

Standard ocupațional  
**AGENT DE TICKETING**

În sectorul: *Turism, Hoteluri, Restaurante*

Cod:.....  
Data aprobării:.....  
Denumirea documentului:.....  
Versiunea: .....  
Data de revizuire preconizată:.....

*Se completează de către  
Autoritatea Națională de  
Calificări*

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

Inițiatorul standardului: Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Expertul coordonator pe sector: Dragoș Răducan – expert sectorial THR, Federația Patronatelor din Turism  
România

Realizatorii standardului ocupațional:

Păun Minodora Adina, IATA/UFTAA Senior Management Diploma  
Instructor – IATA/UFTAA Foundation, Patronatul ANAT

Verificatorii standardului ocupațional:

Marin Ciocârlan, Expert Consultant Turism - Turism, Hoteluri, Restaurante Consulting Group

Autorul calificării:

Eliza Lorena Bourceanu – expert sectorial THR, expert Metodologie S.C. THR CG S.R.L.

Documentația sursă:

- specialiști cu experiență
- standarde din alte țări din domeniu.
- manuale de specialitate.
- ghiduri de bună practică de igienă și producție culinară.
- legislație cu incidență asupra subramurii.
- 5 societăți comerciale din sectorul Turism, Hoteluri, Restaurante

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

**Data validării:**

**Numele și semnătura:** \_\_\_\_\_

## Descrierea ocupației:

### 1) Contextul ocupației

Agentul de ticketing își desfășoară activitatea în domeniul turismului și călătoriilor: în cadrul companiilor aeriene, agențiilor de turism: tour operatoare sau detailiste, în aeroporturi.

Agentul de ticketing, având rolul de a servi industria turismului și călătoriei, asigură emiterea de bilete de călătorie atât pentru traficul aerian intern, cât și pentru cel internațional, pentru companiile aeriene care efectuează curse de linie, charter și pentru companiile “ low cost “.

### Procesul de lucru

Agentul de ticketing este persoana calificată și specializată care realizează activități specifice ca:

- informarea clienților privind: tipurile companiilor aeriene, rutele și itinerariile aeriene, orarele de călătorie aeriană sau terestră, tipurile de aeronave, capacitatea și structura locurilor acestora, informații suplimentare (mese, agreement, tipuri speciale de pasageri, probleme privind vama, securitatea ș.a.), tipurile de pașaport, viză, sănătate, companiile hoteliere, de închirieri mașini, transportul la destinație, etc.
- derulează activitatea de ticketing: rezervarea călătoriilor aeriene, schimbarea acestora, tarifarea și emiterea biletului de călătorie aeriană, colectarea penalităților-după caz, tranzacții PTA, emiterea altor documente de trafic: MCO – Miscellaneous Charges Order, MPD – Multiple Purpose Document și în anumite situații emite cartea de îmbarcare.
- derulează activități turistice conexe: întocmește oferte și programe turistice proprii, valorifică programe turistice ale altor companii turistice, bazate pe servicii: hoteliere, închirieri de autoturisme, bilete de călătorie cu trenul, croaziere, bilete la spectacole și manifestări diverse, ș.a, pentru care emite voucher-e conform aranjamentelor și contractelor cu prestatorii pentru pachetele turistice respective, de asemenea valorifică polițe de asigurare de sănătate.

Agentul de ticketing are responsabilitatea ducerii la bun sfârșit a sarcinilor încredințate sau asumate, de a prevedea consecințele acțiunilor și prevenirea efectelor negative a acestora, precum și respectarea legislației internaționale și naționale în vigoare.

Agentul de ticketing se informează, analizează și aplică reglementările internaționale privind traficul aerian conform prevederilor internaționale speciale, stipulate de către IATA – Asociația Internațională pentru Transportul Aerian, în cazul transportului de pasageri – Rezoluțiile IATA Montreal Canada.

Agentul de ticketing urmărește și aplică regulile companiilor aeriene privind categoriile de pasageri, regimul și transportul bagajelor, cardurile de fidelitate emise de companiile aeriene, de mari lanțuri hoteliere, de alianțe (companii aeriene, lanțuri hoteliere, companii de închirieri de autoturisme ș.a.), precum și politica utilizării acestora corelată cu condițiile specifice de călătorie.

Agentul de ticketing din agențiile acreditate de către IATA utilizează sisteme specializate:

sisteme globale de distribuție și de decontare a serviciilor aeriene. Colaborarea cu companiile de zboruri charter sau ”low cost” se desfășoară conform clauzelor contractuale.

Agentul de ticketing utilizează pentru desfășurarea activității dotările clasice și moderne: telefon, fax, scanner, computer.

2) Lista funcțiilor majore

- Administrarea și gestionarea documentelor
- Operarea cu mijloace și instrumente de plată
- Asigurarea calității produselor și serviciilor
- Promovarea imaginii, a produselor și serviciilor organizației
- Informarea clienților
- Derularea activității de ticketing
- Derularea activităților turistice conexe
- Valorificarea polițelor de asigurare medicală
- Utilizarea sistemelor specializate- sisteme globale de distribuție
- Utilizarea sistemelor de decontare

3) Alte informații relevante

Agentul de ticketing își fundamentează activitatea pe cunoștințe din industria turismului și călătoriilor referitor la management, marketing, limbi străine – limba engleză este obligatorie (fiind utilizată în domeniul aerian), tehnici de comportament și comunicare, munca în echipă, abilități de operare pe computer: hardware, software, MS Office, operarea aplicațiilor sistemelor globale de distribuție (specializate) și a sistemului de decontare a serviciilor de călătorie aeriană, limbaj de specialitate: input- uri, codări, decodări, utilizarea: Internetului, e-mail, intranetului, geografia turistică, cultură generală, cu respectarea standardelor de calitate.

Nu sunt cerințe minime necesare pentru obținerea calificării

**Unitățile de competențe cheie**

**Titlul unității 1: Lucrul în echipă**

**Titlul unității 2: Asigurarea respectării normelor de SSM și PSI**

**Titlul unității 3 : Administrarea și gestionarea documentelor**

**Titlul unității 4 : Operarea cu mijloace și instrumente de plată**

**Titlul unității 5: Asigurarea calității produselor și serviciilor**

**Titlul unității 6: Promovarea imaginii, a produselor și**

**Cod de referință:**

*Se completează de către  
Autoritatea Națională de  
Calificări*

<p><b>serviciilor organizației</b>  <b>Titlul unității 7: Informarea clienților</b>  <b>Titlul unității 8: Derularea activității de ticketing</b>  <b>Titlul unității 9: Derularea activităților turistice conexe</b>  <b>Titlul unității 10: Valorificarea polițelor de asigurare medicală</b>  <b>Titlul unității 11: Utilizarea în activitatea de ticketing a sistemelor specializate - sisteme globale de distribuție</b>  <b>Titlul unității 12: Utilizarea în activitatea de ticketing a sistemelor de decontare</b></p>	
<p><b>Unitățile de competențe generale</b>  <b>Titlul unității 1: Lucrul în echipă</b>  <b>Titlul unității 2: Asigurarea respectării normelor de SSM și PSI</b></p>	<p><b>Cod de referință:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: auto; margin-right: auto;"> <p><i>Se completează de către  Autoritatea Națională de  Calificări</i></p> </div>
<p><b>Unitățile de competențe specifice</b>  <b>Titlul unității 1: Administrarea și gestionarea documentelor</b>  <b>Titlul unității 2: Operarea cu mijloace și instrumente de plată</b>  <b>Titlul unității 3: Asigurarea calității produselor și serviciilor</b>  <b>Titlul unității 4: Promovarea imaginii, a produselor și serviciilor organizației</b>  <b>Titlul unității 5: Informarea clienților</b>  <b>Titlul unității 6: Derularea activității de ticketing</b>  <b>Titlul unității 7: Derularea activităților turistice conexe</b>  <b>Titlul unității 8: Valorificarea polițelor de asigurare medicală</b>  <b>Titlul unității 9: Utilizarea sistemelor specializate- sisteme globale de distribuție</b>  <b>Titlul unității 10: Utilizarea sistemelor de decontare</b></p>	<p><b>Cod de referință:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: auto; margin-right: auto;"> <p><i>Se completează de  către Autoritatea  Națională de Calificări</i></p> </div>

<b>LUCRUL ÎN ECHIPĂ (unitate generală)</b>			Coduri de referință
			<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de ticketing pentru identificarea corectă a sarcinilor care îi revin în cadrul echipei și lucrul efectiv alături de ceilalți membri ai echipei			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>

<p><b>1. Identifică sarcinile ce îi revin în cadrul echipei</b></p>	<p>1.1. Identificarea sarcinilor care îi revin în cadrul echipei se realizează cu responsabilitate în concordanță cu obiectivele organizației conform procedurilor</p> <p>1.2. Identificarea sarcinilor proprii se realizează cu obiectivitate în funcție de prioritățile echipei conform procedurilor organizației</p> <p>1.3. Identificarea sarcinilor proprii în cadrul echipei se face corect și eficient în funcție de specificul activității conform procedurilor</p> <p>1.4. Identificarea sarcinilor care îi revin în cadrul echipei se realizează cu seriozitate și onestitate în funcție de poziția în organizație conform procedurilor</p>	<p>Care sunt sarcinile proprii în funcție de obiectivele organizației</p> <p>Care sunt sarcinile proprii în funcție de prioritățile echipei</p> <p>Care sunt sarcinile proprii în funcție de specificul activității</p> <p>Care sunt sarcinile proprii în funcție de poziția în organizație</p>	<p>Responsabilitate Seriozitate Sinceritate Obiectivitate Imparțialitate Prezență de spirit Corectitudine Onestitate Solicitudine Dinamism Flexibilitate Autocontrol Perseverență Profesionalism</p>
---	---	---	--

<p><b>2. Desfășoară activitatea împreună cu membrii echipei</b></p>	<p>2.1. Desfășurarea activității împreună cu membrii echipei se realizează cu profesionalism în concordanță cu sarcinile repartizate în cadrul echipei conform procedurilor</p> <p>2.2. Desfășurarea activității împreună cu membrii echipei se realizează cu onestitate și dinamism prin relații de conlucrare constructive, durabile, eficiente, viabile conform procedurilor organizației</p> <p>2.3. Desfășurarea activității alături de membrii echipei se face cu flexibilitate conform nevoii de creare a unei atmosfere plăcute în cadrul echipei</p> <p>2.4. Desfășurarea activității în colaborare cu membrii echipei se realizează cu sollicitudine în funcție de fluxul de informații prin legături permanente, în timp util și într-o manieră clară, accesibilă conform procedurilor</p> <p>2.5. Desfășurarea activității împreună cu membrii echipei urmărește autoevaluarea obiectivă a propriei activități în raport cu cea a echipei conform procedurilor organizației</p> <p>2.6. Desfășurarea activității alături de membrii echipei se face prin prezență de spirit adecvată în funcție de situații dificile sau neprevăzute conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să desfășoare activitatea alături de membrii echipei conform sarcinilor repartizate</p> <p>Cum să desfășoare activitatea alături de membrii echipei prin relații de conlucrare constructive, durabile, eficiente, viabile</p> <p>Cum să desfășoare activitatea alături de membrii echipei prin crearea unei atmosfere plăcute</p> <p>Cum să desfășoare activitatea alături de membrii echipei în funcție de fluxul de informații prin legături permanente, în timp util, clare și accesibile</p> <p>Cum să desfășoare activitatea alături de membrii echipei prin autoevaluare în raport cu activitatea echipei</p> <p>Cum să desfășoare activitatea alături de membrii echipei în situații dificile, neprevăzute</p>	<p>Responsabilitate Seriozitate Sinceritate Obiectivitate Imparțialitate Prezență de spirit Corectitudine Onestitate Sollicitudine Dinamism Flexibilitate Autocontrol Perseverență Profesionalism</p>
---	--	--	---



<b>3. Contribuie la rezolvarea situațiilor conflictuale</b>	<p>3.1. Rezolvarea situațiilor conflictuale se face prin identificarea obiectivă a surselor de conflicte</p> <p>3.2. Rezolvarea situațiilor conflictuale se face prin contribuția imparțială și sinceră în funcție de natura conflictelor conform procedurilor organizației</p> <p>3.3. Identificarea modalităților de rezolvare a conflictelor se face responsabil cu respectarea legislației în vigoare și a procedurilor organizației</p>	<p>Cum să contribuie la rezolvarea situațiilor conflictuale prin identificarea surselor de conflicte</p> <p>Cum să contribuie la rezolvarea situațiilor conflictuale în funcție de natura conflictelor</p> <p>Cum să identifice modalitățile de rezolvare a conflictelor prin respectarea legislației și a procedurilor organizației</p>	<p>Responsabilitate Seriozitate Sinceritate Obiectivitate Imparțialitate Prezență de spirit Corectitudine Onestitate Solicitudine Dinamism Flexibilitate Autocontrol Perseverență Profesionalism</p>
---	--	--	--

**Gama de variabile:**

Echipa: colegi, șeful ierarhic

Membri organizației și alte categorii de persoane: patroni, conducere, angajați, specialiști, colaboratori, clienți

Autoevaluare: performanța individuală raportată la performanța echipei prin indicatori specifici: volum de vânzări, număr de clienți, reacții pozitive/ negative de la: echipă, clienți

Priorități în funcție de:

- importanța sarcinilor, clienților
- timpul de realizare

Clienți:

- interni
- externi

Atmosferă plăcută:

- ergonomică
- psiho-socială

Situații dificile sau neprevăzute:

- reclamații

de la clienți / parteneri

- litigii cu clienții / partenerii
- cazuri de forță majoră

Surse de conflict:

- personale
- de grup
- opinii și interese divergente, neînțelegeri

Natura conflictului:

- profesională
- extraprofesională

Modalități de rezolvare a conflictelor:

- direct: pe cale amiabilă
- pe cale ierarhică
- tehnica brainstorming
- prin înlăturarea cauzelor

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observarea directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Rapoarte de la terți ( membrii organizației, clienți, parteneri)

ASIGURAREA RESPECTĂRII NORMELOR DE SSM ȘI PSI (unitate generală)			
Coduri de referință			
Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări			
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de ticketing pentru aplicarea măsurilor adecvate, în funcție de specificul activităților, regulamentului de ordine interioară și situațiilor neprevăzute.			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>3</b>
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Aplică NSSM și NPSI	1.1. Însușirea corectă și clară a NSSM și NPSI în concordanță cu specificul activității conform legislației și procedurilor organizației prin instructaje periodice și aplicații practice 1.2. Identificarea și eliminarea cu promptitudine a deficiențelor constatate în aplicarea NSSM și NPSI conform procedurilor organizației 1.3. Utilizarea adecvată a echipamentelor și dotărilor în activitate conform instrucțiunilor producătorilor și procedurilor organizației	Cum își însușește prin instructaje și aplicații practice NSSM și NPSI Cum să identifice și să elimine deficiențele de aplicare a NSSM și NPSI Cum să utilizeze conform instrucțiunilor producătorilor echipamentele și dotările necesare activității	Responsabilitate Claritate Corectitudine Promptitudine Rapiditate Atenție Operativitate Consecvență Spirit de întruajutorare Flexibilitate Autocontrol Perseverență Luciditate

<p>2. Identifică și raportează situațiile critice</p>	<p>2.1. Identificarea situațiilor critice se face cu promptitudine și operativitate pe toată durata activității conform procedurilor organizației</p> <p>2.2. Raportarea situațiilor critice se face în timp util și cu claritate persoanei responsabile conform regulamentelor și procedurilor organizației</p> <p>2.3. Situațiile critice sunt analizate cu responsabilitate, pentru adoptarea soluției optime conform procedurilor organizației</p> <p>2.4. Măsurile de eliminare a situațiilor critice sunt luate cu discernământ și promptitudine conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice situațiile critice prompt și operativ pe toată durata activității</p> <p>Cum să raporteze situațiile critice în timp util și clar persoanei responsabile</p> <p>Cum să analizeze cu responsabilitate situațiile critice pentru adoptarea soluției optime</p> <p>Cum să ia cu discernământ și promptitudine măsurile de eliminare a situațiilor critice</p>	<p>Responsabilitate</p> <p>Claritate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Promptitudine</p> <p>Rapiditate</p> <p>Atenție</p> <p>Operativitate</p> <p>Consecvență</p> <p>Spirit de întraajutorare</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Autocontrol</p> <p>Perseverență</p> <p>Luciditate</p>
<p>3. Respectă procedurile de urgență și evacuare</p>	<p>3.1. Măsurile de urgență și evacuare sunt aplicate cu responsabilitate prin intervenția promptă în situații neprevăzute conform procedurilor organizației</p> <p>3.2. Măsurile de urgență și evacuare sunt aplicate cu rapiditate, luciditate și corectitudine în funcție de specificul locului de muncă, respectând regulamentele și procedurile organizației</p> <p>3.3. Procedurile de intervenție în caz de accident sunt aplicate rapid și cu responsabilitate corespunzător tipului de accident și procedurilor organizației</p>	<p>Cum să intervină prompt pentru aplicarea măsurilor de urgență și evacuare</p> <p>Cum să respecte regulamentele și procedurile organizației pentru aplicarea măsurilor de urgență și evacuare cu rapiditate, luciditate și corectitudine în funcție de specificul locului de muncă</p> <p>Cum să aplice procedurile de intervenție în caz de accident rapid și responsabil în funcție de tipul de accident</p>	<p>Responsabilitate</p> <p>Claritate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Promptitudine</p> <p>Rapiditate</p> <p>Atenție</p> <p>Operativitate</p> <p>Consecvență</p> <p>Spirit de întraajutorare</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Autocontrol</p> <p>Perseverență</p> <p>Luciditate</p>

**Gama de variabile:**

Tipuri de echipamente și dotări:

- calculatoare personale
- instalații de încălzire, aer condiționat, agrement, alarmă, etc.

Deficiențe:

- echipamente nefuncționale
- utilizarea necorespunzătoare a echipamentelor și dotărilor
- trusele de prim ajutor lipsesc sau sunt incomplete
- sistemele de siguranță și posturile de prevenire a incendiilor sunt inadecvate

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

Posibile accidente: alunecări, căderi, tamponări, arsuri, tăieturi, ș.a.

Echipamente specifice și materiale de stingere a incendiilor: extingtoare cu pulbere, cu CO2, ANSUL

Persoane responsabile: superiorul ierarhic, agent de pază, responsabil PSI, etc.

Organisme specializate:

- inspectori de protecția muncii
- inspectori PSI

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Rapoarte de la terți (membrii organizației, organisme specializate)
- Simularea

<b>ADMINISTRAREA ȘI GESTIONAREA DOCUMENTELOR (unitate specifică)</b>			Coduri de referință
			<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de ticketing pentru întocmirea, verificarea, înregistrarea, clasificarea, arhivarea și circuitul documentelor			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>

<p>1. Identifică și întocmește documente</p>	<p>1.1. Documentele sunt identificate cu atenție și corectitudine în concordanță cu nevoile clienți-lor conform procedurilor organizației și politicilor partenerilor</p> <p>1.2. Documentele sunt întocmite cu discernământ și atenție în conformitate cu legislația în vigoare: națională, internațională, procedurile organizației și politicile partenerilor</p> <p>1.3. Documentele sunt întocmite cu discernământ și atenție pe tipuri în concordanță cu produsul / serviciul / activitatea la care se referă conform procedurilor organizației și politicilor partenerilor</p> <p>1.4. Documentele sunt întocmite cu responsabilitate în concordanță cu modul de elaborare: manuală sau tipărită și formatul conform procedurilor organizației și politicilor partenerilor</p> <p>1.5. Documentele întocmite manual trebuie să fie lizibil completate conform procedurilor organizației</p> <p>1.6. Documentele întocmite în formă finală sunt înmânate și explicate clienților conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice documentele cu corectitudine în funcție de serviciul oferit</p> <p>Cum să întocmească cu discernământ și atenție documentele în conformitate cu legislația națională, internațională și cu tipul lor</p> <p>În ce fel sunt elaborate documentele: manual sau tipărit</p> <p>Cum și de ce să completeze lizibil documentele întocmite manual</p> <p>Cum să prezinte și să explice documentele în formă finală, cu politețe și răbdare clienților</p>	<p>Atenție</p> <p>Corectitudine</p> <p>Discernământ</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Spirit de observație</p> <p>Spirit de răspundere</p> <p>Putere de explicare</p> <p>Răbdare,</p> <p>Politețe</p> <p>Profesionalism</p> <p>Exactitate</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Putere de analiză</p> <p>Minuțiozitate</p> <p>Operativitate</p>
--	--	--	--



<p>2. Verifică și înregistrează documente</p>	<p>2.1. Verificarea veridicității și corectitudinii informațiilor înscrise în documente se realizează permanent în conformitate cu legislația în vigoare: națională, internațională, procedurile organizației și politicile partenerilor  2.2. Verificarea conformității documentelor cu clauzele contractuale se realizează cu discernământ conform procedurilor din organizație  2.3. Înregistrarea documentelor se face cu operativitate - imediat după primirea lor conform procedurilor din organizație  2.4. Înregistrarea documentelor se face cu corectitudine în funcție de conținutul lor conform procedurilor din organizație</p>	<p>Cum să constate veridicitatea și să verifice corectitudinea informațiilor înscrise în documente  Cum utilizează atent documentele pentru a întocmi diverse situații conform procedurilor organizației  Cum și când înregistrează cu corectitudine, documentele conform conținutului lor  Cum și când înregistrează cu atenție documentele conform procedurilor organizației</p>	<p>Atenție  Corectitudine  Discernământ  Rigurozitate  Spirit de observație  Spirit de răspundere  Putere de explicare  Răbdare,  Politețe  Profesionalism  Exactitate  Obiectivitate  Putere de analiză  Minuțiozitate  Operativitate</p>
---	--	--	--

<p>3. Clasifică și arhivează documente</p>	<p>3.1. Documentele sunt clasificate cu discernământ și atenție în raport de momentul recepției sau transmiterii lor conform procedurilor din organizație</p> <p>3.2. Documentele sunt clasificate atent și riguros în funcție de sursa de proveniență, de importanța lor și de conținutul lor conform procedurilor din organizație</p> <p>3.3. Documentele sunt clasificate cu responsabilitate în funcție de scopul pentru care au fost emise conform procedurilor din organizație</p> <p>3.4. Arhivarea documentelor se realizează cu discernământ și atenție în spații special desemnate, asigurând documentele cu regim special în conformitate cu legislația în vigoare și procedurile interne</p> <p>3.5. Arhivarea documentelor se realizează corect și atent în ordine cronologică conform procedurilor organizației</p> <p>3.6. Arhivarea documentelor se realizează cu responsabilitate astfel încât să se permită accesul facil și al altor persoane autorizate conform procedurilor organizației</p>	<p>De ce este important momentul clasificării documentelor primite sau transmise</p> <p>Cum clasifică documentele în funcție de sursa de proveniență</p> <p>Cum clasifică documentele în funcție de importanța, conținutul și scopul emiterii</p> <p>Cum sunt păstrate corespunzător documentele în spații special amenajate conform procedurilor organizației și perioadei de arhivare stabilită prin lege</p> <p>De ce este important ca documentele să fie arhivate cronologic și să permită accesul persoanelor autorizate conform procedurilor organizației</p> <p>Cum să realizeze circuitul optim al documentelor între departamente conform fluxului activităților și procedurilor organizației</p> <p>Care este destinația documentelor și cum să le transmită operativ</p> <p>Cum să respecte formatul standard și termenele de transmitere a documentelor</p>	<p>Atenție</p> <p>Corectitudine</p> <p>Discernământ</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Spirit de observație</p> <p>Spirit de răspundere</p> <p>Putere de explicare</p> <p>Răbdare,</p> <p>Politețe</p> <p>Profesionalism</p> <p>Exactitate</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Putere de analiză</p> <p>Minuțiozitate</p> <p>Operativitate</p>
--	---	--	--

<p>4. Asigură circuitul documentelor</p>	<p>4.1. Primirea și transmiterea documentelor se face cu operativitate și atenție conform fluxului activităților și procedurilor organizației  4.2. Identificarea destinației documentelor se face cu responsabilitate conform procedurilor organizației  4.3. Transmiterea documentelor se realizează operativ și atent, respectând formatul standard și termenele stabilite conform procedurilor organizației</p>	<p>De ce este important ca documentele să fie primite și transmite cu operativitate și atenție, conform fluxului activităților și procedurilor organizației.  De ce este important ca destinația documentelor să se facă cu responsabilitate, conform procedurilor organizației.  Cum se realizează transmiterea documentelor, operativ și atent cu respectarea formatului standard și termenelor stabilite conform procedurilor organizației.</p>	<p>Atenție  Corectitudine  Discernământ  Rigurozitate  Spirit de observație  Spirit de răspundere  Putere de explicare  Răbdare,  Politețe  Profesionalism  Exactitate  Obiectivitate  Putere de analiză  Minuțiozitate  Operativitate</p>
--	---	--	--

**Gama de variabile:**

## Tipuri de documente:

- cereri de ofertă , comenzi pentru bilete de avion, rezervări: la hotel, pentru închirieri autoturisme, croaziere, vânzări bilete de călătorie cu trenul, etc.
- oferte ale serviciilor turistice către : clienți, subagenți
- confirmări / reconfirmări servicii
- modificări: comenzi, rezervări
- bilete de avion / itinerariile anexate biletului de avion, MPD, MCO, ADM , PTA, voucher-e pentru servicii, polițe asigurări de sănătate pentru călătorii în străinătate, ș.a.
- documente financiar-contabile : facturi , chitanțe, borderouri
- diverse documente: **note informative**, rapoarte , dări de seamă statistice, reclamații, sesizări, chestionare turiști, scrisori de mulțumire, etc.

## Parteneri: furnizori servicii și produse

## Modalități de primire / transmitere a documentelor: poștă, fax, e-mail

## Forma documentelor: fizică sau în format electronic

## Modalități de întocmire a documentelor: manual, tipărit

## Destinația documentelor:

- clienți
- șefi
- departamente specializate
- conducere
- patroni
- diverse organizații și organisme, instituții, etc.

