

Standard ocupațional

*GHID DE TURISM*

În sectorul: *Turism, Hoteluri, Restaurante*

Cod: 349101

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:

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

Verificatorii standardului ocupațional:

Dragoș Răducan – expert sectorial THR, Federația Patronatelor din Turismul Românesc

Autorul calificării:

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

Documentația sursă:

- specialiști cu experiență ca ghizi de turism
- manuale de specialitate.
- legislație cu incidență asupra subramurii.

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: GHID DE TURISM

### 1) Contextul ocupației

Ghidul de turism este persoana calificată și specializată care însoțește și asistă turiștii pe toată durata desfășurării programelor turistice, oferă servicii turistice la nivelul contractului încheiat de turiști cu agenția, asigură realizarea integrală a programului turistic la standardul de calitate stabilit.

### 2) Procesul de lucru

Pregătește materiale informative pentru turiști. Oferă informații grupului, atât înainte cât și în timpul programului, asupra desfășurării programului zilnic; informații cu caracter istoric, cultural, geografic, economic.

Organizează, la cererea turiștilor, excursii cu caracter opțional și activități de agrement în situația în care programul nu se poate respecta din motive obiective.

Gestionează în mod responsabil mijloacele de plată încredințate pe timpul programului. Face propuneri de îmbunătățire a programelor turistice pe baza propriei experiențe și a sugestiilor turiștilor. Rezolvă situațiile neprevăzute care pot apărea pe parcursul excursiei.

Organizează, de comun acord cu turiștii, alte activități cu caracter recreativ.

Aplică reglementările specifice privind protecția muncii, protecția mediului, și protecția consumatorului. Rezolvă situațiile neprevăzute care pot apărea pe parcursul excursiei.

Se ocupă de finalizarea excursiei prin depunerea dosarului la agenție în termenul stabilit, dosar ce conține raportul de ghid și decontul pentru justificarea avansului primit la plecare.

Își desfășoară de obicei activitatea în cadrul agenției de turism, ca persoană angajată cu contract permanent dar cel mai des cu contract de colaborare sau ca persoană fizică autorizată

### 3) Lista funcțiilor majore

- Întocmirea schiței primare a activităților turistice
- Oferirea informațiilor de interes turistic
- Asigurarea unui climat favorabil turiștilor
- Coordonarea activității turistice
- Derularea activităților administrative
- Întocmirea programelor opționale
- Gestionarea fondurilor alocate activității
- Asigurarea formalităților la trecerea frontierei
- Elaborarea raportului final

### 4) Alte informații relevante

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, 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. Nivelul de calificare corespunzător este 3; lucrătorul își asumă responsabilitatea pentru îndeplinirea sarcinilor și își adaptează propriul comportament la circumstanțe în cursul rezolvării problemelor

<p><b>Unitățile de competențe cheie</b></p> <p><b>Titlul unității 1:</b> .....</p> <p><b>Titlul unității 2:</b> .....</p> <p><b>Titlul unității . :</b> .....</p> <p><b>Titlul unității . :</b> .....</p> <p><b>Titlul unității N:</b> .....</p>	<p><b>Cod de referință:</b></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><b>Unitățile de competențe generale</b></p> <p>Titlul unității 1:</p> <p>Titlul unității 2:</p> <p>Titlul unității 3:</p> <p>Titlul unității 4:</p> <p>Titlul unității 5:</p> <p>Titlul unității 6:</p> <p>Titlul unității 7:</p> <p>Titlul unității 8:</p> <p>Titlul unității 9: <b>Lucrul în echipă</b></p> <p>Titlul unității 10: <b>Asigurarea normelor privind Sănătatea și Securitatea Muncii și PSI</b></p>	<p><b>Cod de referință:</b></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><b>Unitățile de competențe specifice</b></p> <p>Titlul unității 11: <b>Întocmirea schiței primare a activităților turistice</b></p> <p>Titlul unității 12: <b>Oferirea informațiilor de interes turistic</b></p> <p>Titlul unității 13: <b>Asigurarea unui climat favorabil turiștilor</b></p> <p>Titlul unității 14: <b>Coordonarea activității turistice</b></p> <p>Titlul unității 15: <b>Derularea activităților administrative</b></p> <p>Titlul unității 16: <b>Întocmirea programelor opționale</b></p> <p>Titlul unității 17: <b>Gestionarea fondurilor alocate activității</b></p> <p>Titlul unității 18: <b>Asigurarea formalităților la trecerea frontierei</b></p> <p>Titlul unității 19: <b>Elaborarea raportului final</b></p>	<p><b>Cod de referință:</b></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>

