



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

Standard ocupațional

Ghid de turism

COD COR 511301

dezvoltat în cadrul proiectului

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

Inițiator/Autori:

INTERLOG COM SRL
BĂDĂU ADRIAN BOGDAN
MARGE MIHAELA

Data elaborării:

04.04.2022 – 10.05.2022;
20.10.2023

Verificare profesională:

HUSZAR OTILIA
ILEA CIPRIAN

Data verificării:

10.05.2022 – 18.05.2022; 23.10.2023

Avizare:

UNIVERSITATEA DIN PETROȘANI

Data avizării:

06.06.2022; 25.10.2023

Validare documentație:

Comitet sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante
Dragoș Răducan – președinte CSTHR
George Vasiliu - expert sectorial

Data validării sectoriale:

31.10.2023

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr.635/06.11.2023

Nr. RS – 84/06.11.2023



**ANEXA nr. 2 la Ordin comun privind aprobarea metodologiei de elaborare, validare,
aprobare și gestionare a standardelor ocupaționale**

STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

**GHID DE TURISM
Cod COR 511301**

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

TRAVEL/TOURIST GUIDE

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

1. Comunicarea eficientă cu turiștii:
 - transmite și primește informații;
 - adaptează comunicarea în funcție de particularitățile și preferințele grupului de turiști;
 - diseminează informații;
 - primește feedback de la turiști și oferă feedback agenției de turism organizatoare și prestatorilor de servicii turistice (cazare, masă, agrement, ș.a.).
2. Lucrul în echipă:
 - își desfășoară activitatea împreună cu membrii echipei;
 - identifică sarcinile care îi revin în echipă;
 - facilitează schimburile de informații.
3. Gestionarea reclamațiilor clienților:
 - gestionează eficient orice conflict, reclamație sau situație neprevăzută, în limita sa de competență;
 - monitorizează starea de spirit a grupului;
 - utilizează metode adecvate pentru asigurarea unei stări de spirit favorabile a turiștilor;
 - intermediază relațiile dintre turiști și personalul care asigură serviciile turistice
4. Aplicarea prevederilor legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului:
 - respectă prevederile legale referitoare la situațiile de urgență;
 - asigură respectarea normelor de siguranță și situații de urgență;
 - intervine cu operativitate, pentru acordarea asistenței medicale de specialitate în cazul îmbolnăvirii unor turiști.
5. Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului:
 - respectă normele de protecție a mediului;
 - informează turiștii asupra responsabilității pe care o au în privința protejării monumentelor naturii, a tuturor obiectivelor turistice, la evitarea degradării și a poluării naturii și la păstrarea patrimoniului național.

6. Competențe digitale specifice activității de ghid:
 - utilizează aplicații de navigare/ hărți interactive;
 - transferă și primește fișiere în condiții de siguranță;
 - utilizează platforme specializate de rezervări turistice;
 - caută informații specifice pe Internet;
 - utilizează servicii de e-mail (poșta electronică).
7. Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului:
 - respectă principiile de etică și deontologie profesională;
 - respectă normele de comportament profesional;
 - respectă normele privind igiena personală și a locului de muncă;
 - identifică nevoile clienților având o atitudine proactivă față de aceștia;
 - cunoaște și utilizează terminologie de specialitate, a tipurilor și formelor de turism;
 - oferă/ furnizează informații de interes turistic;
 - prezintă informațiile structurat, într-o manieră adecvată caracteristicilor grupului;
 - respectă confidențialitatea informațiilor;
 - respectă legislația privind protecția datelor cu caracter personal.
8. Derularea activităților administrative specifice activității de ghid:
 - preia de la agenția de turism organizatoare, documentele aferente programului turistic și instrucțiunile de lucru referitoare la derularea activităților turistice;
 - verificarea documentelor din dosarul acțiunii;
 - se documentează detaliat în privința traseului parcurs, a obiectivelor turistice incluse în program și serviciilor ce urmează a fi asigurate;
 - verifică dacă sunt rezervate serviciile de cazare masă, transport sau alte servicii;
 - verifică starea de curățenie a mijlocului de transport și funcționarea sistemul audio-video, instalația de climatizare;
 - preia de la organizatori materialele publicitare (în format tipărit sau electronic) ale obiectivelor de interes turistic prevăzute în program, pe care să le pună la dispoziția turiștilor;
 - asigură respectarea condițiilor stabilite prin contract sau comanda de rezervare.
9. Derularea activității turistice:
 - asigură îmbarcarea turiștilor și a bagajelor acestora în mijlocul de transport;
 - comunică, la începerea acțiunii, programul ce urmează a fi efectuat, prezentând succint traseul și alte informații;
 - verifică dacă turiștii nu au uitat obiecte /lucruri personale în mijlocul de transport;
 - verifică asigurarea în mod operativ, a serviciilor de cazare și transport bagaje turiști;
 - asigură, prin recepția unității de cazare, trezirea turiștilor atunci când programul impune aceasta;
 - asigură derularea tuturor acțiunilor înscrise în program;
 - comunică agenției organizatoare orice evenimente neprevăzute ce determină modificări de program sau anularea unor activități;
 - asigură respectarea meniurilor comandate de agenția de turism organizatoare, corespunzător preferințelor și necesităților turiștilor;
 - este prezent la servirea meselor de către turiști, urmărind servirea operativă și corespunzătoare a tuturor felurilor de mâncare prevăzute în meniu;

