

**Ministerul Educației al Republicii Moldova**  
**Ministerul Agriculturii și Industriei alimentare al Republicii Moldova**

**Planul de învățământ**

Domeniul general  
 Domeniul de educație  
 Domeniul de formare profesională  
 Specialitatea  
 Calificarea  
 Forma de învățământ  
 Termenul de studii  
 Numărul alocat de credite de studii transferabile

Codul	Denumirea
10	Servicii
101	Servicii personale
1015	Calătorie, turism și agrement
101510	Turism
422106	Agent de turism (calificare medie)
	Cu frecvență
	4 ani
	120

Aprobat:  
 Ministerul Educației al Republicii Moldova  
 Ministrul *Corina Fusu*  
 Nr. de înregistrare *57/16*  
 2016

Aprobat:  
 Ministerul Agriculturii și Industriei alimentare al Republicii Moldova  
 Ministrul *Eduard Ciama*  
 Nr. de înregistrare  
 2016

Aprobat:  
 Colegiul Național de Comerț al ASEM  
 Director *L. Pleșca*  
 2016

Aprobat:  
 Consiliul Profesorilor Colegiului Național de Comerț al ASEM  
 Proces-verbal nr. *10* din *02* 2016  
 Director *[Signature]*

Aprobat:  
 Consiliul Profesorilor al Colegiului  
 Proces-verbal nr. *10* din *02* 2016  
 Director *[Signature]*

Aprobat:  
 Consiliul Profesorilor al Colegiului  
 Proces-verbal nr. *10* din *02* 2016  
 Director *[Signature]*

Aprobat:  
 Consiliul Profesorilor al Colegiului  
 Proces-verbal nr. *10* din *02* 2016  
 Director *[Signature]*

Planul de învățământ include:

Anexa 1	Calendarul anului de studii
Anexa 2	Planul de formare profesională pe ani de studii
Anexa 3	Componenta liceală a planului de învățământ pe ani de studii
Anexa 4	Planul stagiilor de practică
Anexa 5	Standardul de pregătire profesională

Anexa 1

**Calendarul anului de studii**

Anul de studii	Formare profesională		Formare de agrement		Stagiile de practică	Vacanțele		
	Sept.	Oct.	Sept.	Oct.		Sept.	Oct.	Nov.
I	15	15	2	2	4			
II	15	15	2	2	5			
III	15	15	2	5	2			
IV	15	10	3	3	9			

1  
 152/11.01.16

## Anexa 2

## Planul de formare profesională pe ani de studii

Codul	Denumirea unității de curs	Total ore	Numărul de ore de contact direct				Numărul de ore de studiu individual	Numărul de ore contact direct pe săptămână,								Forma de evaluare	Numărul de credite	
			Total	T	P	L		pe semestre de studii										
								I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII			
<b>G</b>	<b>Componenta de formare a competențelor profesionale generale</b>	<b>450</b>	<b>225</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>40</b>	<b>225</b>										<b>15</b>	
G.01.O.001	Deciziile pentru un mod sănătos de viață	60	30	20	10	0	30	2									ex	2
G.01.O.002	Limba străină II aplicată în turism	90	45	20	25	0	45	3									ex	3
G.02.O.003	Tehnicile de comunicare în turism	60	30	10	20	0	30		2								ex	2
G.08.O.004	Tehnologia informației și comunicațiilor în turism	120	60	20	0	40	60								6		ex	4
G.08.O.005	Limba străină I aplicată în turism	120	60	30	30	0	60								6		ex	4
<b>U</b>	<b>Componenta de orientare socio-umanistică</b>	<b>330</b>	<b>160</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>170</b>											<b>11</b>
U.02.O.006	Deontologia profesională	60	30	20	10	0	30		2								ex	2
U.05.O.007	Bazele legislației în turism	60	30	20	10	0	30					2					ex	2
U.05.O.008	Bazele antreprenoriatului	120	60	40	20	0	60					4					ex	4
U.09.O.009	Filozofia	90	40	20	20	0	50								4		ex	3
<b>F</b>	<b>Componenta fundamentală</b>	<b>810</b>	<b>435</b>	<b>270</b>	<b>165</b>	<b>0</b>	<b>275</b>											<b>27</b>
F.01.O.010	Bazele activității turistice	60	45	30	15	0	15	3									ex	2
F.03.O.011	Correspondența economică	60	30	10	20	0	30			2							ex	2
F.06.O.012	Teoria economică	90	60	40	20	0	30							4			ex	3
F.06.O.013	Managementul	90	60	40	20	0	30							4			ex	3
F.07.O.014	Marketingul turistic	210	90	60	30	0	120								6		ex	7
F.07.O.015	Economia turismului	180	90	60	30	0	90								6		ex	6
F.07.O.016	Bazele contabilității	120	60	30	30	0	60								4		ex	4
<b>S</b>	<b>Componenta de specialitate</b>	<b>930</b>	<b>450</b>	<b>260</b>	<b>210</b>	<b>0</b>	<b>440</b>											<b>31</b>
S.02.O.017	Patrimoniul turistic național	90	60	30	30	0	30		4								ex	3
S.03.O.018	Geografia turismului	90	60	30	30	0	30			4							ex	3
S.03.O.019	Turismul rural	120	60	30	30	0	60					4					ex	4
S.04.O.020	Tehnica de ghid	120	60	30	30	0	60					4					ex	4
S.05.O.021	Activitatea serviciilor hoteliere	90	60	40	20	0	30							4			ex	3

