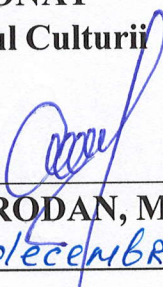


**MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII
AL REPUBLICII MOLDOVA**

CADRUL NAȚIONAL AL CĂLIFICĂRIILOR

COORDONAT
Ministerul Culturii


Sergiu PRODAN, Ministru
„14” decembrie 2023



APROBAT
**Ministerul Educației și
Cercetării**


Dan PERCIUN, Ministru
„01” iulie 2024



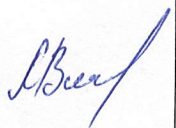
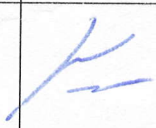
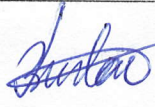
DECIZIA

Consiliului Național pentru Calificări
nr. 21 din 15 decembrie 2023

STANDARD DE CALIFICARE

DOMENIUL GENERAL DE STUDII	101. Servicii personale
DOMENIUL DE FORMARE PROFESIONALĂ	1015. Călătorii, turism și agrement
PROGRAMUL DE STUDII	101510 Turism
DENUMIREA CALIFICĂRII	Agent de turism (calificare medie)
NIVELUL CALIFICĂRII	4 CNC

FIȘA DE VALIDARE A CONFORMITĂȚII

Nr. crt.	Instituția/ organizația/ structura	Numele, prenumele	Funcția, titlul științific/ gradul didactic	Semnătura	Data
MEMBRII GRUPULUI DE LUCRU CARE AU ELABORAT STANDARDUL DE CALIFICARE					
1.	Academia de Studii Economice din Moldova, Departament Teorie și politici economice.	Tomșa Aurelia	dr., conf. univ.		07.12.2023
2.	Colegiul Național de Comerț al ASEM, catedra Economie, Turism, Servicii	Balan Mariana	profesoară de discipline economice, grad didactic superior.		07.12.2023
3.	Colegiul de Ecologie din Chișinău	Camerzan Ludmila	profesoară discipline de specialitate, grad didactic unu.		07.12.2023
4.	Agenția Voiaj International&CO	Neaga Artiom	manager de produs		07.12.2023
5.	ASTI – TUR S.R.L.	Burlac Tatiana	administrator		07.12.2023

COMISIA DE VALIDARE A STANDARDULUI DE CALIFICARE					
1.	Universitatea de Stat din Moldova Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova	Poștan Liliana	dr., conf univ., secretar tehnic, expert în standarde ocupaționale		13.12.2023
2.	Federației Sindicale a Lucrătorilor din Comerț, Alimentația Publică, Cooperăția de Consum, Servicii, Restaurante și Hoteluri „SindLUCAS”	Chiriac Valentina	președinte		13.12.2023
3.	IM GC International Service” S.R.L.	Zeti Nina	director		13.12.2023

FIȘA DE CONSULTARE

Nr. crt.	Instituția/ organizația/ structura	Numele, prenumele	Funcția, titlul științific/ gradul didactic	Semnătura	Data
PARTENERI SOCIALI					
1.	I.P. Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova	Budurin – Furculiță Cristina	director Digitally signed by Budurin-Furculiță Cristina Date: 2023.12.13 13:38:18 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova		
2.	I.P. Colegiul de Ecologie din Chișinău	Negara Nina	director Digitally signed by Negara Nina Date: 2023.12.13 13:19:15 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova		
3.	I.P. Centrul de excelență în viticultură și vinificație din Stăuceni	Cociorvă Svetlana	director Digitally signed by Cociorvă Svetlana Date: 2023.12.13 12:42:47 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova		
4.	Colegiul Universității Libere Internaționale din Moldova	Saracuța Svetlana	director Digitally signed by Galben Ilian Date: 2023.12.13 11:44:21 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova		
5.	Colegiul Internațional de Administrare și Bussines	Rîjcova Elena	director Digitally signed by Rîjcova Elena Date: 2023.12.13 11:55:57 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova		
6.	I.P. Colegiul Agroindustrial din Rîșcani	Volentir Anatolie	director Digitally signed by Volentir Anatolie Date: 2023.12.13 09:27:27 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova		
7.	I.P. Colegiul „Mihai Eminescu” din Soroca	Vișniovaia Tatiana	director Digitally signed by Vișniovaia Tatiana Date: 2023.12.13 11:05:27 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova		
8.	I.P. Colegiul de Arte „Nicolae Botgros” din Soroca	Guțu Emilian	director Digitally signed by Guțu Emilian Date: 2023.12.13 10:49:10 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova		
9.	I.P. Colegiul „Mihai Ceachir” din Comrat	Tanasovici Maria	director Digitally signed by Tanasovici Maria Date: 2023.12.13 12:13:57 EET Reason: MoldSign Signature Location: Moldova		
10.	S.C. „ILISTUR” S.R.L.	Ciobanu Svetlana	director		
11.	„Pink Travel” S.R.L.	Iuldașev Salimjon	director		
12.	„Olymp Tur” S.R.L.	Rimanschi Mariana	director		