- recomandă turiștilor servicii suplimentare/programe opționale de care aceștia pot beneficia;
- asigură derularea coerentă a programului și rezolvarea situațiilor neprevăzute care pot apărea;
- solicită pe durata desfășurării programului turistic, feedback-ul turiștilor cu privire la nivelul de satisfacție legat de serviciile oferite;
- asigură plecarea în bune condiții a turiștilor din locațiile turistice.

10. Derularea programelor opționale:

- identifică și propune servicii suplimentare/programe opționale;
- evaluează posibilitățile și condițiile de realizare a programelor opționale;
- negociază prețul programelor/serviciilor opționale locale.

11. Gestionarea fondurilor alocate activității:

- efectuează plățile către prestatorii locali;
- întocmește și predă decontul aferent programului turistic și raportul de activitate în termenul stabilit.

12. Elaborarea raportului final:

- întocmește și predă raportul de activitate al ghidului, la finalul programului turistic.

3.2 Competențe

1. Comunicarea eficientă cu turiștii
2. Lucrul în echipă
3. Gestionarea reclamațiilor clienților
4. Aplicarea prevederilor legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului
5. Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului
6. Competențe digitale specifice activității de ghid
7. Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului
8. Derularea activităților administrative specifice activității de ghid
9. Derularea activității turistice
10. Derularea programelor opționale
11. Gestionarea fondurilor alocate activității
12. Elaborarea raportului final

4. Niveluri de calificare:

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

3

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

3

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

2

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 competente:

511302 ghid de turism intern (local)
511304 ghid de turism montan, drumeție montană
511306 ghid habitat natural floră, faună
511309 ghid turism ecvestru
511319 ghid turistic pentru peșteri amenajate

6. Informații suplimentare

Ghidul de turism este persoana calificată și specializată care însoțește și asistă turiștii pe toată durata desfășurării programelor turistice, asigură realizarea integrală a programului turistic stabilit.

Ghidul de turism se documentează detaliat în privința traseului parcurs, a obiectivelor turistice incluse în program și serviciilor ce urmează a fi asigurate, oferă informații de interes turistic, derulează activități administrative specifice activității de ghid, identifică și propune servicii suplimentare/programe opționale, gestionează fondurile alocate activității, elaborează raportul final, formulează recomandări pentru îmbunătățirea programului turistic.

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

☐☐

X

☐☐☐☐☐☐

1.1.3. Alte studii necesare:

- Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

- Nu este cazul

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore din care :

teorie,

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:

Pentru pregătirea teoretică: mese, scaune, tablă și/sau flipchart, videoproiector, calculatoare/ laptopuri, ecran de proiecție, materiale consumabile etc.

Pentru pregătirea practică: aplicații de navigare/ hărți interactive, hărți turistice, ghiduri turistice, prospecte, broșuri de prezentare a obiectivelor turistice, platforme specializate de rezervări turistice.

