

Standard ocupațional

AGENT DE TRANSPORT TURISTIC INTERN ȘI INTERNAȚIONAL

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:

Ec. Marin Ciocârlan – Expert Consultant Tourism Hotels and Restaurant Consulting Group

Verificatorii standardului ocupațional:

Dragoș Răducan – expert sectorial THR, Federația Patronatelor din Turism România

Autorul calificării:

Eliza Lorena Bourceanu – expert sectorial THR

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: AGENT DE TRANSPORT TURISTIC INTERN ȘI INTERNAȚIONAL

1) Contextul ocupației

Agentul de transporturi turistice interne și internaționale este persoana calificată și specializată care realizează servicii de rezervare, emitere bilete, emitere documente de plată, încasare și informarea clientului despre modul de interpretare a rezervării și prezentarea regulamentului de vânzare a serviciilor de transport

Procesul de lucru

Trimiterea de turiști romani/străini în străinătate/tara , vânzarea de programe turistice , conceperea unor programe turistice la cerere și pachete de servicii , contractarea de servicii turistice cu prestatori interni și externi , studii de marketing , derularea programelor și urmărirea plăților .

Își desfășoară activitatea în cadrul agenției de turism, ca persoană angajată cu contract permanent de munca

2) Lista funcțiilor majore

- Administrarea și transmiterea documentelor
- Gestionarea informațiilor
- Operarea cu instrumente și mijloace de plată
- Efectuarea serviciilor de transport
- Încheierea contractelor cu clienții
- Valorificarea polițelor de asigurare
- Urmărirea efectuării plăților
- Întocmirea situațiilor financiare

3) Alte informații relevante

Nivelul de calificare : 3 Persoana este responsabilă de execuția propriei activități, dar și de realizarea sarcinilor încredințate grupului din care face parte, având atribuții de coordonare și control. Munca presupune o gama largă de activități complexe, nerutinieră, realizate în contexte variate.

Formare profesională care oferă acces la acest nivel: învățământ liceal – filiera tehnologică și vocațională sau învățământ postliceal ori învățământ liceal și program de formare profesională de specialitate în sistemul de formare profesională a adulților.

Agentul de turism transporturi turistice interne și internațional trebuie să aibă cunoștințe solide de comunicare în limba maternă și în cel puțin o limbă modernă de circulație internațională, tehnice de specialitate și de operare cu echipamente specifice IT

Agentul de transporturi turistice interne și internațional trebuie să fie clinic sănătos, să fie cel puțin absolvent de liceu cu profil de turism cu bacalaureat, sau de liceu cu bacalaureat și minimum 1 an experiență relevantă în domeniu .

<p>Unitățile de competențe cheie</p> <p>Titlul unității 1: Lucrul în echipă Titlul unității 2: Asigurarea normelor de SSM și PSI Titlul unității 3 : Administrarea și transmiterea documentelor Titlul unității 4 : Gestionarea informațiilor Titlul unității 5: Operarea cu instrumente și mijloace de plată Titlul unității 6: Efectuarea serviciilor de transport Titlul unității 7: Încheierea contractelor cu clienții Titlul unității 8: Valorificarea polițelor de asigurare Titlul unității 9: Urmărirea efectuării plăților Titlul unității 10: Întocmirea situațiilor financiare</p>	<p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div>
<p>Unitățile de competențe generale</p> <p>Titlul unității 1: Lucrul în echipă Titlul unității 2: Asigurarea normelor de SSM și PSI</p>	<p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div>
<p>Unitățile de competențe specifice</p> <p>Titlul unității 1 : Administrarea și transmiterea documentelor Titlul unității 2 : Gestionarea informațiilor Titlul unității 3: Operarea cu instrumente și mijloace de plată Titlul unității 4: Efectuarea serviciilor de transport Titlul unității 5: Încheierea contractelor cu clienții Titlul unității 6: Valorificarea polițelor de asigurare Titlul unității 7: Urmărirea efectuării plăților Titlul unității 8: Întocmirea situațiilor financiare</p>	<p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div>