<b>LUCRUL ÎN ECHIPĂ</b>			
<b>(unitate generală)</b>			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
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			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b> <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1.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	- de ce atitudinile constructive sunt asumate și promovate în grup? - de ce inițierea acțiunilor se face în grup ? - de ce eventualele necorelări ale activității proprii cu activitatea celorlalți membri ai echipei sunt soluționate în timp util ?	- sociabilitate - responsabilitate - disciplina
2.Identifică sarcinile care îi revin în echipă	2.1 Sarcinile individuale sunt preluate în conformitate cu sarcinile echipei 2.2 Sarcinile ce îi revin în cadrul echipei sunt identificate în funcție de specific 2.3 Termenele de realizare a sarcinilor individuale sunt identificate în timp util	- de ce sarcinile individuale sunt preluate în conformitate cu sarcinile echipei ? - de ce sarcinile ce îi revin în cadrul echipei sunt identificate în funcție de specific ? - de ce termenele de realizare a sarcinilor individuale sunt identificate în timp util ?	- sociabilitate - responsabilitate - disciplina

<p>3. Facilitează schimburile de informații</p>	<p>3.1. Schimburile de informații sunt facilitate prin menținerea unei legături permanente între membrii echipei  3.2. Schimburile de informații sunt facilitate prin transmiterea datelor într-un timp optim  3.3. Schimburile de informații sunt facilitate prin comunicarea lor într-o formă clară, accesibilă</p>	<p>- de ce schimburile de informații sunt facilitate prin menținerea unei legături permanente între membrii echipei ?  - de ce schimburile de informații sunt facilitate prin transmiterea datelor într-un timp optim ?  - de ce schimburile de informații sunt facilitate prin comunicarea lor într-o formă clară, accesibilă ?</p>	<p>- sociabilitate  - responsabilitate  - disciplina</p>
<p><b>Gama de variabile</b>  Membrii echipei:  - managerul agenției  - agentul de turism/referent pe relația (programul turistic) respectiva  - ghizi colaboratori  - șofer  - contabil etc.</p>			

**Tehnici de evaluare recomandate:**

*Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia*

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane ( specialiști ) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

*Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere*

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

<b>ASIGURAREA NORMELOR PRIVIND SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA MUNCII ȘI P.S.I.</b> <b>(unitate generală)</b>			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 .			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b> <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. 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	- de ce prezentarea normelor se face cu maximă atenție ? - de ce prezentarea normelor se face folosind un limbaj accesibil ? - de ce prezentarea normelor este adaptata tipului de program care se derulează?	- seriozitate - responsabilitate - flexibilitate - disciplina
2.Asigura securitatea în munca	2.1. Securitatea în munca este asigurata cu prioritate 2.2. Securitatea în munca este coroborata cu normele în vigoare 2.3. Protecția muncii trebuie respectata pentru evitarea oricărui accident de munca	- de ce securitatea în munca este asigurata cu prioritate ? - de ce securitatea în munca este coroborata cu normele în vigoare? - de ce protecția muncii trebuie respectata pentru evitarea oricărui accident de munca?	- seriozitate - responsabilitate - flexibilitate - disciplina

3. Se preocupa de regimul obiectelor uitate	3.1. Obiectele uitate trebuie imediat predate posesorilor 3.2. Aminteste turiștilor sa nu uite obiecte personale la locurile vizitate 3.3. La sfârșitul acțiunii dacă sunt obiecte uitate le înregistrează și declanșează procedura de returnare	- de ce obiectele uitate trebuie imediat predate posesorilor? - de ce aminteste turiștilor sa nu uite obiecte personale la locurile vizitate? - de ce la sfârșitul acțiunii dacă sunt obiecte uitate le înregistrează și declanșează procedura de returnare?	- seriozitate - responsabilitate - flexibilitate - disciplina
<b>Gama de variabile:</b> - norme de protecția muncii - reguli de călătorie			
<b>Tehnici de evaluare recomandate:</b> <i>Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia</i>  Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- observare directă</li> <li>- declarații ale altor persoane ( specialiști ) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct</li> </ul> <i>Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere</i>  Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)</li> <li>- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)</li> </ul>			