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

Pentru pregătirea teoretică:

- Certificat de Formator;
- Pregătire de specialitate în domeniu;
- Experiență relevantă în domeniul turismului de minimum 2 ani;

Pentru pregătirea practică:

- Certificat de instructor/ preparator formare/ formator;
- Pregătire de specialitate în domeniu;
- Experiență relevantă în domeniu de minimum 2 ani

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

Evaluatorii de competențe profesionale:

- Certificat de Evaluator de competențe profesionale
- Pregătire de specialitate în domeniu
- Experiență de minimum 2 ani în aria ocupațională pentru care urmează să facă evaluări

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

3.1. Revizie:

INTERLOG COM SRL

- BĂDĂU ADRIAN BOGDAN– Director adjunct – Liceul Tehnologic „Mihai Viteazu” Vulcan, Colaborator Manager turism – Hotel Rusu SRL;
 - MARGE MIHAELA– Economist în comerț, turism și servicii - Stanciu Maria Turism II, Formator ocupații HORECA/ Turism.
- Data elaborării: 04.04.2022 – 10.05.2022; 20.10.2023;

3.2. Verificare profesională:

- HUSZAR OTILIA – Profesor Turist/Comerț - Economic, administrativ, comerț și servicii – Economic, administrativ, poștă;
- Ilea Ciprian – Profesor, specialitatea: Economic, administrativ, comerț și servicii/Comerț și servicii

Data verificării: 10.05.2022 – 18.05.2022; 23.10.2023

3.3. Avizare:

Universitatea din Petroșani;

Data avizării: 06.06.2022; 25.10.2023

3.4. Validare documentație:

Comitet sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Dragoș Răducan – președinte CSTHR

George Vasiliu - expert sectorial

Data validării: 31.10.2023

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr. 635 din data 06.11.2023

Anexa Nr. 1
La standardul ocupațional
GHID DE TURISM

PLAN DE PREGĂTIRE
Cod COR 511301

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1.	Comunicarea eficientă cu turiștii	Modul 1: Comunicare profesională	18	36
2.	Lucrul în echipă		6	12
3.	Gestionarea reclamațiilor clienților	Modul 2: Gestionarea reclamațiilor	18	36
4.	Aplicarea prevederilor legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului	Modul 3: Norme legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă, precum și în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului	12	24
5.	Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului	Modul 4: Norme de protecție a mediului în domeniul turismului	6	12
6.	Competențe digitale specifice activității de ghid	Modul 5: Instrumente TIC specifice activității ghidului de turism	12	24
7.	Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului	Modul 6: Comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului	36	72
8.	Derularea activităților administrative specifice activității de ghid	Modul 7: Activități administrative specifice activității ghidului de turism	36	72
9.	Derularea activității turistice	Modul 8: Derularea activității turistice	36	72
10.	Derularea programelor opționale	Modul 9: Programe opționale	24	48
11.	Gestionarea fondurilor alocate activității	Modul 10: Gestionarea fondurilor alocate activității	18	36
12.	Elaborarea raportului final	Modul 11: Elaborarea raportului final	18	36
TOTAL ORE			240	480
TOTAL GENERAL			720	

Anexa Nr. 2
la standardul ocupațional
GHID DE TURISM
Cod COR 511301

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	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Comunicare profesională	1.1 Comunicarea eficientă cu turiștii	1.1.1. Noțiunea de comunicare Definirea noțiunii de comunicare 1.1.2. Procesul de comunicare 1.1.2.1. Elemente constitutive 1.1.2.2. Factori care influențează comunicarea și bariere în comunicare (blocajul, bruiajul, filtrarea, distorsiunea informației) 1.1.3. Tipuri de	Teorie - expunerea - dezbateră - conversația - explicația - discuții în grup - spargerea gheții Practică - joc de rol - simulare - studiu de caz - lucru independent și/sau în grupuri mici - aplicații practice	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Fișe studiu de caz Fișe de lucru Simulare Joc de rol Flipchart	Cunoașterea tipurilor de comunicare profesională și a factorilor care o influențează Comunicarea eficientă cu superiorii și colegii, întărind spiritul de echipă Capacitatea de a folosi metoda de comunicare adecvată în funcție de particularitățile și preferințele grupului de turiști	18	36

			comunicare a. Comunicarea verbală (limbajul, vocea, tonul vocii, viteza și ritmul de transmitere) b. Comunicarea non-verbală (expresia feței, zâmbetul, salutul, limbajul corpului, gestică și poziția corpului) c. Comunicarea scrisă: documente scrise, documente redactate 1.1.6. Ascultarea activă 1.1.7. Obținerea și oferirea de feedback 1.1.8. Reguli de comunicare la locul de muncă a. Reguli de comunicare în relația cu clientul b. Reguli de comunicare în cadrul echipei			- Capacitatea de primi feedback de la turiști și de oferi feedback prestatorilor de servicii turistice Capacitatea de a asculta activ		
		1.2 Lucrul în echipă	1.2.1. Echipele și rolul lor în organizațiile moderne a. tipuri de echipe b. rolul echipelor în organizații	<i>Teorie</i> - expunerea - explicația - dezbateră - conversația	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Capacitatea de a defini echipa; Cunoașterea rolurilor diferiților membri ai echipei; Cunoașterea	6	12

