

Standard ocupațional

DIRECTOR CENTRU DE INFORMARE TURISTICĂ

În sectorul: *Turism, Hoteluri, Restaurante*

Cod: 131513

Data aprobării:.....

Denumirea documentului:.....

Versiunea:

Data de revizuire preconizată:.....

*Se completează de către
Autoritatea Națională de
Calificări*

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

Inițiatorul standardului: Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Expertul coordonator pe sector: Dragoș Răducan – expert sectorial THR, Federația Patronatelor din Turismul Românesc

Realizatorii standardului ocupațional:

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

Verificatorii standardului ocupațional:

Marin Ciocârlan, Expert Consultant - Turism, Hotel, Restaurant Consulting Group

Autorul calificării:

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

Documentația sursă:

- specialiști cu experiență în domeniu .
- standarde din alte țări din domeniu.
- legislație cu incidență asupra subramurii.
- centrele de informare turistică din Predeal, Brașov, Sinaia,

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

Data validării: 07.02.2008

Numele și semnătura: _____

Descrierea ocupației: DIRECTOR CENTRU DE INFORMARE TURISTICĂ

1) Contextul ocupației

Directorul Centrului de Informare Turistică este persoana calificată și specializată care coordonează activitatea Centrului de Informare Turistică, realizând promovarea turistică a întregului patrimoniu: infrastructura turistică, potențialul natural și antropic, al arealului în care își desfășoară activitatea, asigurând furnizarea informațiilor cu caracter turistic vizitatorilor sosiți în stațiuni turistice, localități, zone sau regiuni turistice.

2) Procesul de lucru

Directorul Centrului de Informare Turistică poate coordona activitatea diferitelor tipuri de centre în funcție de arealul în care acționează, asigură consilierea vizitatorilor, care la impactul cu un mediu necunoscut, solicită sprijin pentru înțelegere și integrare în locul respectiv, realizează fondul de informații, accesarea rapidă și distribuirea informațiilor, expune și susține punctele de vedere ale comunității de afaceri realizând parteneriate pentru promovare, asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor, încurajarea investițiilor, cooperează cu centre similare din țară sau străinătate în scopul diversificării și lărgirii bazei de date și organizării schimburilor de informații cu caracter turistic, colaborează cu instituțiile abilitate în scopul educării comunității, turiștilor pentru asigurarea protejării mediului, reprezintă interesele turistice ale Autorității Naționale pentru Turism și ale administrației publice locale în arealul respectiv.

3) Lista funcțiilor majore

- Promovarea imaginii, a produselor și serviciilor organizației
- Implementarea și asigurarea calității produselor și serviciilor
- Controlul respectării reglementărilor legale specifice
- Administrarea și gestionarea documentelor
- Coordonarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată
- Realizarea portofoliului de informații
- Consiliere de specialitate
- Elaborarea de rapoarte, informări
- Reprezentarea intereselor Autorității Naționale pentru Turism, Autorităților Administrației Publice Locale, a Agenției Regionale de Dezvoltare în zonă

4) Alte informații relevante

Nivelul de calificare este 4: lucrătorul își organizează activitatea proprie în cadrul dictat de contextele de muncă care sunt de obicei previzibile, dar pot suferi schimbări. El/ea supraveghează munca de rutină a celorlalți, asumându-și un grad de responsabilitate în ceea ce privește evaluarea și îmbunătățirea lucrului sau activităților de studiu.

Pentru practicarea ocupației candidatul trebuie să fie absolvent de studii superioare de turism și/sau de studii superioare și de curs de specializare de management în activitatea de turism, cu o vechime de minimum 6 luni în domeniu, cu portofoliu ca ghid/agent de turism

<p>Unitățile de competențe cheie</p> <p>Titlul unității 1:</p> <p>Titlul unității 2:</p> <p>Titlul unității . :</p> <p>Titlul unității . :</p> <p>Titlul unității N:</p>	<p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div>
<p>Unitățile de competențe generale</p> <p>Titlul unității 1: Comunicare în limba maternă</p> <p>Titlul unității 2: Comunicare în limbi străine</p> <p>Titlul unității 3: Competența matematică</p> <p>Titlul unității 4: Competențe informatice</p> <p>Titlul unității 5: A învăța să înveți</p> <p>Titlul unității 6: Competențe sociale și civice</p> <p>Titlul unității 7: Spirit de inițiativă și antreprenoriat</p> <p>Titlul unității 8: Exprimare și conștiință culturală</p> <p>Titlul unității 9: Promovarea imaginii, a produselor și serviciilor organizației</p> <p>Titlul unității 10: Implementarea și asigurarea calității produselor și serviciilor</p> <p>Titlul unității 11: Controlul respectării reglementărilor legale specifice</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 gestionarea documentelor</p> <p>Titlul unității 2: Coordonarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată</p> <p>Titlul unității 3: Realizarea portofoliului de informații</p> <p>Titlul unității 4: Consiliere de specialitate</p> <p>Titlul unității 5: Elaborarea de rapoarte, informări</p> <p>Titlul unității 6: Reprezentarea intereselor Autorității Naționale pentru Turism, Autorităților Administrației Publice Locale, a Agenției Regionale de Dezvoltare în zonă</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>

PROMOVAREA IMAGINII, A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR ORGANIZAȚIEI (unitate generală)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului centrului de informare turistică pentru promovarea imaginii, a produselor și serviciilor organizației			NIVELUL UNITĂȚII 4
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. Contribuie la cercetarea nevoilor pentru produse și servicii</p>	<p>1.1. Studiarea nevoilor de produse și servicii se realizează prin identificarea cu discernământ și atenție a scopului cercetării și resursele disponibile conform procedurilor organizației</p> <p>1.2. Cercetarea nevoilor de produse și servicii se realizează prin metodele adecvate în funcție de grupurile țintă conform procedurilor organizației</p> <p>1.3. Studiile de cercetare se realizează cu responsabilitate prin colectarea, înregistrarea, stocarea, sintetizarea, analizarea și interpretarea informațiilor conform nevoilor și procedurilor organizației</p> <p>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</p> <p>Care sunt resursele disponibile</p> <p>Care sunt grupurile țintă pe care să le identifice</p> <p>Ce metode de cercetare să utilizeze</p> <p>Ce informații să colecteze</p> <p>Cum să înregistreze, stocheze, sintetizeze, analizeze și interpreteze informațiile</p> <p>Cum să identifice corect și obiectiv nivelul cererii pentru produse și servicii</p> <p>Cum să întocmească cu realism planul de marketing al organizației</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - onfidențialitate
---	--	--	---