FORMULARUL CALIFICĂRII

Descrierea calificării	Calificarea <i>Agent de turism (calificare medie)</i>, nivel 4 CNC se atribuie la finalizarea unui program de studii profesional-tehnice postsecundare sau prin programe de recalificare. Agen de turism acordă asistență turistică și își desfășoară activitatea profesională în agenții de turism astfel, cercetează piața turistică, preferințele clienților/clientelor, stabilesc itinerare de călătorie, obține rezervări de locuri pentru transport, cazare și organizează excursii de grup. Atribuțiile de bază ale acestora includ: obținerea de informații despre disponibilitatea, costul și comoditatea diferitor tipuri de transport și cazare, verificarea cerințelor clienților/clientelor și oferirea recomandărilor acestora în ceea ce privește modalitățile de călătorie; furnizarea de informații despre atracții locale și regionale, tururi turistice, restaurante, arte și divertisment și furnizarea de hărți și broșuri; pregătirea itinerarelor; efectuarea și confirmarea rezervărilor pentru călătorii, tururi și cazări; emiterea de bilete, legitimații de îmbarcare și vouchere; ajutarea clienților/clientelor în obținerea documentelor de călătorie necesare precum vize; verificarea documentației de călătorie și înregistrarea pasagerilor/pasagerelor și a bagajelor; pregătirea facturilor și primirea plăților. Întrețin un dialog permanent cu turiștii și acționează pentru îmbunătățirea pachetelor turistice pe care le derulează/organizează.
Nivelul de calificare	4 CNC
Grup/grupuri țintă	Absolvenți de gimnaziu, liceu, școala medie de cultură generală (meserii conexe); Prestatori de programe de educație și formare profesională; Angajatori Alte părți interesate
Tipul programului de studii	Program de formare profesională tehnică postsecundară
Forma de organizare a studiilor	Cu frecvență
Durata și volumul studiilor	4 ani – pentru programe integrate, cu frecvență, în baza studiilor gimnaziale, cu oportunitatea de susținere a examenului național de bacalaureat - 120 de credite de studii.
Condiții de acces	<i>Nivel minim de studii:</i> studii gimnaziale/studii liceale. <i>Acte de studii pentru acces:</i> Certificat de studii gimnaziale/Certificat de studii liceale/Diploma de bacalaureat; alt act de studii echivalent, recunoscut de autoritatea competentă.