Codul	Denumirea unității de curs	Total ore	Numărul de ore de contact direct				Numărul de ore de studiu individual	Numărul de ore contact direct pe săptămână, pe semestre de studii								Forma de evaluare	Numărul de credite
			Total	T	P	L		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
S.07.O.022	Turismul internațional	180	90	40	50	0	90							6		ex	6
S.07.O.023	Gestiunea agenției de turism	120	60	20	20	0	60							4		ex	4
S.08.O.024	Business-planul	120	40	40	0	0	80								4	ex	4
<b>P</b>	<b>Stagiile de practică- Anexa 4</b>	<b>600</b>	<b>600</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>										<b>20</b>
<b>G+U+F+S+P</b>	<b>Total ore pentru unitățile de curs obligatorii</b>	<b>3120</b>	<b>1910</b>	<b>730</b>	<b>520</b>	<b>40</b>	<b>1210</b>										<b>84</b>
<b>A</b>	<b>Componenta opțională de specialitate</b>	<b>330</b>	<b>180</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>0</b>	<b>150</b>										<b>11</b>
S.03.A.029	Tehnica operațiunilor în turism	90	60	30	30	0	30			4						ex	3
S.03.A.030	Oenologia																
S.04.A.031	Serviciile de alimentație în turism	120	60	30	30	0	60				4					ex	4
S.04.A.032	Artizanatul																
S.08.A.033	Agroturismul	120	60	30	30	0	60							6		ex	4
S.08.A.034	Turismul religios																
<b>G+U+F+S+P+A</b>	<b>Total ore pentru unitățile de curs: obligatorii și opționale</b>	<b>3450</b>	<b>2090</b>	<b>820</b>	<b>610</b>	<b>40</b>	<b>1350</b>										<b>95</b>
<b>L</b>	<b>Componenta în liberă alegere</b>	<b>330</b>	<b>190</b>	<b>110</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>140</b>										<b>11</b>
S.03.L.035	Tehnologia serviciilor de restaurant	60	30	20	10	0	30			2						ex	2
G.03.L.036	Economia aplicată																
S.05.L.037	Firma de exercițiu I																
U.05.L.038	Protecția civilă	60	30	20	10	0	30				2					ex	2
G.05.L.039	Securitatea muncii																
S.06.L.040	Serviciile de asigurare în turism																
G.06.L.041	Limba română pentru alolingvi	60	30	20	10	0	30						2			ex	2
S.06.L.042	Firma de exercițiu II																
G.07.L.043	Finanțele întreprinderii	90	60	30	30	0	30							4		ex	3
U.07.L.044	Integrarea economică europeană																
S.08.L.045	Managementul resurselor umane	60	40	20	20	0	20								4	ex	2
U.08.L.046	Psihologia																
<b>Total ore pentru unitățile de curs: obligatorii, opționale și în liberă alegere</b>		<b>3780</b>	<b>2280</b>	<b>930</b>	<b>690</b>	<b>40</b>	<b>1500</b>										