LUCRUL ÎN ECHIPĂ (unitate generală)			Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare la identificarea corectă a sarcinilor ce îi revin ghidului de turism în cadrul echipei și lucrul efectiv alături de ceilalți membri ai echipei			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1.Desfășoara activitatea împreună cu membrii echipei	1.1 Atitudinile constructive sunt asumate și promovate în grup 1.2 Inițierea acțiunilor se face în grup 1.3 Eventualele necorelări ale activității proprii cu activitatea celorlalți membri ai echipei sunt soluționate în timp util	1.1. De ce atitudinile constructive sunt asumate și promovate în grup? 1.2 De ce inițierea acțiunilor se face în grup ? 1.3 De ce eventualele necorelări ale activității proprii cu activitatea celorlalți membri ai echipei sunt soluționate în timp util ?	Sociabilitate Responsabilitate Disciplina

<p>2. Identifică sarcinile care îi revin în echipă</p>	<p>2.1 Sarcinile individuale sunt preluate în conformitate cu sarcinile echipei</p> <p>2.2 Sarcinile ce îi revin în cadrul echipei sunt identificate în funcție de specific</p> <p>2.3 Termenele de realizare a sarcinilor individuale sunt identificate în timp util</p>	<p>2.1 De ce sarcinile individuale sunt preluate în conformitate cu sarcinile echipei ?</p> <p>2.2 De ce sarcinile ce îi revin în cadrul echipei sunt identificate în funcție de specific ?</p> <p>2.3 De ce termenele de realizare a sarcinilor individuale sunt identificate în timp util ?</p>	<p>Sociabilitate Responsabilitate Disciplina</p>
<p>3. Facilitează schimburile de informații</p>	<p>3.1. Schimburile de informații sunt facilitate prin menținerea unei legături permanente între membrii echipei</p> <p>3.2. Schimburile de informații sunt facilitate prin transmiterea datelor într-un timp optim</p> <p>3.3. Schimburile de informații sunt facilitate prin comunicarea lor într-o formă clară, accesibilă</p>	<p>3.1. De ce schimburile de informații sunt facilitate prin menținerea unei legături permanente între membrii echipei ?</p> <p>3.2. De ce schimburile de informații sunt facilitate prin transmiterea datelor într-un timp optim ?</p> <p>3.3. De ce schimburile de informații sunt facilitate prin comunicarea lor într-o formă clară, accesibilă ?</p>	<p>Sociabilitate Responsabilitate Disciplina</p>

Gama de variabile:

Membrii echipei:

- managerul agenției
- agentul de turism/referent pe relația (programul turistic) respectiva
- ghizi colaboratori
- șofer
- contabil etc.

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)
- Test scris sau oral

ASIGURAREA NORMELOR DE SSM ȘI PSI (unitate generală)			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru aplicarea normelor de Sănătatea și Securitatea Muncii , P.S.I. și respectarea regimului obiectelor uitate , de către prestatori de servicii și turiști .			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Prezintă normele de protecția muncii	1.1 Prezentarea normelor se face cu maxima atenție 1.2 Prezentarea normelor se face folosind un limbaj accesibil 1.3 Prezentarea normelor este adaptata tipului de program care se derulează	1.1 De ce prezentarea normelor se face cu maximă atenție ? 1.2 De ce prezentarea normelor se face folosind un limbaj accesibil ? 1.3 De ce prezentarea normelor este adaptata tipului de program care se derulează?	- seriozitate - responsabilitate - flexibilitate - disciplina