Stagii de practică	Stagiile de practică se realizează în entități, organizații, companii, societăți comerciale, firme, asociații, cu performanțe în domeniul respectiv din Republica Moldova și de peste hotare, identificate de către furnizorul programului de formare profesională în cadrul parteneriatului social în baza contractelor privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică. Programul cuprinde următoarele tipuri de stagii de practică: a) practica de inițiere în specialitate; b) practica tehnologică I ; c) practica tehnologică II; d) practica ce anticipează probele de absolvire.
Actul de studii, titlul/calificarea atribuită	Diplomă de studii profesionale (învățământ profesional tehnic postsecundar) și Supliment descriptiv conform Europass; Calificarea: <i>Agent de turism (calificare medie)</i>
Dezvoltare profesională/proiectarea carierei	Angajarea în câmpul muncii conform calificării atribuite. Continuarea studiilor la învățământ superior, ciclul I (nivel 6 CNC) la o specialitate din domeniul studiat. Formare profesională continuă prin: - programe de perfecționare/specializare, cu durata 150-900 ore/5-30 de credite de studii; - programe de recalificare profesională conexe specialității formării profesionale inițiale absolvite, cu durata 900-1800 ore/30-60 credite de studii.
Oportunități de angajare în câmpul muncii	422101 Agent/agentă de asistență turistică 422102 Agent/agentă de transport (intern, internațional) 422103 Agent/agentă de turism 422104 Agent/agentă de turism (tour-operator) 422105 Agent/agentă de vânzare bilete de transport 422106 Colector/colectoare de informații turistice 422107 Funcționar/funcționară agenție de turism 422108 Funcționar/funcționară agenție de turism (tour-operator) 422109 Organizator/organizatoare activitate de turism.
Cerințe legale speciale	Apt de muncă din punct de vedere fizic și psihic. Nu sunt alte cerințe legale speciale care limitează obținerea calificării de către persoanele care îndeplinesc condițiile de acces stipulate mai sus.

LISTA OCUPAȚILOR TIPICE

Programul de studii	Ocupații tipice ¹ conform CORM (006-2021)	Ocupații tipice conform ESCO 08 ²	Ocupații tipice conform ISCO-08 ³	Alte clasificări relevante CAEM/ISIC/OMC <i>după caz</i> ⁴
1015.1 Turism	422101 Agent/agentă de asistență turistică 422102 Agent/agentă de transport (intern, internațional) 422103 Agent/agentă de turism 422104 Agent/agentă de turism (tour-operator) 422105 Agent/agentă de vânzare bilete de transport 422106 Colector/colectoare de informații turistice 422107 Funcționar/funcționară agenție de turism 422108 Funcționar/funcționară agenție de turism(tour- operator) 422109 Organizator/organizatoare activitate de turism.	4221.6 Agent de turism 4221.4 Agent informare turistică 4221.3 Agent de vânzări bilete de călătorie 4221.5 Reprezentant agenție de turism tour-operatoare	3343 Agent de Turism 1245 Specialist în Turism Durabil	79 Activități ale agențiilor turistice și ale tur-operatorilor; alte servicii de rezervare și asistenta turistică 79.1 Activități ale agențiilor turistice și ale tour - operatorilor 79.11 Activități ale agențiilor turistice 79.12 Activități ale tur- operatorilor 79.90 Alte servicii de rezervare și asistenta turistică

COMPETENȚE RELEVANTE CALIFICĂRII

COMPETENȚE TRANSVERSALE (CT)²	CT1 - <i>competențe multilingvistice</i>: comunicarea în cel puțin două limbi străine, descrierea similar comunicării în limba română/maternă, dar include și abilitățile de mediere (adică rezumarea, parafrizarea, interpretarea sau traducerea) și înțelegerea interculturală; CT2 - <i>competența digitală</i>: utilizarea cu încredere și în mod critic a tehnologiei informației și comunicațiilor pentru muncă, timp liber și comunicare; CT3 - <i>a învăța să înveți</i>: abilitatea de gestionare eficientă a propriei învățări, fie individual, fie în grupuri; CT4 - <i>competențe sociale și civice</i>: abilitatea de a participa într-un mod eficient și constructiv la viața socială și de muncă și de a se implica în mod activ și democratic, mai ales în societățile din ce în ce mai variate; CT5 - <i>spirit de inițiativă și antreprenoriat</i>: abilitatea de a pune ideile în practică prin creativitate, inovație și asumarea de riscuri, precum și abilitatea de a planifica și gestiona proiecte; CT6 - <i>sensibilizare și exprimare culturală</i>: abilitatea de a aprecia importanța exprimării creative a ideilor, experiențelor și emoțiilor într-o varietate de medii, precum muzica, literatura și artele vizuale și ale spectacolului.
COMPETENȚELE GENERALE (sectoriale/ transectoriale) (CG) ³	CG1. Comunicare și colaborarea empatică; CG2. Competențe multilingvistice; CG3. Competența interculturală; CG4. Abilități de muncă în echipă și de negociere; CG5. Abilități de utilizare cu încredere, critică și responsabilă a tehnologiilor digitale; CG6. Abilități de observare și experimentare; CG7. Deprinderi de analiză critică și curiozitate, preocupare pentru aspectele etice și susținerea siguranței și a durabilității mediului; CG8. Înțelegerea valorilor naționale și europene; CG9. Păstrarea rezilienței și gestionarea propriului proces de învățare și a carierei; CG10. Antreprenoriat și spirit de inițiativă.
COMPETENȚE PROFESIONALE (CP)	CP1. Analizarea cererii și ofertei de servicii de călătorie, produse de vacanță; CP2. Elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță; CP3. Încheierea contractelor de vânzare a pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță; CP4. Întocmirea polițelor de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate, remediarea problemelor până la intervenția asiguratorului. CP5. Comercializarea билетelor pentru diverse mijloace de transport, pentru spectacole și alte manifestări culturale; CP6. Întocmirea situațiilor financiare aferente pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță; CP7. Aplicarea tehnicilor de gestionare a informației, documentelor; CP8. Colaborarea privind strategia de comunicare corporativă a organizatorului de călătorii;