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Raporte de la terți ( clienți, parteneri)

<b>OPERAREA CU MIJLOACE ȘI INSTRUMENTE DE PLATĂ (unitate specifică)</b>			
<b>Coduri de referință</b>			
<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>			
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de ticketing de a realiza operațiuni cu mijloace și instrumente de plată			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. Identifică și verifică mijloacele și instrumentele de plată	<p>1.1. Identificarea riguroasă și atentă a elementelor specifice mijloacelor și instrumentelor de plată se face în conformitate cu instrucțiunile bancare</p> <p>1.2. Verificarea corectă și completă a mijloacelor și instrumentelor de plată se realizează în scopul acceptării la plată folosind aparatura adecvată</p> <p>1.3. În conformitate cu procedurile organizației identifică tipurile de mijloace și instrumente de plată acceptate pentru operațiuni</p> <p>1.4. Căile prin care mijloacele și instrumentele de plată sunt acceptate la plată de către parteneri sunt verificate operativ și cu acuratețe</p>	<p>Cum identifică riguros și atent elementele specifice ale mijloacelor și instrumentelor de plată conform instrucțiunilor bancare</p> <p>Cum verifică corect și complet mijloacele și instrumentele de plată în scopul acceptării la plată folosind aparatura adecvată</p> <p>Cum identifică corect și atent tipurile mijloacelor și instrumentelor de plată acceptate la plată conform procedurilor organizației</p> <p>Care sunt căile prin care mijloacele și instrumentele de plată acceptate sunt verificate operativ și cu acuratețe</p>	<p>Atenție</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Operativitate</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Acuratețe</p> <p>Responsabilitate</p> <p>Realism</p> <p>Onestitate</p> <p>Minuțiozitate</p>

<p>2. Efectuează operațiuni cu mijloace și instrumente de plată</p>	<p>2.1. Efectuarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată se face cu respectarea riguroasă a procedurilor organizației și politicile partenerilor  2.2. Efectuarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată se face utilizând adecvat aparatura specială din dotare  2.3. Efectuarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată se realizează prin aplicarea corectă și responsabilă a instrucțiunilor speciale în tranzacții</p>	<p>Cum sunt riguros respectate procedurile organizației și politicile partenerilor la efectuarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată  Cum este utilizată adecvat aparatura specială din dotare  Cum sunt aplicate corect și responsabil instrucțiunile speciale în tranzacții</p>	<p>Atenție  Rigurozitate  Corectitudine  Operativitate  Rigurozitate  Acuratețe  Responsabilitate  Realism  Onestitate  Minuțiozitate</p>
---	--	---	---

<p>3. Controlează modul de gestionare a operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată</p>	<p>3.1. Locul de păstrare a valorilor (safe) este asigurat, verificat și menținut în siguranță conform legislației în vigoare și procedurilor organizației</p> <p>3.2. Registrul de casă este corect și atent completat și verificat pentru reflectarea realității, conform legislației și procedurilor organizației</p> <p>3.3. Controlul riguros și cu acuratețe a modului în care valorile încasate sunt identice cu cele înscrise în documentele de plată se face conform legislației și procedurilor organizației</p> <p>3.4. Neconcordanțele între valorile existente și cele înscrise în documente, situațiile frauduloase sunt minuțios identificate, comunicate ierarhic cu operativitate și urgent remediate conform procedurilor organizației</p> <p>3.5. Asumarea responsabilității consecințelor calculelor și plăților eronate, identificarea cu rigurozitate și atenție a situațiilor în care efectuează rambursări (restituiri) se face conform procedurilor organizației și politicilor partenerilor</p> <p>3.6. Aplicarea măsurilor preventive privind riscurile utilizării mijloacelor și instrumentelor de plată se realizează cu discernământ și atenție conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum asigură, verifică și menține în siguranță locul de păstrare a valorilor</p> <p>Cum și de ce registrul de casă este completat și verificat pentru reflectarea realității conform legislației în vigoare</p> <p>Cum controlează riguros concordanța valorilor încasate cu cele înscrise în documente</p> <p>Când și cum remediază neconcordanțele minuțios identificate între valorile existente și cele înscrise în documente</p> <p>Cum și când să efectueze restituiri către clienți conform procedurilor organizației</p> <p>Când și cum raportează ierarhic situațiile frauduloase constatate conform procedurilor organizației</p> <p>Cum acționează responsabil pentru identificarea calculelor eronate și când le raportează evaluate și corectate conform procedurilor organizației</p> <p>Cum acționează pentru prevenirea riscurilor utilizării mijloacelor și instrumentelor de plată conform procedurilor organizației</p>	<p>Atenție</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Operativitate</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Acuratețe</p> <p>Responsabilitate</p> <p>Realism</p> <p>Onestitate</p> <p>Minuțiozitate</p>
---	---	--	---

**Gama de variabile:**

Organizații: agenție tour operatoare, detailistă, hotel, companie aeriană, de închirieri autoturisme, de croaziere, companie de căi ferate, etc.

Parteneri: furnizori servicii și produse

Mijloace și instrumente de plată: valuta, moneda locală, cărțile de credit / debit, cecurile de călătorie, cecurile personale, voucher-ele

Căile prin care mijloacele și instrumentele de plată sunt acceptate la plată: sistemele globale de distribuție sau contactarea directă a organizației respective

Tipuri de valute: moneda altor state: elementele de identificare specifice fiecărei monede se referă la:

- hârtia, dimensiunea, coloritul
- portretul
- desenul ornamentelor ambelor fețe
- elemente de siguranță (filament)
- numărul, sigiliul trezoreriei, textul
- sistemul de numerotare: serie, număr
- litera de control
- cifre și litere simbol (valoarea), alte simboluri

La verificarea bancnotelor se urmărește: valabilitatea, elementele de siguranță, refuză bancnotele uzate, cu înscrisuri manuale.

Tipuri de cărți de credit:

- Noile UATP ( New Universal Air Travel Plan ) : International Air Travel Card , North America Card, AirPlus Card, PaasAge Card
- Cărți de credit comerciale: American Express, Diners Club, Carte Blanche, Visa International, Discovery Card, MasterCard, Eurocard
- Cărți de credit combinate din UATP și cele comerciale
- Smart card

Tipuri de cecuri de călătorie:

- American Express
- Visa
- Thomas Cook
- Citibank
- Eurocheque
- International Money Order

Pentru acceptarea încasării serviciilor prin cărți de credit/debit agentul de ticketing are în vedere ca acestea să îndeplinească condițiile următoare :

- identifică emițătorul și logo ( sigla)
- numele, prenumele și semnătura posesorului ( conform pașaportului sau alt document de identificare )

- data emiterii
- perioada de valabilitate
- valabilitate în țara unde se face plata
- autenticitate
- să nu fie pe lista neagră a companiei emițătoare



**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Simularea

<b>ASIGURAREA CALITĂȚII PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR (unitate specifică)</b>				Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de ticketing de a contribui la asigurarea și îmbunătățirea calității produselor și serviciilor oferite clienților și rezolvarea reclamațiilor				<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>3</b>
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare	
1. Participă la stabilirea procedurilor de asigurare a calității	1.1. Cerințele de calitate sunt identificate corect conform legislației în vigoare, procedurilor organizației 1.2. Specificațiile (criteriile) de calitate pentru produse și servicii sunt identificate cu atenție și responsabilitate conform procedurilor organizației 1.3. Stabilirea obiectivă și realistă a procedurilor de asigurare a calității se realizează în concordanță cu nevoile de asigurare a calității în organizație	Cum să identifice cerințele legale de calitate în mod corect Cum să identifice atent și responsabil specificațiile de calitate pentru produse și servicii Cum să stabilească obiectiv și realist procedurile de asigurare a calității în concordanță cu nevoile din organizație	Responsabilitate Corectitudine Atenție Obiectivitate Spirit analitic Realism Coerență Claritate Acuratețe Rapiditate Amabilitate Politețe Conștiințiozitate Diplomație Perseverență Discernământ Spirit de inițiativă Spirit de observație Putere de selecție	

<p>2. Implementează procedurile de calitate</p>	<p>2.1. Procedurile de calitate se realizează cu responsabilitate conform viziunii organizației privind calitatea  2.2. Implementarea standardului și programului privind calitatea se realizează cu discernământ conform armonizării viziunii unitare asupra calității a participanților implicați  2.3. Stabilirea sistemelor de calitate se face cu corectitudine prin elemente specifice conform procedurilor organizației  2.4. Validarea sistemelor de calitate se realizează cu responsabilitate conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să realizeze cu responsabilitate procedurile de calitate conform viziunii organizației  Cum să implementeze cu discernământ standardul și programul de calitate conform armonizării viziunii unitare asupra calității a participanților implicați  Cum să asigure prin elemente specifice stabilirea corectă a sistemelor de calitate  Cum să valideze cu responsabilitate sistemele de calitate conform procedurilor organizației</p>	<p>Responsabilitate  Corectitudine  Atenție  Obiectivitate  Spirit analitic  Realism  Coerență  Claritate  Acuratețe  Rapiditate  Amabilitate  Politețe  Conștiinciozitate  Diplomație  Perseverență  Discernământ  Spirit de inițiativă  Spirit de observație  Putere de selecție</p>
---	---	---	--

<p>3. Controlează calitatea</p>	<p>.1. Monitorizarea și controlul periodic privind îndeplinirea programului calității se realizează cu responsabilitate și obiectivitate conform procedurilor organizației</p> <p>3.2. Furnizarea serviciilor și produselor se face atent și permanent în conformitate cu sistemele de calitate, prin actualizarea permanentă și cu acuratețe a procedurilor de asigurare a calității în organizație</p> <p>3.3. Identificarea rolului și importanței furnizorilor de servicii în stabilirea standardelor de calitate a serviciilor și produselor se face cu discernământ conform clauzelor din contracte, acorduri</p> <p>3.4. Crearea responsabilă prin programul de calitate a oportunităților de convertire a nevoilor clienților în cumpărarea de produse și servicii conform procedurilor organizației</p> <p>3.5. Neconformități ale calității produselor și serviciilor sunt corect identificate și remediate cu atenție și operativitate conform procedurilor</p>	<p>Cum și de ce să monitorizeze și să controleze responsabil realizarea programului calității conform procedurilor organizației</p> <p>Cum și de ce să urmărească conformitatea serviciilor furnizate cu sistemele de calitate prin actualizarea permanentă și cu acuratețe a procedurilor de asigurare a calității</p> <p>Cum să identifice clar din contracte, acorduri calitatea serviciilor și de ce este important rolul furnizorilor</p> <p>Cum să contribuie la actualizarea permanentă a procedurilor de asigurare a calității</p> <p>Cum să creze oportunitățile de convertire a nevoilor clienților în cumpărarea de produse și servicii prin programul de calitate</p> <p>Cum identifică și remediază utilizând procedurile organizației neconformitățile de calitate</p>	<p>Responsabilitate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Atenție</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Spirit analitic</p> <p>Realism</p> <p>Coerență</p> <p>Claritate</p> <p>Acuratețe</p> <p>Rapiditate</p> <p>Amabilitate</p> <p>Politețe</p> <p>Conștiinciozitate</p> <p>Diplomație</p> <p>Perseverență</p> <p>Discernământ</p> <p>Spirit de inițiativă</p> <p>Spirit de observație</p> <p>Putere de selecție</p>
---------------------------------	--	--	--

<p>4. Identifică sarcinile, obiectivele, modalitățile de asigurare a calității</p>	<p>4.1. Standardele performanței personale privind calitatea serviciilor oferite sunt corect evaluate conform procedurilor organizației  4.2. Calitatea activității reflectată în beneficiile clienților și ale organizației este obiectiv cuantificată conform procedurilor organizației  4.3. Minimalizarea efectelor furnizării serviciilor sub standardele de calitate convenite se realizează cu discernământ și rapiditate conform procedurilor organizației  4.4. Activitatea, siguranța serviciilor oferite, menținerea renumelui organizației/furnizorilor se face cu operativitate prin aplicarea procedurilor de calitate în folosul clienților  4.5. Satisfacția clienților este evaluată permanent și cu responsabilitate conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să evalueze corect standardele performanței personale privind calitatea  Cum să cuantifice reflectarea calității în beneficiile clienților și ale organizației  Cum să minimizeze efectele furnizării serviciilor sub standardele de calitate convenite  Cum să aplice procedurile de calitate privind activitatea, siguranța serviciilor oferite, menținerea renumelui organizației - furnizorilor în folosul clienților  Cum să evalueze permanent și corect satisfacția clienților</p>	<p>Responsabilitate  Corectitudine  Atenție  Obiectivitate  Spirit analitic  Realism  Coerență  Claritate  Acuratețe  Rapiditate  Amabilitate  Politețe  Conștiinciozitate  Diplomație  Perseverență  Discernământ  Spirit de inițiativă  Spirit de observație  Putere de selecție</p>
--	--	--	--

<p>5. Acordă asistență clienților pentru depunerea reclamațiilor, nemulțumirilor, sesizărilor</p>	<p>5.1. Contractul între organizație și client (drepturile clienților) este întocmit cu discernământ și atenție conform legislației în vigoare</p> <p>5.2. Procedurile de urmat de către clienți în caz de reclamații sunt prezentate explicit, convingător și amabil, folosind limbaj adecvat</p> <p>5.3. Încurajarea activă și politicoasă a clientului de a adresa întrebări, cărora le răspunde cu obiectivitate conform procedurilor organizației</p> <p>5.4. Verificarea înțelegerii corecte de către clienți a procedurilor de urmat în caz de reclamații se face cu responsabilitate</p>	<p>Cum să întocmească cu discernământ și atent contractul cu clientul</p> <p>Cum să explice procedurile de urmat de către clienți în caz de reclamații, amabil și în limbaj adecvat</p> <p>Cum să colaboreze cu clientul prin întrebări și răspunsuri obiective</p> <p>Cum să verifice dacă procedurile în caz de reclamații sunt înțelese corect de către client</p>	<p>Competențe tehnice – profesionale și competențe interperso-nale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ascultă cu atenție și concentrează clientul</li> <li>- formulează întrebări, utilizează parafrazări:</li> <li>- răspunde la întrebări prin întrebări pentru edificare</li> <li>- este politicos</li> <li>- tonul vocii și limbajul corpului sunt adecvate</li> <li>- ținuta vestimentară și manierele sunt corespunzătoare</li> </ul>
---	--	---	--