<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</p> <p>2.2. Dezvoltarea specificațiilor pentru noi produse și servicii se realizează permanent și obiectiv conform procedurilor organizației</p> <p>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</p> <p>Cum să participe la elaborarea specificațiilor pentru noi produse și servicii</p> <p>Cum să testeze noile produse și servicii în grupurile țintă</p>	<p>- competențe tehnice – profesionale și competențe interpersonale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ascultă cu atenție și concentrează clientul - formulează întrebări, - utilizează parafrazări: <p>răspunde la întrebări prin întrebări pentru edificare</p> <ul style="list-style-type: none"> - este politicos - tonul vocii și limbajul corpului sunt adecvate - ținuta vestimentară și manierele sunt corespunzătoare
---	---	---	---

<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 success</p> <p>Cum utilizează pentru eficiența acțiunilor de promovare viitoare performanța individuală în promovare</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>5. Promovează imaginea organizației</p>	<p>5.1. Identificarea poziției pe piață a organizației se realizează prin studii specifice conform procedurilor organizației</p> <p>5.2. Diferențierea față de firmele concurente se realizează prin elemente specifice conform procedurilor organizației</p> <p>5.3. Percepția brandului de către clienți se realizează prin metode adecvate de identificare și avantajelor brandului conform procedurilor organizației</p> <p>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</p> <p>Cum să studieze și evalueze percepția brandului de către clienți</p> <p>Care sunt elementele utilizate în prezentare pentru diferențierea organizației față de organizații similare</p> <p>Cum să respecte și să aplice principiile de etică personală, profesională și morală</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

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 clienței, târguri și expoziții, ș.a.

Clienți:

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 clienței, târguri și expoziții, ș.a.

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, ș.a.
- 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

- 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
- capacitatea de satisfacere a nevoilor într-o manieră unică
- raportul preț / calitate

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 inseparabil 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

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

- 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:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

IMPLEMENTAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR (unitate generală)		Coduri de referință	
		Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări	
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului centrului de informare turistică de a contribui la asigurarea și îmbunătățirea calității produselor și serviciilor oferite clienților, și rezolvarea reclamațiilor, protecția și conservarea mediului		NIVELUL UNITĂȚII 4	
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 - conștincio-zitate - diplomație - perseverență - discernă-mânt - 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>	<ul style="list-style-type: none"> - 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>3. Controlează calitatea</p>	<p>3.1. 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>	<ul style="list-style-type: none"> - responsabilitate - corectitudine - atenție - obiectivitate - spirit analitic - realism - coerență - claritate - acuratețe - rapiditate - amabilitate - politete - conștințiozitate - diplomație - perseverență - discernă-mânt - spirit de inițiativă - spirit de observație - putere de selecție
--	---	--	---

<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</p> <p>4.2. Calitatea activității reflectată în beneficiile clienților și ale organizației este obiectiv cuantificată conform procedurilor organizației</p> <p>4.3. Minimalizarea efectelor furnizării serviciilor sub standardele de calitate convenite se realizează cu discernământ și rapiditate conform procedurilor organizației</p> <p>4.4. Activitatea, siguranța serviciilor oferite, menținerea renumelui organizației/furnizorilor se face cu operativitate prin aplicarea procedurilor de calitate în folosul clienților</p> <p>4.5. Satisfacția clienților este evaluată permanent și cu responsabilitate conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să evalueze corect standardele performanței personale privind calitatea</p> <p>Cum să cuantifice reflectarea calității în beneficiile clienților și ale organizației</p> <p>Cum să minimalizeze efectele furnizării serviciilor sub standardele de calitate convenite</p> <p>Cum să aplice procedurile de calitate privind activitatea, siguranța serviciilor oferite, menținerea renumelui organizației - furnizorilor în folosul clienților</p> <p>Cum să evalueze permanent și corect satisfacția clienților</p>	<ul style="list-style-type: none"> - responsabilitate - corectitudine - atenție - obiectivitate - spirit analitic - realism - coerență - claritate - acuratețe - rapiditate - amabilitate - politețe - conștințiozitate - diplomație - perseverență - discernă-mânt - spirit de inițiativă - spirit de observație - putere de selecție
---	--	--	---

<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>	<ul style="list-style-type: none"> - 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>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>	<ul style="list-style-type: none"> - responsabilitate - corectitudine - atenție - obiectivitate - spirit analitic - realism - coerență - claritate - acuratețe - rapiditate - amabilitate - politețe - conștințiozitate - diplomație - perseverență - discernă-mânt - spirit de inițiativă - spirit de observație - putere de selecție
---	--	---	---

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 al organizației

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 concentrare clientul
- formulează întrebări,
- utilizează parafrazări: răspunde la întrebări prin întrebări pentru edificare
- este politicos
- tonul vocii și limbajul corpului sunt adecvate
- ținuta vestimentară și manierele sunt corespunzătoare

Evidențierea reclamațiilor: în registre speciale

Surse de informare privind reclamațiile:

- chestionare
- scrisori
- colegi
- sefi, conducere, patroni, etc.

Modalități de transmitere a reclamațiilor:

- verbal: direct sau telefonic
- scris: poștă sau e-mail

Organisme specializate în rezolvarea reclamațiilor: Poliție, Jandarmerie, Protecția Consumatorului, Autoritatea pentru protejarea și conservarea mediului

Organisme din domeniu: Autoritatea Națională pentru Turism, asociații profesionale, ș.a.

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

CONTROLUL RESPECTĂRII REGLEMENTĂRILOR LEGALE SPECIFICE			Coduri de referință
(unitate generală)			<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului centrului de informare turistică pentru identificarea, implementarea și controlul reglementărilor specifice			NIVELUL UNITĂȚII 4
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Identifică reglementările legale specifice	<p>1.1. Identificarea reglementărilor legale specifice se face cu responsabilitate în funcție de aria de aplicare conform procedurilor organizației</p> <p>1.2. Identificarea reglementărilor legale specifice se face cu corectitudine și discernământ în funcție de specificul activității conform procedurilor organizației</p> <p>1.3. Identificarea reglementărilor legale specifice se face cu atenție și corect în funcție de stadiul activității conform procedurilor organizației</p> <p>1.4. Identificarea reglementărilor legale specifice se face cu obiectivitate în funcție de standardul / nivelul serviciilor conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice cu responsabilitate reglementările legale specifice în funcție de aria de aplicare</p> <p>Cum să identifice cu corectitudine și discernământ reglementările legale specifice în funcție de specificul activității</p> <p>Cum să identifice cu atenție și corect reglementările legale specifice în funcție de stadiul activității</p> <p>Cum să identifice cu obiectivitate reglementările legale specifice în funcție de standardul / nivelul serviciilor</p>	<ul style="list-style-type: none"> - responsabilitate - atenție - corectitudine - discernământ - rigurozitate - spirit de observație - putere de interpretare - profesionalism - exactitate - obiectivitate - putere de analiză - minuțiozitate - operativitate