**TRANSPUNEREA COMPETENȚELOR
DIN STANDARDUL OCUPAȚIONAL ÎN REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII**

Aria de competență profesională	Competențe conform standardului ocupațional	Rezultate ale învățării conform nivelului CNC <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate:</i>	Module/discipline ce conduc la formarea de competențe profesionale
I. Analiza cererii și ofertei de servicii de călătorie, produse de vacanță.	CP1. Analizarea cererii și ofertei de servicii de călătorie, produse de vacanță. CP2. Elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță.	1. colecta și prelucra informații cu referință la patrimoniul turistic național și internațional în vederea conceptualizării ofertelor de servicii 2. identifica prestatorii conform cataloagelor de specialitate pentru elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și de a concepe programe și aranjamente de vacanță.	Patrimoniul turistic național Bazele activității turistice Geografia turismului Turismul internațional Tehnica de ghid Economia turismului Gestiunea agenției de turism Amenajarea spațiului turistic
II. Perfectarea documentelor aferente pachetului turistic	CP3. Încheierea contractelor de vânzare a pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță. CP4. Întocmirea polițelor de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate, remedierea problemelor până la intervenția asiguratorului. CP5. Comercializarea biletelor pentru diverse mijloace de transport, pentru spectacole și alte manifestări culturale.	3. perfecta mostre de contracte turistice, explicând informațiile referitor la contractul de servicii și programul de călătorie și demonstrând, prin simulare, tehnici de negociere a contractului turistic. 4. determina, explica, completa tipurile de asigurare medicală pentru călătorii, conform legislației, calculând contravaloarea poliței de asigurare și remedierea problemelor prin consiliere a călătorului. 5. perfecta setul de documente ce însoțește turistul și transmite informații referitor la programul de călătorie și mijlocul de transport selectat în funcție de pachetul turistic.	Correspondența economică Gestiunea agenției de turism Sisteme informaționale de rezervare în turism Economia turismului Asigurări în turism Bazele legislației în turism

III. Desfășurarea activităților funcționale tehnice	CP6. Întocmirea situațiilor financiare aferente pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță. CP7. Aplicarea tehnicilor de gestionare a informației, documentelor.	6. calcula costurile aferente pachetelor de servicii, perfectând modele de documente fiscale (chitanțe, ordine de plata, proforma etc.) și monitorizarea rambursării despăgubirilor. 7. crea, colecta, stoca, redacta documente, cu aplicarea terminologiei de profil, verificând corectitudinea completării documentelor interne și externe, aplicând tehnologiile digitale și respectând politicile de ecologizare a afacerilor.	Economia turismului Bazele contabilității Correspondența economică Gestiunea agenției de turism Tehnologia serviciilor hoteliere Sisteme informaționale de rezervare în turism
	CP8. Colaborarea privind strategia de comunicare corporativă a organizatorului de călătorii. CP9. Aplicarea instrumentelor de marketing în promovarea pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță	8. aplica diferite tehnologii de informare și comunicare, axate pe prestatori și beneficiari, în crearea și comercializarea unui produs de calitate. 9. aplica diferite tehnologii de informare și comunicare, axate pe prestatori și beneficiari, în comercializarea unui produs de calitate, descriind metodele de promovare directă a produsului turistic național și internațional prin mass-media și diverse platforme digitale.	Management Marketingul turistic Gestiunea agenției de turism Correspondența economică