2. Asigura securitatea în munca	<p>2.1 Securitatea în munca este asigurata cu prioritate</p> <p>2.2 Securitatea în munca este coroborata cu normele în vigoare</p> <p>2.3 Protecția muncii trebuie respectata pentru evitarea oricărui accident de munca</p>	<p>2.1 De ce securitatea în munca este asigurata cu prioritate ?</p> <p>2.2 De ce securitatea în munca este coroborata cu normele în vigoare?</p> <p>2.3 De ce protecția muncii trebuie respectata pentru evitarea oricărui accident de munca?</p>	<p>- seriozitate - responsabilitate</p> <p>- flexibilitate - disciplina</p>
3. Se preocupa de regimul obiectelor uitate	<p>3.1 Obiectele uitate trebuie imediat predate posesorilor</p> <p>3.2. Aminteste turiștilor sa nu uite obiecte personale la locurile vizitate</p> <p>3.3 La sfârșitul acțiunii dacă sunt obiecte uitate le înregistrează și declanșează procedura de returnare</p>	<p>3.1 De ce obiectele uitate trebuie imediat predate posesorilor?</p> <p>3.2. De ce amintește turiștilor sa nu uite obiecte personale la locurile vizitate?</p> <p>3.3 De ce la sfârșitul acțiunii dacă sunt obiecte uitate le înregistrează și declanșează procedura de returnare?</p>	<p>- seriozitate - responsabilitate</p> <p>- flexibilitate - disciplina</p>
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - norme de protecția muncii - reguli de călătorie 			

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)
- Test scris sau oral

ADMINISTRAREA ȘI TRANSMITEREA DOCUMENTELOR (unitate specifică)				Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru recunoașterea documentelor de evidență operativă din cadrul firmei de transport precum și a celor cu care operează în munca sa.				NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare	
1. Înregistrează documente	1.1 Înregistrarea se face imediat după primirea sau emiterea lor 1.2 Înregistrarea se face în funcție de conținutul lor 1.3 Înregistrarea se face ținând cont de regulamentul intern al agenției	1.1 De ce înregistrarea se face imediat după primirea sau emiterea lor? 1.2 De ce înregistrarea se face în funcție de conținutul lor? 1.3 De ce înregistrarea se face ținând cont de regulamentul intern al agenției?	seriozitate responsabilitate răbdare politețe profesionalism exactitate obiectivitate putere de analiză minuțiozitate operativitate	

<p>2. Clasifica documentele</p>	<p>2.1 Clasificarea documentelor se face în funcție de sursa de proveniența</p> <p>2.2 Clasificarea documentelor se face imediat după primirea sau emiterea lor</p> <p>2.3 Clasificarea documentelor se face în funcție de scopul pentru care au fost emise</p>	<p>2.1 De ce clasificarea documentelor se face în funcție de sursa de proveniența?</p> <p>2.2 De ce clasificarea documentelor imediat după primirea sau emiterea lor?</p> <p>2.3 De ce clasificarea documentelor se face în funcție de scopul pentru care au fost emise?</p>	<p>responsabilitate răbdare politețe profesionalism exactitate obiectivitate putere de analiză minuțiozitate operativitate</p>
<p>3. Arhivează documentele</p>	<p>3.1 Arhivarea documentelor se face în ordine cronologica</p> <p>3.2 Arhivarea documentelor se face periodic</p> <p>3.3 Arhivarea documentelor trebuie sa permită accesul facil și al altor persoane avizate</p>	<p>3.1 De ce arhivarea documentelor se face în ordine cronologica?</p> <p>3.2 De ce arhivarea documentelor se face periodic?</p> <p>3.3 De ce arhivarea documentelor trebuie sa permită accesul facil și al altor persoane avizate?</p>	<p>responsabilitate răbdare politețe profesionalism exactitate obiectivitate putere de analiză minuțiozitate operativitate</p>

4. Verifica documentele	<p>4.1 Documentele sunt verificate din punct de vedere al conținutului</p> <p>4.2 Documentele se verifica din punct de vedere al respectării normelor legale</p> <p>4.3 Documentele se verifica din punct de vedere al clauzelor contractuale</p>	<p>4.1 De documentele sunt verificate din punct de vedere al conținutului?</p> <p>4.2 De ce documentele se verifica din punct de vedere al respectării normelor legale ?</p> <p>4.3 De ce documentele se verifica din punct de vedere al clauzelor contractuale?</p>	<p>responsabilitate</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>
5. Transmite documentele	<p>5.1 Transmiterea documentelor se face în funcție de destinația lor</p> <p>5.2 Transmiterea documentelor se face cu operativitate, în termenele stabilite</p> <p>5.3 Transmiterea documentelor se face în funcție de importanta și necesitate</p>	<p>5.1 De ce transmiterea documentelor se face în funcție de destinația lor?</p> <p>5.2 De ce transmiterea documentelor se face cu operativitate, în termenele stabilite?</p> <p>5.3 De ce transmiterea documentelor se face în funcție de importanta și necesitate?</p>	<p>responsabilitate</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>