ÎNTOCMIREA SCHIȚEI PRIMARE A ACTIVITĂȚII TURISTICE			Coduri de referință
(unitate specifică)			Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare ghidului de animație referitoare la elaborarea proiectelor pentru activitățile recreative.			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b> <b>3</b>
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Identifica itinerariul și perioada activității turistice	1.1 Itinerariul și perioada sunt identificate pe baza informațiilor din dosarul acțiunii 1.2 Itinerariul este corect identificat pe baza materialelor de specialiste 1.3 Itinerariul se identifică în corelație cu perioada aferentă	- cum sunt identificate itinerariul și perioada pe baza informațiilor din dosarul acțiunii? - cum identifică itinerariul pe baza materialelor de specialiste? - cum identifică și corelează itinerariul în corelație cu perioada aferentă?	- seriozitate - precizie
2. Culege date referitoare la serviciile turistice	2.1 Datele sunt culese din informațiile existente în documentele preluate 2.2 Datele sunt culese din discuțiile purtate cu agentul de turism 2.3 Datele sunt culese cu acuratețe din materiale informative de specialitate	- de ce sunt culese date din informațiile existente în documentele preluate? - de ce sunt culese datele din discuțiile purtate cu agentul de turism ? - cum sunt culese datele din materiale informative de specialitate?	- seriozitate - precizie

<p>3. Verifică rezervările din comanda emisă către prestatori</p>	<p>3.1 Rezervările se verifica direct cu prestatorul de servicii</p> <p>3.2 Rezervările din comandă se reconfirmă înaintea începerii acțiunii</p> <p>3.3 Rezervările care nu corespund comenzii sunt sesizate în timp util pentru a fi remediate</p>	<p>- cum verifică rezervările cu prestatorul de servicii?</p> <p>- când confirma rezervările din comandă ?</p> <p>- de ce rezervările care nu corespund comenzii vor fi sesizate în timp util pentru a fi remediate?</p>	<p>- seriozitate</p> <p>- precizie</p>
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p>Materiale de specialitate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hărți turistice</li> <li>- ghiduri turistice</li> <li>- prospecte, broșuri de prezentare a obiectivelor turistice</li> <li>- manuale , tratate de istorie, geografie, istoria artei</li> <li>- culegeri de legende și povestiri populare</li> </ul> <p>Comanda de rezervare la prestatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de servicii hoteliere (cazare, masă)</li> <li>- de servicii auto</li> </ul>			

**Tehnici de evaluare recomandate:**

*Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia*

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane ( specialiști ) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

*Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere*

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

<b>OFERIREA INFORMAȚIILOR DE INTERES TURISTIC</b>			
<b>(unitate specifică)</b>			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a comunica cu turiștii în vederea furnizării informațiilor turistice.			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b> <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. Furnizează informații de interes turistic	1.1 Informațiile turistice sunt oferite pe tot parcursul excursiei 1.2 Informațiile furnizate sunt complete astfel încât să fie accesibile tuturor turiștilor 1.3 Informațiile turistice furnizate se referă la obiectivele vizitate	- când furnizează informații turistice ? - de ce informațiile furnizate trebuie să fie complete ? - cum și de ce informațiile turistice furnizate se referă la obiectivele vizitate ?	- jovial - plăcut
2. Furnizează informații de interes general	2.1 Informațiile referitoare la condițiile de vizitare , obiceiurile locale și la reguli de comportament specifice sunt furnizate cu promptitudine 2.2 Informațiile vor fi prezentate de la începutul programului turistic 2.3 Informațiile sunt prezentate în mod profesionist	- de ce informațiile referitoare la condițiile de vizitare , obiceiurile locale și de reguli de comportament specifice sunt furnizate cu promptitudine ? - când vor fi prezentate informațiile referitoare programul turistic? - de ce informațiile sunt prezentate în mod profesionist?	- jovial - plăcut

<p>3. Prezintă informații structurate în funcție de caracteristicile grupului</p>	<p>3.1 Limbajul utilizat în prezentarea informațiilor este adaptat nivelului turiștilor  3.2 Informațiile sunt prezentate într-o manieră clară și concisă  3.3 Informații care atrag atenția turiștilor vor fi furnizate cu prioritate</p>	<p>- cum trebuie să fie limbajul utilizat în prezentarea informațiilor ?  - de ce informațiile prezentate trebuie să fie într-o manieră clară și concisă ?  - care informații vor fi furnizate cu prioritate?</p>	<p>- jovial  - plăcut</p>
<p><b>Gama de variabile:</b>  Informii de interes turistic:  - despre obiectivul vizitat  - despre descrierea itinerarului  - despre localitățile tranzitate( istorice , geografice , arhitectura specifica)  - legende  Informații generale:  - legislative  - despre activitățile care se pot practica în zona  - despre interacțiunea cu autoritățile  Modalități de transmitere a informațiilor:  - oral  - prin furnizarea de broșuri,pliante  - audio-vizual (pentru autocarele cu aparatura audio-video)  Caracteristicile grupului:  - nivel de pregătire  - mediul socio-profesional  - vârsta</p>			