<p>6. Rezolvă reclamațiile, nemulțumirile, sesizările clienților</p>	<p>6.1. Rezolvarea reclamațiilor, nemulțumirilor și sesizărilor clienților se realizează cu responsabilitate conform rolului și autorității din fișa postului în concordanță cu procedurile organizației</p> <p>6.2. Neîndeplinirea nevoilor și așteptărilor clienților privind calitatea serviciilor se face prin identifi-carea corectă a cauzelor conform procedurilor organizației</p> <p>6.3. Remedierea calității serviciilor/ produselor se realizează prin măsurile adecvate, comunicate clienților într-o manieră politicoasă, clară conform procedurilor organizației</p> <p>6.4. Rezolvarea nemulțumirilor clienților se face cu tact și diplomație în concordanță cu opțiunea convenabilă ambelor părți: client – organizație conform procedurilor organizației</p> <p>6.5. Monitorizarea atentă și permanentă a soluțiilor implementate se face pentru evitarea repetării reclamațiilor conform procedurilor organizației</p> <p>6.6. Prevenirea nemulțumirilor clienților se realizează permanent prin măsuri adecvate de îmbunătățire a procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice rolul și autoritatea sa în rezolvarea reclamațiilor și nemulțumirilor clienților conform procedurilor organizației</p> <p>Cum să identifice și explice corect și amiabil clienților cauzele de neîndeplinire a nevoilor și așteptărilor lor privind calitatea serviciilor</p> <p>Cum să comunice politicos și clar clienților măsurile de remediere a calității</p> <p>Cum să selecteze opțiunea convenabilă atât clientului cât și organizației pentru rezolvarea nemulțumirilor</p> <p>Cum să implementeze soluții pentru evitarea repetării reclamațiilor</p> <p>Cum să prevină nemulțumirile clienților prin propuneri de îmbunătățire a procedurilor organizației</p>	<p>Competențe tehnice – profesionale și competențe interperso-nale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ascultă cu atenție și concentrare clientul</li> <li>- formulează întrebări, utilizează parafrazări:</li> <li>- răspunde la întrebări prin întrebări pentru edificare</li> <li>- este politicos</li> <li>- tonul vocii și limbajul corpului sunt adecvate</li> <li>- ținuta vestimentară și manierele sunt corespunzătoare</li> </ul>
--	--	---	---

**Gama de variabile:**

Standardele pentru implementarea calității ISO: 9001 / 2000, ș.a.

Calitate: standardul produselor și serviciilor de care are nevoie clientul

Manualul managementului calității: document care descrie sistemul de management al calității în organizație

Participanți la armonizarea acțiunilor privind viziunea unitară asupra calității:

- furnizori
- organizație
- clienți

Sisteme de calitate: structuri formale de tehnici care îndeplinesc standardele cerute de client

Sistemele de calitate sunt validate de organizație sau de auditori externi

Evaluare:

- cantitativă
- calitativă

Standardele performanței personale în serviciile furnizate clienților sunt conform așteptărilor și procedurilor organizației

Elemente specifice pentru stabilirea sistemelor de calitate:

- avantaje
- dezavantaje
- resurse
- rezultate

Controlul calității: parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate

Clienți interni: din cadrul organizației

Clienți externi: clienți, parteneri, etc.

Cauze care influențează negativ calitatea:

- diferența între nivelul serviciilor furnizate și așteptările clienților
- erori ale procedurilor
- erori umane
- dezavantaje din punctul de vedere al clienților și din punctul de vedere al organizației

Procedurile pe care trebuie să le urmeze clientul privind reclamațiile se referă la:

- completarea documentației
- furnizarea dovezilor
- locul de depunere a reclamațiilor
- alte acțiuni pe care să le întreprindă

**Tipurile de reclamații se referă la:**

- personal
- servicii: transport: aerian, terestru, cazare, transferuri, masă, de divertisment, excursii opționale, ș.a.

**Competențe tehnice – profesionale și competențe interpersonale:**

- ascultă cu atenție și concentrează clientul



**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Rapoarte de la terți ( clienți, parteneri, colaboratori )

<b>PROMOVAREA IMAGINII, A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR ORGANIZAȚIEI (unitate specifică)</b>			Coduri de referință
			<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de ticketing pentru promovarea imaginii, a produselor și serviciilor organizației			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>

<p>1. Contribuie la cercetarea nevoilor pentru produse și servicii</p>	<p>.1. Studiarea nevoilor de produse și servicii se realizează prin identificarea cu discernământ și atenție a scopului cercetării și resursele disponibile conform procedurilor organizației  1.2. Cercetarea nevoilor de produse și servicii se realizează prin metodele adecvate în funcție de grupurile țintă conform procedurilor organizației  1.3. Studiile de cercetare se realizează cu responsabilitate prin colectarea , înregistrarea, stocarea , sintetizarea, analizarea și interpretarea informațiilor conform nevoilor și procedurilor organizației  1.4. Planul de marketing se realizează în concordanță cu nivelul cererii pentru servicii și produse (existente, noi) conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice corect scopul cercetării nevoilor  Care sunt resursele disponibile  Care sunt grupurile țintă pe care să le identifice  Ce metode de cercetare să utilizeze  Ce informații să colecteze  Cum să înregistreze, stocheze, sintetizeze, analizeze și interpreteze informațiile  Cum să identifice corect și obiectiv nivelul cererii pentru produse și servicii  Cum să întocmească cu realism planul de marketing al organizației</p>	<p>Atenție  Discernământ  Corectitudine  Putere de sinteză și analiză  Atenție  Viziune globală și stabilirea priorităților  Obiectivitate  Realism  Acuratețe  Flexibilitate  Precizie  Rapiditate  Coerență  Consecvență  Profesionalism  Cooperare  Perseverență  Loialitate  Atașament  Claritate  Rigurozitate  Tact  Diplomație  Putere de convingere  Principialitate  Confidențialitate</p>
--	---	--	---

<p>2. Contribuie la dezvoltarea de noi produse și servicii</p>	<p>2.1. Introducerea de noi produse și servicii se realizează conform procedurilor și nevoilor organizației  2.2. Dezvoltarea specificațiilor pentru noi produse și servicii se realizează permanent și obiectiv conform procedurilor organizației  2.3. Testarea și evaluarea noilor produse și servicii în grupurile țintă se realizează conform planului de marketing și procedurilor organizației</p>	<p>Cum să introducă conform procedurilor organizației noi produse și servicii  Cum să participe la elaborarea specificațiilor pentru noi produse și servicii  Cum să testeze noile produse și servicii în grupurile țintă</p>	<p>Atenție  Discernământ  Corectitudine  Putere de sinteză și analiză  Atenție  Viziune globală și stabilirea priorităților  Obiectivitate  Realism  Acuratețe  Flexibilitate  Precizie  Rapiditate  Coerență  Consecvență  Profesionalism  Cooperare  Perseverență  Loialitate  Atașament  Claritate  Rigurozitate  Tact  Diplomație  Putere de convingere  Principialitate  Confidențialitate</p>
--	---	---	---

<p>3. Promovează produsele / serviciile specifice</p>	<p>3.1. Planificarea riguroasă și obiectivă a activităților, materialelor și mesajelor promoționale pe baza elementelor necesare conform planului de marketing și procedurilor organizației</p> <p>3.2. Monitorizarea atentă a desfășurării activității de promovare: la momentul și locul oportun se realizează conform planului de marketing și procedurilor organizației</p> <p>3.3. Conținutul și prezentarea mesajelor promoționale sunt adecvate obiectivelor, scopurilor conform planului de marketing</p> <p>3.4. Mesajele promoționale sunt prezentate cu acuratețe și claritate conform nevoii de a fi ușor înțelese și receptate de către clienți care sunt stimulați de a transmite impresiile referitoare la produse și servicii conform planului de marketing</p> <p>3.5. Stocul materialelor promoționale este controlat riguros și corect pentru a corespunde cantitativ și calitativ pe durata acțiunilor promoționale</p> <p>3.6. Evaluarea eficienței acțiunilor promoționale de succes se realizează cu obiectivitate și atenție în funcție criteriile stabilite prin planul de marketing</p>	<p>Cum și de ce să planifice riguros și obiectiv pe baza elementelor necesare activitățile, materialele și mesajele promoționale</p> <p>Cum să monitorizeze la locul și momentul oportun activitățile de promovare</p> <p>Cum să adapteze conținutul și prezentarea mesajelor promoționale obiectivelor, scopurilor</p> <p>Cum și de ce înțelegerea și receptarea mesajelor promoționale trebuie prezentate cu acuratețe și claritate</p> <p>De ce să verifice cantitativ și calitativ stocul materialelor promoționale</p> <p>Cum să aplice tehnicile de comunicare pentru culegerea impresiilor clienților despre produse și servicii</p> <p>Cum evaluează planul de marketing privind realizarea criteriilor și a acțiunilor promoționale</p> <p>Cum să estimeze eficiența acțiunilor promoționale de succes</p> <p>Cum utilizează pentru eficiența acțiunilor de promovare viitoare performanța individuală în promovare</p>	<p>Atenție Discernământ Corectitudine Putere de sinteză și analiză Atenție Viziune globală și stabilirea priorităților Obiectivitate Realism Acuratețe Flexibilitate Precizie Rapiditate Coerență Consecvență Profesionalism Cooperare Perseverență Loialitate Atașament Claritate Rigurozitate Tact Diplomație Putere de convingere Principialitate</p>
---	---	--	--

<p>4. Promovează vânzările</p>	<p>4.1. Baza de date a clienților este permanent actualizată cu atenție și acuratețe conform procedurilor organizației</p> <p>4.2. Istoricul de călătorie al clienților fideli se studiază minuțios și precis conform procedurilor organizației</p> <p>4.3. Crearea unei impresii pozitive se realizează prin cunoștințe și experiență aplicând metode adecvate și rapide de contactare a clienților conform procedurilor organizației</p> <p>4.4. Atragerea de noi clienți se realizează prin tehnici de distribuție adecvate, prin prezentarea atractivă, corectă și convingătoare a ofertei produselor/serviciilor turistice pentru captarea interesului clienților conform procedurilor organizației</p> <p>4.6. Promovarea cu rapiditate și professionalism a ofertelor speciale ale organizației și stimularea clienților fideli cu principialitate și flexibilitate se realizează permanent conform procedurilor organizației</p>	<p>De ce baza de date a clienților trebuie atent și permanent actualizată</p> <p>Cum și de ce să studieze istoricul de călătorie al clienților fideli</p> <p>De ce să aplice metode rapide de contactare a clienților</p> <p>Cum să utilizeze cunoștințele și experiența pentru crearea unei impresii pozitive</p> <p>Cum să utilizeze tehnici de distribuție eficiente pentru captarea interesului pentru produsele și serviciile oferite</p> <p>Cum să prezinte oferta la manifestările promoționale organizate</p> <p>Cum și de ce să promoveze ofertele speciale pentru vânzare</p> <p>Cum să aplice procedurile organizației pentru clienții fideli</p> <p>Cum să contribuie la distribuirea și promovarea produselor și serviciilor conform planului de marketing</p>	<p>Atenție</p> <p>Discernământ</p> <p>Corectitudine</p> <p>Putere de sinteză și analiză</p> <p>Atenție</p> <p>Viziune globală și stabilirea priorităților</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Realism</p> <p>Acuratețe</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Precizie</p> <p>Rapiditate</p> <p>Coerență</p> <p>Consecvență</p> <p>Profesionalism</p> <p>Cooperare</p> <p>Perseverență</p> <p>Loialitate</p> <p>Atașament</p> <p>Claritate</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Tact</p> <p>Diplomație</p> <p>Putere de convingere</p> <p>Principialitate</p>
--------------------------------	--	---	--

<p>5. Promovează imaginea organizației</p>	<p>5.1. Identificarea poziției pe piață a organizației se realizează prin studii specifice conform procedurilor organizației  5.2. Diferențierea față de firmele concurente se realizează prin elemente specifice conform procedurilor organizației  5.3. Percepția brandului de către clienți se realizează prin metode adecvate de identificare și avantajelor brandului conform procedurilor organizației  5.4. Crearea și menținerea imaginii organizației în rândul clienților și publicului se realizează prin respectarea principiilor de etică personală, profesională și morală conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să cuantifice corect vânzările pentru identificarea poziției pe piață  Cum să studieze și evalueze percepția brandului de către clienți  Care sunt elementele utilizate în prezentare pentru diferențierea organizației față de organizații similare  Cum să respecte și să aplice principiile de etică personală, profesională și morală</p>	<p>Atenție  Discernământ  Corectitudine  Putere de sinteză și analiză  Atenție  Viziune globală și stabilirea priorităților  Obiectivitate  Realism  Acuratețe  Flexibilitate  Precizie  Rapiditate  Coerență  Consecvență  Profesionalism  Cooperare  Perseverență  Loialitate  Atașament  Claritate  Rigurozitate  Tact  Diplomație  Putere de convingere  Principialitate</p>
--	--	--	--

**Gama de variabile:**

Resurse: umane, financiare, materiale, de timp

Grupuri țintă:

- clienții existenți
- clienții potențiali

Metode de cercetare:

- chestionare, interviuri, consultări informale, studierea bazei de date existente

Nivelul cererii:

- termen scurt
- termen mediu
- termen lung

Metode de evaluare:

- calitative
- cantitative

Elementele necesare planificării activităților, materialelor și mesajelor promoționale: scopuri și obiective, resurse, criterii, planul acțiunilor, bugetul, responsabilitățile celor implicați, metode de evaluare

Materiale promoționale: broșuri, pliante, postere, banner-e, steaguri, carduri, sticker-e, calendare, obiecte diverse: pixuri, agende, brichete, genți, insigne, etc.