<p>2. Implementează și aplică reglementările legale specifice</p>	<p>2.1. Implementarea și aplicarea reglementărilor legale specifice se realizează permanent în funcție de specificul activității conform procedurilor organizației</p> <p>2.2. Implementarea și aplicarea reglementărilor legale specifice se realizează cu obiectivitate și corectitudine în concordanță cu stadiul activității și standardul serviciilor conform normelor / criteriilor și procedurilor organizației</p> <p>2.3. Implementarea și aplicarea reglementărilor legale specifice se realizează cu responsabilitate în concordanță cu funcția turistică și aria de aplicabilitate conform procedurilor organizației</p> <p>2.4. Implementarea și aplicarea reglementărilor legale specifice se realizează cu discernământ în funcție de caracterul reglementării conform procedurilor organizației</p> <p>2.5. Identificarea cu responsabilitate în reglementările legale specifice a consecințelor aplicării defectuoase sau neaplicării acestora conform procedurilor</p>	<p>Cum să implementeze și să aplice permanent reglementările legale în funcție de specificul activității</p> <p>Cum să implementeze și să aplice cu obiectivitate și corectitudine reglementările legale specifice în concordanță cu stadiul activității și standardul serviciilor conform normelor / criteriilor</p> <p>Cum să implementeze și să aplice reglementările legale specifice cu responsabilitate în concordanță cu funcția turistică și aria de aplicabilitate</p> <p>Cum să implementeze și să aplice cu discernământ reglementările legale specifice în funcție de caracterul reglementării</p> <p>Cum să identifice cu responsabilitate consecințele aplicării defectuoase sau neaplicării reglementărilor legale specifice</p>	<ul style="list-style-type: none"> - responsabilitate - atenție - corectitudine - discernământ - rigurozitate - spirit de observație - putere de interpretare - profesionalism - exactitate - obiectivitate - putere de analiză - minuțiozitate - operativitate
--	--	--	--

<p>3. Controlează respectarea reglementărilor legale specifice</p>	<p>3.1. Controlul respectării reglementărilor legale specifice se realizează permanent în corelație cu specificul subdomeniului de activitate și standardele de calitate adecvate procedurilor</p> <p>3.2. Controlul respectării reglementărilor legale specifice se realizează cu discernământ în funcție de responsabilitățile stabilite conform procedurilor</p> <p>3.3. Controlul respectării reglementărilor legale specifice se realizează în concordanță cu drepturile/ obligațiile părților implicate prin consemnarea deficiențelor / concluziilor în documente specifice conform procedurilor</p> <p>3.4. Eventualele deficiențe constatate prin control vor fi urgent remediate conform procedurilor</p> <p>3.5. Controlul respectării reglementărilor legale specifice se realizează în concordanță cu nevoia de apărare a integrității patrimoniului și prestigiului organizației/ clienților conform procedurilor</p>	<p>Cum să controleze respectarea reglementărilor legale specifice permanent în corelație cu specificul subdomeniului de activitate și standardele de calitate adecvate procedurilor</p> <p>Cum să controleze respectarea reglementărilor legale specifice cu discernământ în funcție de responsabilitățile stabilite</p> <p>Cum să controleze respectarea reglementărilor legale specifice în concordanță cu drepturile/ obligațiile părților implicate prin consemnarea deficiențelor / concluziilor în documente specifice</p> <p>Cum să remedieze urgent deficiențele constatate prin control conform procedurilor</p> <p>Cum să controleze respectarea reglementărilor legale specifice în concordanță cu nevoia de apărare a integrității patrimoniului și prestigiului organizației / clienților</p>	<ul style="list-style-type: none"> - responsabilitate - atenție - corectitudine - discernământ - rigurozitate - spirit de observație - putere de interpretare - profesionalism - exactitate - obiectivitate - putere de analiză - minuțiozitate - operativitate
---	---	---	--

Gama de variabile:**Tipuri de reglementări legale specifice:**

- Legi
- Norme metodologice / criterii
- Regulamente
- Contracte
- Acorduri, ș.a.

Aria de aplicare a reglementărilor specifice:

- național
- internațional

Specificul activității:

- structuri de primire turistică cu funcțiuni de:

- * cazare
- * alimentație
- * transport
- * agrement
- * tratament balnear
- agenții de turism:

- * detailiste
- * touroperatoare
- zona turistică
- stațiunea turistică

Stadiul activității:

- activitate nouă
- activitate existentă

Documente specifice:

- licența de turism
- brevet de turism
- certificat de clasificare

Funcția turistică: expresia calitativă și cantitativă a resurselor turistice și este determinată de structura, volumul și calitățile resurselor

Subdomenii de activitate:

- hotelărie

(ospitalitate)

- restaurație (alimentație)
- turism

Caracterul reglementării:

- recomandare - opțional
- imperativ- obligatoriu

Resursele turistice:

- naturale
- antropice

Organisme de control:

- Autoritatea Națională pentru Turism
- Protecția consumatorului, ș.a.

Părți implicate:

- organizație
- clienți
- parteneri
- furnizori, ș.a.

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

ADMINISTRAREA ȘI GESTIONAREA DOCUMENTELOR			Coduri de referință
(unitate specifică)			<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului centrului de informare turistică pentru întocmirea, verificarea, înregistrarea, clasificarea, arhivarea și circuitul documentelor			NIVELUL UNITĂȚII 4
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. 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 discernă-mânt 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 responsabili-tate 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 atent și corect în concordanță cu nevoile clienților</p> <p>Cum să întocmească cu discernământ și atenție documentele în conformitate cu legislația națională, internațională, procedurile organizației și politicile partenerilor</p> <p>Cum să întocmească cu discernământ și atenție documentele pe tipuri în concordanță cu produsul / serviciul / activitatea la care se referă</p> <p>Care sunt modalitățile de elaborare și formatul documentelor</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>	<ul style="list-style-type: none"> - atenție - corectitudine - discernământ - rigurozitate - spirit de observație - spirit de răspundere - putere de explicare - răbdare, - politețe - profesionalism - exactitate - obiectivitate - putere de analiză - minuțiozitate - operativitate
---	--	--	---