			c. roluri individuale în echipă 1.2.2. Etapele evoluției / dezvoltării echipelor 1.2.3. Desfășurarea activității împreună cu membrii echipei - Departamente și funcții în cadrul agenției de turism - Identificarea sarcinilor proprii în funcție de specificul activității și de obiectivele organizației - corelarea sarcinilor proprii cu ale celorlalți membri ai echipei; - Identificarea termenelor de realizare a sarcinilor proprii. - Facilitarea schimburilor de informații	<i>Practică</i> - joc de rol - simulare - studiu de caz lucru independent și/sau în grupuri mici	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart	componentei și obiectivelor echipei Capacitatea de a identifica sarcinile proprii din cadrul echipei în mod responsabil și eficient; Capacitatea de a raporta sarcinile proprii la cele ale celorlalți membri ai echipei; Capacitatea de a identifica în timp util a termenelor de realizare a sarcinilor.		
2	Gestionarea reclamațiilor	2.1 Gestionarea reclamațiilor clienților	2.1.1 Reguli privind recepționarea reclamațiilor clienților - Primirea reclamațiilor - Reacții la reclamații - Ascultarea cu răbdare și empatie a nemulțumirii turistului - Clarificarea conținutului reclamației	<i>Teorie</i> - expunerea - conversația - explicația - problematizarea - Brainstorming	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Chestionare	Cunoașterea regulilor privind recepționarea reclamațiilor Cunoașterea principalelor metode de monitorizare a stării de spirit a grupului Abilitățile de a monitoriza starea de	18	36
				<i>Practică</i>	Fișe studiu de caz			

			2.1.2. Stabilirea ariei de competență pentru soluționarea reclamației 2.1.3. Monitorizarea stării de spirit a grupului - metode de monitorizare a stării de spirit a grupului - preîntâmpinarea posibilelor situații conflictuale prin devierea atenției turiștilor spre alte puncte de interes - metode utilizate în vederea creării unei stări de spirit favorabile: • comunicare; • umor; • persuasiune. 2.1.4 Metode adecvate pentru asigurarea unei stări de spirit favorabile turiștilor: - crearea unei stări de încredere între ghid și turiști și dezamorsarea stărilor tensionate - adecvarea metodelor de asigurare a unui	- joc de rol - simulare - studiu de caz - lucru independent și/ sau în grupuri mici - aplicații practice	Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart	spirit a grupului și de a identifica la timp posibilele situații conflictuale Capacitatea de a dezamorsa situațiile tensionate cu umor Abilitatea de folosi metodele adecvate de menținere a unei stări de spirit favorabile turiștilor Capacitatea de a soluționa abil problemele apărute Capacitatea de a intermedia cu imparțialitate relațiile între părțile implicate în derularea programului turistic		
--	--	--	---	--	--	---	--	--

			climat favorabil la situația existentă și componența grupului - Intermedierea relațiilor dintre turiști și personalul care asigură serviciile turistice - asumarea rolului de mediator imparțial între părțile implicate. 2.1.5 Gestionarea oricărui conflict, reclamație sau situație neprevăzută, în limita sa de competență					
3.	Norme legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului	3.1 Aplicarea prevederilor legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului	3.1.1 Norme de sănătate și securitate în muncă: - Aplicarea prevederilor legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă; - Respectarea prevederilor legale referitoare la situațiile de urgență; - Prezentarea NSSM în funcție de programul turistic derulat 3.1.2. Identificarea și raportarea situațiilor critice - definirea și	<i>Teorie</i> - expunerea - explicația - problematizarea discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Reglementări privind normele igienico-sanitare, SSM și SU	Cunoașterea și aplicarea normelor de sănătate și securitate în muncă specifice activității Capacitatea de a anunța situațiile critice cu promptitudine și claritate persoanei responsabile; Capacitatea de a analiza situațiile critice cu responsabilitate în vederea găsirii soluției optime; Capacitatea de a lua măsuri pentru	12	24
			<i>Practică</i> - demonstrație - joc de rol - simulare - studiu de caz aplicații practice	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart Echipamente de protecție Echipamente de stingere a incendiilor				

