

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI**  
**STANDARD OCUPAȚIONAL**  
**ÎNȘOȚITOR DE BORD**

**Sectorul: Transporturi**

**Versiunea: 00**

**Data aprobării: 10 mai 2012**

**Data propusă pentru revizuire: 30.03.2015**

**Inițiator proiect: Asociația Română a Operatorilor Privati din Aviație - AROPA**

**Echipa de redactare:**

- Dorin IVAȘCU –Președinte– Asociația Română a Operatorilor Privati din Aviație - AROPA
- Valeriu HARCOVEI – Vice-președinte – Asociația Română a Operatorilor Privati din Aviație - AROPA
- Adrian VASILACHE - Membru– Asociația Română a Operatorilor Privati din Aviație - AROPA

**Verificator sectorial: Dan ANDREI – Director Operațiuni Zbor EUROJET**

**Comisia de validare:**

Stefan FRUNZA – Președintele Comisiei, Președintele Comitetului Sectorial Transporturi;  
Mariana TANASESCU – Membru, Inșotitor de Bord Instructor, Coordonator IB Compania Air Bucharest;  
Carmen RUSU – Membru, Inșoțitor de bord Instructor, Coordonator IB Compania Blue Air;

**Denumirea documentului electronic: SO\_\_Înșoțitor de bord\_00**

**Responsabilitatea pentru conținutul standardului ocupațional revine Comitetului Sectorial: Transporturi**

## Descriere:

**Prezentul document a fost elaborat ca rezultat al dezvoltării analizei ocupaționale pentru aria ocupațională *însoțitori de bord*, grupa de bază COR 5111.**

**Ocupațiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupaționale sunt:**

Însoțitor de bord cod COR 511101

*Însoțitorul de bord* oferă servicii privind siguranța în zbor și de asistare a pasagerilor la bordul aeronavelor. Activitatea se desfășoară în legătură directă cu pasagerii, cu publicul, care este divers, de culturi diferite, de naționalități diverse, având pretenții variate, ceea ce creează permanent un potențial de conflict.

*Însoțitorul de bord* este interfața de interacțiune între operator și pasager, contactul direct și nemijlocit între cele două entități și orice nemulțumire a pasagerului față de operator se declanșează, se îndreaptă împotriva însoțitorului de bord cu care operatorul este adesea asimilat.

Practicantul unei astfel de ocupații face parte din echipajul de cabină al unui zbor; ia în primire, verifică și pregătește cabina avionului pentru decolare / aterizare, informează pasagerii privind regulile care trebuie respectate pe durata zborului, urmărește aplicarea și respectarea procedurilor de zbor, gestionează activitățile privind siguranța, confortul și serviciile de la bord pe tot parcursul zborului, oferă informații utile și suport pasagerilor, gestionează situațiile anormale și de urgență care pot să apară pe durata zborului precum și situațiile de criză, efectuează servicii la bord.

Activitatea *Însoțitorului de bord* se desfășoară la bordul aeronavelor în zbor, în condiții speciale, de hipoxie, de turbulență, de uscăciune, de vibrații de joasă și de înaltă frecvență, la altitudini de zbor între 6000 și 13000 de metri, sub efectul radiațiilor ultraviolete și cosmice.

Mediul fizic în care își desfășoară activitatea este aeronava, un spațiu închis, impropriu pentru claustrofobi, atât pe timp de noapte cât și pe timp de zi, în condiții meteorologice diverse, în regim de turbulență, pe timp de ceață, vizibilitate redusă, frig sau caldură excesive.

Mediul organizațional în care își desfășoară activitatea *însoțitorul de bord* este un mediu strict reglementat, bazat pe reglementări, regulamente și proceduri care trebuie să fie aplicate ad-literam, fără posibilitatea de a suferi variațiuni ori amprente sau interpretări ori abordări personale ale individului.

Pe baza cunoștințelor esențiale, prin antrenament și exercițiu, însoțitorului de bord îi sunt dezvoltate și perfecționate deprinderile practice până la acționarea din reflex, în cazurile anormale și de urgență.

Activitățile și responsabilitățile principale ale *Însoțitorului de bord* sunt:

- Face verificările tehnice și de securitate aeronautică necesare înaintea îmbarcării pasagerilor, pentru luarea în primire a avionului;
- Primește de la serviciul operațional documentele specifice misiunii și ia în primire atât echipamentul, cât și rezervele de catering și produsele pentru vânzare la bord;
- Primește pasagerii la bord și-i îndrumă să-și ocupe locurile pe baza celor înscrise în boarding-card-uri; verifică dacă numărul fizic al pasagerilor corespunde cu numărul înscris în documentele primite pentru zborul respective, asigură siguranțarea bagajelor și bunurilor acestora;
- Închide, zăvorăște și sigurează ușa avionului, armeană toboganele pentru evacuare;
- Raportează comandantului despre încheierea acestor operațiuni și primește confirmarea acestuia privind corespondența dintre acțiunile efectuate și semnalizările din cabina pilotului;