<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</p> <p>2.2. Verificarea conformității documentelor cu clauzele contractuale se realizează cu discernământ conform procedurilor din organizație</p> <p>2.3. Înregistrarea documentelor se face cu operativitate - imediat după primirea lor conform procedurilor din organizație</p> <p>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 permanent corectitudinea informațiilor înscrise în documente</p> <p>Cum să verifice cu discernământ conformitatea documentelor cu clauzele contractuale</p> <p>De ce înregistrarea trebuie să se facă cu operativitate imediat după primirea documentelor</p> <p>Cum înregistrează corect documentele în funcție de conținutul lor conform procedurilor organizației</p>	<ul style="list-style-type: none"> - atenție - corectitudine - discernământ - rigurozitate - spirit de observație - spirit de răspundere - putere de explicare - răbdare, - politețe - profesionalism - exactitate - obiectivitate - putere de analiză - minuțiozitate - operativitate
--	--	--	---

<p>3. Clasifică și arhivează documente</p>	<p>3.1. Documentele sunt clasificate cu discernământ și atenție în raport de momentul receptării 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 atent și riguros documentele în funcție de sursa de proveniență</p> <p>Cum clasifică atent și riguros documentele în funcție de importanța, conținutul și scopul emiterii</p> <p>Cum sunt păstrate corespunzator 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>	<ul style="list-style-type: none"> - atenție - corectitudine - discernământ - rigurozitate - spirit de observație - spirit de răspundere - putere de explicare - răbdare, - politețe - profesionalism - exactitate - obiectivitate - putere de analiză - minuțiozitate - operativitate
---	--	--	---

<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</p> <p>4.2. Identificarea destinației documentelor se face cu responsabilitate conform procedurilor organizației</p> <p>4.3. Transmiterea documentelor se realizează operativ și atent, respectând formatul standard și termenele stabilite 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>	<ul style="list-style-type: none"> - atenție - corectitudine - discernământ - rigurozitate - spirit de observație - spirit de răspundere - putere de explicare - răbdare, - politețe - profesionalism - exactitate - obiectivitate - putere de analiză - minuțiozitate - operativitate
---	---	--	---

Gama de variabile

Produse / servicii / activități: cazare, restaurație, transport, agreement, evenimente, de informare, etc.

Tipuri de documente:

- cereri de ofertă , rezervări: la hotel, pentru închirieri autoturisme, vânzări bilete de călătorie cu trenul, etc.
- oferte ale serviciilor turistice către : clienți, subagenți
- confirmări / reconfirmări servicii
- modificări comenzi
- bilete 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.

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

Formatul documentelor: format fizic sau format electronic

Modalități de elaborare a documentelor: manual, tipărit

Destinația documentelor:

- clienți
- șefi
- departamentele specializate
- conducere
- patroni
- diverselor organizații și organisme, instituții, etc.

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

COORDONAREA OPERAȚIUNILOR 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 directorului centrului de informare turistică de a coordona operațiunile cu mijloace și instrumente de plată			NIVELUL UNITĂȚII 4
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. Coordonează identificarea și verificarea mijloacelor și instrumentelor 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 utilizării folosind aparatura specială</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>	<ul style="list-style-type: none"> - atenție - rigurozitate - corectitudine - operativitate - rigurozitate - acuratețe - responsabilitate - realism - onestitate - minuțiozitate

<p>2. Coordonează efectuarea operațiunilor 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 instrucțiunile de lucru din organizație 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 cu valută</p>	<ul style="list-style-type: none"> - atenție - rigurozitate - corectitudine - operativitate - rigurozitate - acuratețe - responsabilitate - realism - onestitate - minuțiozitate
---	--	--	--

<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. Verificarea completării registrului de casă se face corect și atent 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 registru 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 remediază neconcordanțele minuțios identificate între valorile existente și cele înscrise în documente</p> <p>Când efectuează restituiri</p> <p>Când raportează situațiile frauduloase constatate</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</p>	<ul style="list-style-type: none"> - atenție - rigurozitate - corectitudine - operativitate - rigurozitate - acuratețe - responsabilitate - realism - onestitate - minuțiozitate
--	---	--	--

Organizații: agenție tour operatoare, detailistă, hotel, instituții, 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

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:

- 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
- limita maximă de credit/debit
- obținerea codului de tranzacționare

- valabilitate în țara unde se face plata
 - autenticitate
 - să nu fie pe lista neagră a companiei emițătoare
 - limita maximă de credit/debit
 - obținerea codului de tranzacționare

Pentru **cecuri de călătorie** agentul trebuie să solicite posesorului pașaportul sau alt document de identificare. Identifică emițătorul cecului de călătorie: compania, banca.

Riscurile utilizării mijloacelor și instrumentelor de plată și rezolvarea situațiilor critice: bancnote false, cărți de credit: furate, false, fără acoperire, cecuri de călătorie: furate.

Instrucțiuni speciale în tranzacții cu valută: la încasare aplică cursul de schimb valutar al BNR din ziua tranzacției sau cursuri în conformitate cu instrucțiunile organizației proprii, a altor instituții / organizații

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

REALIZAREA PORTOFOLIULUI DE INFORMAȚII			Coduri de referință
(unitate specifică)			<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului centrului de informare turistică pentru crearea și actualizarea permanentă a bazei de date necesare informării turiștilor / organizațiilor			NIVELUL UNITĂȚII 4
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. 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</p> <p>1.2. Colectarea datelor și informațiilor se face cu atenție și obiectivitate prin metode adecvate scopului</p> <p>1.3. Datele și informațiile sunt înregistrate corect conform nevoilor, utilizând limbaj specific</p> <p>1.4. Veridicitatea și actualitatea datelor și informațiilor sunt verificate cu rigurozitate și atenție</p> <p>1.5. Datele și informațiile sunt organizate într-o manieră logică pentru accesarea ușoară</p> <p>1.6. Datele și informațiile sunt ordonate cu meticulozitate și responsabilitate pe categorii și structuri conform nevoilor</p> <p>1.7. Datele și informațiile sunt salvate și stocate conform necesității de respectare a condițiilor de securitate și confidențialitate</p>	<p>Cum să identifice cu atenție sursele de informare pentru colectarea datelor și informațiilor</p> <p>Cum să colecteze date și informații prin metode adecvate scopului</p> <p>Cum să înregistreze corect datele și informațiile în funcție de nevoi, utilizând limbaj specific</p> <p>Cum să verifice riguros și atent veridicitatea și actualitatea datelor și informațiilor</p> <p>Cum să organizeze în manieră logică datele și informațiile pentru accesare ușoară</p> <p>Cum să organizeze date și informațiile cu meticulozitate conform nevoilor pe categorii și structuri</p> <p>Cum să fie respectate condițiile de securitate și confidențialitate a datelor și informațiilor salvate și stocate</p>	<ul style="list-style-type: none"> - discernământ - atenție - obiectivitate - corectitudine - acuratețe - rigurozitate - spirit analitic - logică - responsabilitate - claritate - realism - meticulozitate - minuțiozitate - seriozitate
---	--	--	---