**Tehnici de evaluare recomandate:**

*Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia*

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane ( specialiști ) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

*Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere*

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

<b>ASIGURAREA UNUI CLIMAT FAVORABIL TURIȘTILOR</b>			
<b>(unitate specifică)</b>			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare ghidului de turism de a acorda asistența fiecărui turist în vederea obținerii unui efect de relaxare în cadrul grupului.			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b> <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. Monitorizează starea de spirit a grupului	1.1 Starea de spirit a grupului este urmărită pe tot parcursul excursiei, urmărind crearea unei atmosfere destinate 1.2 Starea de spirit este monitorizată prin menținerea unui dialog permanent cu turiștii 1.3 Preîntâmpina apariția unor situații conflictuale prin devierea atenției turiștilor către alte puncte de interes	- cum și de ce starea de spirit a grupului este urmărită pe tot parcursul excursiei ? - de ce starea de spirit este monitorizată prin menținerea unui dialog permanent cu turiștii - cum preîntâmpina apariția unor situații conflictuale ?	- solicitudine - amabilitate
2. Utilizează metode adecvate pentru asigurarea unei stări de spirit favorabile a turiștilor	2.1 Starea de spirit favorabilă a turiștilor este asigurată prin crearea unei stări de încredere reciprocă între ghid și turiști, dezamorsarea stărilor tensionate dintre turiști cu umor 2.2 Metodele de asigurare a unui climat favorabil sunt utilizate în funcție de situația existentă 2.3 Metodele sunt folosite în concordanță cu caracteristicile componentei grupului	- cum asigură starea de spirit favorabilă a turiștilor în raportul dintre ghid și turiști, și cum dezamorsează stărilor tensionate dintre turiști? - cum sunt alese metodele de asigurare a unui climat favorabil? - cum sunt folosite metodele de asigurare a unui climat favorabil turiștilor?	- solicitudine - amabilitate

<p>3. Intermediază relațiile dintre turiști, turiști și personalul care asigură serviciile turistice</p>	<p>3.1 Relațiile dintre turiști și celelalte persoane implicate în derularea programului sunt mediate în scopul rezolvării problemelor apărute  3.2 Intermedierea relațiilor se face pe baza inițierii unui dialog între părțile implicate  3.3 Își asumă rolul de mediator imparțial</p>	<p>- de ce relațiile dintre turiști și celelalte persoane implicate în derularea programului sunt mediate de ghid ?  - cum face intermedierea relațiilor ?  - ce rol își asumă ghidul ?</p>	<p>- solitudine  - amabilitate</p>
<p><b>Gama de variabile:</b>  Metode utilizate în vederea creării unei stări de spirit favorabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comunicare</li> <li>- umor</li> <li>- persuasiune</li> </ul> <p>Personalul turistic:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- personalul din hotel</li> <li>- ghizi locali</li> <li>- șoferi</li> <li>- de la obiectivele turistice</li> </ul>			

**Tehnici de evaluare recomandate:**

*Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia*

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane ( specialiști ) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

*Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere*

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

<b>COORDONAREA ACTIVITĂȚII TURISTICE</b>			
<b>(unitate specifică)</b>			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a coordona desfășurarea acțiunii turistice, asigurând derularea obiectivelor incluse în program și a activităților suplimentare fără a afecta încadrarea în baremul de timp stabilit.			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b> <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. Asigură desfășurarea obiectivelor programului în termenele stabilite	1.1 Desfășurarea obiectivelor se face prin urmărirea timpului alocat pentru fiecare în parte 1.2 Derularea în bune condiții a programului se face prin respectarea timpului alocat fiecărei acțiuni 1.3 Prioritățile în derularea activității sunt definite cu claritate ținând cont de specificul fiecărui compartiment	- cum asigura desfășurarea obiectivelor ? - cum asigura derularea în bune condiții a programului ? - cum sunt definite prioritățile în derularea activității ?	- solicitudine, - spontaneitate - amabilitate
2. Recomandă activități suplimentare în afara programului	2.1 Activitățile suplimentare se realizează pe baza opțiunilor exprimate de turiști 2.2 Activitățile suplimentare se realizează în funcție de oferta locala 2.3 Activitățile suplimentare se derulează fără a afecta programul inițial, doar în timpul liber prevăzut	- cum realizează activitățile suplimentare ? - de ce activitățile suplimentare se realizează în funcție de oferta locala? - de ce activitățile suplimentare se derulează , doar în timpul liber prevăzut ?	- solicitudine, - spontaneitate - amabilitate