DETALIEREA REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII, CORESPUNZĂTOR COMPETENȚELOR PROFESIONALE, ÎN TERMENI DE CUNOȘTINȚE, APTITUDINI, RESPONSABILITATE ȘI AUTONOMIE ȘI STABILIREA NIVELULUI MINIM DE COMPETENȚĂ NECESAR DE ATINS/DEMONSTRAT

COMPETENȚA PROFESIONALĂ (CP _{1-N})			Nivel minim de competență necesar de atins/ demonstrat
REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII			
CUNOȘTINȚE (K)	APTITUDINI (S)	RESPONSABILITAT E ȘI AUTONOMIE (RA)	
Rezultatele învățării, nivel 4 CNC			
CP1. Analizarea cererii și ofertei de servicii de călătorie, produse de vacanță.			
Rezultatul învățării 1. Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate colecta și prelucra informații cu referință la patrimoniul turistic național și internațional în vederea conceptualizării ofertelor de servicii.			

K1. Patrimoniu turistic național și internațional.	S1. Identifică obiectivele / destinațiile turistice valorificate la nivel național și internațional.	Absolventul își asumă responsabilitatea pentru înțelegerea corectă a structurii pieței turistice și identificarea atribuțiilor partenerilor din cadrul pieței.	Absolventul culege din surse autorizate și prezintă structurat informații clare a unor destinații turistice naționale/ internaționale.
K2. Cadrul legal privind activitatea turistică.	S2. Aplică prevederile cadrului legal în perfectarea documentelor specifice.		
K3. Factori ce domină activitatea turistică.	S3. Analizează factorii ce influențează activitatea turistică.		
K4. Structura pieței, cererea, oferta și factori de influență.	S4. Prospectează structura pieței în conexiune cu cererea și oferta și factori de influență.		
K5. Prestatorii de servicii și intermediarii din domeniu.	S5. Delimitează activitatea prestatorilor și intermediarilor din domeniu.		
CP2. Elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță.			
Rezultatul învățării 2. Absolventul/candidatul la atribuirea calificării identifică prestatorii conform cataloagelor de specialitate pentru elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și de a concepe programe și aranjamente de vacanță.			
K1. Sistemul serviciilor turistice K2. Eficiența prestării serviciilor turistice. K3.Migrațiunea în turism K4.Regimul acordării vizelor și invitațiilor. Tipuri de vize. K5. Structura, particularitățile serviciilor: transport, cazare, alimentare, agrement. K6. Legislația vamală, aspecte legislative privind introducerea și scoaterea bunurilor în timpul călătoriei de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice. K7. Promovarea imaginii Republicii Moldova ca destinație turistică. K8. Furnizarea de informații despre atracțiile naționale, internaționale, ofertele turistice, restaurante, arte și divertisment.	S1. Stabilește, în detaliu, serviciile de cazare, alimentare, transport, arte, divertisment, solicitate de client și condițiile de realizare a acestora prin tehnici și metode de comunicare și cercetare a pieței. S2. Concepe pachete de servicii de călătorie și produse de vacanță, conform politicilor unității, inclusiv a politicii de mediu. S3. Utilizează analiza cererii și ofertei de călătorie la elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță. S4.Perfectează (completează modele specifice setului de documente necesare obținerii de viza. S5. Completează formularele pentru serviciile aferente pachetului turistic. S6. Explică modalitatea de aplicare a cadrului legislativ ce vizează legislația vamală. S7. Prezintă convingător imaginea Republicii Moldova ca destinație turistică, a produsului turistic național și a ofertei agenției în baza cataloagelor, ghidurilor, altor mijloace de promovare.	Absolventul poate autonom crea pachetele cu solitudine, rigurozitate, responsabilitate, pe baza consultării cataloagelor de specialitate, a consumatorului și ofertelor de servicii . Emite cu atenție și responsabilitate, documente pentru serviciile și programele turistice valorificat	Absolventul prezintă un pachet de servicii și programul de călătorie pentru un sejur, specifică documente pentru serviciile și programele turistice valorificate, conform legislației în vigoare.

