9. Asistarea clientului pe parcursul derulării circuitului tematic</b>		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> 6EQF / 4CNC
(unitate specifică)		
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criteriile de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Cunoaște caracteristicile circuitului turistic tematic.	1.1. Caracteristicile circuitului turistic tematic este cunoscut pe baza structurilor: de cazare, restaurante, zone de agrement, monumente arhitecturale, edificii istorice, religioase, de patrimoniu, zone ocrotite, datini și obiceiuri populare. 1.2. Caracteristicile circuitului turistic tematic este cunoscut pe baza calității infrastructurii disponibile. 1.3. Caracteristicile circuitului turistic tematic este cunoscut ținând cont de legăturile de transport în comun, rutiere, feroviare, navale, aeriene.	Cunoașterea caracteristicilor se realizează cu: - responsabilitate - profesionalism
2. Cunoaște SIG-ul sau unul similar și modalitățile de utilizare a acestuia.	2.1. Modalitățile de utilizare ale SIG-ului sau a unuia similar sunt cunoscute, ca instrument de gestionare a fazelor circuitelor turistice tematice. 2.2. Modalitățile de utilizare ale SIG-ului sau a unuia similar sunt cunoscute ca instrument de evaluare și raportare a nevoilor turiștilor pe circuitul tematic. 2.3. Modalitățile de utilizare ale SIG-ului sau a unuia similar sunt cunoscute prin interpretarea cuvintelor cheie introduse în SIG pentru asistarea clienților în timpul desfășurării unui circuit tematic.	Cunoașterea SIG-ului se realizează cu: - rigurozitate - responsabilitate - profesionalism
3. Gestionează un circuit turistic tematic.	3.1. Circuitul turistic tematic este gestionat prezentând organizarea fazelor traseului în acord cu standardele pentru satisfacerea clientului. 3.2. Circuitul turistic tematic este gestionat în scopul valorificării tuturor resurselor din teritoriul de referință. 3.3. Circuitul turistic tematic este gestionat prin evaluarea și remedierea soluțiilor disponibile în caz de abatere a turistului de la itinerariu.	Gestionarea circuitului se realizează cu: - rigurozitate - responsabilitate - profesionalism - operativitate - creativitate
4. Asistă turistul/grupul de turiști pe perioada desfășurării circuitului tematic turistic.	4.1. Turistul/ grupul de turiști este asistat cu ajutorul Software-ului de Informare Geografică SIG sau a unuia similar. 4.2. Turistul/ grupul de turiști este asistat	Asistarea turiștilor se realizează cu: - rigurozitate - responsabilitate

	<p>pe perioada desfășurării circuitului conform itinerariului.</p> <p>4.3. Turistul/ grupul de turiști este asistat pe perioada desfășurării circuitului prezentând adecvat „legendele locurilor și ale oamenilor”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- profesionalism</li> <li>- operativitate</li> <li>- creativitate</li> </ul>
<p><b>Contexte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitatea se desfășoară pe teren/ în agenția de turism/societatea comercială;</li> <li>- activitatea se desfășoară utilizând un Software de Informare Geografică – SIG sau similar;</li> <li>- activitatea se desfășoară utilizând un PC și aplicațiile informatice aferente.</li> </ul>		
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- circuite tematice turistice: <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizate la inițiativa agenției;</li> <li>- organizate la cererea clienților;</li> <li>- specifice, create pentru un anumit tip de clienți, în funcție de cerințele acestora;</li> </ul> </li> <li>- servicii turistice din oferta circuitului: <ul style="list-style-type: none"> <li>- cazare;</li> <li>- masă;</li> <li>- transport;</li> <li>- agrement;</li> <li>- vizitarea obiectivelor;</li> <li>- tratament;</li> <li>- opționale;</li> </ul> </li> <li>- informații generale asupra circuite turistice tematice: <ul style="list-style-type: none"> <li>- informații de natură geografică, culturală, gastronomică, religioasă, istorică;</li> <li>- informații privind obiective turistice.</li> </ul> </li> </ul>		
<p><b>Cunoștințe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tehnici de comunicare;</li> <li>- metode de a interacționa eficient cu clienții;</li> <li>- tehnici de gestionare a SIG –ului sau similar pentru operațiunile turistice adecvate, în scopul valorificării tuturor resurselor existente în teritoriile considerate neatractive din punct de vedere al turismului;</li> <li>- tehnici de utilizare a SIG –ului sau similar pentru asistarea turistilor in cadrul pachetelor turistice tematice;</li> <li>- limbajul de specialitate necesar prezentării unei zone turistice;</li> <li>- date generale despre geografia fizică a României;</li> <li>- noțiuni de psihologia turistului;</li> <li>- potențialul turistic al edificiilor istorice;</li> <li>- potențialul turistic al zonelor ocrotite;</li> <li>- potențialul turistic al edificiilor religioase;</li> <li>- potențialul turistic al monumentelor arhitecturale românești și universale;</li> <li>- elemente tradiționale de gastronomie;</li> <li>- elemente de etnografie și folclor, datini și obiceiuri populare;</li> <li>- elemente de speologie.</li> </ul>		

# AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

## CALIFICAREA PROFESIONALĂ

### AGENT DE TURISM PENTRU CIRCUITE TEMATICE

**Cod RNC:**

**Nivel:** 6EQF/ 4CNC

**Sector:** Turism, Hoteluri și Restaurante

**Versiunea:** 00

**Data aprobării:** 20/12/2012

**Data propusă pentru revizuire:** 01.11.2016

**Echipa de redactare:**

Mihalache Iolanda Elena- Președinte, Asociația PartNET- Parteneriat pentru Dezvoltare Durabilă  
Hurduzeu Gheorghe - Prodecan, Facultatea de Relații Economice Internaționale, Academia de Studii Economice

Țigu Gabriela - Prorector, Academia de Studii Economice

**Verificator sectorial:**

Ciocârlan Marin - Evaluator de programe de formare profesională, MMFPS - DMPSMB

**Comisia de validare:**

Răducan Dragoș - Președinte Comitet Sectorial Turism, Hoteluri și Restaurante

Luca Constantin - Membru Comitet Sectorial Turism, Hoteluri și Restaurante

Ilie Loredana - Membru Comitet Sectorial Turism, Hoteluri și Restaurante

**Denumirea documentului electronic:** Q\_agent de turism pentru circuite tematice\_00

**Responsabilitatea pentru conținutul acestei calificări profesionale revine Comitetului Sectorial Turism, Hoteluri și Restaurante**

## **Titlul calificării profesionale:** Agent de turism pentru circuite tematice

### **Descriere:**

Calificarea profesională *Agent de turism pentru circuite tematice* este practică în sectorul turism, hoteluri și restaurante, de către persoane angajate la agenții de turism, fie cu contract permanent, fie cu contract de colaborare sau ca persoană fizică autorizată. Agentul de turism pentru circuite tematice deține următoarele competențe:

- identifică destinațiile turistice solicitate de turiști și le include în circuitul turistic tematic;
- concepe tipuri de produse turistice și realizează analize de preț în vederea promovării pe piața turistică;
- promovează și valorifică produsele turistice direct la client, sau prin punctele proprii de vânzare și prin agențiile detailiste;
- negociază și încheie contracte cu prestatorii și cu clienții;
- operează cu instrumente și mijloace de plată conform legislației în vigoare și eliberează documente specifice;
- parcurge fazele necesare elaborării polițelor de asigurare;
- asigură continuitatea procesului de activitate de la eliberarea documentelor de încasare până la finalizarea tranzacțiilor;
- utilizează un Software de Informare Geografică – SIG sau similar.

*Agentul de turism pentru circuite tematice* poate lucra fie singur, corespunzător cunoștințelor teoretice și practice pe care se bazează specialitatea lui, fie în echipă, alături de alți *angajați/ colaboratori din cadrul agenției de turism*.

Persoana care practică această ocupație trebuie să fie clinic sănătoasă, absolvent de studii superioare și al unui program de formare profesională de perfecționare/ specializare pentru ocupația *Agent de turism pentru circuite tematice*.

