



„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

Standard ocupațional
CONTROLOR POARTĂ
COD COR 962906

dezvoltat în cadrul proiectului
”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS
prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”
SIPOCA 129872

Inițiator/Autori:

Complexului Național Muzeal „ASTRA” Sibiu
Andrei Raluca – șef serviciu,
Complexul Național Muzeal ASTRA,
Spătăcean Mihaela – șef serviciu,
Complexul Național Muzeal ASTRA

Data elaborării:

17.01.2022 – 28.02.2022;
29.04.2022 – 04.05.2022

Verificare profesională:

Iancu Mirela – director
Bobanga Daniela Maria

Data verificării:

01.03.2022 – 11.03.2022;
02.05.2022 – 04.05.2022

Avizare:

Institutul Național pentru Cercetare și Formare
Culturală București

Data avizării:

18.03.2022; 19.05.2022

Validare documentație:

Comitetul Sectorial pentru Activități de
Servicii Administrative și Activități de Servicii Suport
Ion Popescu, Președinte
Gabriel Badea, Membru
Bogdan-Eugen Buzdugan, Membru

Data validării sectoriale:

23.05.2022

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 423/ 21.07.2022

Nr. RS – 65/21.07.2022



AUTORITATEA
NAȚIONALĂ
PENTRU
CALIFICĂRI



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Controlor poartă Cod COR 962906

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Gate Access Supervisor

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

1. Aplică în activitatea sa prevederile legislației specifice pentru activitatea instituțiilor culturale.
2. Promovează imaginea instituției culturale și a activităților desfășurate în cadrul acesteia.
3. Cunoaște și prezintă informații în limba română despre obiectele expuse/ expoziție/ evenimente / oferta culturală.
4. Gestionează situațiile neprevăzute pentru a alege soluțiile cele mai bune și pentru a rezolva problemele în urma solicitărilor vizitatorilor privind accesul în cadrul instituției culturale.
5. Redirecționează spre personalul de specialitate eventualele întrebări care-i depășesc nivelul de cunoaștere sau competențe. Evită falsa informare sau transmiterea de informații eronate către publicul vizitator prin apelarea la personalul de specialitate în vederea actualizării permanente a cunoștințelor despre oferta expozițională.
6. Cunoaște și comunică taxele și tarifele instituției.
7. Cunoaște și oferă detalii legate de acces și îndrumă eficient publicul vizitator spre principalele facilități ale muzeului / instituției culturale: ieșire, spații de odihnă, toalete, spații de servire a mesei, magazin, alte spații expoziționale sau locațiile evenimentelor curente.
8. Respectă normele Codului de etică și conduită profesională specifice fiecărei instituții culturale, purtând eventualele discuții cu calm, echilibru și tact.
9. Tratează vizitatorii cu amabilitate, înțelegere și atenție. Manifestă o atitudine tolerantă și împăciuitoare în relație cu aceștia.
10. Respectă codul vestimentar stabilit la nivelul instituției, inclusiv purtarea uniformelor și a altor elemente de identificare (ecuson, piese vestimentare personalizate, instrumentar sau vehicule personalizate).
11. Utilizează panouri sau alte mijloace temporare de atenționare (podea umedă, accesul restricționat etc.).

12. Utilizează panouri sau alte mijloace temporare de direcționare (ieșire, rezervat, eveniment, ocolire etc.).
11. Verifică și monitorizează tipul de acces al vizitatorilor în cadrul instituției, cu respectarea reglementărilor interne privind accesul în instituțiile culturale.
12. Acordă ocazional tichete gratuite de acces, colectează tichete de parcare, păstrează obiecte personale predate la garderobă și asigură asistență în cadrul evenimentelor de divertisment.
13. Asigură asistență cu privire la programul de vizitare al instituției culturale.