<p>2. Analizează și prezintă datele și informațiile</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 să analizeze și să interpreteze cu acuratețe datele și informațiile conform conținutului Cum să interpreteze corect și clar semnificația datelor și informațiilor Cum să realizeze prezentarea datelor și informațiilor în formatul adecvat scopului</p>	<ul style="list-style-type: none"> - discernământ - atenție - obiectivitate - corectitudine - acuratețe - rigurozitate - spirit analitic - logică - responsabilitate - claritate - realism - meticulozitate - minuțiozitate - seriozitate
--	---	---	---

<p>3. Participă la realizarea website-ului</p>	<p>3.1. Proiectarea și configurarea website-ului se face cu responsabilitate și realism la conform scopului urmărit</p> <p>3.2. Elementele de conținut utile și necesare realizării website-ului se furnizează corect și atent conform nevoilor</p> <p>3.3. Testarea și validarea cu atenție a website-ului conform cerințelor practice</p> <p>3.4. Întreținerea și actualizarea a website-ului se face permanent, cu responsabilitate și seriozitate în conformitate cu procedurile organizației</p> <p>3.5. Calitatea și relevanța informațiilor obținute prin accesarea website-ului și Internet-ului sunt verificate cu minuțiozitate și atenție conform nevoilor</p>	<p>Cum să proiecteze și să configureze cu răspundere website-ul pentru atingerea scopului propus</p> <p>Cum să răspundă nevoilor de realizare a website-ului prin furnizarea corectă și atentă a elementelor de conținut utile, reale și necesare</p> <p>Cum să testeze și valideze website-ul conform cerințelor practice</p> <p>Cum să participe la întreținerea și actualizarea permanentă și cu seriozitate a website-ului</p> <p>Cum să verifice atent calitatea și relevanța informației obținută prin accesarea website-ului și Internet-ului</p>	<ul style="list-style-type: none"> - discernământ - atenție - obiectivitate - corectitudine - acuratețe - rigurozitate - spirit analitic - logică - responsabilitate - claritate - realism - meticulozitate - minuțiozitate - seriozitate
---	---	--	---

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
- website-uri
- Autoritatea Națională pentru Turism
- Organele administrației publice locale, etc.

Metode de colectare a datelor și informațiilor:

- chestionare
- convorbiri telefonice
- discuții directe
- prin e-mail

Structuri de date:

- liste
- tabele
- grafice
- diagrame
- fișiere

Forme de prezentare:

- rapoarte
- grafice

- diagrame
- multimedia

Instrumente de lucru: editoare de texte, de calcul tabelar care salvează documentele ca pagini Web, editoare de HTML, editoare de imagini, sisteme de gestiune a datelor și informațiilor, servere

Elemente de conținut: text, liste, tabele, imagini, hărți de imagini, sunete, animație, cadre, filme, butoane, casete de dialog, casete combinate, ferestre, date și informații

Tehnologii Web: ASP, Client-Server

Document Web: rapiditatea accesării, pondere între elementele de bază: imagini: statice, animate, text, identificarea informației, revenire la unele informații

Calitatea website-ului: design, volumul conținutului, accesibilitate, acuratețe, lizibilitate

Tehnici de căutare: motoare de căutare, selectarea în funcție de diferiți algoritmi, criterii, chei multiple, utilizând operatorii relaționali și logici

Calitatea informațiilor:

- reale
- actuale
- utile
- prompte
- complete
- recente
- relevante

Eficiența utilizării website-ului:

- accesare
- conținut
- căutare
- viteză
- vizualizare
- legătura cu alte website-uri utile și de interes, etc.

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

Limbaj: clar, specific

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

CONSILIERE DE SPECIALITATE (unitate specifică)		Coduri de referință	
		Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări	
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului centrului de informare turistică în vederea acordării asistenței de specialitate pentru informarea a turiștilor / organizațiilor		NIVELUL UNITĂȚII 4	
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. Acordă asistență solicitanților în vederea identificării nevoilor, cerințelor și așteptărilor de informare	<p>1.1. Identificarea nevoilor, cerințelor și așteptărilor de informare a solicitanților se face corect, atent și în timp util conform procedurilor organizației</p> <p>1.2. Acordarea asistenței solicitanților se face prin metode de evaluare adecvate, cu obiectivitate și realism a nevoilor, cerințelor și așteptărilor de informare conform procedurilor organizației</p> <p>1.3. Acordarea asistenței solicitanților se face prin identificarea cu responsabilitate și profesionalism a scopului necesității de informare conform procedurilor organizației</p> <p>1.4. Acordarea asistenței solicitanților se face în funcție de interesele acestora conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice corect și în timp util nevoile de informare pentru acordarea asistenței de specialitate</p> <p>Cum să evalueze realist și obiectiv nevoile de informare pentru acordarea asistenței de specialitate</p> <p>Cum să identifice cu responsabilitate scopul necesității de informare pentru acordarea asistenței de specialitate</p> <p>Cum să identifice corect interesele solicitanților pentru acordarea asistenței de specialitate conform procedurilor organizației</p>	<ul style="list-style-type: none"> - corectitudine - atenție - obiectivitate - claritate - spirit de răspundere - realism - profesionalism - discernământ - rigurozitate - acuratețe - politețe - răbdare - operativitate - solitudine - amabilitate - promptitudine - implicare