Codul	Denumirea unității de curs	Total ore	Numărul de ore de contact direct				Numărul de ore de studiu individual	Numărul de ore contact direct pe săptămână, pe semestre de studii								Forma de evaluare	Numărul de credite
			Total	T	P	L		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
<b>Disciplinele de cultură generală -Anexa 2</b>		<b>2085</b>	<b>2085</b>					<b>26</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>22</b>				
mărul de ore de contact direct pe săptămână								<b>34</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>30</b>		
amenele de promovare: nr. de ex * 25 elevi * 15 min per elev / 45 min		266,67	266,67					3	3	4	3	4	3	6	6		32
nsultații pentru examenele de promovare: nr. de ex. * 2 ore		64	64														
amene de calificare: 5 membri ai comisiei * nr. de elevi *25 min per elev / 45 min		84	84														5
nsultații pentru examenele de calificare		12	12														
re pentru activitățile extrașcolare		230	230														
<b>Total ore/credite de studii în planul de învățământ</b>		<b>6291,7</b>	<b>4791,7</b>	<b>930</b>	<b>690</b>	<b>40</b>	<b>1500</b>										<b>120</b>

OTĂ: Subiectele pentru examenul de calificare vor cuprinde itemi din următoarele unități de curs: Economia turismului, Marketingul turistic, Managementul și Gestiunea agenției de turism.

Anexa 3

Componenta liceală a planului de învățământ pe ani de studii profilul umanist

Nr. de ordine	Disciplinele de cultură generală	Total ore	Numărul de ore pe săptămână, pe semestre de studii					
			I	II	III	IV	V	VI
		2085	26	26	22	22	21	22
1	Limba și literatura română	420	✓ 5	5	5	5	4	4
2	Limba străină I	210	✓ 3	3	2	2	2	2
3	Limba străină II	90	✓ 1	1	1	1	1	1
4	Literatura universală	90	✓ 1	1	1	1	1	1
5	Matematica	210	✓ 3	3	2	2	2	2
6	Fizica/Astronomie	135	✓ 2	2	1	1	1	2
7	Chimia	90	✓ 1	1	1	1	1	1
8	Biologia	90	✓ 1	1	1	1	1	1
9	Istoria românilor și universală	270	✓ 3	3	3	3	3	3
10	Geografia	120	✓ 2	2	1	1	1	1
11	Educația civică	90	✓ 1	1	1	1	1	1
12	Informatica	90	✓ 1	1	1	1	1	1
13	Educația fizică	180	✓ 2	2	2	2	2	2

Notă:

Grupele cu limba rusă de instruire vor studia Limba și literatura rusă cu același număr de ore și aceleași semestre prevăzut în plan pentru Limba și literatura română în grupele române.

Grupele cu limba rusă de instruire vor studia Limba și literatura română (alolingvi) câte 3 ore săptămânal, pe parcursul semestrelor 1-6.

Elevii din grupele cu limba rusă de instruire vor studia unitatea de curs Filozofia în limba română.

Anexa 4

Planul stagiilor de practică

Codul	Stagiile de practică	Semestrul	Nr. de săptămâni	Nr. de ore	Perioada	Nr. de credite
	Total			600		20
P.02.O.25	Practica de inițiere în specialitate	II	4	120	mai-iunie	4
P.04.O.26	Practica tehnologică I	IV	5	150	mai-iunie	5
P.06.O.27	Practica tehnologică II	VI	2	60	mai	2
P.08.O.28	Practica ce anticipează proba de absolvire	VIII	9	270	aprilie-iunie	9

Notă:

Practica de inițiere în specialitate se va desfășura în cadrul instituției de învățământ și va include vizitarea a minimum două pensiuni turistice și a 2 muzee naționale.