- Face anunțurile de bun venit, oferă pasagerilor detaliile referitoare la destinația și durata călătoriei, altitudinea de zbor, condițiile prevăzute de zbor, membrii echipajului și anunță regulile cu care pasagerii trebuie să se conformeze pe durata zborului;
- Face instructajul pasagerilor privind siguranța zborului, regulile, poziționarea și modul de folosire al echipamentelor de salvare și oferă instrucțiuni speciale persoanelor cu deficiențe locomotorii sau cu handicap;
- Pregătește avionul pentru decolare – verifică toate ieșirile normale și de urgență, starea cabinei, închiderea compartimentelor pentru bagaje de mână, sigurantarea containerelor, raportează comandantului încheierea pregătirilor pentru decolare;
- Avertizează pasagerii despre înrăutățirea condițiilor de zbor, le cere să-și păstreze calmul, verifică pregătirea cabinei pentru situațiile neprevăzute;
- Efectuează pregătirea cabinei conform cu procedura pentru fiecare fază a zborului – decolare, urcare, zbor la orizontală, coborâre, aterizare;
- Asigură primul ajutor folosind echipamentele și instalațiile de bord destinate acestuia; în cazul în care există pasageri care au manifestări ce necesită asistență medicală de specialitate imediată, raportează Comandantului și-i cere să declare situația de urgență și să procedeze la aterizare, cât mai curând posibil;
- Predă actele referitoare la zbor, gestionează debarcarea pasagerilor în siguranță, asistă pasagerii care au handicap sau au mobilitate redusă precum și copiii;
- Realizează verificarea cabinei după debarcarea pasagerilor, efectuează controlul de securitate;
- Raportează comandantului despre orice neconformitate tehnică sau operațională constatată pe durata serviciului;
- Realizează un raport de cursă în care semnalează angajatorului eventualele probleme apărute pe durata zborului.

Nivelul de pregătire al *Însoțitorului de bord* este unul complex, care îmbină cunoștințe de bază dobândite anterior, în cursul liceului, cu cunoștințe de specialitate obținute la cursurile de însoțitor de bord, cu deprinderi fizice și metodice dobândite prin antrenament, bazate pe calități intelectuale și pe abilități fizice și sportive.

Este obligatorie cunoașterea limbii engleze la un nivel mediu, aceasta însemnând capacitate foarte bună de înțelegere, comunicare, dialog pe teme generale și de aviație / zbor, spre a face față necesităților de colaborare și coordonare cu pasagerii.

De asemenea sunt foarte importante capacitatea de comunicare, calmul, spiritul de echipă, spiritul de observație, rezistența la efort îndelungat, rezistența la hipoxie, bune maniere în relația cu pasagerii, prezență plăcută; toate pe fondul unei capacități de autocontrol și disciplină.

### Lista unităților de competență

Titluri și categorii de unități de competență	Nivel de responsabilitate și autonomie
<p><b>Unități de competență cheie:</b></p> <p><b>Unitatea 1:</b> Comunicare în limba oficială</p> <p><b>Unitatea 2:</b> Comunicare în limbi străine</p> <p><b>Unitatea 3:</b> Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie</p> <p><b>Unitatea 4:</b> Competențe informatice</p> <p><b>Unitatea 5:</b> Competența de a învăța</p> <p><b>Unitatea 6:</b> Competențe sociale și civice</p> <p><b>Unitatea 7:</b> Competențe antreprenoriale</p> <p><b>Unitatea 8:</b> Competența de exprimare culturală</p>	<p style="text-align: center;">CEC/CNC</p> <p style="text-align: center;">4/3</p> <p style="text-align: center;">4/3</p> <p style="text-align: center;">4/3</p> <p style="text-align: center;">4/3</p> <p style="text-align: center;">4/3</p> <p style="text-align: center;">4/3</p> <p style="text-align: center;">4/3</p> <p style="text-align: center;">4/3</p>
<p><b>Unități de competență generale:</b></p> <p><b>Unitatea 1:</b> Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă</p>	<p style="text-align: center;">4/3</p>
<p><b>Unități de competență specifice:</b></p> <p><b>Unitatea 1:</b> Luarea în primire a aeronavei</p> <p><b>Unitatea 2:</b> Asistarea pasagerilor la bordul aeronavelor</p> <p><b>Unitatea 3:</b> Raportarea către comandant</p> <p><b>Unitatea 4:</b> Acționarea în situații de urgență</p>	<p style="text-align: center;">4/3</p> <p style="text-align: center;">4/3</p> <p style="text-align: center;">4/3</p> <p style="text-align: center;">4/3</p>

<b>Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă</b> (unitate de competență generală)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b>  4 CEC / 3 CNC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Își însușește normele de securitate și sănătate în muncă.	1.1. Normele de securitate și sănătate în muncă sunt însușite pe baza informațiilor primite în cadrul instructajelor inițiale și periodice specifice. 1.2. Normele de securitate și sănătate în muncă sunt însușite în corelație cu specificul și particularitățile aeronavei. 1.3. Normele de securitate și sănătate în muncă sunt însușite având în vedere toate aspectele relevante pentru desfășurarea activităților la bordul aeronavelor.	Însușirea normelor de securitate și sănătate în muncă se realizează periodic, controlat, cu siguranță, cu atenție, consecvență.
2. Utilizează echipamentul individual de lucru și de protecție.	2.1. Echipamentul individual de lucru și de protecție este utilizat ținând cont de specificul companiei, al aeronavelor și al operațiunilor de zbor. 2.2. Echipamentul individual de lucru și de protecție este utilizat în scopul pentru care a fost primit, conform cu riscurile potențiale și asociate, urmărind semnificația mijloacelor de semnalizare și avertizare. 2.3. Echipamentul individual de lucru și de protecție este utilizat în conformitate cu prevederile producătorului și cu cerințele companiei. 2.4. Echipamentul individual de lucru și de protecție este utilizat conform procedurilor stricte și instrucțiunilor specifice de bord.	Utilizarea echipamentului individual de lucru și de protecție se face permanent, cu siguranță și profesionalism.
3. Respectă prevederile legale referitoare la situațiile de urgență.	3.1. Prevederi legale referitoare la situațiile de urgență sunt respectate conform cerințelor formulate în instructajele specifice. 3.2. Prevederi legale referitoare la situațiile de urgență sunt respectate, urmărind semnificația mijloacelor de semnalizare și avertizare.	Respectarea prevederilor legale referitoare la situațiile de urgență se face cu atenție, rigoare, precizie și strictețe.