Activități promoționale:

- evenimente din domeniul turismului: târguri, expoziții, evenimente tematice, lansări de produse, prezentări publice, etc.
- evenimente diverse: culturale, sportive, științifice, etc.

Mesaje promoționale:

- formatul și tipul cuvintelor ilustrărilor,
- stil, imagini în prezentări personale

Metode de promovare: vânzări directe, publicitate, scrisori (de mulțumire / de informare) / pliante prin poștă, Internet, relații publice: conferințe de presă, lansări de produse, campanii de reduceri, concursuri, stimulente, carduri de fidelizare a clientelei, târguri și expoziții,

Clienți:

- fideli
- potențiali: s-au interesat de produsele și serviciile oferite, au revenit chiar dacă nu au rezervat încă servicii, au recomandări despre organizație de la alți clienți, ș.a.

Istoricul de călătorie: destinații, tipul de călătorie, perioada, durata, bugetul.

Metode de contact: - telefonic, scrisori poștale, Internet: e-mail

- direct: față în față sau telefonic

- indirect: poștă, e-mail



Tehnici de distribuție: directe, indirecte

Facilități pentru clienții fideli: reduceri, gratuități, oferte speciale, cadouri, felicitări, invitații la evenimente speciale, etc.

Metode de cuantificare a vânzărilor:

- identificarea indicatorilor economici: vânzări din servicii de bază și suplimentare, din restaurație

- identificarea indicatorilor fizici:

\* CUC - coeficientul de utilizare a capacității de cazare (calculat periodic: zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial, semestrial, anual ca raport între zilele-turiști maxim posibile și zilele-turiști realizate; zile-turiști: numărul de turiști înmulțit cu numărul de zile de sejur)

\* numărul și structura clienților

\* vânzările medii

Surse de cuantificare a vânzărilor: situația prestațiilor, raportul de gestiune, bilanțul contabil, arhiva

Piața organizației – spațiul economico –geografic în care este prezentă cu produsele și serviciile sale

Cota de piață deținută de organizație: raportul între volumul vânzărilor proprii și volumul total de vânzări ale aceluiași produs la nivel local, național (volumul vânzărilor din cazare ale unității hoteliere raportate la vânzările din cazare la nivel local, național)

Analiza SWOT – studierea caracteristicilor esențiale ale organizației care îi dau identitate și pot să o avantajeze în activitatea viitoare:

S - Strength: forță, vigoare, putere

W - Weaknes: slăbiciune, neputință, punct slab

O - Oportunity: prilej, ocazie, oportunitate

T - Threat: amenințare

Analiza SWOT concluzionează aspecte privind:

- ținta organizației

- căi de atingere a țintei

- termene

- responsabilități

Brandul reprezintă numele, logo-ul, desenul, simbolul, imaginea utilizate pentru identificarea propriilor produse și servicii

Metode de identificare a percepției brandului de către clienți:

- sondaje de opinie: chestionare, interviuri

Avantajele brand-ului:

- stabilirea și menținerea nivelului prețurilor pentru diferențierea față de concurență

- stimularea activității promoționale

- flexibilitate în expansiunea produselor și serviciilor

Elemente de diferențiere față de concurență:

- calitățile personalului (personalul este insep-arabil față de produsele și serviciile pe care le vinde): responsabilitate, competență, curtoazie, integritate, de încredere

- lansarea și vânzarea mai bună și mai rapidă a produselor și serviciilor decât organizațiile similare

- impresia favorabilă asupra clienților pe care o crează percepția brandului și a imaginii organizației

- unicitatea produselor și serviciilor

- sloganuri de publicitate personalizate care pun în evidență avantajele ofertelor de produse și servicii

- lansarea și vânzarea mai bună și mai rapidă a produselor și serviciilor decât organizațiile similare
  - impresia favorabilă asupra clienților pe care o crează percepția brandului și a imaginii organizației
  - unicitatea produselor și serviciilor
  - sloganuri de publicitate personalizate care pun în evidență avantajele ofertelor de produse și servicii
- Principiile de etică personală, profesională și morală derivă din comportamentul individual și profesional (reacțiile individuale la mediul și procesul de muncă), bazate pe calități și cerințe, cum ar fi:
- înfățișare, abilități senzoriale, starea sănătății, grad de inteligență, capacități intelectuale
  - pregătire, experiență, dragoste pentru profesie, interese, aspirații, motivații
  - echilibru psihic și emoțional
  - cinste, corectitudine, politețe, sollicitudine, sinceritate, discreție, respect față de sine și față de ceilalți, loialitate

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Test oral
- Test scris
- Rapoarte de la terți ( clienți )

<b>INFORMAREA CLIENȚILOR</b> (unitate specifică)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de ticketing pentru informarea corectă, completă, clară a clienților referitoare la produse și servicii			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>

<p>1. Colectează și organizează informațiile</p>	<p>1.1. Colectarea datelor și informațiilor se realizează din surse de informare identificate cu discernământ și atenție conform nevoilor  1.2. Colectarea datelor și informațiilor se face cu atenție și obiectivitate prin metode adecvate scopului  1.3. Datele și informațiile sunt înregistrate corect conform nevoilor, utilizând limbaj specific  1.4. Veridicitatea și actualitatea datelor și informațiilor sunt verificate cu rigurozitate și atenție  1.5. Datele și informațiile sunt organizate într-o manieră logică pentru accesarea ușoară, salvate și stocate conform necesității de respectare a condițiilor de securitate și confidențialitate  1.6. Datele și informațiile sunt ordonate cu meticulozitate și responsabilitate pe categorii și structuri conform nevoilor</p>	<p>Cum să identifice sursele de informare pentru colectarea atentă a datelor și informațiilor  Cum să colecteze datele și informațiile prin metode adecvate scopului  De ce să înregistreze datele și informațiile corect conform nevoilor  Cum să verifice veridicitatea și autenticitatea datelor și informațiilor  De ce să organizeze logic datele și informațiile  De ce să ordoneze datele și informațiile pe categorii și structuri  De ce trebuie respectate condițiile de securitate și confidențialitate la stocarea și salvarea datelor și informațiilor</p>	<p>Discernământ  Obiectivitate  Corectitudine  Rigurozitate  Spirit analitic  Meticulozitate  Seriozitate  Spirit de răspundere</p>
<p>2. Analizarea și prezentarea datelor și informațiilor</p>	<p>2.1. Datele și informațiile sunt analizate și interpretate cu răspundere și atenție conform conținutului  2.2. Semnificația datelor și informațiilor este determinată conform interpretării corecte și cu claritate  2.3. Datele și informațiile sunt prezentate cu acuratețe în formatul adecvat scopului urmărit</p>	<p>Cum și de ce să analizeze și să interpreteze datele și informațiile  De ce este importantă determinarea corectă și clară a semnificației datelor și informațiilor  Cum să prezinte date și informațiile în formatul adecvat scopului urmărit</p>	<p>Discernământ  Obiectivitate  Corectitudine  Rigurozitate  Spirit analitic  Meticulozitate  Seriozitate  Spirit de răspundere</p>

<p>3. Furnizează informații specifice</p>	<p>3.1. Explicarea și informarea cu responsabilitate și obiectivitate a diferenței dintre companiile și zborurile de: linie, charter și cu prețuri joase, avantajele / dezavantajele lor conform caracteristicilor acestora</p> <p>3.2. Identificarea și furnizarea cu claritate și corectitudine a informațiilor cu privire la rutele / itinerariile aeriene și orarele de zbor conform nevoilor clienților</p> <p>3.4. Identificarea și furnizarea cu precizie și atenție a informațiilor cu privire la tipurile, capacitatea și structura aeronavelor conform caracteristicilor acestora</p> <p>3.5. Identificarea și furnizarea cu rigurozitate și atenție a informațiilor cu privire la: pașapoarte, vize, sănătate conform nevoilor și legislației în vigoare</p> <p>3.6. Identificarea și furnizarea cu claritate și exactitate a informațiilor cu privire la serviciile care pot fi oferite la destinație conform nevoilor și politicilor organizațiilor respective</p>	<p>De ce este important să informeze și să explice responsabil diferența dintre companiile și zborurile de: linie, charter și cu prețuri joase, avantajele și dezavantajele acestora</p> <p>Cum să furnizeze clar și corect informații cu privire la rutele / itinerariile aeriene, orarele de zbor</p> <p>Cum să furnizeze minuțios și cu atenție informații cu privire la tipurile, capacitatea și structura aeronavelor</p> <p>Cum să furnizeze riguros și atent informații cu privire la: pașapoarte, vize, sănătate</p> <p>Cum să furnizeze clar și exact informații cu privire la serviciile care pot fi oferite la destinație</p>	<p>Discernământ</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Spirit analitic</p> <p>Meticulozitate</p> <p>Seriozitate</p> <p>Spirit de răspundere</p>
---	---	--	---

**Gama de variabile:**

Tipuri de date: numerice, texte, imagini: statice, dinamice

Surse de date și informații: clienții, prestatorii de servicii, colegii, cataloage, ziare și magazine, electronice: Internet, intranet, website-uri, baza de informații stocată în calculatoare, Autoritatea pentru Turism

Metode de colectare a datelor și informațiilor: chestionare, interviuri, convorbiri telefonice, discuții directe: față în față, prin e-mail, etc.

Structuri de date: liste, tabele, grafice, diagrame, fișiere,

Forme de prezentare: rapoarte, grafice, diagrame, multimedia

Categorii de date și informații privind: companii aeriene, unități de cazare, de masă, companii de închirieri autoturisme, unități de agreement, de transport, artă, cultură, itinerarii, spectacole și evenimente diverse, ș.a.

Limbaj utilizat: clar, specific

Tipuri de întrebări referitoare la:

- rezervări, documentația de călătorie, diverse informații suplimentare

Tipuri de companii aeriene: de linie, linie, charter și cu prețuri joase ( "low cost")

Identificarea rutelor / itinerariilor aeriene:

\* pe tipuri de rute aeriene: directe, indirecte, un singur drum, dus-întors, specifice, scurte, lungi, interne, internaționale

\* în funcție de:

- sezonabilitate

- tipurile companiilor aeriene

\* pe zone geografice

Tipuri de aeronave: mici, medii, mari, propulsate de: motoare cu elice, cu reacție sau combinația celor două tipuri de propulsie

Clase de călătorie: economică, de afaceri (intermediară) și clasa I

Tipuri de clienți: individuali, grupuri, persoane cu nevoi speciale, pasageri în interes de afaceri

Serviciile suplimentare se referă la: itinerarii, mese, agreement, securitate, vamă, bagaj, condiții speciale unor categorii de pasageri: femei însărcinate, minori neînsoțiți, pasageri cu probleme sănătate, ș.a.

Tipuri de:

\* Pașapoarte: normale, pentru străini, diplomatice / consulare, speciale, de serviciu ș.a.

Pașapoarte:

- pe suport de hârtie

- biometrice

\* Vize: de vizitator, transit, permise de ieșire, de re-intrare, Schengen, transit fără viză

Vize:

- pe suport de hârtie: aplicate în pașapoarte

- electronice

**Locuri de procurare:** ambasade, consulate, frontieră

**Certificat internațional de sănătate/ vaccinuri necesare:** recomandate și obligatorii pentru bolile infecțioase: hepatita, malaria, ciurma, febra galbenă

**Tipuri de:**

Locuri de procurare: ambasade, consulate, frontieră

Certificat internațional de sănătate/ vaccinuri necesare: recomandate și obligatorii pentru bolile infecțioase: hepatita, malaria, ciuma, febra galbenă

Tipuri de:

\* Unități de cazare: hoteluri, moteluri, hosteluri, campinguri, etc.

\* Autoturisme

\* Companii de croaziere: mici, medii, mari, sau pe zone geografice

Modalități de transport: terestre, navale, combinate

Tipuri de materiale/ documentație: oferte, orare, broșuri, cataloage, pliante, ghiduri

Formatul materialelor / documentației: tipărit, electronic

Facilități pentru clienții frecvenți: reduceri, gratuități, oferte speciale, cadouri, felicitări, invitații la evenimente speciale, etc.