### **Motivație:**

A fost evidențiată lipsa ocupației capabile să contribuie la valorificarea turistică: a unui teritoriu bine delimitat, a unei localități, a geografiei turistice a unei zone, istoria și bunurile reprezentând arta locală, caracteristicile patrimoniului natural peisagistic.

În aceste condiții, piața turistică a recomandat introducerea unei calificări profesionale, care să se ocupe de informarea turiștilor chiar propunându-le circuite turistice care să valorifice particularitățile locale mai puțin cunoscute sau mai puțin utilizate din punct de vedere turistic. În baza chestionarului completat de manageri și proprietari din domeniul turismului a apărut nevoia introducerii în Clasificarea Ocupațiilor din România ocupația de *Agent de turism pentru circuite tematice*.

### **Condiții de acces:**

Persoanele interesate să practice calificarea profesională *Agent de turism pentru circuite tematice* trebuie să fi sănătoase din punct de vedere fizic și psihic, apte pentru lucru în condiții de stres, și să facă față cu succes la situații imprevizibile.

### **Nivelul de studii minim necesar:**

Calificarea profesională poate fi practică în urma absolvirii unui program de studii superioare, urmat de un program de formare profesională de perfecționare/ specializare pentru ocupația *Agent de turism pentru circuite tematice*.

Competențele dobândite pe alte căi decât cele formale pot fi evaluate pe baza standardului ocupațional.

### **Rute de progres:**

În urma acumulării de experiență și prin absolvirea unui program de formare profesională de perfecționare/ specializare Agent de turism pentru circuite, are posibilitatea să ocupe funcție de conducere în cadrul agenției de turism.

**Cerințe legislative specifice:**

Nu este cazul

**Titlul calificării profesionale:** Agent de turism pentru circuite tematice

**Cod RNC:**

**Nivel:** 6EQF/ 4CNC

### Lista competențelor profesionale

Cod	Denumirea competenței profesionale	Nivel	Credite
	C1.Comunicare în limba oficială;	6EQF/4CNC	
	C2.Comunicare în limbi străine;	6EQF/4CNC	
	C3.Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;	6EQF/4CNC	
	C4.Competențe informatice;	6EQF/4CNC	
	C5.Competența de a învăța;	6EQF/4CNC	
	C6.Competențe sociale și civice;	6EQF/4CNC	
	C7.Competențe antreprenoriale;	6EQF/4CNC	
	C8.Competența de exprimare culturală.	6EQF/4CNC	
	G1.Organizarea activității proprii	6EQF/4CNC	
	G 2. Aplicarea prevederilor legale referitoare la S.S.M. și în domeniul situațiilor de urgență	6EQF/3CNC	
	S1. Administrarea documentelor	6EQF/4CNC	
	S2. Prospectarea pieței turistice	6EQF/4CNC	
	S3. Întocmirea pachetelor turistice tematice	6EQF/4CNC	
	S4. Promovarea ofertelor pachetelor turistice tematice	6EQF/4CNC	
	S5. Încheierea contractelor cu prestatorii de servicii și clienții	6EQF/4CNC	
	S6. Întocmirea polițelor de asigurare	6EQF/4CNC	
	S7. Operarea cu instrumente și mijloace de plată	6EQF/4CNC	
	S8. Urmărirea efectuării plăților	6EQF/4CNC	
	S9. Asistarea clientului pe parcursul derulării circuitului tematic	6EQF/4CNC	