Practica tehnologică I se va desfășura în cadrul agențiilor de turism și va fi axată pe componenta Ghidaj turistic și Turismul rural.

Practica tehnologică II se va desfășura în cadrul structurilor turistice cu funcțiune de cazare, în baza unității de curs Tehnologia serviciilor hoteliere.

Practica ce anticipează probele de absolvire se va desfășura în cadrul unei agenții de turism și se va axa pe activitățile specifice agentului de turism în baza disciplinelor incluse în proba de absolvire.

**MINISTERUL EDUCAȚIEI AL REPUBLICII MOLDOVA  
MINISTERUL AGRICULTURII ȘI INDUSTRIEI ALIMENTARE  
AL REPUBLICII MOLDOVA**

Anexa 5

la Planul de învățământ pentru specialitatea 101510 Turism

***Standardul de pregătire profesională  
pentru calificarea  
422106 AGENT DE TURISM (calificare medie)***

Domeniul general: 10 Servicii

Domeniul de educație: 101 Servicii personale

Domeniul de formare profesională: 1015 Călătorie, turism și agrement

Specialitatea: 101510 Turism

Calificarea: 422106 Agent de turism (calificare medie)

CHIȘINĂU, 2016

FIȘA DE COORDONARE



Director  
Colegiul Național de Comerț al ASEM

L. Pleșca

Director  
Colegiul de Ecologie din Chișinău

A. Marit

Director  
Colegiul de Administrație și Business

T. Rîjcovă

Director  
Colegiul de Viticultură și Vinificație din Chișinău

L. Chiriță

Director  
Colegiul Agroindustrial din Rîșcani

J. Chihai

Coordonat:

Catedra "Turism și Servicii Hoteliere" ASEM

Șef catedră

E. Turcov

Director general  
Agenția Turismului a Republicii Moldova

Director

I. Carp

Director  
SRL ADMIRAL TUR

I. Garbuz

Director  
SRL PANDA TUR

Director  
SRL EURO LOW COST TOUR

Director

Vizat:

Ministerul Educației, Direcția Învățământ secundar

Profesional și mediu de specialitate S. Gîncu

Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare,

Direcția științe, formare profesională

și extensiune rurală

R. Reșitca R. Reșitca



*Handwritten signature*  
01.07.16

### FORMATUL CALIFICĂRII PROFESIONALE

calificării profesionale: 422106 AGENT DE TURISM(calificare medie)

<b>Descrierea</b>	Agentul de turism de calificare medie va activa în cadrul unei agenții de turism și va desfășura următoarele activități: cercetarea pieței turistice, analiza preferințelor consumatorilor, crearea și selectarea pachetului turistic, promovarea produselor turistice, determinarea prețului final al pachetului turistic, monitorizarea derulării plăților și emiterea documentelor de călătorie. El va gestiona, clasifica, verifica și arhiva documentele specifice activității agenției de turism.
<b>Scopul</b>	Calificarea obținută în cadrul domeniului este relevantă pe piața muncii și permite specialiștilor să activeze în calitate de executori.
<b>Modalitățile de formare</b>	Modalitățile disponibile de formare profesională pentru obținerea calificării includ: formare profesională inițială în instituțiile de învățământ profesional tehnic, cursuri de scurtă durată, învățare non-formală și informală.
<b>Durata studiilor</b>	4 ani, în baza studiilor gimnaziale.
<b>Certificarea</b>	Diploma de studii profesional tehnice postsecundare.
<b>Grupul/ grupurile-țintă</b>	Grupurile - țintă pentru care se descrie calificarea respectivă sunt elevii din colegii.
<b>Motivația</b>	Industria turistică din țară și de peste hotare este amplă și dinamică, numărul de consumatori crește, oferind absolventului o varietate de oportunități de angajare în calitate de agent de turism.
<b>Condițiile de acces</b>	Certificatul de studii gimnaziale.
<b>Recunoașterea fiilor anterioare</b>	Competențele achiziționate în instituțiile de învățământ profesional tehnic pot fi continuate printr-o formare continuă formală, informală și învățare pe tot parcursul vieții.
<b>Excepțiile speciale</b>	Nu sunt.
<b>Nivelul de studii minim necesar</b>	Studiile gimnaziale.
<b>Oportunitățile de angajare în câmpul muncii</b>	Persoanele care obțin calificarea profesională de agent de turism se pot angaja în câmpul muncii în cadrul agențiilor de turism și a agențiilor tur-operatoroare.
<b>Progresul de progres</b>	Posibilitățile de avansare pe verticală: funcție de director al agenției de turism, manager în activitatea de turism sau conducător de întreprindere turistică, continuând studiile în învățământul superior. Progresul presupune învățare pe tot parcursul vieții, de aceea activitatea în domeniul turismului necesită recalificare obligatorie o dată la 5 ani. Pe orizontală, progresul presupune obținerea de alte calificări de același nivel: funcționar agenție turistică, agent de asistență turistică, însoțitor grup turistic, ghid de turism intern, operator ticketing etc.
<b>Înțele legale speciale</b>	Nu sunt.