Planificarea activității proprii și întocmirea documentelor specifice activității

1. Respectă și aplică normele și procedurile interne privind rutina zilnică pentru deschiderea și închiderea spațiilor de acces de care răspunde.
2. Realizează zilnic evidența generală a vizitatorilor, a tichetelor gratuite de acces și a tichetelor de parcare și întocmește un raport la finalul zilei de vizitare.
3. Centralizează periodic și înaintează rapoarte.

Aplicarea normelor SSM și a normelor PSI în vigoare

1. Identifică corect și raportează cu promptitudine orice situație de risc.
2. Cunoaște și aplică normele de protecție a muncii în corelație cu tipurile de accidente care pot surveni.
3. Cunoaște procedurile și măsurile de urgență și evacuare și le aplică cu rapiditate, corectitudine și luciditate.
4. Cunoaște procedurile și măsurile de prevenire și stingere a incendiilor.
5. Cunoaște și utilizează sistemele de alertare și alarmare în caz de incendiu.
6. Utilizează cu rapiditate și pricepere echipamentele de stingere a incendiilor din dotare.
7. Semnalează orice modificare care are loc în spațiul de care răspunde, față de momentul preluării.

3.2 Competențe

1. Cunoașterea generală și aplicarea prevederilor legislative cu privire la activitatea instituțiilor culturale.
2. Capacitatea de comunicare adecvată a tipurilor de taxe, a tipurilor de evenimente derulate, căi de acces, facilități, amplasarea grupurilor sanitare, spații dedicate, locuri de popas.
3. Utilizarea unui limbaj adecvat în comunicarea directă cu publicul, înțelegerea codurilor de comportament și de bune maniere general acceptate în diferite societăți.
4. Capacitatea de acordare ocazională a tichetelor gratuite de acces și de colectare a tichetelor de parcare.
5. Permitea accesului în instituție în conformitate cu prevederile legale și reglementările interne și soluționarea situațiilor neprevăzute privind accesul în cadrul instituției.
6. Capacitatea de a interacționa, de a dialoga, de a înțelege și de a comunica în limba română, folosind o terminologie accesibilă tuturor, responsabilă din punct de vedere social.
7. Planificarea activității proprii și întocmirea documentelor specifice activității (rapoarte specifice : tipuri de tichete colectate - tichete de acces, tichete de parcare; număr vizitatori etc).
8. Aplicarea normelor SSM și a normelor PSI în vigoare.

4. Niveluri de calificare:

4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC)

1

4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF)

1

4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional)

1

5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR

Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competențe

Nu este cazul

6. Informații suplimentare

Ocupația *Controlor poartă* – este practică de persoanele angajate în organizații și instituții care îndeplinesc în mod direct funcțiile de conservare, difuzare, dezvoltare, studiu a culturii și a fenomenelor semnificative din punct de vedere cultural. Acestea includ biblioteci, muzee, teatre, societăți filarmonice, uniuni creative etc. și au drept scop crearea de valori și proceduri pentru punerea în aplicare a normelor culturale.

***Controlorul poartă* este persoana care verifică, emite ocazional tichete gratuite de acces și colectează tichete de intrare (acces) sau de parcare, păstrează obiectele personale predate la garderobă și asigură asistență în cadrul evenimentelor culturale sau de divertisment.**

SECȚIUNEA B - CERINȚE PENTRU EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Niveluri de studii:

- Învățământ primar
- Învățământ gimnazial
- Învățământ general obligatoriu
- Învățământ profesional prin școli profesionale
- Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- Învățământ postliceal
- Învățământ superior cu diplomă de licență
- Învățământ superior cu diplomă de master

☒
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Pentru practicarea ocupației de controlor poartă, orice persoană interesată trebuie să fie aptă din punct de vedere medical pentru prestarea muncii, în baza avizului emis de medicina muncii, în funcție de factorii de risc existenți la locul de muncă.

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore

180

din care :

-

60

teorie,

-

120

practică.

2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice

Echipamente didactice: laptop, videoproiector, ecran proiecție, flipchart, markere, literatură de specialitate, prezentări power point.