**Competența profesională:** Organizarea activității proprii**Cod:****Nivel:** 6EQF/ 4CNC**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Stabilește prioritățile profesionale, cu discernământ și spirit de răspundere, în funcție de calendarul instituției, și de activitățile profesionale de realizat, printr-o estimare realistă a timpului necesar pentru derularea fiecărei activități în parte, avându-se în vedere disponibilitatea celorlalți specialiști implicați în rezolvarea problemelor, în mod coerent, pentru asigurarea fluenței în activitate și evitarea disfuncționalităților.</p> <p>2. Planifică etapele activităților cu seriozitate și în cunoștință de cauză a posibilelor situații și conjuncturi, realist, în funcție de complexitatea și specificul acestora, astfel încât acestea să se poată încadra în termenele prevăzute/prestabilite de instituție, având în vedere posibilitatea apariției pe parcurs a unor situații neprevăzute, după caz, de comun acord cu ceilalți membri ai echipei tehnice.</p> <p>3. Revizuieste planificarea activităților cu operativitate, adecvare și cu o bună cunoaștere a realităților în ansamblu, urmărind ca activitățile nerealizate să fie replanificate, astfel încât să se realizeze la termenele prestabilite, având în vedere modificarea duratei activităților în funcție de timpul disponibil și de priorități, corelarea permanentă a celor replanificate cu cele aflate în derulare, pentru evitarea unor suprapuneri generatoare de disfuncționalități.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- noțiuni de planificare și organizare de bază;</li> <li>- noțiuni de relații publice;</li> <li>- tipuri de relații interumane;</li> <li>- caracteristicile activităților specifice;</li> <li>- criteriile de prioritate;</li> <li>- tipuri de disfuncționalități specifice activității;</li> <li>- planificarea programului propriu pe etape în corelație cu ceilalți colaboratori;</li> <li>- planificare programului propriu pe etape conform obiectivelor propuse;</li> <li>- replanificarea activităților proprii în funcție de cerințele momentului.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>• simulare;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> <li>• întrebări orale.</li> </ul>

**Competența profesională:** Aplicarea prevederilor legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență

**Cod:**

**Nivel:** 5EQF/ 3CNC

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Identifică posibilele riscuri specifice activității cu responsabilitate și promptitudine, în corelație cu tipul activității, având în vedere locul de desfășurare a activității, toate particularitățile locului de muncă și cazurile anterior intervenite, în conformitate cu prevederile reglementărilor interne.</p> <p>2. Urmărește aplicarea prevederilor normelor de sănătate și securitate în muncă, cu consecvență, rigurozitate și implicare activă, în conformitate cu specificul activităților, urmărind instructajele periodice efectuate de personalul abilitat, pe întreaga perioadă de desfășurare a activităților.</p> <p>3. Coordonează implementarea procedurilor de urgență, prim ajutor și evacuare, în cazuri speciale, conform prevederilor din planul de intervenție, evitându-se agravarea situației deja create.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- legislația specifică în domeniul securității și sănătății în muncă și a situațiilor de urgență;</li> <li>- cerințele referitoare la asigurarea securității spectatorilor;</li> <li>- tipurile de situații cu potențial de risc;</li> <li>- prevederi legale privind acțiunea în situații de urgență;</li> <li>- tipuri de situații de urgență;</li> <li>- tipuri de servicii specializate și persoane abilitate pentru intervenția în situații de urgență și accidente de muncă;</li> <li>- modalități de intervenție în situații de urgență;</li> <li>- tipuri de accidente și modalități de intervenție.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>• simulare;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> <li>• întrebări orale.</li> </ul>



**Competența profesională:** Administrarea documentelor

**Cod:**

**Nivel:** 6EQF/ 4CNC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Înregistrează și organizează documente cu meticulozitate și rigurozitate, imediat după primirea sau emiterea lor, având în vedere conținutul, regulamentul intern al agenției, proveniența și scopul pentru care au fost emise.</p> <p>2. Verifică documentele cu operativitate din punct de vedere al formei și conținutului, al respectării normelor legale, și al clauzelor contractuale.</p> <p>3. Transmite documentele întocmite cu rigurozitate și operativitate în funcție de destinația lor, respectând termenele stabilite.</p> <p>4. Arhivează documente cu meticulozitate și rigurozitate, în ordine cronologică, conform procedurilor din domeniul arhivării, respectiv conform procedurilor interne.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- noțiuni de relații publice;</li><li>- legislația specifică în domeniul arhivării;</li><li>- noțiuni de organizare și planificare a activităților;</li><li>- tehnici de comunicare;</li><li>- principalele aplicații informatice privind lucrul cu calculatorul, fax-ul;</li><li>- tehnici de planificare operaționale.</li></ul>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>