			clasificarea situațiilor critice (întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze, accidente ale personalului sau ale clienților, catastrofe naturale); - anunțarea eventualelor situații critice persoanelor responsabile; - analizarea situațiilor critice în vederea alegerii soluției optime; - măsuri de eliminare a situațiilor critice. 3.1.3. Respectarea procedurilor de urgență și evacuare - aplicarea măsurilor de urgență; - aplicarea măsurilor de evacuare. 3.1.4. Intervenția în caz de accidente sau îmbolnăvirii turiștilor - tipuri de accidente: arsuri, opăriri, tăieturi, alunecare pe podeaua umedă. ș.a.; - semnalarea eventualelor accidente prin contactarea			eliminarea situațiilor critice cu discernământ și promptitudine Capacitatea de a semnaliza accidentele prin contactarea cu promptitudine a personalului abilitat; Capacitatea de a aplica măsurile de urgență cu corectitudine, rapiditate și luciditate, respectând procedurile specifice.		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

			persoanelor abilitate conform procedurilor specifice					
4.	Norme de protecție a mediului în domeniul turismului	4.1. Norme de protecție a mediului în domeniul turismului	4.1.1. Legislația specifică de protecția mediului: - Prevenirea contaminării mediului - Protejarea mediului 4.1.2. Informarea turiștilor în privința protejării monumentelor naturii, a tuturor obiectivelor turistice și evitarea degradării și a poluării naturii și la păstrarea patrimoniului național	Teorie - expunerea, - dezbaterea - conversația - explicația - discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Chestionare	Cunoașterea regulilor pentru protecția mediului Respectarea recomandărilor privind aplicarea unor măsuri ecologice în scopul protejării mediului	6	12
				Practică - simulare - studiu de caz - aplicații practice	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Materiale informative privind măsurile de protejare a mediului Liste cu reguli din unitățile de cazare cu privire la protecția mediului			
5.	Instrumente TIC specifice activității ghidului de turism	5.1 Competențe digitale specifice activității de ghid	5.1.1. Instrumente TIC specifice activității ghidului de turism: - Utilizarea aplicațiilor de navigare și a hărților interactive - Transferarea fișierelor în condiții de siguranță - Platforme specializate de rezervări turistice - Căutarea, filtrarea datelor online	Teorie - expunerea - dezbaterea - conversația - discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice	- abilitatea de a utiliza aplicații de navigare și a hărți interactive - capacitatea de a transfera și primi fișiere în condiții de siguranță - capacitatea de a folosi platforme de rezervări online, portaluri de turism - abilitatea de a naviga online în scopul	12	24
				<i>Practică</i> Demonstrație Simulare Studiu de caz Aplicații practice Observare	- Materiale video; - Studii de caz - Resurse web - Calculator/ laptop cu acces la internet			

			- Utilizarea poștei electronice - Platforme de e-turism	sistematică		căutării informațiilor specifice - cunoașterea riscurilor online - capacitatea de a utiliza poșta electronică		
6.	Comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului	6.1 Noțiuni de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului	6.1.1 Comportament profesional - Principii de etică și deontologie profesională - Norme de comportament - Respectarea confidențialității informațiilor - Respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal - Respectarea normelor privind igiena personală și a locului de muncă 6.1.2. Segmente de clientelă: Caracteristicile clienței în raport de vârstă, sex, obiceiuri de călătorie, motivația deplasării, durata sejurului 6.1.3. Tipuri de clienți - clienții de vacanță	<i>Teorie</i> Expunerea Dezbateră Conversația Explicația Problematizarea	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea normelor de comportament profesional Înțelegerea cadrului legislativ privind protecția datelor cu caracter personal Identificarea tipurilor și segmentelor de clientelă, precum și particularitățile specifice acestora Cunoașterea și respectarea regulilor privind conduită profesională Cunoașterea principalelor tipuri de prestatori de servicii; Cunoașterea terminologiei de specialitate, a tipurilor	36	72
				<i>Practică</i> Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz	Scenarii joc de rol Fișe de lucru Fișe studii de caz			