Gama de variabile:

Documente:

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

Activități specifice după care se arhivează:

- turism intern/extern
- asigurări
- rent-a-car
- ticketing

Modalități de transmitere a documentelor:

- fax
- posta
- email

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)
- Test scris sau oral

GESTIONAREA INFORMAȚIILOR (unitate specifică)			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare agentului de turism transport turistic intern și internațional în vederea desfășurării activității de gestionare a informațiilor			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Culege informațiile	1.1 Informațiile sunt culese din surse autorizate 1.2 Informațiile culese prezintă interes pentru activitatea agenției 1.3 Informațiile culese sunt necesare activității agenției	1.1 De ce informațiile sunt culese din surse autorizate? 1.2 De ce informațiile culese prezintă interes pentru activitatea agenției? 1.3 De ce informațiile culese sunt necesare activității agenției?	seriozitate responsabilitate profesionalism exactitate obiectivitate putere de analiză operativitate

<p>2. Clasifica informațiile</p>	<p>2.1 Informațiile sunt clasificate în funcție de importanța</p> <p>2.2 Informațiile sunt clasificate în funcție de conținut</p> <p>2.3 Informațiile sunt clasificate după sursa de proveniență</p>	<p>2.1 De ce informațiile sunt clasificate în funcție de importanța?</p> <p>2.2 De ce informațiile sunt clasificate în funcție de conținut?</p> <p>2.3 De ce informațiile sunt clasificate după sursa de proveniență?</p>	<p>seriozitate responsabilitate profesionalism exactitate obiectivitate putere de analiză operativitate</p>
<p>3. Actualizează informațiile</p>	<p>3.1 Informațiile sunt arhivate sub forma unui sistem informațional</p> <p>3.2 Informațiile sunt actualizate periodic sau de câte ori este nevoie</p> <p>3.3 Informațiile sunt accesate în mod limitat și controlat pentru păstrarea confidențialității lor</p>	<p>3.1 De ce informațiile sunt arhivate sub forma unui sistem informațional?</p> <p>3.2 De ce informațiile sunt actualizate periodic sau de câte ori este nevoie?</p> <p>3.3 De ce informațiile sunt accesate în mod limitat și controlat pentru păstrarea confidențialității lor?</p>	<p>seriozitate responsabilitate profesionalism exactitate obiectivitate putere de analiză operativitate</p>

Gama de variabile:

Informațiile cuprind evidenta referitoare la:

- clienți (date personale, servicii turistice solicitate,)
- itinerarii/trasee parcurse (trasee solicitate, tipul autocarului, număr turiști, perioada)
- parteneri interni și externi (agenții de turism, prestatori de servicii, alți colaboratori persoane fizice sau juridice)

Surse de informații:

- rețea informațională proprie
- clienți
- agenții de turism (touroperatoare sau detailiste)
- alte departamente din agenție (marketing, promovare)
- publicații de specialitate
- târguri
- internet

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)
- Test scris sau oral

OPERAREA CU MIJLOACE ȘI INSTRUMENTE DE PLATĂ (unitate specifică)				Coduri de referință
				<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru cunoașterea modalităților de operare cu mijloace și instrumente de plata conform legislației în vigoare precum și eliberarea documentelor specifice.				NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare	
1. Verifica valuta și cărțile de credit	1.1 Verificarea se face ținând cont de elementele de identificare specifice 1.2 Valuta se verifica cu ajutorul aparaturii de specialitate 1.3 Cărțile de credit se verifica cu aparatura din dotare sau prin apelarea unei instituții bancare 1.4 Verificarea urmărește evitarea situațiilor critice	1.1 De ce verificarea se face ținând cont de elementele de identificare specifice? 1.2 De ce valuta se verifica cu ajutorul aparaturii de specialitate? 1.3 De ce cărțile de credit se verifica cu aparatura din dotare sau prin apelarea unei instituții bancare? 1.4 De ce verificarea urmărește evitarea situațiilor critice?	disciplina seriozitate responsabilitate profesionalism exactitate corectitudine	