**Competența profesională:** Prospectarea pieței turistice**Cod:****Nivel:** 6EQF/ 4CNC**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Identifică destinațiile turistice/circuitele turistice tematice solicitate pe piață la un moment dat cu rigurozitate, responsabilitate, pe baza cererilor provenite de la turiști, prin discuții directe cu clienții și analizând statisticile existente din domeniu.</p> <p>2. Analizează informațiile obținute cu privire la destinațiile turistice/ circuitele turistice tematice cu meticulozitate, responsabilitate și discernământ în funcție de obiectivele agenției, de calitatea fiecărei destinații turistice și în funcție de profilul turistului.</p> <p>3. Recomandă destinațiile turistice/circuitele turistice tematice cu responsabilitate și rigurozitate în funcție de cererea clienților, pe baza criteriilor de eficiență ale agenției.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tehnici de comunicare</li> <li>- principalele structuri organizatorice ale turismului din țară;</li> <li>- programele de finanțare națională pentru turism;</li> <li>- potențialul turistic al edificiilor istorice;</li> <li>- potențialul turistic al zonelor ocrotite;</li> <li>- potențialul turistic al edificiilor religioase;</li> <li>- potențialul turistic al monumentelor arhitecturale românești și universale;</li> <li>- elemente tradiționale de gastronomie;</li> <li>- elemente de etnografie și folclor, datini și obiceiuri populare;</li> <li>- elemente de speologie;</li> <li>- reglementari legislative în domeniul turismului;</li> <li>- ofertele turistice externe;</li> <li>- destinațiile turistice interne și externe cele mai solicitate.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>• simulare;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> <li>• întrebări orale.</li> </ul>

**Competența profesională:** Întocmirea pachetelor turistice tematice**Cod:****Nivel:** 6EQF/ 4CNC**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Întocmește pachete turistice tematice conform cererilor existente la un moment dat cu responsabilitate, obiectivitate, cu ajutorul unui Software de Informare Geografică SIG, ținând cont de contractele cu prestatorii de servicii, la solicitarea clientului cu ajutorul cuvintelor cheie.</p> <p>2. Întocmește analizele de preț aferente pachetelor turistice tematice cu obiectivitate, responsabilitate și acuratețe cuprinzând toate cheltuielile obligatorii aferente circuitului, în funcție de serviciile incluse în pachet, ținând cont de eficiența financiară a agenției.</p> <p>3. Stabilește prețul final al pachetului turistic tematic cu obiectivitate, acuratețe și rigurozitate, ținând cont de totalitatea serviciilor solicitate în raport de competitivitate cu altele similare și de toate cheltuielile suplimentare care pot apărea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- principii și metode de marketing;</li> <li>- tehnici de negociere;</li> <li>- terminologia sistemelor informatice pentru proiectarea circuitelor turistice/ serviciilor turistice si a Software-ului de Informare Geografică - SIG sau similar;</li> <li>- tipologia pachetului turistic;</li> <li>- limbajul de specialitate necesar prezentarii unei zone turistice;</li> <li>- date generale despre geografia fizică a României;</li> <li>- noțiuni de psihologia cumpărătorului;</li> <li>- potențialul turistic al edificiilor istorice;</li> <li>- potențialul turistic al zonelor ocrotite;</li> <li>- potențialul turistic al edificiilor religioase;</li> <li>- potențialul turistic al monumentelor arhitecturale românești și universale;</li> <li>- elemente tradiționale de gastronomie;</li> <li>- elemente de etnografie și folclor, datini și obiceiuri populare;</li> <li>- elemente de speologie;</li> <li>- ofertele turistice externe;</li> <li>destinațiile turistice interne si externe cele mai solicitate.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>• simulare;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> <li>• întrebări orale.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• portofoliu;</li> <li>• proiect.</li> </ul>	