Standard de calificare: *Agent de turism (calificare medie)*, nivel 4 CNC

Programul de formare profesională: *1015.1 Turism*

Domeniul de formare profesională: *1015 Turism, serviciu și agrement*

Aprobat prin Ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr 971/2024

CP3. Încheierea contractelor de vânzare a pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță.			
Rezultatul învățării 3. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate</i> perfecta mostre de contracte turistice, explicând informațiile referitor la contractul de servicii și programul de călătorie și demonstrând, prin simulare, tehnici de negociere a contractului turistic.			
K1. Tipuri de contracte utilizate în industria turistică. K2. Structura, caracterul juridic al contractului în industria turismului. K3. Delimitarea tipurilor de contracte folosite de agenția de turism. K4. Negocierea/încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie. K5. Furnizarea informațiilor precontractuale și a documentelor de călătorie.	S1. Completează și prezintă contractul clar, detaliat în limba română, engleză sau altă limbă cunoscută de client. S2. Explică semnificația clauzelor contractuale, drepturile și obligațiile ambelor părți, în baza normelor interne ale agenției și a legislației în vigoare. S3. Execută cu strictețe obligația de informare precontractuală a călătorului cu privire la riscurile produsului ce se propune a fi vândut. S4. Semnează contractul cu rigurozitate corectitudine în conformitate cu normele interne ale agenției și legislația în vigoare. S5. Acționează cu persuasiune și răbdare pentru acordarea asistenței de specialitate în vederea înțelegerii de către client a serviciilor incluse în contract.	Absolventul negociază/semnează contractul asumându-și responsabilitatea pentru corectitudinea informațiilor, și respectarea normelor interne ale agenției și conform legislației în vigoare.	Absolventul explică semnificația clauzelor contractuale, drepturile și obligațiile ambelor părți, în baza normelor interne ale agenției și a legislației în vigoare.
CP4. Întocmirea polițelor de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate, remedierea problemelor până la intervenția asiguratorului.			
Rezultatul învățării 4. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate</i> determina, explica, completa tipurile de asigurare medicală pentru călătorii conform legislației, calculând contravaloarea poliței de asigurare și remedierea problemelor prin consilierea călătorului.			
K1. Tipuri de asigurări de călătorie K2. Conținutului asigurării de călătorie. K3. Perioada de asigurare și a limitelor geografice. K4. Condiții de prelucrare a cererilor și plată a despăgubirilor. K5. Consilierea călătorului.	S1. Informează despre necesitatea deținerii asigurării de călătorie. S2. Recomandă tipul de asigurare de călătorii. S3. Completează cu corectitudine, atenție conform legislației formularul asigurării de călătorii. S4. Emite asigurarea de călătorie individuală/ grup.	Absolventul respectă acordurile privind asigurările de călătorie.	Absolventul completează cu corectitudine, atenție la detalii și conform legislației, modelul de poliță de asigurare medicală pentru călătorii în străinătate.
CP5. Comercializarea biletelor pentru diverse mijloace de transport, pentru spectacole și alte manifestări culturale.			
Rezultatul învățării 5. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate</i> perfecta setul de documente ce însoțește turistul și transmite informații			