			(turiști) - clienții de afaceri - alte tipuri de clienți (tratament, studii, eveniment, tranzit, manifestări sportive, etc) - Caracteristici și tipuri de comportamente 6.1.4 Reguli privind comportamentul profesional - ținută, tonalitatea vocii, zâmbetul profesional 6.1.5 Terminologie de specialitate - Tipuri și forme de turism - Potențialul turistic natural - Potențialul turistic antropic - Prestatorii de servicii: firme de transport; hoteluri, pensiuni, restaurante; persoane care oferă asistență turistică (ghizi locali) 6.1.6 Oferirea/furnizarea informațiilor de interes turistic: - informații de interes			și formelor de turism Capacitatea de a prezenta corect potențialul turistic al locului de destinație Capacitatea de a furniza într-un mod profesionist informații turistice complete, accesibile tuturor turiștilor		
--	--	--	---	--	--	--	--	--

			turistic: • despre obiectivul vizitat, • despre descrierea itinerariului; • despre localitățile tranzitate (istorice, geografice, arhitectura specifică); • legende; - informații generale: • legislative; • despre activitățile care se pot practica în zonă; • despre interacțiunea cu autoritățile. - informații turistice specifice: • pe tot parcursul excursiei (referitoare la condițiile de vizitare, obiceiurile locale și regulile de comportament specifice); 6.1.7. tehnici de prezentare a programelor turistice - maniera de prezentare a informațiilor turistice: • limbaj; • discurs; • priorități; - modalități de transmitere a informațiilor: • verbal; • prin furnizarea de					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

			broșuri, pliante; • audio-vizual (prin autocarele cu aparatura audio-video); - funcție de caracteristicile grupului: nivel de pregătire; mediul socio-profesional; vârsta.					
7.	Activități administrative specifice ghidului de turism	7.1 Derularea activităților administrative specifice activității de ghid	7.1.1 Documentele din dosarul de acțiuni: - programul turistic cu obiectivele incluse; - lista cu obiectivele de vizitat (opțional); - lista nominală a turiștilor însoțită de rooming-list și oglinda autocarului, - copii după comenzile de rezervare și anulare dacă este cazul, - voucher turistic; - avans spre decontare; - date de contact ale agențiilor partenere și ale altor colaboratori (ghid local); - date de contact ale prestatorilor de servicii 7.1.2 Proceduri de verificare a documentelor din dosarul acțiunii (din punct de vedere al	Teorie: - Prezentare - Dezbateri - Brainstorming Practică: - Demonstrație - Studii de caz - Discuții libere și de grup - Observare directă	Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Scenarii joc de rol Fișe de lucru Fișe studii de caz	Cunoașterea documentelor pe care trebuie să le conțină dosarul acțiunii Capacitatea de a verifica responsabil dosarul acțiunii Capacitatea de a sesiza eventualele neconcordanțe între datele înscrise Capacitatea de a comunica permanent cu prestatorii de servicii Abilitatea de a verifica împreună cu prestatorul respectarea tuturor clauzelor contractuale Capacitatea de a remedia cu diplomatie și profesionalism situațiile în care	36	72

			forme și conținutului, din punct de vedere al respectării normelor legale, din punct de vedere al clauzelor contractuale) - verificarea documentelor în momentul preluării dosarului acțiunii de la agenție - semnalarea lipsei unui document agentului de turism de la care s-a preluat dosarul acțiunii; - verificarea atentă a datelor înscrise (corelații între programul turistic și cazările efectuate, între itinerariu și comanda auto) 7.1.3 Tipuri de contracte: - externe (direct cu prestatorii de servicii sau prin intermediul unor parteneri) - interne 7.1.4 Documentarea detaliată în privința traseului parcurs, a obiectivelor turistice incluse în program și			anumite clauze nu au fost îndeplinite.		
--	--	--	---	--	--	--	--	--

			serviciilor ce urmează a fi asigurate 7.1.5 Verificarea rezervărilor și a mijloacelor de transport: - verificarea rezervărilor (servicii de cazare, masă, transport sau alte servicii) - verificarea stării de curățenie a mijlocului de transport. a funcționării sistemului audio-video și instalației de climatizare 7.1.6 Materialele publicitare (în format tipărit sau electronic) ale obiectivelor de interes turistic prevăzute în program 7.1.7 Regimul obiectelor uitate/pierdute - predarea obiectelor uitate turiștilor - proceduri de returnare în cazul obiectelor uitate - informarea periodică a turiștilor referitor la obiectele personale					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