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Rapoarte de la terți ( clienți, parteneri )





<b>DERULAREA ACTIVITĂȚII DE TICKETING (unitate specifică)</b>				Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de ticketing pentru rezervarea călătoriei aeriene, schimbarea/anularea rezervării, tarifarea călătoriei aeriene, emiterea biletelor de călătorie, a cărții de îmbarcare				<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>	

<p>1. Rezervă biletele de călătorie</p>	<p>1.1. Rezervarea biletelor de călătorie cu avionul se face cu atenție, pe baza analizei nevoilor și dorințelor clienților, în funcție de facilitățile disponibile la originea călătoriei prin selectarea atentă a variantei optime de călătorie</p> <p>1.2. Rezervarea biletelor de călătorie cu avionul se face în funcție de gama de produse aeriene și disponibilitățile de locuri la datele de călătorie solicitate de clienți</p> <p>1.3. Rezervarea biletelor de călătorie cu avionul se face în funcție de facilitățile oferite de agenții, companii aeriene, aeroporturi în funcție de cerințele și preferințele clienților conform condițiilor referitoare la pașaport, viză și de ordin medical</p> <p>1.4. Rezervarea biletelor de călătorie cu avionul se face în funcție de termenii, condițiile de rezervare, prețuri, tipul companiei aeriene, perioadele de călătorie, clasele de călătorie și avantajele acestora</p> <p>1.5. Rezervarea biletelor de călătorie cu avionul se face în funcție de facilitățile și serviciile pentru clienții cu nevoi speciale</p> <p>1.6. Rezervarea biletelor de călătorie cu avionul se face în funcție de avantajele călătorului frecvent ( fidel )</p>	<p>Cum să rezerve corect biletele de călătorie cu avionul pe baza analizei nevoilor și dorințelor clienților</p> <p>Cum să rezerve corect biletele de călătorie cu avionul în funcție de gama de produse aeriene și disponibilitățile de locuri la datele de călătorie solicitate de clienți</p> <p>Cum să rezerve corect biletele de călătorie cu avionul în funcție de facilitățile oferite de agenții, companii aeriene, aeroporturi conform cerințelor și preferințelor clienților</p> <p>Cum să rezerve corect biletele de călătorie cu avionul în funcție de termenii și condițiile de rezervare</p> <p>Cum să rezerve corect biletele de călătorie cu avionul în funcție de prețurile și modalitățile de plată</p> <p>Cum să rezerve corect biletele de călătorie cu avionul în funcție de tipul companiei aeriene</p> <p>Cum să rezerve corect biletele de călătorie cu avionul în funcție de perioadele de călătorie</p> <p>Cum să rezerve corect biletele de călătorie cu avionul în funcție de facilitățile și serviciile pentru clienții cu nevoi speciale</p> <p>Cum să rezerve corect biletele de călătorie cu avionul în</p>	<p>Corectitudine Spirit analitic Discernământ Corectitudine Spirit de răspundere Spirit de observație Putere de analiză și sinteză Flexibilitate Spirit de mediere Spirit de negociere Spirit de selecție</p>
		<p>funcție de facilitățile disponibile la originea călătoriei</p> <p>Cum să rezerve corect biletele de călătorie cu avionul în funcție</p>	<p>Page 50 of 79</p>

		conformitate cu cerințele și condițiile referitoare la pașaport, viză și de ordin medical	
--	--	---	--

<p>2. Realizează schimbarea rezervărilor</p>	<p>2.1. Solicitățile de schimbare a rezervărilor sunt corect și atent verificate conform procedurilor</p> <p>2.2. Refacerea și înregistrarea cu operativitate și acuratețe a noii rezervări este agreată de comun acord cu clientul conform procedurilor</p> <p>2.3. Consecințele schimbării rezervării sunt prompt și atent identificate, evaluate și comunicate clientului politicos și cu operativitate conform procedurilor</p> <p>2.4. Implicațiile financiare ale schimbării rezervării sunt comunicate clientului cu acuratețe și responsabilitate conform procedurilor</p> <p>2.5. Acționează cu diplomație și politețe în consensul acordului cu clientul și furnizorul de servicii pentru a rezolva problemele apărute urmare schimbării rezervării conform procedurilor</p> <p>2.6. Menținerea relațiilor amiabile cu furnizorii de servicii se realizează permanent prin atitudini politicoase și profesionale conform procedurilor</p>	<p>Cum să verifice corect și atent solicitările de schimbare</p> <p>Cum reface și înregistrează noua rezervare agreată de client</p> <p>Cum și de ce sunt identificate și evaluate atent consecințele schimbării rezervării</p> <p>Cum sunt comunicate clientului politicos și operativ consecințele schimbării rezervării</p> <p>Cum sunt implicațiile financiare ale schimbării rezervării comunicate clientului cu acuratețe și responsabil</p> <p>Cum să ofere alternative clientului și de ce să ia măsuri de rezolvare a problemelor datorate schimbării rezervării</p> <p>Cum obține consensul acordului cu clientul și furnizorul de servicii</p> <p>De ce este important să mențină relații amiabile cu furnizorii de servicii, discutând politicos și profesional</p>	<p>Corectitudine</p> <p>Spirit analitic</p> <p>Discernământ</p> <p>Corectitudine</p> <p>Spirit de răspundere</p> <p>Spirit de observație</p> <p>Putere de analiză și sinteză</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Spirit de mediere</p> <p>Spirit de negociere</p> <p>Spirit de selecție</p>
--	---	---	---

<p>3. Constată sau este informat cu privire la: erori, omisiuni, anularea rezervării</p>	<p>3.1. Erorile, omisiunile, anularea rezervării sunt corect comunicate clientului și soluționate cu profesionalism și operativitate conform procedurilor și operativitate conform procedurilor  3.2. Identificarea condițiilor și modalităților concrete de evitare a erorilor, omisiunilor, anularea rezervării se face cu responsabilitate și profesionalism conform procedurilor  3.3. Prevenirea erorilor, omisiunilor, anularea rezervării se realizează acționând cu discernământ și prin solicitarea cooperării echipei, a furnizorilor de servicii și a altor parteneri conform procedurilor</p>	<p>Cum și când soluționează erorile, omisiunile, anularea rezervării conform procedurilor organizației și ale furnizorilor  Cum să identifice condiții și modalități concrete de evitare a erorilor, omisiunilor, anularea rezervării  Cum să acționeze și să solicite cooperarea echipei, a furnizorilor de servicii și a altor parteneri</p>	<p>Corectitudine  Spirit analitic  Discernământ  Corectitudine  Spirit de răspundere  Spirit de observație  Putere de analiză și sinteză  Flexibilitate  Spirit de mediere  Spirit de negociere  Spirit de selecție</p>
--	---	--	---

<p>4. Tarifează călătoriile aeriene</p>	<p>4.1. Identificarea cu discernământ și atenție a tipului de tarif se realizează prin interpretarea corectă a regulilor aplicabile tarifului conform procedurilor  4.2. Identificarea cu corectitudine și profesionalism a restricțiilor și condițiilor tarifare, a codurilor din componența tarifului de călătorie aeriană conform procedurilor  4.3. Identificarea cu responsabilitate și profesionalism a componentelor tarifului aerian conform procedurilor  4.4. Stabilirea tarifului se face corect și cu atenție în funcție de ruta solicitată de client conform procedurilor  4.5. Stabilirea tarifului se face riguros și cu acuratețe în funcție de tipul companiei aeriene care efectuează călătoria solicitată conform procedurilor  4.6. Stabilirea tarifului se face prin identificarea corectă și atentă a categoriei de pasager conform procedurilor</p>	<p>Cum să identifice corect tipul de tarif  Cum și de ce să identifice și să interpreteze atent regulile aplicabile tarifului  Cum să identifice corect restricțiile și condițiile tarifare  Cum să identifice codurile din componența tarifului de călătorie aeriană  Cum să stabilească corect și atent tariful în funcție de ruta solicitată  Cum să stabilească riguros și cu acuratețe tariful în funcție de compania aeriană cu care se efectuează călătoria solicitată  Cum să stabilească tariful prin identificarea corectă și atentă a categoriei</p>	<p>Corectitudine  Spirit analitic  Discernământ  Corectitudine  Spirit de răspundere  Spirit de observație  Putere de analiză și sinteză  Flexibilitate  Spirit de mediere  Spirit de negociere  Spirit de selecție</p>
---	--	---	---

<p>5. Emite biletul de călătorie aeriană</p>	<p>5.1. Emiterea biletului se face după stabilirea corectă și atentă a tarifului conform procedurilor  5.2. Emiterea biletelor se face prin completarea corectă și atentă a tuturor elementelor obligatorii conform procedurilor  5.3. Emiterea biletelor se face prin acordarea cu responsabilitate și profesionalism a asistenței de specialitate clienților în scopul înțelegerii corecte a documentației elaborate conform procedurilor</p>	<p>Cum să emită biletul după ce stabilește corect tariful  Cum și de ce trebuie să completeze corect toate elementele obligatorii ale biletelor  Cum și de ce să acorde asistență de specialitate pentru înțelegerea corectă a documentației elaborate</p>	<p>Corectitudine  Spirit analitic  Discernământ  Corectitudine  Spirit de răspundere  Spirit de observație  Putere de analiză și sinteză  Flexibilitate  Spirit de mediere  Spirit de negociere  Spirit de selecție</p>
<p>6. Colectează penalitățile</p>	<p>6.1. Identificarea momentului în care se impune aplicarea penalităților se face cu discernământ și exactitate conform procedurilor  6.2. Identificarea situațiilor de aplicare a penalităților se face cu responsabilitate și obiectivitate conform procedurilor  6.3. Identificarea tipurilor de penalități care se aplică se face cu corectitudine și atenție conform procedurilor</p>	<p>Cum și când identifică cu exactitate momentul aplicării penalităților  Cum să identifice obiectiv situațiile pentru aplicarea penalităților  Cum să identifice corect tipurile de penalități care se aplică</p>	<p>Corectitudine  Spirit analitic  Discernământ  Corectitudine  Spirit de răspundere  Spirit de observație  Putere de analiză și sinteză  Flexibilitate  Spirit de mediere  Spirit de negociere  Spirit de selecție</p>

<p>7. Realizează tranzații PTA ( Prepaid Ticket Advice)</p>	<p>7.1. Tranzacțiile PTA se realizează prin identificarea cu operativitate și atenție a sponsorului (efectuează plata) conform procedurilor  7.2. Tranzacțiile PTA se realizează prin identificarea cu responsabilitate și corectitudine a pasagerului (călătorește dintr-un loc diferit de cel în care s-a efectuat plata) conform procedurilor  7.3. Tranzacțiile PTA se realizează prin identificarea cu responsabilitate și profesionalism a companiilor aeriene participante în tranzacțiile PTA conform procedurilor  7.4. Tranzacțiile PTA se realizează prin identificarea corectă și atentă a restricțiilor tranzațiilor PTA conform procedurilor  7.5. Tranzacțiile PTA se realizează prin identificarea corectă și atentă a companiei / agenției care stabilește tariful călătoriei conform procedurilor  7.6. Tranzacțiile PTA se realizează prin identificarea corectă și atentă a companiei / agenției care emite biletul de călătorie conform procedurilor</p>	<p>Care este formatul adecvat de transmitere prin computer sau poștă a tranzației PTA  Cum să identifice operativ și atent sponsorul tranzației PTA  Cum să identifice corect pasagerul tranzației PTA  Cum să identifice cu responsabilitate companiile aeriene participante în tranzația PTA  Cum să identifice corect și atent restricțiile tranzațiilor PTA  Cum să identifice corect și atent compania / agenția care stabilește tariful călătoriei  Cum să identifice corect și atent compania / agenția care emite biletul de călătorie</p>	<p>Corectitudine  Spirit analitic  Discernământ  Corectitudine  Spirit de răspundere  Spirit de observație  Putere de analiză și sinteză  Flexibilitate  Spirit de mediere  Spirit de negociere  Spirit de selecție</p>
---	---	--	---



<p>8. Emite alte documente de trafic</p>	<p>8.1. Emiterea altor documente de trafic se face după stabilirea corectă și atentă a tipului de document conform procedurilor</p> <p>8.2. Emiterea altor documente de trafic se face după stabilirea corectă și atentă a tarifului serviciului conform procedurilor</p> <p>8.3. Emiterea altor documente de trafic se face prin completarea corectă și atentă a tuturor elementelor obligatorii conform procedurilor</p> <p>8.4. Emiterea altor documente de trafic se face prin acordarea cu responsabilitate și profesionalism a asistenței de specialitate clienților în scopul înțelegerii corecte a documentației elaborate conform procedurilor</p>	<p>Cum să stabilească atent și corect tipul de document</p> <p>Cum să stabilească atent și corect tariful serviciului</p> <p>Cum și de ce trebuie să completeze corect toate elementele obligatorii ale acestor documente</p> <p>Cum și de ce să acorde asistență de specialitate pentru înțelegerea corectă a documentației elaborate în legătură cu alte documente de trafic</p>	<p>Corectitudine</p> <p>Spirit analitic</p> <p>Discernământ</p> <p>Corectitudine</p> <p>Spirit de răspundere</p> <p>Spirit de observație</p> <p>Putere de analiză și sinteză</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Spirit de mediere</p> <p>Spirit de negociere</p> <p>Spirit de selecție</p>
<p>9. Eliberează cartea de îmbarcare</p>	<p>9.1. Verificarea documentelor de călătorie se face cu responsabilitate și corectitudine conform procedurilor</p> <p>9.2. Acordarea asistenței de specialitate pentru predarea bagajelor se face cu operativitate și atenție conform procedurilor</p> <p>9.3. Eliberarea cărții de îmbarcare se face cu operativitate și atenție corespunzător clasei de călătorie</p> <p>9.4. Eliberarea cărții de îmbarcare se face cu obiectivitate și atenție corespunzător tipului de pasager</p>	<p>Cum să verifice responsabil și atent documentele de călătorie</p> <p>Cum acordă asistență de specialitate pentru predarea operativă a bagajelor</p> <p>Cum să elibereze operativ și atent cartea de îmbarcare corespunzător clasei de călătorie</p> <p>Cum să elibereze operativ și atent cartea de îmbarcare corespunzător tipului de pasager</p>	<p>Corectitudine</p> <p>Spirit analitic</p> <p>Discernământ</p> <p>Corectitudine</p> <p>Spirit de răspundere</p> <p>Spirit de observație</p> <p>Putere de analiză și sinteză</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Spirit de mediere</p> <p>Spirit de negociere</p> <p>Spirit de selecție</p>

Gama de variabile:

Tipuri de clienți:

- în vacanță
- în interes de afaceri

Tipuri de companii aeriene: de linie, charter și cu prețuri joase (''low cost'')

Tipuri de rute: interne și internaționale

Furnizori de servicii care pot realiza schimbări: companie aeriană, hotel, companie de închiriere autoturisme, companie de croaziere,

Tipuri de schimbări:

- nume, ore de călătorie, date de călătorie, durata călătoriei, ruta / itinerariu, compania aeriană, hotel, companie de închiriere autoturisme, companie de croaziere, locul de îmbarcare, destinația, anularea călătoriei de către compania aeriană, anularea călătoriei de către client,

Tipuri de erori: nume / prenume incomplete, neprecizarea expresă a tipului de pasager, tarif incorect, date de călătorie greșite, omisiuni diverse: numărul cardului de fidelitate emis de compania aeriană / hotel/ alt furnizor, lipsă documentație justificativă pentru categoriile speciale de pasageri, compania validatoare

Rezervarea este anulată la inițiativa: clientului, companiei aeriene, agenției

Tipuri de tarife: normale / speciale

Reguli referitoare în special la: durata minimă și maximă a călătoriei, cerințe de rezervare și plată anticipată cu un anumit număr de zile înainte de data începerii călătoriei, ș.a.