referitor la programul de călătorie și mijlocul de transport selectat în funcție de pachetul turistic.			
K1. Structura itinerariilor de călătorie. K2. Tipuri de transport, condiții de acces și politicile companiilor de transport de pasageri. K3. Emiterea biletelor de transport de pasageri, înregistrarea pasagerului/pasagerei și a bagajelor. K4. Platforme de căutarea a biletelor la spectacole și manifestări culturale. K5. Elaborarea și furnizarea documentației de călătorie.	S1. Verifică permanent și cu acuratețe situația curselor și a disponibilului de locuri. S2. Efectuează rezervări, conform cerințelor pasagerilor și în funcție de avantajele călătorului frecvent (fidel). S3. Efectuează schimbările de date în rezervări cu respectarea condițiilor tarifare (schimbări de rută, de tarif, schimbarea punctului de contact, schimbarea timpului limită de cumpărare a biletului). S4. Emite în conformitate cu reglementările transportatorului și politica agenției bilete de transport de pasageri numai în baza plății integrale a tarifului aplicabil. S5. Rezervă cu responsabilitate bilete la spectacole și alte manifestări culturale, la solicitare și pentru oferta turistică.	Absolventul își asumă responsabilitatea pentru corectitudinea informației ce vizează itinerarul de călătorie, informează despre schimbările parvenite.	Absolventul explică tipul și particularitățile de eliberare a cărților de îmbarcare corespunzător clasei de călătorie.
CP6. Întocmirea situațiilor financiare aferente pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță.			
Rezultatul învățării 6. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate</i> calcula costurile aferente pachetelor de servicii, întocmind documentele fiscale (chitanțe, ordine de plata, proforma etc.) și monitorizarea rambursării despăgubirilor.			
K1. Operațiuni de calcul privind prețul pachetului turistic. K2. Cerințe și norme la întocmirea documentelor fiscale. K3. Modalități de rambursare a despăgubirilor.	S1. Calculează prețul pachetului turistic. S2. Gestionează, completează documentele fiscale. S3. Verifică rambursarea despăgubirilor.	Absolventul respectă corectitudinea operațiunilor de calcul și evidența financiară.	Absolventul calculează costurile aferente pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță cu responsabilitate, corectitudine, conform documentelor normative.
CP7. Aplicarea tehnicilor de gestionare a informației, documentelor.			
Rezultatul învățării 7. <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate</i> crea, colecta, stoca, redacta documente, cu aplicarea terminologiei de profil, verificând corectitudinea completării documentelor interne și externe, aplicând tehnologiile digitale și respectând politicile de ecologizare a afacerilor.			

K1. Limbajul și abrevierile de specialitate. K2. Completarea și redactarea documentelor interne și externe. K3. Delimitarea /repartizarea documentelor interne și externe ale entității. K4. Aplicații și platforme digitale specifice domeniului. K5. Politici de ecologizare a afacerilor.	S1. Verifică/ înregistrează documentele recepționate sau emise. S2. Corectează erorile de formă sau conținut. S3. Transmite documentele către departamentele operaționale ale agenției. S 4. Prelucreează electronic datele și informațiile entității.	Absolventul realizează cu responsabilitate circulația internă și externă a documentelor, conform instrucțiunilor cu privire la ordonarea acestora.	Absolventul redactează documente în limbaj de specialitate, cu aplicarea terminologiei și abrevierilor sectorial acceptate.
---	--	---	--

CP8. Colaborarea privind strategia de comunicare corporativă a organizatorului de călătorii.

Rezultatul învățării 8. *Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate aplica diferite tehnologii de informare și comunicare, axate pe prestatori și beneficiari, în crearea și comercializarea unui produs de calitate.*

K1. Strategii de comunicare corporativă. K2. Tehnologii de informare și comunicare. K3. Structura organizațională și a personalului din cadrul entității. K4. Comportamentul consumatorului.	S1. Furnizează informații, mesaje într-o formă clară, accesibilă, securizată. S2. Stăpânește profesionist terminologia și abrevierile de profil necesare pentru desfășurarea activităților operaționale ale organizatorului de călătorii. S3. Respectă etica comunicării corporative, non conflictuale. S4. Realizează sondaje, chestionări pentru identificarea necesității și cerințelor clientului.	Absolventul utilizează cu responsabilitate tehnologii de informare și comunicare, respectă acordul de etică în turism.	Absolventul elaborează un chestionar pentru realizarea sondajelor despre preferințele și opiniile beneficiarilor.
--	--	---	--

CP9. Aplicarea instrumentelor de marketing în promovarea pachetelor de servicii de călătorie și a produselor de vacanță.