	3.2. Prevederi legale referitoare la situațiile de urgență sunt respectate conform procedurilor interne specifice.	
4. Acordă primul ajutor în situație de risc / urgență.	4.1. Primul ajutor este acordat în raport cu tipul de accident / incident, conform responsabilităților precizate în planul de acțiune în situații anormale și de urgență. 4.2. Primul ajutor este acordat în conformitate cu procedurile interne ale companiei, evitându-se agravarea situației deja create și accidentarea altor persoane. 4.3. Intervenția în caz de primul ajutor se desfășoară acordând asistență directă sau, după caz, sprijin personalului abilitat, în funcție de situația concretă și de solicitări.	Acordarea primului ajutor în situație anormală și de urgență se realizează cu promptitudine, luciditate, exactitate, calm și stăpânire de sine.
<b>Contexte:</b> Activitatea are caracter permanent și este obligatorie, la bordul aeronavei, pe tot parcursul desfășurării zborului, conform unor proceduri specifice stricte.		
<b>Gama de variabile:</b> - echipament individual de protecție: manși de protecție contra arsurilor, echipament individual de respirație, mască de oxigen, vestă reflectorizantă;  - Potențiale pericole: apariția fumului în cabină, incendiul la toalete sau în cabină, scurt circuite accidentale, catastrofe naturale, explozii, depresurizare, eliberare de abur fierbinte sub presiune etc. - Tipuri de accidente: traumatisme mecanice, intoxicații, asfixie, pierderea cunoștinței, arsuri etc.; - Tipuri de echipamente: trusă de prim ajutor, extincătoare cu pulbere, cu CO <sub>2</sub> , trusa medicală, echipament individual de respirație; - mijloace de semnalizare: lanterne de semnalizare, megafon, vestă reflectorizantă; - riscuri potențiale: riscuri mecanice, de natură electrică, pericol de explozii, intoxicații, asfixiere etc.; - situații de urgență: incendii, explozii, aterizări sau amerizări forțate, aterizare pe burtă, deturnarea aeronavei, etc.;		
<b>Cunoștințe:</b> - norme SSM în aviație; - tipuri de riscuri potențiale; - mijloace de semnalizare și avertizare; - tipuri de echipamente individuale de salvare și de protecție; - cerințe generale de utilizare; - prevederi legale privind acțiunea în situații de urgență; - tipuri de situații de urgență; - reguli de intervenție în caz de deturnare; - tipuri de servicii specializate și persoane abilitate pentru intervenția în situații de urgență.		

<b>Luarea în primire a aeronavei</b> (unitate de competență specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b>  4 CEC / 3 CNC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Execută verificările necesare înaintea îmbarcării pasagerilor.	1.1. Verificările necesare înaintea îmbarcării pasagerilor se execută constatând și semnalând eventuale defecțiuni și neconformități și privind securitatea aeronautică. 1.2. Verificările necesare înaintea îmbarcării pasagerilor sunt executate cu respectarea etapelor din check-list. 1.3. Verificările necesare înaintea îmbarcării pasagerilor sunt executate în scopul respectării securității depline.	Executarea verificărilor necesare înaintea îmbarcării pasagerilor se face cu precizie, metodic, cu stăpânire de sine, cu seriozitate, coordonat, cu atenție, promptitudine și în mod disciplinat.
2. Pregătește aeronava pentru decolare / aterizare.	2.1. Aeronava este pregătită pentru decolare/aterizare verificând toate ieșirile normale și de urgență. 2.2. Aeronava este pregătită pentru decolare/aterizare cu verificarea stării cabinei. 2.3. Aeronava este pregătită pentru decolare/aterizare ținând cont de fazele de zbor, raportând comandantului încheierea pregătirilor pentru decolare/ aterizare.	Pregătirea aeronavei pentru decolare / aterizare se face cu rigurozitate, metodic, cu seriozitate, atenție și profesionalism.
3. Recepționează echipamentul, rezervele de catering și produsele pentru vânzare.	3.1. Echipamentul, rezervele de catering și produsele pentru vânzare se recepționează în conformitate cu documentele specifice misiunii de zbor. 3.2. Echipamentul, rezervele de catering și produsele pentru vânzare se recepționează în ordine, respectând regulile de depozitare și sigurantare.	Recepționarea echipamentului, a rezervelor de catering și a produselor pentru vânzare se realizează metodic, organizat, cu preocupare, responsabilitate, conștiinciozitate, profesionalism.
<b>Contexte:</b>  -Însoțitorul de bord face parte din echipajul de cabină al unui zbor. -Activitățile se desfășoară în spațiu protejat, limitat, îngust, în aeronavă.		
<b>Gama de variabile:</b>  -Verificările necesare înaintea îmbarcării pasagerilor se referă la:		

- Echipaj,
- Proceduri;
- Instalații;
- Facilități;
- Echipamente de bord;
- Echipamente de salvare;
- Starea de funcționare a echipamentelor și încadrarea în termenul de valabilitate;
- Documentația avionului, check-listuri și proceduri;
- Raportul realizat de echipajul anterior;
- Modul de rezolvare a neconformităților și a defecțiunilor semnalate.

-Starea cabinei se referă la:

- închiderea compartimentelor pentru bagaje de mână;
- închiderea și sigurantarea containerelor.

-Pregătirea avionului pentru decolare presupune:

- Închiderea, zăvorârea și sigurantarea ușii avionului;
- Armarea toboganelor pentru evacuare;
- Raportarea despre încheierea acestor operațiuni ;
- Primirea confirmării concordanței între acțiunile efectuate și semnalizările din cabina pilotului.