Consumabile și accesorii: coli A4, pixuri, notițe adezive, dosare.

Instrumentar de intervenție.

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare

Formatorii trebuie:

- Să aibă nivelul CNC de studii cel puțin egal cu nivelul programului de formare pe care îl realizează.
- Să fie certificați conform reglementărilor în vigoare privind calitatea de *Instructor preparator formare, Maistru instructor, Formator*.
- Să aibă minim 3 ani experiență în domeniul cultural.

2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale

Evaluatorii din comisiile de examinare trebuie să fie specialiști cu studii superioare, să fie certificați ca evaluatori și să aibă experiență de lucru cel puțin 3 ani în domeniul instituțiilor culturale.

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:

3.1. Realizare:

Complexul Național Muzeal ASTRA

Andrei Raluca – șef serviciu, Complexul Național Muzeal ASTRA,

Spătăcean Mihaela – șef serviciu, Complexul Național Muzeal ASTRA

Data elaborării: 17.01.2022 – 28.02.2022; 29.04.2022 – 04.05.2022

3.2. Verificare profesională:

Iancu Mirela – director, Complexul Național Muzeal ASTRA

Bobanga Daniela Maria – contabil șef, Complexul Național Muzeal ASTRA

Data verificării 01.03.2022 – 11.03.2022; 02.05.2022 – 04.05.2022

3.3. Avizare:

Institutul Național pentru Cercetare și Formare Culturală București

Data avizării: 18.03.2022, 19.05.2022

3.4. Validare documentație:

Comitetul Sectorial pentru Activități Administrative și Activități de Servicii Suport

Ion Popescu, Gabriel Badea, Bogdan Buzdugan

Data validării 23.05.2022

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.423 din data 21.07.2022

Anexa Nr. 1
la standardul ocupațional

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Cunoașterea generală și aplicarea prevederilor legislative cu privire la activitatea instituțiilor culturale.	Contextul social și cadrul normativ al exercitării profesiei, accesul la informațiile de interes public.	6	12
2	Capacitatea de comunicare adecvată a tipurilor de taxe, a tipurilor de evenimente derulate, căi de acces, facilități, amplasarea grupurilor sanitare, spații dedicate, locuri de popas.	Comunicarea în instituțiile culturale	12	24
3	Utilizarea unui limbaj adecvat în comunicarea directă cu publicul, înțelegerea codurilor de comportament și de bune maniere general acceptate în diferite societăți.	Relații cu publicul pentru instituțiile culturale	4	8
4	Capacitatea de acordare ocazională a tichetelor gratuite de acces și de colectare a tichetelor de parcare.		4	8
5	Permiterea accesului în instituție în conformitate cu prevederile legale și reglementările interne și soluționarea situațiilor neprevăzute privind accesul în cadrul instituției.		6	12

6	Capacitatea de a interacționa, de a dialoga, de a înțelege și de a comunica în limba română, folosind o terminologie accesibilă tuturor, responsabilă din punct de vedere social.	Comunicarea în limba română	8	16
7	Planificarea activității proprii și întocmirea documentelor specifice activității (rapoarte specifice: tipuri de tichete colectate - tichete de acces, tichete de parcare; număr vizitatori etc.)	Gestionarea timpului de lucru Modalități de raportare Plan de acțiune	8	16
8	Aplicarea normelor SSM și a normelor PSI în vigoare.	Instruire SSM și PSI.	12	24
	TOTAL ORE		60	120
	TOTAL GENERAL		180	

PROGRAMA DE PREGĂTIRE

TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEO RIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Contextul social și cadrul normativ al exercitării profesiei, accesul la informațiile de interes public.	1.1. Respectarea reglementărilor juridice	1.1.1 Noțiuni introductive: -Conceputul de instituție culturală -Tipuri de instituții culturale -Specificul și rolul social al instituțiilor culturale -Tipuri de activități, evenimente, care pot fi desfășurate în instituțiile de cultură -Personalul instituției de cultură - Standardul ocupațional pentru Controlor Poartă	Teorie Prelegere Exemplificare Demonstrație	Suport de curs Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point	Cunoașterea, identificarea și utilizarea adecvată a noțiunilor și conceptelor de bază privind activitatea în instituțiile culturale.	3	
				Practica Exemplificare Dezbateri Studii de caz	Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point Notițe adezive Materiale diverse pentru metoda de			6