## INTRODUCERE ÎN DOMENIUL DE FORMARE PROFESIONALĂ

### Descrierea generală a domeniului de formare profesională

Descrierea domeniului de formare profesională **1015 Călătorie, turism și agrement** este să formeze personalități integre și să dezvolte competențe profesionale în domeniul serviciilor, să satisfacă cerințele actuale și de perspectivă ale pieței naționale și internaționale de forță de muncă în domeniul turismului. Absolvenții acestui domeniu de formare profesională pot ocupa posturi în cadrul entităților publice sau private, ce corespund nivelului 4 ISCED.

Pentru formarea specialiștilor din acest domeniu de formare profesională, instituția are următoarea sarcină de realizare a unor cerințe:

- să creeze un mediu de învățare autentic, apropiat de mediul real și relevant intereselor persoanei pentru formarea competențelor profesionale în domeniu;
- să îmbine conținuturile teoretice și activitățile practice, să ofere studii de calitate, să desfășoare stagii de practică pentru formarea, dezvoltarea și consolidarea competențelor profesionale ale absolventului;
- să alterneze tehnici și metode de învățare/evaluare, centrate pe elev, menite să dezvolte spiritul de inițiativă și de creativitate al absolventului.

### Caracteristicile-cheie ale domeniului

Nivelul	4 ISCED
Durata studiilor	4 ani, în baza studiilor gimnaziale
Creditele de studii ECTS	120 credite
Forma de organizare	Învățământ cu frecvență la zi
Condițiile de acces	Certificatul de studii gimnaziale
Activitățile de practică	Cu titlu obligatoriu: - practică de inițiere în specialitate, - practică tehnologică I și II, - practică ce anticipează proba de absolvire.
Tipurile de examinare și evaluare	Diverse tipuri de evaluare: 1. Evaluare inițială, 2. Evaluare curentă, 3. Evaluare sumativă, 4. Evaluare finală.
Modalitatea de evaluare finală	Susținerea unui examen complex, bazat pe 3 unități de curs fundamentale și de specialitate.
Certificarea	Diploma de studii profesional tehnice postsecundare.
Calificarea acordată	Agent de turism (calificare medie)
Dreptul absolventului	Angajarea în câmpul muncii, conform calificării obținute.
Organul responsabil de autorizarea programelor	Ministerul Educației al Republicii Moldova Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare al Republicii Moldova

## **2. DESCRIEREA CALIFICĂRII ȘI ENUMERAREA OCUPAȚILOR PROPRII DOMENIULUI**

### **2.1. Descrierea succintă a calificării**

Agentul de turism de calificare medie are competențe transversale, caracteristice domeniului: psihologie, de comunicare în limbi de circulație internațională, de posedare a tehnologiilor informaționale, cunoștințe de management și marketing, competențe în filozofie și etică profesională, este responsabil, interactiv social, cu spirit de inițiativă, e capabil să se adapteze operativ și eficient schimbărilor din societate, fiind preocupat de creșterea profesională.