Codurile se referă la: clasa de călătorie, sezonabilitate, zi din săptămână, parte din zi, tariful și tipul de pasager, indentificatorul nivelului tarifar

Componentele tarifului aerian sunt: cost transport aerian, taxe: de aeroport, de serviciu, taxe pentru excedentul de bagaj, ș.a.

Tipuri de călătorii :

- One Way – călătorie un singur drum – dus / întors
- Return Trip – călătorie dus-întors:

Tipuri de pasageri :

- Individuali sau grupuri
- Adult, bebeluș, copil
- Categori cu tarife reduse: deportați, diplomați, familie, lucrători, navigatori, militari, refugiați, seniori, tineri, studenți, bebeluș, copil,

Elementele și componentele biletului electronic:

Numărul înregistrat al biletului electronic, Numărul clientului, Codul de rezervare, Numărul biletului, Data emiterii, Numărul agenției acreditate IATA, Numele pasagerului, titlul, codul pasagerilor speciali, Forma de plată, Numărul cuponului, Codul companiei aeriene, Numărul de zbor, Clasa de călătorie, Data plecării, Orașele de origine și de destinație, Ora de plecare, Starea rezervării: locuri rezervate ferm sau pe lista de așteptare, fără loc, Tariful de bază pentru călătoria respectivă în funcție de : clasa de călătorie, sezon, zi din cursul săptămânii, ora din cursul zilei, Calculul tarifului, Starea biletului: cu date fixe de călătorie sau deschis

Penalitățile se aplică după emiterea biletului:

- Momentul în care se aplică penalități: înainte de plecare în călătorie, după plecarea în călătorie
- Situații de aplicare a penalităților: schimbarea coordonatelor din biletul de călătorie inițial

Tipuri de penalități: - pentru schimbarea datelor de călătorie

- pentru schimbarea rutei de călătorie

- pentru neefectuarea totală sau parțială a călătoriei

PTA sunt mesaje transmise în format adecvat prin computer sau prin poștă

Tipuri de PTA:

- de plecare
- de sosire

Părțile implicate în tranzacțiile PTA:

- cumpărătorul ( sponsorul)
- compania / agenția de vânzare
- compania / agenția de emitere
- pasagerul

PTA se emite pentru:

- tariful aerian și taxe
- excess de bagaj și alte servicii aeriene
- avans în numerar pentru servicii

Alte documente de trafic:

M C O: Miscellaneous Charges Order

M P D: Multiple Purpose Document

Servicii pentru care se emit aceste documente: exces de bagaj, servicii speciale, tururi, tranzacții PTA, voucher de rambursare emis de agenția tour operatoare

Documentele verificate:

- pașaport
- viză
- asigurare medicală
- certificat internațional de sănătate

Elementele cărții de îmbarcare: numele companiei aeriene, numele pasagerului, originea/ destinația călătoriei, numărul zborului, clasa de călătorie, data, ora de plecare, ora de îmbarcare, terminalul/poarta de îmbarcare, numărul locului din avion, cantitatea de bagaj, numărul de identificare al bagajului

Tipuri de servicii turistice: cazare, închirieri autoturisme, croaziere,

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Test oral
- Test scris
- Simulările sunt considerate ca fiind acceptabile pentru producerea dovezilor referitoare la această unitate de competență

<b>DERULAREA ACTIVITĂȚILOR TURISTICE CONEXE (unitate specifică)</b>			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>3</b>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de ticketing pentru întocmirea ofertelor și programelor turistice proprii, valorificarea programelor altor organizații și emiterea voucher-elor de călătorie			
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>

<p>1. Întocmește oferte și programe turistice proprii</p>	<p>1.1. Identifică și selectează ofertele furnizorilor de servicii cu corectitudine și obiectivitate conform procedurilor organizației și clauzelor contractuale  1.2. Întocmește cu atenție și corectitudine oferte și programe turistice proprii pe baza caracteristicilor ofertelor furnizorilor de servicii selectați  1.3. Întocmește cu atenție și corectitudine oferte și programe turistice proprii în funcție de cerințele clienților  1.4. Analizează permanent și corect eficiența ofertelor, programelor turistice proprii în funcție de elementele incluse în analiza de preț</p>	<p>Cum să identifice și să selecteze corect și obiectiv ofertele furnizorilor de servicii conform procedurilor organizației și clauzelor contractuale  Cum să întocmească cu atenție și corectitudine ofertele și programele proprii pe baza caracteristicilor ofertelor furnizorilor de servicii selectați  Cum să întocmească atent și corect oferte și programe turistice proprii în funcție de cerințele clienților  Cum să analizeze permanent și corect eficiența ofertelor, programelor turistice proprii în funcție de elementele incluse în analiza de preț</p>	<p>Corectitudine  Atenție  Obiectivitate  Responsabilitate  Perseverență  Exactitate  Răbdare  Diplomație  Rigurozitate  Amabilitate  Persuasiune  Spirit de răspundere</p>
---	--	--	---

<p>2. Revinde servicii și programe turistice de la alte organizații</p>	<p>2.1. Identifică și selectează serviciile și programele altor organizații cu corectitudine și obiectivitate conform procedurilor organizației și clauzelor contractuale</p> <p>2.2. Portofoliul de produse și servicii preluate spre valorificare de la alte organizații se întocmește corect în funcție de cerințele clienților</p> <p>2.3. Analiza eficienței valorificării serviciilor și programelor turistice de la alte organizații se face permanent conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice și să selecteze corect și obiectiv serviciile și programele altor organizații conform procedurilor organizației și</p> <p>Cum să întocmească corect portofoliul de produse și servicii preluate spre valorificare de la alte organizații în funcție de cerințele clienților</p> <p>Cum să analizeze permanent eficiența valorificării serviciilor și programelor turistice de la alte organizații conform procedurilor organizației</p>	<p>Corectitudine  Atenție  Obiectivitate  Responsabilitate  Perseverență  Exactitate  Răbdare  Diplomație  Rigurozitate  Amabilitate  Persuasiune  Spirit de răspundere</p>
---	---	--	---

<p>3. Emite documente pentru serviciile și programele turistice valorificate</p>	<p>3.1. Emite vouchere-ele completate riguros și atent cu toate elementele obligatorii conform procedurilor organizației  3.2. Evidențiază corect și exact în vouchere-ele emise toate serviciile achitate de client conform procedurilor organizației  3.3. Acționează cu persuasiune și răbdare pentru acordarea asistenței de specialitate în vederea înțelegerii de către client a serviciilor incluse în voucher-e conform procedurilor organizației  3.4. Verifică cu responsabilitate, diplomație și amabilitate înțelegerea corectă de către client a documentelor furnizate conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să emită voucher-ele completate riguros și atent cu toate elementele obligatorii  Cum și de ce să emită vouchere-ele cu toate serviciile achitate de client evidențiate corect și exact  Cum să acorde asistență de specialitate cu persuasiune și răbdare pentru înțelegerea de către client a serviciilor incluse în voucher-e  Cum se asigură prin verificare responsabilă, amabil și cu diplomație cu privire la înțelegerea de către client a documentelor furnizate</p>	<p>Corectitudine  Atenție  Obiectivitate  Responsabilitate  Perseverență  Exactitate  Răbdare  Diplomație  Rigurozitate Amabilitate  Persuasiune  Spirit de răspundere</p>
<p><b>Gama de variabile:</b>  Caracteristicile ofertelor furnizorilor de servicii și partenerilor din domeniu turismului și călătoriilor se referă la:  - categoriile de confort ale structurilor de primire cu funcțiuni de: cazare, masă, agrement, transport; prețul, unicitatea, raportul preț/calitate  Elementele cuprinse în voucher-e sunt: logo și numele agenției, adresa, telefon, fax, website, numărul voucher-ului, data, numele clientului, numele prestatorului, tipul de servicii, detalii de servicii, alte servicii, perioada, detalii privind plata, semnătura, ștampila  Termene și condiții / Condiții de rezervare a pachetelor turistice cuprinse în broșurile tour operatorilor:  · elemente incluse în pachetul turistic  · elemente excluse din pachetul turistic  · avansuri și termenele finale de plată  · politica de anulare și de rambursare  · riscuri și condiții asumate/ impuse de tour operator</p>			

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Rapoarte de la terți ( clienți, parteneri )



<b>VALORIFICAREA POLIȚELOR DE ASIGURARE MEDICALĂ (unitate specifică)</b>			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de ticketing pentru identificarea, emiterea și centralizarea polițelor de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. Identifică tipul poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate	1.1. Identificarea corectă și atentă a tipului poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate se face conform destinației turistice 1.2. Identificarea cu responsabilitate și corectitudine a tipului poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate se face conform programului turistic al clientului 1.3. Identificarea și analizarea atentă a tipului poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate se face în conformitate cu durata sejurului 1.4. Identificarea și selectarea riguroasă a tipului poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate se face în conformitate cu vârsta clientului	Cum să identifice corect și atent tipul poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate în corelație cu destinația turistică Cum să identifice corect și atent tipul poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate în corelație cu programul turistic al clientului Cum să identifice corect și atent tipul poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate în corelație cu durata sejurului Cum să identifice corect și atent tipul poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate în corelație cu vârsta clientului	Corectitudine Atenție Spirit de răspundere Spirit selectiv Corectitudine Rigurozitate Acuratețe Amabilitate Răbdare Operativitate Diplomație Politețe Putere de analiză Acuratețe Atenție Profesionalism

<p>2. Emite polița de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate</p>	<p>.1. Emiterea poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate se face corect și atent în conformitate cu serviciile pe care le acoperă  2.2. Completarea poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate se face cu responsabilitate și acuratețe pentru toate elementele obligatorii conform procedurilor  2.3. Acordarea asistenței de specialitate clienților se face cu profesionalism, amabilitate și răbdare pentru înțelegerea corectă a serviciilor pe care le acoperă polița de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate (incluse sau excluse) conform procedurilor  2.4. Informarea clienților cu privire la datele de contact și documentația necesară în cazul utilizării poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate se face cu discernământ și diplomație prin asistență de specialitate conform procedurilor  2.5. Verificarea înțelegerii corecte de către clienți a documentației privind asigurarea medicală pentru călătorii în străinătate se realizează împreună cu aceștia cu profesionalism și politicoasă conform procedurilor</p>	<p>Cum să emită atent și corect polița de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate în corelație cu serviciile pe care le acoperă  Cum să completeze cu responsabilitate și acuratețe polița de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate cu toate elementele obligatorii  Cum să acorde clienților asistență de specialitate cu profesionalism, amabilitate și răbdare pentru înțelegerea corectă a serviciilor pe care le acoperă polița de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate (incluse sau excluse)  Cum să acorde clienților asistență de specialitate prin informații de contact când polița de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate este utilizată  Cum se asigură prin verificare politicoasă înțelegerea de către clienți a documentației privind asigurarea medicală pentru călătorii în străinătate</p>	<p>Corectitudine  Atenție  Spirit de răspundere  Spirit selectiv  Corectitudine  Rigurozitate  Acuratețe  Amabilitate  Răbdare  Operativitate  Diplomație  Politețe  Putere de analiză  Acuratețe  Atenție  Profesionalism</p>
--	--	---	--