-Fazele de zbor:

- Decolare;
- Urcare;
- Zbor la orizontală;
- Coborâre;
- Aterizare:

### **Cunoștințe:**

- Legislația în vigoare;
- procedurile de pregătire a cabinei pentru fiecare fază a zborului;
- proceduri operaționale;
- noțiuni despre părțile componente ale avionului rolul și funcționarea acestora ;
- echipamentele tehnice care asigură funcționarea aeronavei;
- instalațiile energetice de la bord;
- funcționarea instalației radio de cabină și a televiziunii cu circuit închis



<b>Asistarea pasagerilor la bordul aeronavelor</b> (unitate de competență specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b>  4 CEC / 3CNC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Primește pasagerii la bord.	1.1 Pasagerii sunt primiți la bord cu respectarea normelor de comportament. 1.2. Pasagerii sunt primiți la bord cu respectarea protocolului de adresare către pasageri. 1.3. Pasagerii sunt primiți la bord cu adresare fluentă în limba engleză sau, după caz, în limba țării respective.	Primirea pasagerilor la bord se face cu amabilitate, empatie, răbdare, calm, sollicitudine, atenție și seriozitate.
2. Explică pasagerilor utilizarea dispozitivelor de siguranță.	2.1. Pasagerilor li se explică modul de utilizare a dispozitivelor și echipamentelor de siguranță, în conformitate cu normele specifice și procedurile în vigoare.  2.2. Pasagerilor li se explică utilizarea dispozitivelor de siguranță în mod clar, respectând cu strictețe algoritmul prezentării, regulamentele și procedurile.	Explicarea utilizării dispozitivelor de siguranță pasagerilor se face cu calm, răbdare, organizat, coordonat, în mod profesionist.
3. Oferă informații utile și suport pasagerilor.	2.1. Informațiile utile și suportul sunt oferite pasagerilor făcând anunțuri specifice pe durata zborului și în funcție de faza de zbor, ajutându-I să își identifice și ocupe locurile. 2.2 Informațiile utile și suportul sunt oferite pasagerilor supraveghind fixarea centurilor de siguranță. 2.3. Informațiile utile și suportul sunt oferite pasagerilor explicând interdicțiile legate de fumat și de utilizarea echipamentelor electronice la bord.	Oferirea de informații utile și suport pasagerilor se face în mod conștiincios, empatic, cu calm și răbdare, cu deschidere și cu profesionalism.
4. Supraveghează îmbarcarea/ debarcarea pasagerilor în/ din aeronavă.	4.1. Îmbarcarea / debarcarea pasagerilor în / din aeronavă este supravegheată cu respectarea normelor de comportament.	Supravegherea îmbarcării/ debarcării pasagerilor în / din aeronavă se face cu atenție, respectuos, cu răbdare, siguranța și calm. <b>Pag 9 din 15</b>

	<p>4.2. Îmbarcarea/ debarcarea pasagerilor în/ din aeronavă este supravegheată utilizând un limbaj adecvat și oferind indicații și răspunsuri adecvate.</p> <p>4.3. Îmbarcarea / debarcarea pasagerilor în / din aeronavă este supravegheată în mod deosebit pentru persoanele cu dizabilități, în vârstă sau copii.</p>	
<p>5. Efectuează serviciul la bord pentru pasageri</p>	<p>5.1. Serviciul la bord pentru pasageri este efectuat respectând protocolul de adresare către pasageri.</p> <p>5.2. Serviciul la bord pentru pasageri se efectuează ținând cont de dorințele/cerințele pasagerilor.</p> <p>5.3. Serviciul la bord pentru pasageri se efectuează cu respectarea normelor de igienă.</p> <p>5.4. Serviciul la bord pentru pasageri se efectuează la timp, ținând cont de programul de zbor.</p>	<p>Efectuarea serviciului la bord pentru pasageri se face cu atenție, cooperare, empatie, amabilitate.</p>
<p><b>Contexte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supravegherea pasagerilor la îmbarcarea în aeronavă se face de la intrare și până la locul rezervat.</li> <li>- Pasagerii sunt asistați pe toată durata zborului.</li> </ul>		
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p>Dispozitive de siguranță:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uși;</li> <li>• Trape de avarie;</li> <li>• Tobogane;</li> <li>• Instalații de oxigen;</li> <li>• Echipamente de stins incendii în cabină.</li> </ul> <p>Servicii la bord pentru pasageri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catering;</li> <li>• Echipamente TV cu circuit închis;</li> <li>• Echipamente de comunicație radio cu pasagerii;</li> <li>• Telefonie prin satelit;</li> <li>• Comercializarea produselor la bord.</li> </ul> <p>Anunțurile specifice pe durata zborului se referă la:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- condițiile prevăzute de zbor;</li> </ul>		

- detaliile referitoare la destinația și durata călătoriei;
- zone de turbulență;
- altitudinea de zbor, condițiile de zbor, condițiile meteorologice în timpul zborului;
- anunță regulile cu care pasagerii trebuie să se conformeze pe durata zborului;
- membrii echipajului.

**Cunoștințe:**

- norme de igienă specifice în vigoare;
- meteorologie aeronautică și geografie aeriană;
- norme de comportament;
- protocolul de adresare către pasageri;
- protocolul de prezentare a dispozitivelor de siguranță;
- dispozitivele de siguranță ale aeronavei și poziționarea acestora.