8.	Derularea activității turistice	8.1 Derularea activității turistice	8.1.1. Asigurarea desfășurării obiectivelor programului în termenele stabilite - derularea în bune condiții a programului și vizitarea obiectivelor în limitele timpului alocat: • încadrarea vizitei la obiectivele turistice în timpul stabilit, • respectarea programului zilnic pentru fiecare etapă, • punctualitatea turiștilor, - derularea coerentă a programului, respectând activitățile programate; - analizarea și rezolvarea eventualelor disfuncționalități 8.1.2 Recomandarea activităților suplimentare în afara programului inițial - pe baza opțiunilor exprimate de turiști; - în funcție de oferta locală; - exemple de activități suplimentare: cumpărături, pauze de cafea, răcoritoare.	Teorie: - Prezentare - Dezbateri - Brainstorming	Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea principalelor mijloace prin care se poate realiza respectarea bugetului de timp alocat Capacitatea de a urmări timpul alocat fiecărui obiectiv în parte pentru a asigura derularea în bune condiții a programului Capacitatea de a defini clar prioritățile în derularea activității Capacitatea de a recomanda activități suplimentare interesante pentru grup Abilitatea de a corela activitățile suplimentare cu timpul liber al grupului astfel încât să nu se perturbe programul inițial Capacitatea de a rezolva situațiile neprevăzute în mod operativ și de a alege căile de soluționare adecvate cu discernământ Capacitatea de a urmări coerența programului pe	36	72

			8.1.3. Rezolvarea situațiilor neprevăzute care pot apărea - situații neprevăzute: • pierderea actelor turiștilor sau pierderea bagajelor; • îmbolnăviri; • defecțiuni ale mijloacelor de transport, • pierderea drumului sau abateri justificate de la traseu, • pierderea sau rătăcirea turiștilor • calamități naturale; • situații de forță majoră; - rezolvarea situațiilor neprevăzute în funcție de condițiile concrete în care s-au produs, respectând normele legale 7.1.4. Asigurarea derulării coerente a programului - derularea coerentă a programului, respectând activitățile programate; - analizarea și rezolvarea eventualelor disfuncționalități			toată durata lui Abilitatea de a soluționa cu promptitudine eventualele disfuncționalități		
9.	Programe opționale	9.1 Derularea programelor opționale	9.1.1 Programe opționale: - vizitarea unor obiective turistice altele decât cele incluse în	Teorie: - Prezentare - Dezbattere - Brainstorming	Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice	Cunoașterea principalelor tipuri de programe opționale Capacitatea de a	24	48

			programul turistic (muzee, galerii de artă, expoziții); - mini excursii cu durata de o zi/ jumătate de zi într-o zonă de interes turistic (peisaje sau forme de relief deosebite, castel sau cetate medievală, podgorii cu degustări de vinuri, centre meșteșugărești); - mese festive în restaurante cu program folcloric sau meniu tradițional, - participarea la spectacole de varietate, balet, operă, festivaluri ș.a. 9.1.2 Servicii opționale: - rezervări de bilete la spectacol; - rezervări la restaurant; - transferuri. 9.1.3. Activități suplimentare: - Tipuri de activități suplimentare: cumpărături, pauze de cafea, răcoritoare ș.a. - Recomandarea de	Practică: - Demonstrație - Studii de caz - Discuții libere și de grup - Observare directă	Resurse web - Studii de caz - Broșuri de prezentare a obiectivelor turistice.	alcătui programe opționale atractive pentru turiști Abilitatea de a prezenta programele opționale într-un mod profesionist și atractiv Capacitatea de a realiza și oferi servicii suplimentare atractive și echivalente programului inițial din punct de vedere calitativ Cunoașterea principalelor reguli de negociere a prețului programelor/ serviciilor opționale locale; Abilitatea de a negocia cele mai bune servicii la cele mai avantajoase prețuri Capacitatea de a evalua responsabil fezabilitatea anumitor programe opționale și de a gestiona eventualele situații neprevăzute ce pot duc		
--	--	--	--	---	---	---	--	--