**Competența profesională:** Promovarea ofertelor pachetelor turistice tematice

**Cod:**

**Nivel:** 6EQF/ 4CNC

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Promovează ofertele pachetelor turistice cu profesionalism și responsabilitate evidențiind fiecare serviciu turistic în funcție de intențiile turistice ale clientului, direct sau prin intermediul reclamelor.</p> <p>2. Prezintă clientului ofertele pachetelor turistice tematice cu obiectivitate, persuasiune într-o manieră accesibilă și atractivă, detaliind serviciile turistice cuprinse în ofertă în funcție de destinația solicitată de client, serviciile fiind detaliate în mai multe variante.</p> <p>3. Oferă la cererea clienților variante posibile ale pachetului turistic tematic cu claritate și profesionalism evidențiind diferențele dintre ele cu avantaje și dezavantaje pe baza consultării unui Software de Informare Geografică.</p> <p>4. Emite titluri de transport cu rigurozitate și corectitudine evidențiind toate serviciile turistice achitate de către client specificând elementele care compun pachetul turistic.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- metode și tehnici de marketing;</li><li>- tehnici de negociere și comunicare;</li><li>- tehnici de vânzări;</li><li>- limbajul de specialitate necesar prezentării unui pachet turistic;</li><li>- principalele structuri organizatorice ale turismului din țară;</li><li>- programele de finanțare națională pentru turism</li><li>- potențialul turistic al edificiilor istorice;</li><li>- potențialul turistic al zonelor ocrotite;</li><li>- potențialul turistic al edificiilor religioase;</li><li>- potențialul turistic al monumentelor arhitecturale românești și universale;</li><li>- elemente tradiționale de gastronomie;</li><li>- elemente de etnografie și folclor, datini și obiceiuri populare;</li><li>- elemente de speologie;</li><li>- reglementări legislative;</li><li>- norme și regulamente locale</li></ul> reguli de conduita
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>	

**Competența profesională:** Încheierea contractelor cu prestatorii de servicii și clienții

**Cod:**

**Nivel:** 6EQF/ 4CNC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Prezintă clienților/ prestatorilor de servicii contractul cu rigurozitate, claritate și responsabilitate explicând semnificația clauzelor contractuale, evidențiind drepturile și obligațiile ambelor părți într-un limbaj accesibil pe baza legislației în vigoare.</p> <p>2. Negociază clauzele contractuale cu rigurozitate și consecvență pe baza de argumente abordând o atitudine cordială dar fermă utilizând un limbaj politicos.</p> <p>3. Completează și semnează contractul cu clientul/ prestatorii de servicii cu rigurozitate, responsabilitate în timp util, verificarea realizându-se de ambele părți pentru a putea remedia eventualele erori.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tehnici de comunicare;</li><li>- tehnici de negociere;</li><li>- elemente ale dreptului comercial la întocmirea contractelor;</li><li>- relația dintre sectorul public și cel privat în turism;</li><li>- rolul managerului și al antreprenorului;</li><li>- tehnici de vânzări;</li></ul> reguli de conduită
<b>Metode de evaluare</b>  Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>	

**Competența profesională: Întocmirea polițelor de asigurare****Cod:****Nivel:** 6EQF/ 4CNC**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Stabilește tipul poliței de asigurare cu responsabilitate și rigurozitate în funcție de durata sejurului, de vârsta persoanei asigurate, de tipul pachetului turistic tematic și în funcție de posibilitățile materiale ale clientului.</p> <p>2. Completează polița de asigurare cu responsabilitate, rigurozitate și acuratețe conținând toate datele necesare respectând înțelegerea convenită cu clientul.</p> <p>3. Încasează contravaloarea poliței de asigurare de la client cu rigurozitate și corectitudine respectând termenul între data emiterii și data încasării acceptând diferite modalități de plată respectând politica agenției.</p> <p>4. Întocmește rapoarte către compania de asigurări cu rigurozitate și responsabilitate conform cerințelor companiei de asigurări la termenele stabilite de către aceasta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tehnici de negociere;</li> <li>- tehnici de comunicare și relaționarea cu clientul;</li> <li>- tehnici de vânzări;</li> <li>- legislație specifică cu privire la polițele de asigurare;</li> <li>- reguli de conduită.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>• simulare;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> <li>• întrebări orale.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• portofoliu;</li> <li>• proiect.</li> </ul>	