3. Rezolva situațiile neprevăzute care pot apare	3.1 Situațiile neprevăzute se rezolva în mod operativ, în funcție de condițiile concrete în care s-au produs 3.2 Rezolvarea acestor situații se face în funcție de gravitatea lor, respectându-se normele legale 3.3 Căile de soluționare sunt alese cu discernământ	- cum rezolva situațiile neprevăzute ? - în funcție de ce se face rezolvarea acestor situații? - cum sunt alese căile de soluționare ?	- sollicitudine, - spontaneitate - amabilitate
4. Asigura derularea coerenta a programului	4.1 Derularea programului se face prin respectarea activităților programate 4.2 Coerenta programului este urmărită pe toata durata excursiei 4.3 Eventualele disfuncționalități sunt analizate și rezolvate cu promptitudine	- de ce derularea programului se face prin respectarea activităților programate? - de ce coerenta programului este urmărită pe toata durata excursiei? - cum sunt analizate și rezolvate eventualele disfuncționalități?	- sollicitudine, - spontaneitate - amabilitate
<p><b>Gama de variabile:</b>  Respectarea bugetului de timp alocat se poate realiza prin:  - încadrarea obiectivelor în timpul stabilit  - respectarea programului zilnic pe fiecare etapa  - punctualitatea turiștilor  - eliminarea problemelor care pot apare la transport (corelarea mijloacelor de transport sau defecțiuni ale acestora)</p> <p>Situații neprevăzute:  - pierderea actelor turiștilor sau pierderea bagajelor  - îmbolnăviri  - defecțiuni ale mijloacelor de transport  - pierderea drumului sau abateri justificate de la traseu  - calamități naturale  - situații de forță majora  - pierderea sau rătăcirea turiștilor</p> <p>Activitatea suplimentare:  - activități specifice timpului liber: cumpărături, pauze de cafea, răcoritoare.</p>			

**Tehnici de evaluare recomandate:**

*Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia*

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane ( specialiști ) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

*Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere*

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

<b>DERULAREA ACTIVITĂȚILOR ADMINISTRATIVE</b>			
<b>(unitate specifică)</b>			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru rolul de intermediere al ghidului de turism între componentele actului turistic.			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b> <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. Verifica documentele din dosarul acțiunii	1.1 Documentele sunt verificate imediat ce dosarul este preluat în agenție 1.2 Lipsa unui document este imediat semnalata agentului de la care s-a preluat dosarul 1.3 Certitudinea datelor înscrise în documente este verificata atent (corelații între programul turistic și cazările efectuate, între itinerariu și comanda auto etc.)	- când sunt verificate documentele sunt verificate? - când este semnalata lipsa unui document? - cum este verificata certitudinea datelor înscrise în documente?	- seriozitate
2. Menține relația cu prestatorii de servicii	2.1 Relatia cu prestatorii de servicii este menținuta pe tot parcursul pentru semnalarea eventualelor disfuncționalitatea apărute 2.2 Legătura cu prestatorii este menținuta în scopul de a verifica nivelul serviciilor oferite cu cele comandate 2.3 La apariția disfuncționalităților acestea sunt rezolvate operativ	- cum și când relația cu prestatorii de servicii este menținută pentru semnalarea eventualelor disfuncționalități apărute? - de ce legătura cu prestatorii este menținută în mod permanent? - cum și când sunt rezolvate disfuncționalitățile ?	- seriozitate

<p>3. Asigura respectarea condițiilor stabilite prin contract/comanda de rezervare</p>	<p>3.1 Respectarea condițiilor din comanda se asigura permanent în strânsa legătura cu prestatorul,  3.2 Respectarea condițiilor se face prin verificarea ofertei inițiale înaintea sosirii grupului  3.3 Eventualele condiții contactule nerespectate sunt înlocuite cu altele de cel puțin aceeași valoare cu anunțarea prealabila</p>	<p>- de ce respectarea condițiilor din comanda se asigura permanent în strânsă legătura cu prestatorul?  - de ce respectarea condițiilor se face prin verificarea ofertei inițiale înaintea sosirii grupului?  - când și de ce eventualele condiții contactule nerespectate sunt înlocuite cu altele de cel puțin aceeași valoare cu anunțarea prealabila?</p>	<p>- seriozitate</p>
<p><b>Gama de variabile:</b>  Documente din dosarul acțiunii:  - programul turistic cu obiectivele incluse (obligatoriu)  - lista cu obiectivele de vizitat (opțional)  - lista nominala a turiștilor însoțita de rooming-list și oglinda autocarului  - copii după comenzile de rezervare și anulare dacă este cazul  - voucher turistic  - avans spre decontare  - adrese și telefoane de la agenții partenere și persoane de contact (ghid local)  - adrese și telefoane de la prestatorii de servicii  Prestatorii de servicii:  - firme de transport  - hoteluri , pensiuni, restaurante  - persoane care oferă asistenta turistica (ghizi locali)    Condiții inițiale (sau din comanda):  - condiții de transport (tipul autocarului)  - condiții de cazare și masa  - condiții de petrecere a timpului liber</p>			