<p>2. Acordă asistență solicitanților pentru utilizarea eficientă a informațiilor</p>	<p>2.1. Înregistrarea solicitărilor de informații se realizează permanent și corect conform procedurilor organizației</p> <p>2.2. Disponibilitatea surselor de informare este verificată cu realism și acuratețe în scopul utilizării eficiente a acestora conform nevoilor</p> <p>2.3. Modalitățile de accesare a informațiilor și bazei de date sunt implementate și monitorizate corect și atent în scopul utilizării eficiente a acestora conform nevoilor solicitanților</p> <p>2.4. Accesarea informațiilor în funcție de nevoile solicitanților se realizează prin instruirea acestora cu discernământ și politico conform procedurilor organizației</p> <p>2.5. Adaptarea permanentă și atentă a informațiilor și bazei de date în scopul facilitării ușoare a accesului solicitanților conform nevoilor și procedurilor organizației</p>	<p>Cum și de ce solicitările de informații trebuie înregistrate corect și operativ</p> <p>Cum să verifice cu acuratețe disponibilitatea surselor de informare pentru utilizarea eficientă a acestora</p> <p>Cum să implementeze și să monitorizeze corect și atent modalitățile de accesare a informațiilor pentru utilizarea eficientă a acestora</p> <p>Cum să instruiască politico clienții în scopul accesării informațiilor</p> <p>Cum să adapteze atent informațiile și baza de date în scopul facilitării accesului</p>	<ul style="list-style-type: none"> - corectitudine - atenție - obiectivitate - claritate - spirit de răspundere - realism - profesionalism - discernământ - rigurozitate - acuratețe - politețe - răbdare - operativitate - solitudine - amabilitate - promptitudine - implicare
--	---	---	---

<p>3. Acordă asistență solicitanților pentru accesarea directă a informațiilor solicitate</p>	<p>3.1. Accesarea directă a informațiilor se face prin identificarea cu răspundere a echipamentelor și mijloacelor adecvate necesare solicitanților conform nevoilor acestora și procedurilor organizației</p> <p>3.2. Acordă asistență solicitanților pentru localizarea informațiilor și accesul direct la acestea, prin furnizarea instrucțiunilor necesare și asigurarea demonstrațiilor în conformitate cu procedurile organizației</p> <p>3.3. Acordarea asistenței solicitanților pentru accesul direct la informații se face prin avizarea acestora cu răspundere și politețe cu privire la eventuale constrângeri referitoare la utilizarea informațiilor conform procedurilor organizației</p> <p>3.4. Consultarea solicitanților se face cu profesionalism și responsabilitate și se asigură că informațiile cuprind și corespund cunoștințele dorite conform intereselor acestora</p>	<p>Cum să identifice cu responsabilitate echipamentele și mijloacele necesare solicitanților pentru accesarea directă a informațiilor</p> <p>Cum să furnizeze instrucțiuni și să asigure demonstrații în scopul localizării și accesului direct la informații</p> <p>Cum să avizeze solicitanții privind eventualele constrângeri referitoare la utilizarea informațiilor</p> <p>Cum să verifice că informațiile corespund intereselor solicitanților și cuprind cunoștințele dorite de aceștia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - corectitudine - atenție - obiectivitate - claritate - spirit de răspundere - realism - profesionalism - discernământ - rigurozitate - acuratețe - politețe - răbdare - operativitate - solicitudine - amabilitate - promptitudine - implicare
--	---	--	---

<p>4. Stabilește împreună cu solicitanții modalitățile de acțiune pentru rezolvarea nevoilor, cerințelor și așteptărilor de informare</p>	<p>4.1. Modalitatea de acțiune pentru informare este corect și atent selectată conform nevoilor solicitanților și procedurilor organizației</p> <p>4.2. Modalitatea de acțiune este adaptată cu responsabilitate și profesionalism în concordanță cu scopul și specificul informării conform procedurilor organizației</p> <p>4.3. Modalitatea de acțiune este obiectiv adaptată în conformitate cu resursele solicitanților și centrului de informare conform procedurilor organizației</p> <p>4.4. Modalitatea de acțiune este stabilită prin consens, respectând atât interesele solicitanților, cât și ale centrului, conform nevoilor și procedurilor organizației</p>	<p>Cum să selecteze corect și atent modalitate de acțiune pentru informare</p> <p>Cum să adapteze modalitatea de acțiune scopului și specificului informării</p> <p>Cum să adapteze modalitatea de acțiune cu obiectivitate resurselor solicitanților și centrului</p> <p>Cum să stabilească prin consens modalitatea de acțiune</p>	<ul style="list-style-type: none"> - corectitudine - atenție - obiectivitate - claritate - spirit de răspundere - realism - profesionalism - discernământ - rigurozitate - acuratețe - politețe - răbdare - operativitate - sollicitudine - amabilitate - promptitudine - implicare
--	---	--	--

<p>5. Identifică și implementează măsurile de protecție a turiștilor</p>	<p>5.1. Identificarea factorilor de risc care influențează siguranța turiștilor se face operativ și cu răspundere conform procedurilor organizației</p> <p>5.2. Protecția turiștilor se realizează permanent și cu responsabilitate conform procedurilor instituțiilor abilitate și organizației</p> <p>5.3. Implementarea măsurilor de integrare și de siguranță a turiștilor în mediul respectiv se realizează conform necesităților acestora și procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice atent factorii de risc care pot afecta siguranța turiștilor</p> <p>Cum să asigure permanent protecția turiștilor conform procedurilor instituțiilor abilitate și organizației</p> <p>Cum să implementeze măsurile de integrare și de siguranță a turiștilor în mediul respectiv conform nevoilor acestora</p>	<ul style="list-style-type: none"> - corectitudine - atenție - obiectivitate - claritate - spirit de răspundere - realism - profesionalism - discernământ - rigurozitate - acuratețe - politețe - răbdare - operativitate - sollicitudine - amabilitate - promptitudine - implicare
---	--	---	--

Gama de variabile

Solicitanți: turiști individuali, organizații

Scopul nevoii de informare: pentru călătorie, pentru redactare de informări, rapoarte, etc.

Informațiile accesate din baza de date pot fi:

- rapoarte
- însemnări
- hărți
- orare
- prețuri, etc

Format :

- tipărit
- electronic

Informațiile provin de la:

- comunitatea de afaceri
- organisme din domeniul turismului: Autoritatea Natională pentru Turism, asociații profesionale
- organele administrației publice locale
- organizații non-profit
- biblioteci
- arhive
- obiective culturale, istorice, de agreement,
- din propria bază de date, ș.a.

Calitatea informațiilor:

- reale
- actuale
- utile
- prompte
- complete
- recente
- relevante

Metode de evaluare a informațiilor:

- cantitative
- calitative

Consultarea privind calitatea informării:

- discuții directe: față în față sau telefonice
- chestionare
- interviuri
- poștă
- e-mail

Echipamente și mijloace: computer, telefon, fax, e-mail

Eficiența activității de informare:

- creșterea numărului de vizitatori
- creșterea volumului de produse și servicii consummate
- menținerea la nivel înalt a interesului pentru zonă
- satisfacerea rapidă a nevoii de informare prin furnizarea informațiilor turistice pe loc contribuie la influențarea opțiunilor vizitatorilor: prelungirea duratei sejurului sau încurajarea vizitatorilor să revină
- informațiile sunt oferite în mai multe variante , în scopul selectării variantei optime

Date și informații furnizate privind: agenții de turism, unități de cazare, de masă, companii de închirieri autoturisme, unități de agrement, de transport, artă, cultură, momumente naturale, itinerarii, spectacole și evenimente diverse, ș.a.