### **2.2. Ocupații tipice pentru absolvenții domeniului dat**

Nr. d/o	Codul și denumirea funcției conform Clasificatorului ocupațiilor din RM din 2016
1.	422106 Agent de turism
3.	422107 Funcționar agenție turistică
4.	422101 Agent de asistență turistică
5.	422102 Agent de recepție a comenzilor pentru bilete
6.	511306 Însoțitor grup turistic
7.	523004 Operator ticketing
8.	511302 Conducător grup turistic
9.	511305 Ghid turism intern

### **3. ROLUL DOMENIULUI ÎN ALTE PROGRAME DE FORMARE PROFESIONALĂ**

Agenții economici solicită specialiști competenți și capabili care ar contribui la dezvoltarea activității entității, care ar fi capabili să contribuie la soluționarea problemelor cotidiene din cadrul activității agenției de turism. Aceste competențe se achiziționează prin învățare pe parcursul vieții, formare și dezvoltare a competențelor din domeniul turismului. Prin urmare, programa de formare profesională va include componenta de pregătire specială, generală, fundamentală și socio-umanistă, ce este comună și altor programe din domeniul general „Servicii„. Unitățile de curs din componenta general și socio-umanistă: Bazele antreprenoriatului, Deontologia profesională, Corespondența economică, Bazele contabilității, vor contribui la formarea unor competențe de tip instrumental, interpersonal și sistemic. De asemenea, utile, pentru activitatea agenției de turism, sunt științele, ca: Geografia, Istoria, Psihologia, Tehnologiile informaționale etc.

#### 4. PROFILUL OCUPAȚIONAL

##### 1. Atribuțiile și sarcinile de lucru

Atribuțiile (obligațiunile)	Sarcinile de lucru a agentului de turism
<b>1. Conceperea și promovarea pachetelor turistice</b>	<p>1.1. Prospectarea pieței pentru a afla preferințele turiștilor.</p> <p>1.2. Conceperea, selectarea programor turistice și documentarea pentru elaborarea acestora.</p> <p>1.3. Stabilirea, în detalii, a serviciilor de cazare, alimentare, transport, agrement, solicitate de client și a condițiilor de realizare ale acestora.</p> <p>1.4. Conceperea, crearea programelor și aranjamentelor turistice pentru vânzarea lor ca pachete de servicii.</p> <p>1.5. Identificarea prețului pachetului turistic în conformitate cu ofertele turoperatorilor.</p> <p>1.6. Elaborarea programului turistic și a itinerarului.</p> <p>1.7. Rezervarea cazării, transportului, transferului la prestatorii de servicii în baza contractelor existente.</p> <p>1.8. Desfășurarea activităților de promovare și de publicitate turistică, informarea corectă a publicului prin mijloace mas-media și forme de promovare.</p> <p>1.9. Realizarea cataloagelor, afișelor, fluturașilor și a altor mijloace pentru prezentarea ofertei turistice.</p> <p>1.10. Comunicarea informației clienților despre programe, prețuri, servicii de cazare, alimentare, transport, obiective turistice, condițiile de accesibilitate și acces la destinație.</p> <p>1.11. Promovarea și recomandarea noilor programe și destinații turistice ținând seama de valoarea, competitivitatea și eficiența serviciilor oferite, recomandarea programelor opționale.</p> <p>1.12. Rezolvarea competentă și operativă a solicitărilor clienților.</p>
<b>2. Negocierea și comercializarea pachetelor turistice</b>	<p>2.1. Informarea și convingerea potențialilor turiști pentru cumpărarea pachetelor turistice.</p> <p>2.2. Explicarea clauzelor contractuale consumatorilor de pachete turistice.</p> <p>2.3. Completarea corectă și semnarea contractului de către client.</p> <p>2.4. Negocierea clauzelor contractuale, susținând argumentat interesele agenției de turism, folosind un limbaj politicos și ton calm.</p> <p>2.5. Monitorizarea prestatorilor de servicii ca să respecte reglementările legale, protecția consumatorului, securitatea turistului.</p> <p>2.6. Completarea și eliberarea documentelor de călătorie clientului.</p>