			activități suplimentare: pe baza opțiunilor exprimate de turiști; în funcție de oferta locală, în limita timpului disponibil 9.1.4 Negocierea prețului programelor/ serviciilor opționale locale - reguli de negociere a prețului programelor/ serviciilor opționale: în funcție de sezon; în favoarea clientului; în funcție de calitatea și caracteristicile produsului oferit 9.1.5 Evaluarea posibilităților și condițiilor de realizare a programelor opționale - realizarea programelor opționale în cadrele de timp ale programului inițial; - anularea programelor opționale în funcție de situațiile neprevăzute ce se pot ivi; - propunerea de programe opționale care să nu influențeze			la anularea acestora Capacitatea de a selecționa cu discernământ acele programe opționale care pot avea succes Capacitatea de a prezenta atractiv programele opționale		
--	--	--	---	--	--	---	--	--

			negativ programul inițial. 9.1.6 Propunerea derulării de programe opționale - tehnici de prezentarea atractivă a programelor opționale - selecționarea și propunerea acelor programe ce țin cont de majoritatea caracteristicilor turiștilor și nu abuzează de timpul liber al acestora					
10.	Gestionarea fondurilor alocate activității	10.1 Gestionarea fondurilor alocate activității	10.1.1 Verificarea serviciilor prestate: - verificarea permanentă a serviciilor prestate și a calității acestora - înlocuirea unor servicii cu altele la aceeași calitate, dacă este cazul 10.1.2. Efectuarea plăților către prestatori - Criterii de efectuare a plăților către prestator: • conform clauzelor contractuale la termenele stabilite și prin modalitățile de plată stabilite,	Teorie: - Prezentare - Dezbatare - Brainstorming	Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Capacitatea de a verifica cu acuratețe serviciile turistice pe toată durata programului Capacitatea de a parcurge pașii preliminari efectuării plăților cu profesionalism Capacitatea de a efectua plățile cu corectitudine Cunoașterea criteriilor de întocmire a decontului Cunoașterea principalelor tipuri de documente justificative	18	36
			Practică: - Demonstrație - Studii de caz - Discuții libere și de grup - Observare directă	- Suport de curs; - Ecran de proiecție; - Prezentare ppt; - Laptop; - Videoproiector, - Flipchart; - Studii de caz; - Documente specifice de plată; - Facturi;				

			• doar pentru acele servicii care au fost prestate, • după verificarea calității serviciilor în prealabil; - termene de plată (în avans, la final); - modalități de plată: fără numerar (ordin de plată, cecuri, carduri, plăți online); în numerar cu respectarea normelor legale în vigoare 10.1.3. Întocmirea decontului final pentru justificarea avansului spre decontare primit la plecarea în excursie - criterii de întocmire a decontului: • pe baza documentelor justificative, • detaliat, pe fiecare etapă a excursiei, - depunerea decontului odată cu dosarul acțiunii; - documente justificative: facturi; bonuri de decontare; bilete de intrare la obiective; note de plată; decont pentru cheltuieli plată numerar; chitanța de restituire/ încasare numerar la caserie		- Bonuri de decontare; - Bilete de intrare la obiective; - Note de plată; - Decont pentru cheltuieli plata numerar.	și a regimului acestora; Capacitatea de a întocmi decontul corect și complet		
--	--	--	--	--	---	--	--	--

11.	Elaborarea raportului final	11.1 Elaborarea raportului final	13.1.1 Centralizarea documentelor administrative și financiare - metode de centralizare a documentelor: • în funcție de tipul lor; • pe fiecare etapă și serviciu prestat. - centralizarea documentelor pe tot parcursul excursiei pentru a se evita pierderea sau deteriorarea lor. 13.1.2 Structurarea informațiilor privind activitatea turistică: - pe baza documentelor existente, în funcție de tipul și importanța lor, astfel încât să permită crearea unei baze de date 13.1.3 Întocmirea raportului final: - întocmirea raportului final, structurat, pe fiecare etapă a excursiei - depunerea raportului final odată cu dosarul acțiunii	Teorie: - Prezentare - Dezbateri - Brainstorming	Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea principalelor metode de centralizare a documentelor; Capacitatea de a centraliza documentele cu atenție Capacitatea de a structura informația cu rigurozitate astfel încât să permită crearea unei baze de date Capacitatea de a întocmi raportul final clar și la obiect, utilizând un limbaj de specialitate Capacitatea de a furniza recomandări detaliate și argumentate pentru creșterea calității programului turistic	18	36

			13.1.4 Formularea recomandărilor: - formularea de recomandări, pe baza evaluării modului de derulare a programului, pentru îmbunătățirea programului turistic					
TOTAL ORE							240	480
TOTAL GENERAL							720	