**Tehnici de evaluare recomandate:**

*Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia*

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane ( specialiști ) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

*Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere*

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

<b>ÎNTOCMIREA PROGRAMELOR OPȚIONALE</b>			
<b>(unitate specifică)</b>			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a identifica servicii sau programe din oferta turistică locală, necontractate inițial și elaborarea programelor opționale			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b> <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. Întocmește programe opționale	1.1 Programele opționale sunt alcătuite în funcție de oferta locală și de timpul pe care îl au la dispoziție turiștii 1.2 Programele opționale sunt alcătuite în funcție de propunerile turiștilor 1.3 Programele opționale sunt prezentate într-un mod profesionist	- de ce programele opționale sunt alcătuite în funcție de oferta locală și de timpul pe care îl au la dispoziție turiștii? - de ce programele opționale sunt alcătuite în funcție de propunerile turiștilor sunt analizate și rezolvate? - de ce programele opționale sunt prezentate într-un mod profesionist?	- responsabilitate - voința
2. Identifica și propune servicii suplimentare	2.1 Serviciile suplimentare sunt realizate în limita timpului disponibil 2.2 Serviciile suplimentare sunt identificate în baza ofertei locale 2.3 Calitatea serviciilor suplimentare sa fie de o calitate cel puțin egală cu cea a programului inițial	- de ce serviciile suplimentare sunt realizate în limita timpului disponibil? - de ce serviciile suplimentare sunt identificate în baza ofertei locale? - de ce calitatea serviciilor suplimentare sa fie de o calitate cel puțin egală cu cea a programului inițial?	- responsabilitate - voința

<p>3. Negociază prețul programelor/ serviciilor opționale locale</p>	<p>3.1 Prețul programelor/ serviciilor opționale este negociat în funcție de sezon  3.2 Prețul programelor/ serviciilor opționale este negociat în favoarea clientului  3.3 Prețul programelor/ serviciilor opționale este negociat în funcție de calitatea și caracteristicile produsului oferit</p>	<p>- de ce prețul programelor/ serviciilor opționale este negociat în funcție de sezon?  - de ce prețul programelor/ serviciilor opționale este negociat în favoarea clientului?  - de ce prețul programelor/ serviciilor opționale este negociat în funcție de calitatea și caracteristicile produsului oferit</p>	<p>- responsabilitate  - voința</p>
<p>4. Evaluează posibilitățile și condițiile de realizare a propunerilor făcute</p>	<p>4.1 Programele opționale se realizează astfel încât să se încadreze în timpul total alocat programului turistic  4.2 Programele sunt anulate sau modificate în funcție de situațiile neprevăzute care pot apare  4.3 Programele opționale nu influențează negativ programul inițial</p>	<p>- de ce programele opționale se realizează astfel încât să se încadreze în timpul total alocat programului turistic?  - de ce programele sunt anulate sau modificate în funcție de situațiile neprevăzute care pot apare?  - de ce programele opționale nu influențează negativ programul inițial?</p>	<p>- responsabilitate  - voința</p>
<p>5. Propune derularea programelor opționale</p>	<p>5.1 Programele opționale sunt propuse turiștilor folosind un limbaj adecvat  5.2 Programele opționale propuse țin cont de majoritatea caracteristicilor turiștilor  5.3 Programele opționale nu abuzează de timpul liber al turiștilor</p>	<p>- cum propune programele opționale?  - de ce programele opționale propuse țin cont de majoritatea caracteristicilor turiștilor?  - de ce programele opționale nu abuzează de timpul liber al turiștilor?</p>	<p>- responsabilitate  - voința</p>

**Gama de variabile**

Programe opționale:

- vizitarea unor obiective turistice altele decât cele incluse în programul turistic (muzeu, galerie de arta, expoziție, centru arhitectonic etc.)
- mini excursie cu durata de o zi /jumătate de zi într-o zona de interes turistic (peisaj sau forme de relief deosebit, castel sau cetate medievala, podgorii cu degustări de vinuri, centre meșteșugărești etc.)
- mese festive în restaurante cu program folcloric și meniu tradițional
- participarea la spectacole de varietatea, balet, opera, festivaluri.