<p>2. Încasează valuta pentru serviciile comandate</p>	<p>2.1 Valuta se încasează conform reglementarilor în vigoare emise de BNR</p> <p>2.2 Valuta se încasează conform cursului de schimb din data realizării operației</p> <p>2.3 Valuta se depune la banca în termenele legale</p>	<p>2.1 De ce valuta se încasează conform reglementarilor în vigoare emise de BNR?</p> <p>2.2 De ce valuta se încasează conform cursului de schimb din data realizării operației?</p> <p>2.3 De ce valuta se depune la banca în termenele legale?</p>	<p>disciplina seriozitate responsabilitate profesionalism exactitate corectitudine</p>
<p>3. Întocmește chitanțele pentru cărțile de credit tranzacționate</p>	<p>3.1 Chitanțele pentru cărțile de credit sunt întocmite corect și lizibil, cu toate elementele necesare</p> <p>3.2 Chitanțele pentru cărțile de credit se întocmesc în funcție de tipul cărții de credit tranzacționate</p> <p>3.3 Întocmește centralizatoarele cu chitanțele întocmite</p>	<p>3.1 De ce chitanțele pentru cărțile de credit sunt întocmite corect și lizibil, cu toate elementele necesare?</p> <p>3.2 De ce chitanțele pentru cărțile de credit se întocmesc în funcție de tipul cărții de credit tranzacționate?</p> <p>3.3 De ce întocmește centralizatoarele cu chitanțele întocmite?</p>	<p>disciplina seriozitate responsabilitate profesionalism exactitate corectitudine</p>

Gama de variabile:

Elemente de identificare a cărților de credit:

- numele și sigla instituției emitente
- data emiterii și perioada de valabilitate
- numele, prenumele și semnătura posesorului

Elemente de identificare a valutei:

- desene specifice pt. fiecare tip de bancnota
- fire de siguranță
- inserții

Situații critice:

- cărți de credit fără acoperire
- cărți de credit ieșite din perioada de valabilitate
- valute false

Tipuri de cărți de credit:

- Visa
- American Express
- Master Card
- Eurocard
- Diners Club

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)
- Test scris sau oral

EFFECTUAREA SERVICIILOR DE TRANSPORT (unitate specifică)				Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru identificarea tipurilor de transport solicitate de turiști.				Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
				NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare	
1. Identificarea itinerariilor turistice solicitate de parteneri	1.1 Identificarea itinerariului turistic se face pe baza cererilor provenite de la parteneri 1.2 Identificarea itinerariului turistic se face pe etape de parcurs 1.3 Identificarea itinerariului turistic se face ținând cont de numărul de km. parcurși zilnic	1.1 De ce identificarea itinerariului turistic se face pe baza cererilor provenite de la parteneri? 1.2 De ce identificarea itinerariului turistic se face pe etape de parcurs? 1.3 De ce identificarea itinerariului turistic se face ținând cont de numărul de km parcurși zilnic?	responsabilitate profesionalism operativitate	