<b>Raportarea către comandant</b>		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b>
(unitate de competență specifică)		4CEC / 3CNC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Efectuează raportări verbale	1.1. Raportările verbale se efectuează conform cu necesarul de informative, limbajul specific și prevederile legale în vigoare. 1.2. Raportările verbale se efectuează cu respectarea procedurilor operaționale. 1.3. Raportările verbale se efectuează după parcurgerea fiecărei etape necesare.	Efectuarea raportărilor verbale se realizează cu respect, operativitate, fermitate, organizat, în spirit de colaborare, cu responsabilitate, preocupare și profesionalism.
2.. Gestionează actele și documentele referitoare la încărcătură și pasageri	2.1. Actele și documentele sunt gestionate respectând prevederile legale și menținând o evidență clară și corectă a lor. 2.2. Actele și documentele sunt gestionate ținând cont de normele și procedurile stabilite de companie. 2.3. Actele și documentele sunt gestionate prin clasificarea, ordonarea și primirea lor înainte la decolare, respective predarea lor după aterizare.	Gestionarea actelor și documentelor se realizează cu atenție, operativitate, grijă, fermitate, responsabilitate, colaborare, preocupare și profesionalism.
<b>Contexte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raportarea către comandant se face după fiecare etapă a desfășurării activităților, pe toată durata zborului / misiunii de zbor.</li> <li>- Raportarea se face ori de câte ori este nevoie sau la cererea comandantului aeronavei.</li> <li>- Raportarea se face prin mijloacele de comunicare de la bord, după procedurile specifice.</li> </ul>		
<b>Gama de variabile:</b> Raportarea verbală se face despre starea cabinei, a pasagerilor, a condițiilor de mediu din cabină și despre orice anormalitate constatată la bord, pe tot parcursul zborului. Raportări: <ul style="list-style-type: none"> <li>- despre încheierea pregătirilor pentru decolare/ aterizare;</li> <li>- despre încheierea operațiunilor de siguranță;</li> <li>- despre orice anormalitate pe care o suspectează sau o constată referitor la funcționarea aeronavei, motoarelor sau echipamentelor;</li> <li>- despre încheierea procedurii de pregătire a cabinei pentru fiecare fază a zborului precum și starea acesteia;</li> <li>- cere sprijinul comandantului pentru rezolvarea conflictelor cu pasagerii turbulenți;</li> <li>- despre situația de urgență</li> </ul>		
Tehnici și instrumente folosite în procesul de raportare: intercomunicația, raportare scrisă, raportare verbală		

Documente gestionate:

- Check listuri;
- Manualul de bord al însoțitorului;
- Instrucțiunile de folosire a echipamentelor de cabină;
- Documentele de referință privind pasagerii îmbarcați (lista de pasageri, fișa de încărcare și centraj, fișa de catering);
- Documentele misiunii.

**Cunoștințe:**

- procedura legală de raportare;
- modul de raportare oficială;
- etapele de desfășurare a activităților, pe toată durata zborului/ misiunii de zbor;
- legislația în vigoare referitoare la operarea aeronavelor: reglementari internațional - EU-OPS, reglementari interne – Manualul Operational;
- limbaj, tehnici și instrumente folosite în procesul de raportare.

<b>Acționarea în situații de urgență</b> (unitate de competență specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b>  4CEC / 3CNC
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteria de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criteria de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1.. Asigură primul ajutor și asistență medicală minoră.	1.1. Primul ajutor și asistența medicală minoră se asigură în funcție de semnele stării de sănătate identificate. 1.2. Primul ajutor și asistența medicală minoră se asigură cu respectarea normelor legale în vigoare. 1.3. Primul ajutor și asistența medicală minoră se asigură prin aplicarea măsurilor de prim ajutor, folosind echipamentele, trusele și instalațiile de bord special destinate.	Asigurarea asistenței medicale minore se realizează cu răbdare, adecvare, compasiune, autocontrol, respect, precizie, colaborare și profesionalism.
2. Întreprinde măsurile impuse în caz de urgență și accident.	2.1. Măsurile impuse în caz de urgență și accident se întreprind cu respectarea cu strictețe a procedurilor. 2.2. Măsurile impuse în caz de urgență și accident se întreprind la decizia comandantului sau din proprie inițiativă. 2.3. Măsurile impuse în caz de urgență și accident se întreprind acționând coordonat, împreună cu întreg echipajul.	Întreprinderea măsurilor impuse în caz de urgență și accident se realizează cu atenție, rapiditate, hotărâre, stăpânire de sine, autocontrol, colaborare și profesionalism.
3. Gestionează riscurile	3.1. Riscurile sunt gestionate astfel încât să se reducă impactul lor asupra siguranței pasagerilor. 3.2. Riscurile sunt gestionate în funcție de gravitatea și de urgența acestora. 3.3. Riscurile sunt gestionate prin aplicarea procedurilor specifice în vigoare.	Gestionarea riscurilor se face cu atenție, stăpânire de sine, calm, promptitudine și profesionalism
<b>Contexte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acționarea în situații de urgență se face individual și în cadrul echipei, conform sarcinilor dinainte stabilite.</li> </ul>		

**Gama de variabile:****- Situații de urgență:**

- Acordare prim ajutor sau interventie medicala;
- Pierderea cunoștinței pasagerului la bord;
- Apariția incendiului în cabină;
- Apariția fumului in cabina;
- Depresurizarea aeronavei;
- Probleme de sănătate ale pasagerilor, pasageri care au manifestări ce necesită asistență medicala de specialitate imediată;
- Conflicte generate de pasageri turbulenți;
- Diferite alte incidente si accidente.

**- Tipuri de măsuri impuse în caz de urgență:**

- Resuscitare,
- Fixare mască și administrare oxigen;
- Stingerea incendiului cu extingtorul;
- Aplicarea mastilor de oxigen terapeutic;
- Aplicarea măștilor căzătoare.

**Cunoștințe:**

- noțiuni de asistență medicală si de prim ajutor;
- tipuri de accidente;
- tipuri de situații de urgență;
- acțiuni si instrucțiuni specifice;
- tipuri de măsuri;
- proceduri în caz de urgență;
- proceduri normale, anormale și de urgență;
- norme de utilizare a echipamentelor specifice cabinei.

# AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

## CALIFICAREA PROFESIONALĂ

### ÎNȘOȚITOR DE BORD

**Cod RNC:**

**Nivel:** 4 CEC/3 CNC

**Sector:** Transporturi

**Versiunea:** 00

**Data aprobării:** 10 mai 2012

**Data propusă pentru revizuire:** 30.03.2015

**Echipa de redactare:**

- Dorin IVAȘCU -Președinte– Asociația Română a Operatorilor Privati din Aviație - AROPA
- Valeriu HARCOVEI –Vice-președinte – Asociația Română a Operatorilor Privati din Aviație - AROPA
- Adrian VASILACHE – Membru – Asociația Română a Operatorilor Privati din Aviație - AROPA

**Verificator sectorial:**

Dan ANDREI – Director Operațiuni de Zbor EUROJET

**Comisia de validare:**

Stefan FRUNZA – Președintele Comisiei, Președintele Comitetului Sectorial Transporturi;  
Mariana TANASESCU – Însoțitor de Bord Instructor, Coordonator IB Compania Air Bucharest;  
Carmen Rusu – Însoțitor de Bord Instructor, Coordonator IB Compania Blue Air

**Denumirea documentului electronic:** Q\_Înșoțitor de bord \_00

**Responsabilitatea pentru conținutul acestei calificări profesionale revine Comitetului Sectorial *Transporturi*.**



## **Titlul calificării profesionale:**

### **ÎNȘOȚITOR DE BORD**

#### **Descriere:**

Calificarea ”Înșoțitor de bord” este proiectată pentru cei ce lucrează în domeniul transporturilor aeriene, ca angajați ai unei companii de zbor, publice sau private, și care își desfășoară activitatea în cadrul echipajului de cabină al unui zbor, într-un spațiu închis, respectiv în habitatul aeronavei.

Mediul organizațional în care își desfășoară activitatea *înșoțitorul de bord* este un mediu strict reglementat, bazat pe reglementări, regulamente și proceduri care trebuie să fie aplicate ad-literam, fără posibilitatea de a suferi variațiuni, sau amprente, sau interpretări ori abordări personale ale individului.

#### *Motivație:*

Calificarea ”Înșoțitor de bord” este solicitată de companiile de zbor, fiind indispensabilă asigurării desfășurării în condiții de siguranță a misiunii de zbor.

#### *Condiții de acces:*

Pentru a deveni ”Înșoțitor de bord” sunt necesare următoarele condiții: un nivel de pregătire complex, care îmbină cunoștințe de bază dobândite anterior, în cursul liceului, cu cunoștințe de specialitate obținute la cursurile post-liceale de înșoțitor de bord, cu deprinderi fizice și metodice dobândite prin antrenament, bazate pe abilități fizice și sportive.

O condiție eliminatorie este aptitudinea medicală care trebuie să fie conform standardului medical aeronautic, corespunzător Clasei II.

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

studii medii, cu diplomă de bacalaureat, ca nivel de bază acceptabil.

#### *Rute de progres:*

Prin urmarea unor cursuri de perfecționare, ”Înșoțitorul de bord” poate obține statutul de șef de cabină sau instructor.

#### *Cerințe legislative specifice:*

Legea privind Statutul personalului aeronautic civil navigant profesionist din aviația civilă din România, în vigoare.

## LISTA COMPETENȚELOR PROFESIONALE

<b>COD</b>	<b>Denumirea competenței profesionale</b>	<b>Nivel CEC/CNC</b>	<b>CREDITE</b>
	C1: Comunicare în limba oficială	4/3	
	C2: Comunicare în limbi străine	4/3	
	C3: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie	4/3	
	C4: Competențe informatice	4/3	
	C5: Competența de a învăța	4/3	
	C6: Competențe sociale și civice	4/3	
	C7: Competențe antreprenoriale	4/3	
	C8: Competența de exprimare culturală	4/3	
	G1: Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă.	4/3	
	S1: Verificarea stării de navigabilitate și de securitate a aeronavei	4/3	
	S2: Pregătirea operațională a aeronavei pentru misiunea de zbor	4/3	
	S3: Îndeplinirea misiunii de zbor	4/3	
	S4: Gestionarea relației cu pasagerii	4/3	
	S5: Asigurarea managementului situațiilor anormale și de urgență pe durata zborului aeronavei	4/3	

**Competența profesională:** Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă  
**Cod:**

**Nivel:** 4 CEC/ 3 CNC

**Credite:**

<b>DEPRINDERI</b>	<b>CUNOȘTIȚE</b>
<p>1. Își însușește normele de securitate și sănătate în muncă cu atenție și consecvență., pe baza informațiilor primite în cadrul instructajelor specifice, în corelație cu specificul și particularitățile aeronavei, având în vedere toate aspectele relevante pentru desfășurarea activităților.</p> <p>2. Utilizează echipamentul individual de lucru și de protecție permanent, cu profesionalism, ținând cont de specificul companiei de zbor, în scopul pentru care a fost primit, conform cu riscurile potențiale, urmărind semnificația mijloacelor de semnalizare și avertizare, conform procedurilor stricte și instrucțiunilor specifice de bord.</p> <p>3. Respectă prevederile legale referitoare la situațiile de urgență cu strictețe, conform cerințelor formulate în instructajele specifice, urmărind semnificația mijloacelor de semnalizare și avertizare, în conformitate cu procedurile interne.</p> <p>4. Acordă primul ajutor în situație de risc sau de urgență cu promptitudine, luciditate și stăpânire de sine, conform responsabilităților precizate în planul de acțiune în situații de urgență; în raport cu tipul de accident/ incident, acționează în conformitate cu procedurile interne ale companiei, evitând agravarea situației deja create și accidentarea altor persoane și acordând sprijin personalului abilitat, în funcție de solicitări.</p>	<p>-tipuri de riscuri potențiale; -mijloace de semnalizare și avertizare; -tipuri de echipamente individuale de salvare și de protecție; -cerințe generale de utilizare a echipamentelor; -prevederi legale privind acțiunea în situații de urgență; -tipuri de situații de urgență; -tipuri de servicii specializate și persoane abilitate pentru intervenția în situații de urgență; - prevederi legale.</p>
<b>Metode de evaluare:</b>	

Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:

<b>DEPRINDERI</b>	<b>CUNOȘTINȚE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• Simulare (verificări practice pe simulator și în zbor pe aeronavă);</li><li>• Rapoarte de calitate asupra experienței de muncă a candidaților, din partea colaboratorilor/ superiorilor ierarhici / instructorilor / examinatorilor / autorităților competente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Test scris</li><li>• Întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Portofoliu</li></ul>	

**Competența profesională:** Verificarea stării de navigabilitate și de securitate a aeronavei

**Cod:**

**Nivel: 4 CEC/ 3 CNC**

**Credite:**

<b>DEPRINDERI</b>	<b>CUNOȘTIȚE</b>
<p>1. Execută verificările necesare înaintea îmbarcării pasagerilor, constatând și semnalând eventuale neconformități, corect, cu stăpânire de sine, cu seriozitate, atenție, promptitudine, cu respectarea etapelor din check-list, respectând deplina securitate.</p> <p>2. Pregătește aeronava pentru decolare / aterizare cu rigurozitate, seriozitate, atenție și profesionalism, verificând toate ieșirile normale și de urgență precum și starea cabinei, ținând cont de fazele de zbor, raportând comandantului încheierea pregătirilor pentru decolare / aterizare.</p> <p>3. Recepționează și verifica echipamentul de bord specific, sigurantea containerelor cu rezervele de catering și produsele pentru vânzare cu preocupare, responsabilitate, metodic, cu conștiinciozitate, profesionalism, respectând regulile de stocare, depozitare, și sigurantă în conformitate cu procedurile și documentele specifice misiunii de zbor.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- legislația în vigoare;</li><li>- procedurile de pregătire a cabinei pentru fiecare fază a zborului;</li><li>- proceduri operaționale;</li><li>- noțiuni despre părțile componente ale avionului;</li><li>- echipamentele tehnice care asigură funcționarea aeronavei;</li><li>- instalațiile energetice de la bord;</li><li>- funcționarea instalației radio de cabină și a televiziunii cu circuit închis</li></ul>
<p><b>Metode de evaluare:</b> Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:</p>	
<b>DEPRINDERI</b>	<b>CUNOȘTIȚE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• Simulare de situații atipice (verificări practice pe simulator, la sol și în zbor pe aeronavă);</li><li>• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor / superiorilor ierarhici / forului tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Test scris</li><li>• Întrebări orale, verificări practice.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Portofoliu</li></ul>	

**Competența profesională:** Pregătirea operațională a aeronavei pentru misiunea de zbor

**Cod:**

**Nivel:** 4 CEC/ 3 CNC

**Credite:**

<b>DEPRINDERI</b>	<b>CUNOȘTIȚE</b>
<p>1. Verifica documentele misiunii, primește pasagerii la bord cu amabilitate, răbdare, calm, atenție și seriozitate, utilizând un limbaj corespunzător, cu adresare fluentă în limba engleză sau, după caz, în limba țării respective și asistă pasagerii pe toată durata zborului.</p> <p>2. Asigura poziționarea pasagerilor conform cu necesitățile de centraj ale aeronavei, explică pasagerilor utilizarea dispozitivelor și a echipamentelor de siguranță cu calm, răbdare, în mod profesionist, în conformitate cu normele specifice în vigoare, clar, metodic, respectând cu strictețe regulamentele și procedurile.</p> <p>3. Oferă informații utile și suport pasagerilor în mod conștiincios, empatic, cu calm și răbdare, cu deschidere și cu profesionalism, făcând anunțuri specifice pe durata zborului și în funcție de faza de zbor, supraveghind fixarea centurilor de siguranță și explicând interdicțiile legate de fumat și de utilizarea dispozitivelor electronice personale la bord.</p> <p>4. Supraveghează îmbarcarea / debarcarea pasagerilor în / din aeronavă de la intrare și până la locul rezervat, cu atenție, cu răbdare și calm, cu respectarea normelor de comportament, utilizând un limbaj adecvat, în mod deosebit pentru persoanele cu dizabilități, în vârstă sau copii.</p> <p>5. Efectuează serviciul la bord pentru pasageri la timp, cu atenție, cooperare, empatie și amabilitate, respectând protocolul de adresare către pasageri, ținând cont de dorințele / cerințele pasagerilor, cu respectarea normelor de igienă, ținând cont de programul și de etapa de zbor.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- norme specifice în vigoare;</li><li>- norme de comportament</li><li>- protocolul de prezentare a dispozitivelor de siguranță;</li><li>- dispozitivele de siguranță ale aeronavei, functionarea, poziționarea și manevrarea acestora;</li><li>- limba engleză de nivel mediu</li></ul>

6. Verifica sigurantarea si functionarea sistemelor si dispozitivelor de la bord	
<b>Metode de evaluare:</b> Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:	
<b>DEPRINDERI</b>	<b>CUNOȘTINȚE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>• Simulare (verificări practice pe simulator și în zbor pe aeronavă);</li> <li>• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor / superiorilor ierarhici / instructorilor / examinerilor / forului tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Test scris</li> <li>• Întrebări orale.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portofoliu</li> </ul>	