Servicii opționale:

- rezervări de bilete la spectacol
- rezervări la restaurant
- transferuri

**Tehnici de evaluare recomandate:**

*Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia*

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane ( specialiști ) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

*Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere*

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

<b>GESTIONAREA FONDURILOR ALOCATE ACTIVITĂȚII</b>			
<b>(unitate specifică)</b>			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a administra fondurile alocate activității urmărind încadrarea în limitele admise corespunzător cu calitatea serviciilor oferite.			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b> <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. Verifică serviciile prestate	1.1 Serviciile prestate sunt verificate permanent pe măsura derulării lor 1.2 Calitatea serviciilor prestate este verificata permanent pentru a se convinge ca este conform celei din contract/ comanda 1.3 Înlocuirea unor servicii cu altele se va face la cel puțin aceeași valoare	- de ce serviciile prestate sunt verificate permanent pe măsura derulării lor? - de ce calitatea serviciilor prestate este verificata permanent ? - de ce înlocuirea unor servicii cu altele se va face la cel puțin aceeași valoare?	- precizie - acuratețe - corectitudine
2.Efectuează plăți către prestator	2.1 Plățile către prestator sunt efectuate conform clauzelor din contract, la termenele stabilite și utilizând modalitatea specifice de plata 2.2 Plățile efectuate sunt făcute doar acele servicii care au fost prestate 2.3 Efectuarea plății este făcuta după verificarea calității serviciilor primite	- când și cum plățile către prestator sunt efectuate? - care plăți sunt efectuate? - cum se face efectuarea plății ?	- precizie - acuratețe - corectitudine

3.Intocmește decontul final	<p>3.1 Decontul întocmit este făcut pentru justificarea avansului spre decontare primit la plecarea în excursie</p> <p>3.2 Decontul este întocmit pe baza documentelor justificative obținute</p> <p>3.3 Decontul este întocmit detaliat, pe fiecare etapa a excursiei</p> <p>3.4 Decontul este depus împreună cu dosarul acțiunii</p>	<p>- de ce este decontul final întocmit?</p> <p>- cum este decontul întocmit?</p> <p>- de ce decontul este întocmit detaliat, pe fiecare etapa a excursiei?</p> <p>- de ce decontul este depus împreuna cu dosarul acțiunii?</p>	<p>- precizie</p> <p>- acuratețe</p> <p>- corectitudine</p>
<p><b>Gama de variabile</b></p> <p>Servicii prestate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- masă</li> <li>- cazare</li> <li>- transport</li> <li>- agreement</li> </ul> <p>Termene de plata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- în avans</li> <li>- la final</li> </ul> <p>Modalitatea de plata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fără numerar (ordin de plata, cecuri, carduri)</li> <li>- în numerar cu respectarea normelor legale în vigoare</li> </ul> <p>Documente justificative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- facturi</li> <li>- bonuri de decontare</li> <li>- bilete de intrare la obiective</li> <li>- note de plată</li> <li>- decont pentru cheltuieli plata numerar</li> <li>- chitanța de restituire/încasare numerar la casierie</li> </ul>			

**Tehnici de evaluare recomandate:**

*Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia*

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane ( specialiști ) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

*Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere*

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

<b>ASIGURAREA FORMALITĂȚILOR LA TRECEREA FRONTIEREI</b>			
<b>(unitate specifică)</b>			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a asigura condiții optime de trecere a frontierei de către turiști.			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b> <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. Informează turiștii asupra documentelor de călătorie	1.1 Documentele sunt prezentate autoritarilor la cererea acestora 1.2 Informarea turiștilor se refera la faptul ca documentele de călătorie trebuie sa fie în perioada de valabilitate 1.3 Informează turiștii despre noutățile referitoare la documentele de călătorie	- de ce documentele sunt prezentate autoritarilor la cererea acestora? - de ce informarea turiștilor se refera la faptul ca documentele de călătorie trebuie sa fie în perioada de valabilitate? - de ce informează turiștii despre noutățile referitoare la documentele de călătorie?	- seriozitate - conștiinciozitate
2. Informează turiștii asupra declarațiilor vamale	2.1 Informațiile referitoare la declarațiile pe care turiștii trebuie sa le completeze la trecerea frontierei sunt furnizate în timp util 2.2 Informațiile sunt prezentate înainte de sosirea la frontiera 2.3 Informează turiștii despre ultimele reglementari internaționale	- de ce informațiile referitoare la declarațiile pe care turiștii trebuie sa le completeze la trecerea frontierei sunt furnizate în timp util? - de ce informațiile sunt prezentate înainte de sosirea la frontiera? - de ce informează turiștii despre ultimele reglementari internaționale?	- seriozitate - conștiinciozitate