**Competența profesională:** Operarea cu instrumente și mijloace de plată

**Cod:**

**Nivel:** 6EQF/ 4CNC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
1. Verifică instrumentele și mijloacele de plată cu rigurozitate și responsabilitate ținând cont de elementele de identificare, utilizând aparate specifice. 2. Încasează suma aferentă pachetului turistic plătită cu bancnotă națională/ străină, cu rigurozitate și corectitudine conform tarifului efectiv de vânzare al pachetului turistic. 3. Întocmește voucherele pentru cărțile de credit tranzacționate cu responsabilitate, rigurozitate conținând toate elementele necesare, în funcție de tipul cărții de credit tranzacționată.	- operare PC - operare POS - elemente de identificare a cărților de credit - elemente de identificare a bancnotelor naționale și internaționale - tipuri de cărți de credit
<b>Metode de evaluare</b>  Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• proiect.</li></ul>	

**Competența profesională:** Urmărirea efectuării plăților

**Cod:**

**Nivel:** 6EQF/ 4CNC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
1. Întocmește documentele de încasare cu responsabilitate, rigurozitate și profesionalism ținând cont de reglementările financiare legale în vigoare și în funcție de natura clientului. 2. Urmărește efectuarea plăților de către clienți cu rigurozitate, responsabilitate conform clauzelor contractuale de vânzare a pachetelor turistice tematice, respectând normele interne ale agenției. 3. Finalizează contractele aflate în derulare cu responsabilitate, rigurozitate urmărind încheierea tuturor plăților.	- legislația în vigoare în materie de contabilitate primară; - aplicații informatice pentru gestionarea întocmirii de facturi și chitanțe; - elemente de drept comercial; - tehnici de comunicare și relaționare cu clienții și cu prestatorii de servicii; - operare PC.
<b>Metode de evaluare</b>  Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• proiect.</li></ul>	



**Competența profesională:** Asistarea clientului pe parcursul derulării circuitului tematic

**Cod:**

**Nivel:** 6EQF/ 4CNC

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Cunoaște caracteristicile circuitului turistic tematic cu profesionalism respectiv: calitatea infrastructurii turistice disponibile și a legăturilor de transport în comun, rutiere, feroviare, navale, aeriene.</p> <p>2. Cunoaște modalitățile de utilizare a SIG-ului sau unul similar cu rigurozitate, profesionalism gestionând fazele circuitelor tematice, evaluând și interpretând nevoile turiștilor, respectiv cuvintele cheie pentru asistarea clienților.</p> <p>3. Gestionează un circuit tematic cu operativitate, creativitate, prezentând organizarea fazelor traseului în acord cu standardele pentru satisfacerea clientului, pentru evaluarea și remedierea soluțiilor disponibile în caz de abatere a turistului de la itinerariu.</p> <p>4. Asistă turistul/ grupul de turiști pe perioada desfășurării circuitului tematic cu operativitate și creativitate, cu ajutorul Software-ului de Informare Geografică SIG sau a unuia similar conform itinerariului prezentând adecvat poveștile locurilor și ale oamenilor.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tehnici de comunicare;</li><li>- metode de a interacționa eficace cu clienții;</li><li>- tehnici de gestionare a SIG –ului sau similar pentru operațiunile turistice adecvate, în scopul valorificării tuturor resurselor existente în teritoriile considerate neatractive din punct de vedere al turismului;</li><li>- tehnici de utilizare a SIG – ului sau similar pentru asistarea turiștilor in cadrul pachetelor turistice tematice;</li><li>- limbajul de specialitate necesar prezentarii unei zone turistice;</li><li>- date generale despre geografia fizică a României;</li><li>- noțiuni de psihologie a turistului;</li><li>- potențialul turistic al edificiilor istorice;</li><li>- potențialul turistic al zonelor ocrotite;</li><li>- potențialul turistic al edificiilor religioase;</li><li>- potențialul turistic al monumentelor arhitecturale românești și universale;</li><li>- elemente tradiționale de gastronomie;</li><li>- elemente de etnografie și folclor, datini și obiceiuri populare;</li><li>- elemente de speologie.</li></ul>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• simulare;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• proiect.</li></ul>	