2. Oferă informații clienților	<p>2.1. Informează clientul despre modul de interpretare a rezervării sau a biletului de călătorie</p> <p>2.2. Informează clientul despre conținutul anexelor la contractul de rent-a-car și prezentarea regulamentului de vânzare a serviciilor de rent-a-car</p> <p>2.3 Informează clientul asupra clauzelor cuprinse în bilet</p>	<p>2.1. De ce informează clientul despre modul de interpretare a rezervării sau a biletului de călătorie ?</p> <p>2.2. De ce informează clientul despre conținutul anexelor la contractul de rent-a-car și prezentarea regulamentului de vânzare a serviciilor de rent-a-car?</p> <p>2.3 De ce informează clientul asupra clauzelor cuprinse în bilet?</p>	<p>responsabilitate</p> <p>profesionalism</p> <p>operativitate</p>
3.Efectueaza comenzile solicitate de clienți	<p>3.1. Efectuează servicii de transport intern și internațional pe baza comenzilor primite de la clienți</p> <p>3.2. Efectuează servicii de rent-a-car</p> <p>3..3 Recomanda eventual servicii alternative</p>	<p>3.1. De ce efectuează servicii de transport intern și internațional pe baza comenzilor primite de la clienți ?</p> <p>3.2. De ce efectuează servicii de rent-a-car ?</p> <p>3.3 De ce propune eventual servicii alternative ?</p>	<p>responsabilitate</p> <p>profesionalism</p> <p>operativitate</p>
4.Stabileste prețul transportului	<p>4.1 Prețul se stabilește în funcție de tipul transportului solicitat</p> <p>4.2. Prețul se stabilește în funcție de numărul de km parcurși</p> <p>4.3. Prețul se stabilește în funcție de numărul de ore de așteptare (pentru staționari)</p>	<p>4.1 De ce prețul se stabilește în funcție de tipul transportului solicitat ?</p> <p>4.2. De ce prețul se stabilește în funcție de numărul de km parcurși?</p> <p>4.3. De ce prețul se stabilește în funcție de numărul de ore de așteptare (pentru staționari)?</p>	<p>responsabilitate</p> <p>profesionalism</p> <p>operativitate</p>

Gama de variabile:

Tipuri de transport:

- transporturi individuale (rent-a-car)
- transporturi de grup(cu autocare, microbuze)

Servicii de rent-a-car

- rezervare,
- emitere vouchere,
- planificare închirieri,
- livrare și preluare de autoturisme,
- emiterea documentelor de plată,
- încasarea

Servicii de transport intern și internațional

- rezervare,
- emitere bilete,
- emitere documente de plată,
- încasare

Tehnici de evaluare recomandate:

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

INCHEIEREA CONTRACTELOR CU CLIENȚII (unitate specifică)			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințelor și deprinderilor necesare privind atribuțiile și rolul agentului de transport turistic intern și internațional de a negocia și încheia contracte cu clienții.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Prezintă clienților proiectul de contract	1.1 Prezentarea proiectelor de contract va cuprinde semnificația clauzelor contractuale 1.2 Clauzele contractuale prezentate vor fi susținute cu argumente 1.3 În prezentarea proiectelor de contract se vor evidenția drepturile și obligațiile ambelor părți	1.1 De ce prezentarea proiectelor de contract va cuprinde semnificația clauzelor contractuale? 1.2 De ce clauzele contractuale prezentate vor fi susținute cu argumente? 1.3 De ce în prezentarea proiectelor de contract se vor evidenția drepturile și obligațiile ambelor părți?	corectitudine responsabilitate profesionalism operativitate
2. Negociază clauzele contractuale	2.1 Clauzele contractuale se negociază pe baza de argumente 2.2 Clauzele contractuale negociate urmăresc susținerea intereselor agenției 2.3 Clauzele contractuale se stabilesc în funcție de client	2.1 De ce clauzele contractuale se negociază pe baza de argumente? 2.2 De ce clauzele contractuale negociate urmăresc susținerea intereselor agenției? 2.3 De ce clauzele contractuale se stabilesc în funcție de client?	corectitudine responsabilitate profesionalism operativitate

3.Verifica completarea contractului	3.1 Verificarea contractului se face în totalitate 3.2 Verificarea contractului urmărește depistarea eventualelor erori 3.3 La verificarea conținutului contractului urmărește respectarea legilor în vigoare	3.1 De ce verificarea contractului se face în totalitate? 3.2 De ce verificarea contractului urmărește depistarea eventualelor erori? 3.3 De ce la verificarea conținutului contractului se urmărește respectarea legilor în vigoare?	corectitudine responsabilitate profesionalism operativitate
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clauze contractuale: - condiții generale de efectuare a traseului - obiectul contractului - drepturi și obligații ale clienților/agenției - termene și modalități de plata - penalități - răspundere - situații de forță majora - Tipuri de clienți: - persoane fizice - persoane juridice 			
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observația directă • Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct • Rapoarte de la terți (clienți, parteneri) • Test scris sau oral 			