<p>3. Informează turiștii asupra comportamentului</p>	<p>3.1 Informațiile referitoare la comportamentul în relația cu autoritățile sunt furnizate în timp util  3.2 Informațiile vor fi prezentate într-o manieră clară și concisă  3.3 Informațiile vor fi în permanență înnoite în funcție de noutățile apărute în legislație</p>	<p>- de ce informațiile referitoare la comportamentul în relația cu autoritățile sunt furnizate în timp util?  - cum vor fi prezentate informațiile?  - de ce informațiile vor fi în permanență înnoite în funcție de noutățile apărute în legislație?</p>	<p>- seriozitate  - conștiinciozitate</p>
<p><b>Gama de variabile</b>  Documente de calatori:  - pașapoarte  - asigurare medicală de călătorie  - voucher turistic  - bilete de transport (avion, tren)</p> <p>Declarații vamale:  - asupra bunurilor  - asupra sumelor de bani numerar</p> <p>Modalitatea de transmitere a informațiilor:  - oral  - audio-vizual (pentru autocarele cu aparatura audio-video)</p>			

**Tehnici de evaluare recomandate:**

*Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia*

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane ( specialiști ) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

*Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere*

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

<b>ELABORAREA RAPORTULUI FINAL</b>			
<b>(unitate specifică)</b>			Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a efectua ansamblul activității de bilanț asupra programului turistic desfășurat.			Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b> <b>3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. Centralizează documente administrative și financiare	1.1 Centralizarea documentelor se face în funcție de tipul lor 1.2 Centralizarea se face pe tot parcursul excursiei evitându-se pierderea sau deteriorarea lor 1.3 Centralizarea se face pe fiecare etapă și serviciu prestat	- de ce centralizarea documentelor se face în funcție de tipul lor? - de ce centralizarea se face pe tot parcursul excursiei evitându-se pierderea sau deteriorarea lor? - de ce centralizarea se face pe fiecare etapă și serviciu prestat?	- precizie - acuratețe - corectitudine
2. Structurează informațiile privind activitatea turistică	2.1 Structurarea informațiilor se face pe tot parcursul programului turistic, pe baza documentelor existente 2.2 Structurarea informațiilor se face în funcție de tipul și de importanța lor 2.3 Structurarea informațiilor se face astfel încât să permită crearea unei baze de date	- de ce structurarea informațiilor se face pe tot parcursul programului turistic, pe baza documentelor existente? - de ce structurarea informațiilor se face în funcție de tipul și de importanța lor? - de ce structurarea informațiilor se face astfel încât să permită crearea unei baze de date?	- precizie - acuratețe - corectitudine

3.Intocmeste raportul final	<p>3.1 Raportul este întocmit pe baza datelor structurate și cumulate</p> <p>3.2 Raportul este întocmit clar și la obiect utilizând un limbaj de specialitate</p> <p>3.3 Raportul este întocmit detaliat pe fiecare etapa a excursiei</p> <p>3.4 Raportul se întocmește cu operativitate pentru a fi depus în timp util împreună cu dosarul acțiunii</p>	<p>- de ce raportul este întocmit pe baza datelor structurate și cumulate?</p> <p>- de ce raportul este întocmit clar și la obiect utilizând un limbaj de specialitate?</p> <p>- de ce raportul este întocmit detaliat pe fiecare etapa a excursiei?</p> <p>- de ce raportul se întocmește cu operativitate pentru a fi depus în timp util împreună cu dosarul acțiunii?</p>	<p>- precizie</p> <p>- acuratețe</p> <p>- corectitudine</p>
4.Formuleaza recomandări	<p>4.1 Recomandările formulate vizează îmbunătățirea programului turistic</p> <p>4.2 Recomandarile sunt făcute în baza evaluării modului de derulare a programului</p> <p>4.3 Recomandarile făcute sunt susținute de argumente</p>	<p>- de ce recomandările formulate vizează îmbunătățirea programului turistic?</p> <p>- de ce recomandările sunt făcute în baza evaluării modului de derulare a programului?</p> <p>- de ce recomandările făcute sunt susținute de argumente?</p>	<p>- precizie</p> <p>- acuratețe</p> <p>- corectitudine</p>
<p><b>Gama de variabile</b></p> <p>Documente justificative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- facturi</li> <li>- bonuri de decontare</li> <li>- bilete de intrare la obiective</li> <li>- note de plata</li> <li>- decont pentru cheltuieli plata numerar</li> <li>- chitanța de restituire/încasare numerar la casierie</li> </ul>			

**Tehnici de evaluare recomandate:**

*Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia*

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

*Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere*

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