**Competența profesională:** Îndeplinirea misiunii de zbor

**Cod:**

**Nivel:** 4 CEC/ 3 CNC

**Credite:**

<b>DEPRINDERI</b>	<b>CUNOȘTIȚE</b>
<p>1.. Efectuează raportări verbale clare, concise, cu respect, operativitate, fermitate, responsabilitate, colaborare, preocupare și profesionalism, conform cu prevederile legale în vigoare, și cu respectarea procedurilor operaționale, după parcurgerea fiecărei etape necesare din algoritmul de operare.</p> <p>2.. Gestionează actele și documentele cu atenție, operativitate, claritate, fermitate, responsabilitate, colaborare, preocupare și profesionalism, ținând cont de normele și procedurile stabilite de companie, prin clasificarea, ordonarea și predarea lor la decolare.</p> <p>3.Raportează către comandant după fiecare etapă a desfășurării activităților, pe toată durata zborului / misiunii de zbor, ori de câte ori este nevoie sau la cererea comandantului aeronavei.</p> <p>4. Aplica restricțiile in ce priveste accesul pasagerilor in cabina de pilotaj.</p>	<p>- procedura legală de raportare;</p> <p>- modul de raportare oficială;</p> <p>- etapele de desfășurare a activităților, pe toată durata zborului / misiunii de zbor;</p> <p>- legislația în vigoare referitoare la operarea aeronavelor EU-OPS subpartea O;</p> <p>- limbaj, tehnici și instrumente folosite în procesul de raportare.</p>
<p><b>Metode de evaluare:</b> Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:</p>	
<b>DEPRINDERI</b>	<b>CUNOȘTIȚE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• Simulare (verificări practice pe simulator, la sol și în zbor pe aeronavă);</li><li>• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor / superiorilor ierarhici / instructorilor / examinatorilor / forului tutelar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Test scris</li><li>• Întrebări orale.</li></ul>
<p>• Portofoliu</p>	



**Competența profesională:** Gestionarea relației cu pasagerii

**Cod:**

**Nivel:** 4 CEC/3 CNC

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Furnizează pasagerilor corect și cu seriozitate informații privind zborul, în mod complet și oportun, ținând seama de felul în care se derulează acesta, exprimându-se clar și fluent în limbile engleză și română.</p> <p>2. Rezolvă situațiile de comportament inadecvat al pasagerilor cu fermitate și empatie, conform procedurilor, prin modalități adecvate și acțiuni graduale în funcție de caz, urmărind revenirea la starea de normalitate.</p> <p>3. Acționează conform procedurii pentru contracararea acțiunilor ilegale la bordul aeronavei, cu curaj și stăpânire de sine în funcție de situația concretă ținând seama de necesitatea asigurării securității pasagerilor și aeronavei;</p> <p>4. Aplică proceduri pentru evacuarea, salvarea/protecția pasagerilor în situații anormale și de urgență cu responsabilitate și operativitate conform algoritmului de intervenție în situații anormale (situații de urgență și de criză) utilizând echipamentul pentru situații de urgență, ținând seama de deciziile comandantului și de indicațiile transmise de organele abilitate, evitând agravarea situației.</p>	<p><b>Cunoștințe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-noțiuni elementare de fizică, aerodinamică și psihologie;</li><li>-cunoștințe de medicină;</li><li>-cunoștințe de meteorologie;</li><li>-cunoștințe de geografie;</li><li>-limba engleză la nivel mediu;</li><li>-tehnicile de baza privind gestionarea a crizei;</li><li>-proceduri operaționale pentru cabina;</li><li>-tipuri de check-list;</li><li>-reglementări aeronautice și proceduri de securitate aeronautică;</li><li>-performanțe de zbor ale aeronavei;</li><li>-cunoștințe tehnice privind funcționarea și operarea echipamentelor din cabina aeronavei;</li><li>-cunoștințe tehnice privind funcționarea și operarea sistemului de siguranță și urgență al aeronavei;</li><li>-echipamente de securitate, salvare, avertizare și pentru situații de urgență;</li><li>-organe abilitate și competențele lor;</li><li>-norme de sănătate și securitate în muncă și de PSI specifice activității aeronautice;</li></ul>

**Metode de evaluare:**

Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>• Simulare (verificări practice pe simulator, cu folosirea reală a echipamentelor specific și în zbor pe aeronavă);</li><li>• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor / superiorilor ierarhici /</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Test scris</li><li>• Întrebări orale.</li></ul>

instructorilor / examinerilor / forului tutelar	
• portofoliu	

**Competența profesională:** Asigurarea managementului situațiilor anormale și de urgență pe durata zborului aeronavei

**Cod:**

**Nivel: 4 CEC/ 3 CNC**

**Credite:**

<b>DEPRINDERI</b>	<b>CUNOȘTINȚE</b>
<p>1.. Asigură asistență medicală minoră, cu răbdare, adevărate, compasiune, autocontrol, respect, colaborare și profesionalism, în funcție de semnele stării conflictuale identificate, cu respectarea normelor legale în vigoare, prin acordarea primului ajutor, folosind echipamentele și instalațiile de bord special destinate.</p> <p>2.. Întreprinde măsurile impuse în caz de urgență și accident cu atenție, rapiditate, stăpânire de sine, autocontrol, colaborare și profesionalism, cu respectarea cu strictețe a procedurilor, la decizia comandantului, acționând împreună cu întreg echipajul pentru salvarea pasagerilor, aeronavei și a încărcăturii.</p> <p>3. Gestionează riscurile în funcție de gravitatea acestora, cu atenție, stăpânire de sine, promptitudine și profesionalism, astfel încât să se reducă impactul asupra siguranței pasagerilor, prin aplicarea procedurilor specifice în vigoare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- noțiuni de asistență medicală și de prim ajutor;</li> <li>- tipuri de accidente;</li> <li>- tipuri de situații de urgență;</li> <li>- instrucțiuni specifice;</li> <li>- tipuri de măsuri;</li> <li>- proceduri aplicabile în caz de urgență;</li> <li>- norme de utilizare a echipamentelor specifice cabinei.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare:</b> Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:</p>	
<b>DEPRINDERI</b>	<b>CUNOȘTINȚE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>• Simulare (verificări practice pe simulator și în zbor pe aeronavă);</li> <li>• Rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiorilor ierarhici / forului tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Test scris</li> <li>• Întrebări orale.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portofoliu</li> </ul>	