	<p>2.7. Întocmirea corectă a documentelor de călătorie, evidențiind toate serviciile turistice achitate de către client.</p> <p>2.8. Eliberarea documentelor de călătorie în timp util, respectând termenele de predare.</p>
<b>3. Valorificarea polițelor de asigurare</b>	<p>3.1. Determinarea corectă a tipului de poliță de asigurare necesară turistului.</p> <p>3.2. Completarea corectă și completă a poliței de asigurare.</p>
<b>4. Efectuarea operațiunilor contabile necesare vânzării pachetelor turistice</b>	<p>4.1. Monitorizarea efectuării operațiunilor de încasare a contravalorii acțiunilor turistice vândute.</p> <p>4.2. Aplicarea în mod corect a prețurilor, tarifelor de cheltuieli pentru serviciile prestate.</p> <p>4.3. Monitorizarea efectuării plăților de către clienți, conform clauzelor din contractul de comercializare a produselor turistice etc.</p>
<b>5. Efectuarea activităților de ticketing</b>	<p>5.1. Colaborarea directă cu clienții, prin telefon, prin e-mail.</p> <p>5.2. Prezentarea ofertelor turistice și realizarea vânzărilor de bilete de avion, de servicii turistice.</p> <p>5.3. Efectuarea rezervărilor și emiterea biletelor de avion.</p> <p>5.4. Crearea produselor personalizate, în funcție de solicitările clienților.</p> <p>5.5. Propunerea și stabilirea variantelor posibile ale produselor turistice speciale și determinarea prețului final al pachetului de servicii turistice în conformitate cu oferta agenției.</p> <p>5.6. Informarea cu reglementările internaționale și speciale ale IATA și ale companiilor aeriene, referitor la regimul bagajelor, cardurilor de fidelitate, persoanelor cu dizabilități, minori.</p> <p>5.7. Informarea turiștilor referitor la regimul vizelor.</p> <p>5.8. Soluționarea eficientă a reclamațiilor clienților.</p> <p>5.9. Colaborarea cu echipa de vânzări din cadrul agenției pentru soluționarea cererilor clienților, referitor la rezervări hoteliere din țară și străinătate.</p>
<b>6. Înregistrarea și transmiterea documentelor</b>	<p>6.1. Înregistrarea și clasificarea documentelor imediat după primirea sau emiterea lor.</p> <p>6.2. Arhivarea documentelor în ordine cronologică și în funcție de activitatea specifică.</p> <p>6.3. Verificarea documentelor din punct de vedere al clauzelor contractuale.</p> <p>6.4. Corectarea operativă a erorilor de formă sau conținut.</p> <p>6.5. Transmiterea documentelor la destinatar cu operativitate, în termenii stabiliți.</p> <p>6.6. Remedierea operativă a erorilor de transmitere a actelor turistice.</p>

### **Responsabilitățile proprii profilului ocupațional al agentului de turism**

1. Respectarea actelor legislative și normative
2. Îndeplinirea obligațiilor de funcție
3. Respectarea deontologiei profesionale
4. Respectarea Regulamentului intern al entității, a ordinelor și dispozițiilor viitorului angajator
5. Responsabilitatea materială deplină a viitorului angajat
6. Organizarea rațională a propriei activități
7. Asigurarea confidențialității informațiilor și a datelor referitoare la identitatea clienților.

### **4.3. Calitățile profesionale și personale ale absolventului cu calificarea de agent de turism**

1. Calificare în domeniu
2. Responsabilitate
3. Seriozitate
4. Punctualitate
5. Abilități de comunicare verbală și în scris
6. Empatie
7. Planificare eficientă a activității proprii
8. Inițiativă și spirit antreprenorial
9. Capacitate de convingere
10. Capacitate de lucru în echipă.