					“spargere a gheții”			
			1.1.2. Legislația privind funcționarea instituțiilor culturale -Legea nr. 544 / 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare; -Legea muzeelor și a colecțiilor publice nr. 311/2003, republicată cu modificările și completările ulterioare; -Legea nr. 26 /2008 privind protejarea patrimoniului cultural imaterial, cu modificările și completările ulterioare; -Legea nr. 182/2000 (*republicată*) privind protejarea patrimoniului cultural național mobil, cu modificările și completările ulterioare; -Standarde de securitate și sănătate în muncă; -Reglementări conexe (Regulament Intern, Regulament de Organizare și Funcționare, specifice instituției).	Teorie Prelegere Exemplificare	Suport de curs Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point	Cunoașterea, utilizarea și respectarea drepturilor și obligațiilor ce apar în legislația privind activitatea instituțiilor de cultură	3	
				Practică Exemplificare Dezbateri Conversație euristică	Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point Notițe adezive	Cunoașterea și aplicarea standardelor de securitate și sănătate în muncă		6

2	Comunicarea în instituțiile culturale.	2.1 Particularități ale comunicării	Noțiuni introductive: -Definiții ale comunicării -Comunicarea eficientă -Conținut informațional	Teorie Prelegere Expunere cu oponent Exemplificare	Suport de curs Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point	Comunicarea mesajului informațional	2	
---	--	-------------------------------------	---	--	--	-------------------------------------	---	--

				Practică Exemplificare Dezbateri Discuții de grup	Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point Notițe adezive	Identificarea echilibrului cantitate - calitate în comunicare		4
		2.2 Forme ale comunicării	- Tipuri de comunicare - Tehnici de comunicare - Comunicarea în cadrul instituțiilor de cultură	Teorie Prelegere Exemplificare	Suport de curs Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point	Identificarea tipurilor și tehnicilor de comunicare eficiente având în vedere tipurile de evenimente derulate, căile de acces, facilități, amplasarea grupurilor sanitare, spații dedicate, locuri de popas.	4	
				Practică Exemplificare Dezbateri Studii de caz	Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point Notițe adezive			8
		2.3 Mesajul în comunicare	- Conținut informațional - Tipuri de public și mesajul comunicării	Teorie Prelegere Exemplificare Dezbateri	Suport de curs Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point	Construirea diferențiată a mesajului comunicării	6	
				Practică Exemplificare Studii de caz Joc de rol Expunere cu oponent	Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point Notițe adezive Minge din burete	Aplicarea mesajului comunicării în relația cu clienții		12

3	Relații cu publicul pentru instituțiile culturale	3.1 Relațiile cu beneficiarii – comportament proactiv.	Noțiuni de conduită în relația cu publicul: - Norme de conduită, limbaj verbal, nonverbal, gestual. - Codul vestimentar și elementele de identificare (ecuson, piese vestimentare personalizate, instrumentar personalizat). - Atitudine și comportament etic	Teorie Expunere Problematizare Exemplificare	Suport de curs Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point	Utilizarea unui limbaj adecvat în comunicarea directă cu publicul, înțelegerea codurilor de comportament și de bune maniere general acceptate în diferite societăți.	4	
---	---	--	---	--	--	--	---	--