VALORIFICAREA POLIȚELOR DE ASIGURARE (unitate specifică)			
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru parcurgerea fazelor în elaborarea polițelor de asigurare.			Coduri de referință
			<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
			NIVELUL UNITĂȚII
			3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Stabilește tipul poliței ce trebuie încasată	1.1 Tipul poliței se stabilește în funcție de durata sejurului 1.2 Tipul poliței se stabilește în funcție de vârsta persoanei 1.3 Tipul poliței se stabilește în funcție de tipul programului turistic solicitat	1.1 De ce tipul poliței se stabilește în funcție de durata sejurului? 1.2 De ce tipul poliței se stabilește în funcție de vârsta persoanei? 1.3 De ce tipul poliței se stabilește în funcție de tipul programului turistic solicitat?	operativitate profesionalism corectitudine
2. Completează și încasează polița de asigurare	2.1 Completarea poliței se face ținând cont de tipul ei 2.2 Polița se completează cu toate elementele obligatorii 2.3 Incasarea se face ținând cont de data emiterii	2.1 De ce completarea poliței se face ținând cont de tipul ei? 2.2 De ce polița se completează cu toate elementele obligatorii ? 2.3 De ce încasarea se face ținând cont de data emiterii ?	operativitate profesionalism corectitudine

3. Întocmește rapoartele aferente	.1 Rapoartele se întocmesc complet în termenele stabilite 3.2 Rapoartele se întocmesc periodic sau în situații speciale 3.2 Rapoartele se întocmesc în funcție de priorități	3.1 De ce rapoartele se întocmesc complet în termenele stabilite? 3.2 De ce rapoartele se întocmesc periodic sau în situații speciale? 3.2 De ce rapoartele se întocmesc în funcție de priorități?	operativitate profesionalism corectitudine
<p>Gama de variabile: Datele din polița de asigurare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - numele/prenumele persoanei asigurate - data nașterii - seria pașaportului - perioada și durata asigurată - data eliberării <p>Tipuri de polițe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pentru autovehicule (cartea verde) <p>Rapoarte pentru companiile de asigurări:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pentru restituirea polițelor 			
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observația directă • Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct • Test oral sau scris 			

URMĂRIREA EFECTUĂRII PLĂȚILOR (unitate specifică)				Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru asigurarea continuității procesului de activitate referitor la eliberarea documentelor de încasare pana la finalizarea tranzacțiilor.				NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare	
1. Întocmește documente de încasare	1.1 Documentele întocmite respecta reglementările în vigoare 1.2 Documentele se întocmesc diferit în funcție de tipul lor 1.3 Documentele întocmite respecta forma legala	1.1 De ce documentele întocmite respecta reglementările în vigoare? 1.2 De ce documentele se întocmesc diferit în funcție de tipul lor? 1.3 De ce documentele întocmite respecta forma legala?	exactitate disciplina seriozitate responsabilitate	

2. Urmărește încasările de la clienți	2.1 Încasările se fac conform clauzelor contractuale(termene și modalitatea de plata) 2.2 Urmărirea încasărilor se face prin verificarea sumelor achitate și cele ramase de plata 2.3 Întocmește graficul încasărilor	2.1 De ce încasările se fac conform clauzelor contractuale(termene și modalități de plată)? 2.2 De ce urmărirea încasărilor se face prin verificarea sumelor achitate și cele ramase de plata? 2.3 De ce întocmește graficul încasărilor?	exactitate disciplina seriozitate responsabilitate
3.Finalizeaza tranzacțiile în derulare	3.1 Finalizarea tranzacțiilor se realizează odată cu încheierea plăților 3.2 Finalizarea tranzacțiilor are loc în momentul confirmării serviciilor solicitate de turist 3.3 Finalizarea tranzacțiilor are loc în momentul predării documentelor de călătorie	3.1 De ce finalizarea tranzacțiilor se realizează odată cu încheierea plăților? 3.2 De ce finalizarea tranzacțiilor are loc în momentul confirmării serviciilor solicitate de turist? 3.3 De ce finalizarea tranzacțiilor are loc în momentul predării documentelor de călătorie?	exactitate disciplina seriozitate responsabilitate
Gama de variabile: Documente de încasare: <ul style="list-style-type: none"> - facturi fiscale - chitanțe - dispoziții de încasare/plata 			