### **4.4. Competențele absolventului cu calificarea de agent de turism**

1. Aplicarea corectă a legislației ce reglementează activitatea turistică.
2. Comunicarea la nivel avansat în una sau mai multe limbi de circulație internațională.
3. Utilizarea la nivel avansat a sistemelor de operare ale calculatorului.
4. Estimarea ordinii priorităților în soluționarea diferitor situații profesionale.
5. Aplicarea terminologiei de specialitate.
6. Verificarea cu profesionalism a datelor introduse pentru asigurarea corectitudinii documentației.
7. Informarea corectă a turiștilor despre metodologia de solicitare a vizelor.
8. Asigurarea partenerilor interni și externi cu informații complete și veridice.

### **4.5. Instrumentele și materialele utilizate de absolventul cu calificarea agent de turism**

1. Actele normative ale Republicii Moldova, referitor la activitatea profesională.
2. Formulare tipizate de documente naționale și internaționale.
3. Calculator și alte mijloace necesare pentru îndeplinirea obligațiilor de muncă.

### **4.6. Tendințele și perspectivele de dezvoltare profesională:**

1. Necesitățile proprii de formare profesională, de perfecționare se realizează pe parcursul vieții.
2. Autoinstruirea se face în mod permanent.

Participarea la diferite forme de instruire, de perfecționare profesională și de specializare este realizată ori de câte ori este necesar, potrivit cerințelor legale sau în corelație cu noutățile relevante pentru activitățile desfășurate.

#### 5. DESCRIEREA FINALITĂȚILOR DE STUDII ȘI A COMPETENȚELOR.

Competențele transversale	
Descriptorii generici ai competențelor transversale	Finalitățile de studiu
Competențele de dezvoltare personală și profesională	Conștientizarea nevoii de formare continuă, utilizarea eficientă a resurselor și tehnicilor de învățare pentru dezvoltarea personală și profesională.
Abilitățile manageriale/interacțiunea socială	Familiarizarea cu rolurile și activitățile specifice muncii în echipă și cu distribuirea de sarcini între membri pe nivele subordonate.
Autonomie și responsabilitate în activitate	Executarea responsabilă a sarcinilor profesionale în condițiile unei autonomii restrânse și a asistenței calificate.
Competențele profesionale	
Descriptorii generici ai competențelor profesionale	Finalitățile de studiu
Conduita creativ-inovativă	Elaborarea de proiecte profesionale cu utilizarea unor principii și metode bine cunoscute în domeniu.
Reflecția critică și constructivă	Utilizarea adecvată de criterii și metode standard de evaluare a calității și a limitelor de aplicare a unor procese, proiecte, programe, metode și teorii.
Aplicarea, transferul și rezolvarea de probleme	Utilizarea cunoștințelor de bază pentru rezolvarea problemelor profesionale bine definite, tipice domeniului turistic în condiții de asistență calificată.
Explicația și interpretarea	Utilizarea competențelor profesionale pentru explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte, situații, procese, proiecte asociate domeniului turismului
Cunoașterea, înțelegerea și utilizarea limbajului specific	Cunoașterea și înțelegerea conceptelor, teoriilor și metodelor de bază ale domeniului turismului, utilizarea lor adecvată în comunicarea profesională.

#### 6. STABILIREA VOLUMULUI DE MUNCĂ PENTRU PROGRAMELE TIPICE DE FORMARE, EXPRIMATE ÎN CREDITE ECVET

	1 credit ECTS= 30 ore de lucru ale elevului
Învățământul profesional tehnic postsecundar	120 ECTS, durata 4 ani

**ORIENTĂRI ȘI DIFERENȚE ÎN SPAȚIUL EUROPEAN AL ÎNVĂȚĂMÎNTULUI  
PROFESIONAL TEHNIC POSTSECUNDAR**

Învățământul profesional tehnic postsecundar cuprinde programe de studii de formare de ~~tre~~ ani, care se situează între nivelul profesional tehnic secundar și nivelul superior. Acest nivel acoperă programele de formare profesională ce nu sunt considerate ca aparținând nivelului învățământului superior în contextul național. Învățământul profesional tehnic postsecundar poate pregăti elevii pentru intrarea directă în viața profesională activă în urma obținerii diplomei de studii profesionale tehnice postsecundare.

-



*Su fost  
membrat si  
succursi  
15 fei*



*Director CMC al ASELO  
12. Plesece*