				Practică Exerciții de comunicare Studiu de caz Joc de rol	Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point Chestionare			8
		3.2 Relația cu publicul și asigurarea ocazională a tichetelor gratuite de acces precum și colectarea tichetelor de parcare	Cunoașterea tipurilor de tichete de acces Acordarea tichetelor gratuite de acces în cadrul diferitelor evenimente Colectarea tichetelor de parcare	Teorie Prelegere Exemplificare	Laptop Videoproiector	Asigurarea ocazională a tichetelor gratuite de acces și colectarea tichetelor de parcare.	4	
				Practică Exerciții de comunicare Studiu de caz Joc de rol	Tipuri de tichete.			8
		3.3 Permiterea accesului în instituție și soluționarea situațiilor problematice.	Noțiuni privind accesul în instituție: -reglementări legale -reglementări interne. Bariere în relația cu publicul: -Evenimente care pot să apară în relația cu publicul -Modalități de evitare a conotațiilor negative, a limbajului discriminatoriu, jargon, clișeu -Tehnici de eliminare a barierelor datorate backgroundului diferit al	Teorie Expunere Problematizare Exemplificare	Suport de curs Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point	Permiterea accesului în instituție. Soluționarea situațiilor neprevăzute privind accesul în cadrul instituției.	6	

			publicului, diferențe în educație, diferențe de interes față de mesaj, respect, diferențe legate de sex, vârstă, rasă, lipsa abilităților de exprimare și comunicare.	Practică Exerciții de comunicare Studiu de caz Joc de rol	Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point Chestionare	Aplicarea tehnicilor de eliminare a barierelor în comunicarea în relație cu clienții		12
4	Comunicarea în limba română	4.1 Tehnici de adresare în limba română	- Receptarea mesajelor orale - Producerea mesajelor orale	Teorie Expunere Expunere cu oponent Exemplificare Conversație	Suport de curs Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point	Înțelegerea, exprimarea și interpretarea unui mesaj oral în limba română, într-o diversitate de contexte socio-culturale.	4	
				Practică Exerciții de comunicare Joc de rol Activități practice	Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point Notițe adezive Jocuri intuitive Quiz – uri,			8
		4.2 Utilizarea unei terminologii accesibile în limba română	- Descrierea unor evenimente în limba română - Oferirea unor informații despre activități culturale în limba română	Teorie Expunere Expunere cu oponent Exemplificare Conversație	Suport de curs Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point	Interacționarea și dialogarea, în limba română, folosind o terminologie accesibilă tuturor, informații cu caracter general	4	

				Practică Exerciții de comunicare Joc de rol Activități practice	Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point Notițe adezive Jocuri intuitive	Construirea mesajului în limba română		8
5	Gestionarea timpului de lucru. Modalități de raportare – Plan de acțiune	5.1 Planificarea activității proprii.	Noțiuni introductive : -Itemi de raportare -Modele de planuri de acțiune -Gestionarea timpului	Teorie Expunere Problematizare Exemplificare	Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point	Planificarea activităților proprii, utilizarea responsabilă a resurselor de timp	4	
				Practică Exerciții de comunicare Studiu de caz Joc de rol	Laptop Videoproiector Modele planuri de acțiune Chestionare			8

		5.2 Întocmirea documentelor specifice activității	- Întocmirea, respectarea și îndeplinirea planului de acțiune. - Modalități de raportare. Întocmirea rapoartelor specifice, la finalul orelor de vizitare – tipuri de tichete colectate (tichete de acces, tichete de parcare), număr vizitatori etc.	Teorie Expunere Expunere cu oponent Exemplificare Conversație	Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point	Întocmirea documentelor, cunoașterea indicatorilor de raportare	4	
				Practică Exerciții de comunicare Studiu de caz Joc de rol	Laptop Videoproiector Indicatori de raportare Chestionare			8
6	Instruire SSM și PSI	6.1 Aplicarea normelor SSM și a normelor PSI	Tematică specifică SSM și PSI.	Teorie Prelegere Exemplificare Demonstrație	Suport de curs Laptop Videoproiector Flipchart Prezentare Power Point	Cunoașterea și aplicarea normelor SSM și PSI	12	
				Practică Exemplificare Dezbateri Studii de caz Activități practice	Flipchart Notițe adezive Instrumentar de intervenție.			24