<p>3. Centralizează polițele de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate</p>	<p>3.1. Rapoartele centralizatoare privind valorificarea polițelor de asigurare se întocmesc cu rigurozitate și acuratețe, periodic conform procedurilor  3.2. Centralizarea polițelor de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate se realizează corect și atent pentru respectarea termenelor de întocmire a rapoartelor conform procedurilor  3.3. Transmiterea rapoartelor centralizatoare se face prin respectarea termenelor cu răspundere și operativitate conform procedurilor</p>	<p>Cum să întocmească periodic cu acuratețe rapoarte centralizatoare privind valorificarea polițelor de asigurare  Când să întocmească rapoartele pentru respectarea termenelor de realizare  Când să transmită rapoartele pentru respectarea termenelor</p>	<p>Corectitudine  Atenție  Spirit de răspundere  Spirit selectiv  Corectitudine  Rigurozitate  Acuratețe  Amabilitate  Răbdare  Operativitate  Diplomație  Politețe  Putere de analiză  Acuratețe  Atenție  Profesionalism</p>
<p><b>Gama de variabile:</b>  Elementele poliței de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate : numele poliței, numele companiei de asigurare și logo, seria și numărul poliței, reprezen-tanța/agenția, numele și prenumele persoanei asigurate, codul numeric personal, numărul pașaportului, acoperirea geografică și suma asigurată, scopul călătoriei, durata asigurării, perioada asigurării, prima de asigurare, semnătura persoanei asigurate, semnătura reprezentan-tului, ștampila, data emiterii  Termene de: - realizare: de întocmire a rapoartelor - lunar  - transmitere - lunar  Serviciile la care se referă polița de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate :  - incluse: contravaloarea este suportată de compania de asigurări  - excluse: contravaloarea nu este suportată de compania de asigurări</p>			

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Rapoarte de la terți ( clienți, parteneri )

<b>UTILIZAREA SISTEMELOR SPECIALIZATE- SISTEME GLOBALE DE DISTRIBUȚIE (unitate specifică)</b>			Coduri de referință
			<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de ticketing pentru operarea sistemelor globale de distribuție			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>

<p>1. Se documentează cu privire la echipamentele necesare pentru instalarea sistemului global de distribuție</p>	<p>1.1. Documentația este examinată cu discernământ și atenție pentru identificarea caracteristicilor tehnice și funcționale ale hardware-ului calculatorului</p> <p>1.2. Instrucțiunile sunt consultate cu responsabilitate pentru verificarea caracteristicilor funcționale de procesare privind aplicațiile software</p> <p>1.3. Documentația este examinată cu discernământ și atenție pentru testarea caracteristicilor tehnice și funcționale ale imprimantei și accesoriilor</p> <p>1.4. Eventualele disfuncționalități constatate la dotări sunt operativ și atent soluționate conform procedurilor</p>	<p>Cum examinează cu atenție documentația în scopul identificării caracteristicilor tehnice și funcționale ale hardware-ului calculatorului</p> <p>Cum consultă cu responsabilitate instrucțiunile în scopul verificării caracteristicilor funcționale de procesare privind aplicațiile software</p> <p>Cum examinează cu atenție documentația în scopul testării caracteristicilor tehnice și funcționale ale imprimantei și accesoriilor</p> <p>Cum soluționează disfuncționalitățile constatate la dotări conform procedurilor organizației</p>	<p>Discernământ</p> <p>Atenție</p> <p>Spirit analitic</p> <p>Responsabilitate</p> <p>Operativitate</p> <p>Profesionalism</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Acuratețe</p> <p>Rapiditate</p> <p>Meticulozitate</p>
---	---	--	--

<p>2. Selectează sistemul global de distribuție</p>	<p>2.1. Aplicațiile specifice sistemului selectat sunt instalate și verificate cu responsabilitate și profesionalism conform instrucțiunilor  2.2. Informațiile din sistemul instalat sunt analizate cu rigurozitate dacă sunt reale și actuale conform nevoilor  2.3. Verificarea cu discernământ și atenție a volumului bazei de date stocate din sistemul instalat este corespunzător nevoilor activității  2.4. Costul de operare a sistemului este analizat cu atenție sub aspectul accesibilității și al asigurării eficienței activității</p>	<p>Cum să instaleze și să verifice cu responsabilitate aplicațiile specifice sistemului instalat  Cum să analizeze riguros dacă informațiile sistemului instalat sunt reale și actuale  Cum să verifice dacă volumul bazei de date ale sistemului instalat este corespunzător nevoilor activității  Cum și de ce să analizeze costul de operare ca nivel și eficiență</p>	<p>Discernământ  Atenție  Spirit analitic  Responsabilitate  Operativitate  Profesionalism  Rigurozitate  Corectitudine  Acuratețe  Rapiditate  Meticulozitate</p>
<p>3. Instalarea sistemului global de distribuție</p>	<p>3.1. Verificarea cu responsabilitate și atenție ca sistemul instalat să aplice metoda de comunicare adecvată prin rețele de calculatoare conform nevoilor  3.2. Verificarea cu corectitudine și atenție ca licența de utilizare să fie furnizată împreună cu sistemul instalat conform procedurilor  3.3. Verificarea cu rigurozitate și acuratețe ca accesul la Internet al sistemului instalat să fie permanent conform nevoilor  3.4. Contactul (interface) între computerul central și terminalul instalat în organizație este verificat meticulos și atent conform instrucțiunilor</p>	<p>Cum să verifice atent aplicarea metodei adecvate de comunicare prin rețeaua de calculatoare  Cum să verifice corect și atent furnizarea licenței de utilizare a sistemului instalat  Cum să verifice riguros accesul permanent al sistemului instalat la Internet  Cum să verifice atent contactul între computerul central și terminalul instalat în organizație</p>	<p>Discernământ  Atenție  Spirit analitic  Responsabilitate  Operativitate  Profesionalism  Rigurozitate  Corectitudine  Acuratețe  Rapiditate  Meticulozitate</p>

<p>4. Operarea sistemului global de distribuție</p>	<p>4.1 Operarea sistemului global de distribuție se face cu corectitudine și atenție prin utilizarea informațiilor conform nevoilor activității</p> <p>4.2. Procesarea riguroasă a rezervărilor și confirmarea lor (aproape instantaneu) se asigură prin integrarea totală a sistemului în activitate conform nevoilor</p> <p>4.3. Procesarea serviciilor se face cu discernământ și operativitate utilizând sintaxa corectă a input-urilor conform procedurilor</p> <p>4.4. Operarea conform procedurilor cu responsabilitate și profesionalism a sistemului global de distribuție asigură eficiența activității</p>	<p>Cum utilizează informațiile obținute prin operarea sistemului global de distribuție conform nevoilor activității</p> <p>Cum verifică atent dacă prin operare sistemul este total integrat activității</p> <p>Cum să utilizeze corect input-urile pentru procesarea operativă a rezervărilor</p> <p>Cum este asigurată eficiența activității prin operarea responsabilă a sistemului</p>	<p>Discernământ</p> <p>Atenție</p> <p>Spirit analitic</p> <p>Responsabilitate</p> <p>Operativitate</p> <p>Profesionalism</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Acuratețe</p> <p>Rapiditate</p> <p>Meticulozitate</p>
---	---	--	--



**Gama de variabile:**

Tipuri de:

- calculatoare
- accesorii
- aplicații
- rețele

Documente specifice: rezervări, bilete de călătorie aeriană, PTA, documente de trafic: MCO, MPD, voucher-e, rapoarte privind vânzările, rapoarte statistice, rapoarte pentru management, itinerarii, facturi, documente pentru evidența contabilă, etc.

Sistemele globale de distribuție: Amadeus, Apollo, Galileo, Sabre, System One, Worldspan

Servicii: zboruri, cazare, închirieri autoturisme, tururi, croaziere, bilete de tren, bilete la spectacole și la diverse evenimente, etc.

Baza de date generale privind călătoria: TIMATIC- oferă informații referitoare la pașapoarte și viză

Sistemul global de distribuție crează legătura între serviciile rezervate și pasager prin crearea dosarului în format electronic numit: Passenger Name Record (PNR), în care se stochează informații cum ar fi:

- Numele , prenumele, titlul pasagerului
- Adresa pasagerului
- Date de contact ale pasagerului: telefon: personal, de la locul de muncă
- Date de contact ale agenției: adresă, telefon, e-mail, agent de contact
- Serviciile rezervate: zboruri, cazare, închirieri autoturisme, tururi, etc.
- Detalii despre agentul de ticketing care a realizat rezerva-rea: nume, cod
- Detalii despre agenția care a realizat rezervarea: nume, date de contact
- Data la care trebuie emis biletul, etc.

Eficiența utilizării sistemului global de distribuție în activitate:

- Permite schimbări și completări în rezervări
- Permite accesarea bazei de informații generale legate de călătorie
- Promovarea vânzărilor
- Managementul activității

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Rapoarte de la terți ( furnizori, parteneri )

<b>UTILIZAREA SISTEMELOR DE DECONTARE (unitate specifică)</b>			
<b>Coduri de referință</b>			
<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>			
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de ticketing de operare a sistemului specializat de decontare			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. Instalarea sistemului de decontare: BSP – Billing and Settlement Plan în agențiile acreditate IATA	<p>1.1. Verificarea cu responsabilitate și atenție privind aplicarea metodei de comunicare adecvată sistemului de decontare instalat prin rețele de calculatoare conform instrucțiunilor</p> <p>1.2. Utilizarea corectă și atentă a sistemului numai de către agențiile acreditate IATA conform criteriilor specifice de acreditare IATA</p> <p>1.3. Verificarea cu rigurozitate și acuratețe ca accesul la Internet al sistemului instalat să fie permanent conform nevoilor</p> <p>1.4. Contactul (interface) între computerul central și terminalul instalat în agenție este verificat meticulos și atent conform procedurilor</p>	<p>Cum să verifice atent aplicarea comunicării adecvate a sistemului prin rețeaua de calculatoare</p> <p>Cum să utilizeze agențiile acreditate IATA corect și atent sistemul conform criteriilor de acreditare IATA</p> <p>Cum să verifice cu acuratețe permanența accesului la internet a sistemului</p> <p>Cum să verifice meticulos și atent contactul între computerul central și terminalul instalat în agenție</p>	<p>Spirit de răspundere</p> <p>Atenție</p> <p>Corectitudine</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Acuratețe</p> <p>Meticulozitate</p> <p>Operativitate</p> <p>Discernământ</p> <p>Profesionalism</p>

<p>2. Operarea sistemului de decontare BSP de către agențiile acreditate IATA</p>	<p>2.1. Operarea corectă a sistemului de decontare asigură operativitate în activitatea agențiilor acreditate IATA conform procedurilor  2.2. Operarea corectă a sistemului de decontare asigură eficiența organizațiilor conform nevoilor  2.3. Operarea cu profesionalism a sistemului BSP asigură realizarea corectă a decontării serviciilor conform procedurilor  2.4. Respectarea termenelor de transmitere a situației decontărilor se face cu responsabilitate și operativitate conform graficelor și procedurilor</p>	<p>Cum să asigure agențiile operativitatea în activitate prin operarea corectă a sistemului  De ce este importantă operarea corectă a sistemului pentru eficiența organizațiilor  Cum să realizeze corect situația decontărilor serviciilor prin operarea sistemului cu profesionalism  Cum să acționeze responsabil și operativ pentru transmiterea la timp a situației decontărilor</p>	<p>Spirit de răspundere  Atenție  Corectitudine  Rigurozitate  Acuratețe  Meticulozitate  Operativitate  Discernământ  Profesionalism</p>
<p>3. Operarea sistemelor de decontare ale companiilor aeriene non-IATA</p>	<p>3.1. Operarea sistemelor de decontare ale companiilor aeriene non-IATA se face cu răspundere și acuratețe conform procedurilor și instrucțiunilor  3.2. Raportările se realizează cu corectitudine și atenție conform procedurilor organizației și prevederilor contractuale  3.3. Decontările se realizează cu corectitudine și operativitate conform procedurilor organizației și prevederilor contractuale</p>	<p>Cum să asigure operarea responsabilă și cu acuratețe a sistemelor de decontare prin respectarea instrucțiunilor  Cum să acționeze conform prevederilor contractuale pentru realizarea corectă și atentă a raportărilor  Cum să acționeze conform prevederilor contractuale pentru realizarea corectă și operativă a decontărilor</p>	<p>Spirit de răspundere  Atenție  Corectitudine  Rigurozitate  Acuratețe  Meticulozitate  Operativitate  Discernământ  Profesionalism</p>

**Gama de variabile:**

Eficiența utilizării sistemului pentru organizații: agenții și companii aeriene: reducerea costurilor și economie de timp

Operativitatea în activitatea agențiilor de turism acreditate IATA: simplificării activității de ticketing, raportarea și plata în beneficiul companiilor aeriene

Rapoarte și situații referitoare la servicii

Oportunitatea de a efectua analize și concluzii în scopul îmbunătățirii activității

Metoda de decontare: electronică – BSP Link

Nerespectarea termenelor și condițiilor atrage deconectarea de la sistemul BSP și de la sistemul global de distribuție

Reconectarea se face contra cost

Emiterea și plata documentelor de trafic se face numai cu acordul expres al companiilor aeriene

Elementele situației decontărilor BSP se referă la:

- IATA logo
- numele și codul IATA al agenției
- moneda în care s-au vândut biletele
- numărul biletelor de avion
- numărul facturii emisă de IATA
- valoarea biletelor pe forme de plată
- corectări tarife
- întârzieri de raportare
- valoarea restituirilor
- comisioanele: standard și supracomisioane
- TVA la comision
- valoarea de plată la IATA în valută și monedă națională

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Rapoarte de la terți ( furnizori, parteneri )