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)
- Test scris sau oral

ÎNTOCMIREA SITUAȚIILOR FINANCIARE (unitate specifică)			
Coduri de referință			
<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>			
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare în urmărirea etapelor care trebuie parcurse de agentul de turism transport turistic intern și internațional pentru întocmirea situațiilor financiare.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Centralizează și clasifica date	1.1 Datele se centralizează și clasifica pe tipuri de activități și încasări 1.2 Datele se clasifica în funcție de modalitatea de plata 1.3 Centralizarea și clasificarea datelor se face cu operativitate	1.1 De ce datele se centralizează și clasifica pe tipuri de activități și încasări? 1.2 De ce datele se clasifica în funcție de modalitatea de plata? 1.3 De ce centralizarea și clasificarea datelor se face cu operativitate?	seriozitate responsabilitate exactitate obiectivitate corectitudine

2. Întocmirea borderourilor și situațiilor financiare	2.1 Borderourile se întocmesc conform normelor interne ale agenției 2.2 Stațiile financiare se emit periodic pe baza centralizării încasărilor 2.3 Situațiile financiare se emit la termenele stabilite în forma ceruta de departament	2.1 De ce borderourile se întocmesc conform normelor interne ale agenției? 2.2 De ce situațiile financiare se emit periodic pe baza centralizării încasărilor? 2.3 De ce situațiile financiare se emit la termenele stabilite în forma ceruta de departament ?	seriozitate responsabilitate exactitate obiectivitate corectitudine
3. Transmiterea situațiilor financiare la departamentele aferente	3.1 Situațiile financiare sunt transmise în funcție de conținut 3.2 Situațiile financiare sunt transmise cu operativitate 3.3 Urmărește ca transmiterea sa se facă corect	3. 1De ce situațiile financiare sunt transmise în funcție de conținut? 3.2 De ce situațiile financiare sunt transmise cu operativitate? 3.3 De ce se urmărește ca transmiterea sa se facă corect?	seriozitate responsabilitate exactitate obiectivitate corectitudine

Gama de variabile:

Tipuri de încasări

- în lei
- în valuta

Tipuri de activități:

- turism intern/extern
- transport
- asigurări medicale
- diverse

Situații financiare:

- zilnice (registru casa)
- lunare

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)
- Test scris sau oral

UTILIZAREA SISTEMELOR SPECIALIZATE- SISTEME GLOBALE DE DISTRIBUȚIE (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 operarea sistemelor globale de distribuție				NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare	

<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 1.2. Instrucțiunile sunt consultate cu responsabilitate pentru verificarea caracteristicilor funcționale de procesare privind aplicațiile software 1.3. Documentația este examinată cu discernământ și atenție pentru testarea caracteristicilor tehnice și funcționale ale imprimantei și accesoriilor 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 Cum consultă cu responsabilitate instrucțiunile în scopul verificării caracteristicilor funcționale de procesare privind aplicațiile software Cum examinează cu atenție documentația în scopul testării caracteristicilor tehnice și funcționale ale imprimantei și accesoriilor Cum soluționează disfuncționalitățile constatate la dotări conform procedurilor organizației</p>	<p>Discernământ Atenție Spirit analitic Responsabilitate Operativitate Profesionalism Rigurozitate Corectitudine Acuratețe Rapiditate 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 discernă-mânt 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>Discernă-mânt</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)

UTILIZAREA SISTEMELOR DE DECONTARE (unitate specifică)			
Coduri de referință			
<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			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. 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)