Modalități de acțiune:

- directe
- indirecte

Scopul informării:

- satisfacerea optimă a nevoilor, cerințelor și așteptărilor de informare
- creșterea interesului pentru zonă

Instituții specializate în protecția turiștilor:

- Poliția
- Jandarmeria
- Pompierii
- Salvamar
- Salvamont, ș.a.

Factori de risc:

- mediul: apa, aerul, solul, flora, fauna, comunitățile umane, etc.
- dotările și echipamentele structurilor de primire

Materialele informative pentru informarea privind protecția turiștilor: fluturași, pliante, panouri, marcaje, etc.

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

ELABORAREA DE RAPOARTE, INFORMĂRI (unitate specifică)		Coduri de referință	
		Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări	
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului centrului de informare turistică pentru realizarea și transmiterea rapoartelor, informărilor		NIVELUL U4	
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. Clarifică scopul și tematica rapoartelor, informărilor	<p>1.1. Clarificarea scopului și tematicii raportului, informării se face cu corectitudine și atenție în colaborare cu persoana/ instituția solicitantă în funcție de nevoile acestora și conform procedurilor organizației</p> <p>1.2. Stabilirea timpului necesar documentării și elaborării se face cu răspundere și realism conform nevoilor în corelație cu scopul și tematica rapoartelor, informărilor</p> <p>1.3. Stabilirea cu claritate și acuratețe a formatului și termenului de furnizare a raportului / informării se face în concordanță cu conform nevoile solicitanților și conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să colaboreze cu persoana/ instituția care solicită raportul, informarea pentru identificarea corectă a scopului și tematicii</p> <p>Cum să stabilească cu realism timpul necesar documentării și elaborării</p> <p>Cum să stabilească cu claritate formatul și când să furnizeze raportul, informarea</p>	<ul style="list-style-type: none"> - corectitudine - atenție - responsabilitate - realism - claritate - acuratețe - obiectivitate - rigurozitate - discernământ - spirit constructiv - cooperare - meticulozitate - profesionalism - seriozitate

<p>2. Colectează informațiile</p>	<p>2.1. Identifică obiectiv și corect sursele de colectare a informațiilor conform nevoilor și procedurilor organizației</p> <p>2.2. Colectează informațiile cu rigurozitate și acuratețe, utilizând tehnici adecvate conform nevoilor și procedurilor organizației</p> <p>2.3. Informațiile sunt analizate și interpretate cu responsabilitate și atenție conform nevoilor și procedurilor organizației</p> <p>2.4. Verifică corect și atent dacă informațiile sunt complete, reale, actuale, utile în conformitate cu nevoile și procedurile organizației</p>	<p>Cum să identifice obiectiv și corect sursele de colectare a informațiilor</p> <p>Cum să utilizeze tehnici adecvate pentru colectarea informațiilor</p> <p>Cum să analizeze și să interpreteze atent informațiile</p> <p>Cum să verifice corect și atent dacă informațiile sunt complete, reale, actuale, utile</p>	<ul style="list-style-type: none"> - corectitudine - atenție - responsabilitate - realism - claritate - acuratețe - obiectivitate - rigurozitate - discernământ - spirit constructiv - cooperare - meticulozitate - profesionalism - seriozitate
--	---	--	--

<p>3. Elaborează și transmite raportul, informarea</p>	<p>3.1. Redactează cu discernământ și atenție proiectul raportului, informării conform nevoii</p> <p>3.2. Se asigură cu obiectivitate și meticulozitate că materialele includ toate informațiile necesare, edificatoare și relevante în concordanță cu tipurile și calitatea materialelor solicitate</p> <p>3.3. Cooperează constructiv și solicită concluzii și propuneri la proiectul raportului, informării conform scopului, tematicii și nevoilor</p> <p>3.4. Redactează cu responsabilitate și profesionalism raportul, informarea în forma finală conform scopului, tematicii și procedurilor organizației</p> <p>3.5. Transmiterea raportului , informării se face cu răspundere, seriozitate și în timp util către persoanele, instituțiile și organismele abilitate conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să redacteze cu discernământ proiectul raportului, informării</p> <p>Cum se asigură cu obiectivitate că informațiile sunt relavante conform tipului de raport, informare</p> <p>Cum să coopereze pentru obținerea de concluzii, păreri prin proiectul raportului, informării</p> <p>Cum să redacteze cu profesionalism forma finală a raportului, informării</p> <p>Cum și când să transmită raportul, informarea pentru a fi receptate în timp util de persoanele, instituțiile și organismele abilitate</p>	<ul style="list-style-type: none"> - corectitudine - atenție - responsabilitate - realism - claritate - acuratețe - obiectivitate - rigurozitate - discernământ - spirit constructiv - cooperare - meticulozitate - profesionalism - seriozitate
---	---	--	--

Gama de variabile

Scopul raportului, informării:

- statistic
- pentru conducere
- pentru investitori
- pentru turiști
- pentru alte organizații

Surse:

- documente și informații din centru de informare
- organisme și organizații din turism
- asociații profesionale
- comunitatea de afaceri
- Internet

Tehnici de colectare a informațiilor:

- direct din baza de date proprie
- Internet
- discuții cu specialiști

Alte tipuri de materiale elaborate: analize, studii pentru alte departamente, pentru conducere sau pentru clienți, scrisori de răspuns la reclamații, scrisori de mulțumiri, scrisori diverse, etc.

Tipuri de informații: indicatori fizici – date statistice privind evoluția circulației turistice și structura acesteia, indicatori economico – financiari, ș.a.

Informațiile incluse în rapoarte și situații oferă oportunitatea de analiză și concluzii privind activitatea desfășurată, precum și căile de acțiune și măsurile de perfecționare a activității centrului

Formele de expediere: poșta, fax, e-mail

Contact direct: telefon sau față în față

Contact indirect: fax, e-mail, poștă

Raportul, informarea se transmite:

- Persoanelor interesate
- Autorității Naționale pentru Turism
- Organelor administrației publice locale
- Altor instituții abilitate, ș.a

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

<p align="center">REPREZENTAREA INTERESELOR AUTĂROTĂȚII NAȚIONALE PENTRU TURISM, AUTORITĂȚILOR ADMINISTRAȚIEI PUBLICE LOCALE, A AGENȚIEI REGIONALE DE DEZVOLTARE ÎN ZONĂ</p> <p align="center">(unitate specifică)</p>		Coduri de referință	
		<p align="center"><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p>	
<p>Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului centrului de informare turistică pentru îndeplinirea obiectivelor și planului de acțiuni în conformitate cu strategia Autorității Naționale pentru Turism și Autorităților administrației publice locale, susținând interesele comunității de afaceri, inițierea unor proiecte comune, încheierea de acorduri / contracte cu parteneri români sau străini.</p>		<p align="center">NIVELUL UNITĂȚII</p> <p align="center">4</p>	
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. Realizarea obiectivelor și a planului de acțiuni al centrului</p>	<p>1.1. Realizarea obiectivelor și a planului de acțiuni al centrului se face cu responsabilitate și profesionalism în conformitate cu interesele instituțiilor și organismelor respective</p> <p>1.2. Expunerea și susținerea cu obiectivitate a intereselor comunității de afaceri se realizează prin implementarea cadrului organizatoric adecvat conform procedurilor organizației</p> <p>1.3. Realizarea obiectivului prioritar: creșterea interesului turiștilor și atractivității zonei se realizează prin implicarea activă și cooperarea cu comunitatea de afaceri conform procedurilor organizației</p> <p>1.4. Expunerea și susținerea intereselor companiilor străine care i se adresează se face cu corectitudine și realism conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să-și realizeze cu profesionalism obiectivele și planul de acțiuni conform intereselor instituțiilor și organismelor coordonatoare</p> <p>Cum să implementeze cu obiectivitate cadrul organizatoric adecvat pentru expunerea și susținerea intereselor comunității de afaceri</p> <p>Cum să se implice activ în cooperarea cu comunitatea de afaceri pentru realizarea obiectivului: creșterea interesului turiștilor și atractivității zonei</p> <p>Cum să expună și să susțină corect și realist interesele companiilor străine în zonă conform procedurilor organizației</p>	<ul style="list-style-type: none"> - responsabilitate - profesionalism - spirit organizatoric - obiectivitate - spirit de cooperare - implicare - realism - corectitudine - spirit de negociere - discernământ - rigurozitate - atenție - flexibilitate - acuratețe
--	---	---	---

<p>2. Participă la încheierea de acorduri / contracte</p>	<p>2.1. Încheierea de acorduri / contracte se realizează cu discernământ și obiectivitate în conformitate cu strategiile și politicile instituțiilor centrale și locale</p> <p>2.2. Încheierea de acorduri / contracte se realizează cu responsabilitate conform necesității de definire corectă a termenilor în concordanță cu reglementările legale în vigoare</p> <p>2.3. Încheierea de acorduri / contracte se realizează prin negociere și flexibilitate în limita competențelor din fișa postului și a regulamentului de organizare și funcționare a centrului conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să încheie acorduri / contracte în conformitate cu obiectivitatea strategiilor și politicilor instituțiilor centrale și locale</p> <p>Cum să definească corect termenii când încheie acorduri / contracte în conformitate cu legislația în vigoare</p> <p>Cum să negocieze cu flexibilitate când încheie acorduri / contracte în conformitate cu regulamentul de organizare și funcționare</p>	<ul style="list-style-type: none"> - responsabilitate - profesionalism - spirit organizatoric - obiectivitate - spirit de cooperare - implicare - realism - corectitudine - spirit de negociere - discernământ - rigurozitate - atenție - flexibilitate - acuratețe
--	--	--	---

<p>3. Inițiază și participă la elaborarea de proiecte</p>	<p>3.1. Inițierea de proiecte se face prin identificarea cu discernământ și realism a nevoilor de dezvoltare a zonei conform procedurilor organizației</p> <p>3.2. Inițierea de proiecte se realizează prin identificarea corectă și atentă a surselor și condițiilor de finanțare a proiectelor conform procedurilor organizației</p> <p>3.3. Stabilirea planului și obiectivelor proiectelor se face cu rigurozitate și acuratețe conform nevoilor conform procedurilor organizației</p> <p>3.4. Stabilirea cu responsabilitate și profesionalism a echipelor de lucru și managerii pentru elaborarea proiectelor conform procedurilor organizației</p> <p>3.5. Stabilirea corectă și realistă a etapelor de realizare, controlul și validarea proiectelor conform obiectivelor și procedurilor organizației</p> <p>3.6. Implementarea cu responsabilitate și profesionalism a proiectelor se face prin urmărirea beneficiilor, eficienței proiectelor în concordanță cu planul și obiectivele stabilite conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice cu realism nevoile de dezvoltare a zonei pentru inițierea de proiecte</p> <p>Cum să identifice corect și atent sursele și condițiile de finanțare a proiectelor</p> <p>Cum să stabilească cu rigurozitate și acuratețe planul și obiectivele proiectelor</p> <p>Cum să stabilească cu profesionalism echipele și managerii pentru elaborarea proiectelor</p> <p>Cum să stabilească corect și cu realism etapele de realizare, controlul și validarea proiectelor</p> <p>Cum să urmărească beneficiile, eficiența proiectelor prin implementarea lor cu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - responsabilitate - profesionalism - spirit organizatoric - obiectivitate - spirit de cooperare - implicare - realism - corectitudine - spirit de negociere - discernământ - rigurozitate - atenție - flexibilitate - acuratețe
--	--	---	---

Gama de variabile

Strategia și politica Autorității Naționale pentru Turism

Strategia și politica Autorităților Administrației Publice Locale și a Agenției Naționale de Dezvoltare Zonală

Suținerea și promovarea intereselor:

- turiștilor
- comunității de afaceri autohtone
- comunității de afaceri străine
- centrului de informare
- autorităților implicate

Organizează, desfășoară și permanentizează evenimente specifice zonei:

- seminarii
- târguri
- expoziții
- mese rotunde
- misiuni economice
- tradiții, obiceiuri și sărbători locale

Parteneri:

- persoane fizice
- persoane juridice
- organizații
- asociații, etc.

Negocierea: comunicare bidirecțională destinată obținerii unei înțelegeri, prin consensul părților

Tehnici de negociere:

- slabe, dure
- poziții de forță
- relații anterioare între parteneri
- interese: convergente, divergente, comune, conflictuale

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