Rezultatul învățării 9. *Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate aplica diferite tehnologii de informare și comunicare, axate pe prestatori și beneficiari, în comercializarea unui produs de calitate, descriind metodele de promovare directă a produsului turistic național și internațional prin mass-media și diverse platforme digitale.*

K1. Metodele de studiere a pieței produselor turistice. K2. Politicile de produs, de preț de distribuție și de promovare a produselor turistice. K3. Metodele de promovare a ofertei de servicii turistice. K4. Instrumentele de marketing utilizate	S1. Utilizează mijloace de cercetare a pieței turistice. S2. Analizează informația folosind metode de studiere a pieței de servicii, produse turistice. S3. Aplică politicile de marketing pentru promovarea produselor. S4. Participă la realizarea materialelor publicitare pentru produsele turistice. S5. Aplică măsuri corective de eficientizare a	Absolventul aplică autonom și responsabil metodele de promovare a ofertei de produse turistice împărtășind cu echipa de lucru informațiile și experiențele utile.	Absolventul elaborează un pliant publicitar, utilizând tehnologiile informaționale, pentru lansarea unui produs turistic.
--	---	--	--

în promovarea produsului turistic. K5. Modalitățile de diversificare a ofertei de produse, de folosire a prețurilor promoționale.	acțiunilor de promovare și realizare de produse competitive. S6. Aplică tehnici promoționale specifice sectorului de activitate pentru lansarea produselor noi. S7. Utilizează cu încredere și responsabilitate tehnologii digitale în promovarea produselor turistice.		
---	--	--	--

CERINȚE ȘI CRITERII DE EVALUARE A REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII ÎN VEDEREA ATRIBUIRII CALIFICĂRII

1. Cerințe generale

Nr. crt	CERINȚE	DESCRIPTORI
1.	Condiții de admitere pentru evaluarea finală	Se admit către susținerea probelor de evaluare a rezultatelor învățării și certificarea calificării <i>Agent de turism (calificare medie)</i> absolvenții, care au realizat integral programul de formare profesională și au încheiat situația academică în conformitate cu prevederile Planului de învățământ pentru promoția respectivă. Admiterea candidaților la examen/lucrare de diplomă se face prin ordinul directorului instituției de învățământ profesional tehnic, în baza deciziei Consiliului profesoral.
2.	Forma de evaluare finală a rezultatelor învățării	Examen de calificare și/sau lucrare de diplomă
3.	Condiții organizatorice de realizare a evaluării finale și certificării calificării	Evaluarea finală se organizează de către instituțiile de învățământ profesional-tehnic care dețin acreditarea la programul pentru care se organizează și se desfășoară evaluarea calificării. Examenul de calificare poate fi desfășurat prin metoda sistemului unificat, iar procedurile se reglementează prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării. Pentru desfășurarea evaluării finale vor fi respectate cumulativ următoarele cerințe: - instituția de învățământ, unde se desfășoară evaluarea finală, respectă toate procedurile de asigurare a securității materialelor de evaluare până, în timpul și după evaluare, - lista materialelor permise și timpul rezervat pentru realizarea probelor de evaluare în cadrul examenului de calificare se stabilește de către Comisia de elaborare a subiectelor pentru examen, - examenul de calificare poate fi desfășurat sub formă de test, inclusiv asistat de calculator. Instituția asigură accesul și condițiile pentru candidații admiși la evaluare, indiferent de circumstanțele lor personale.
4.	Cerințe generale față de modalitatea de evaluare și instrumentele utilizate în procesul de evaluare	Evaluarea rezultatelor învățării poate fi realizată prin examen de calificare sau lucrare de diplomă. Lucrarea de diplomă evaluează nivelul de pregătire a candidatului, a capacității acestuia de documentare, sistematizare, sintetizare, utilizare și demonstrare a cunoștințelor, abilităților și competențelor profesionale. Subiectele pentru examenul de calificare cuprind materia studiată la unitățile

Calificarea: *Agent de turism (calificare medie)*, nivel 4 CNC

Programul de studii: *1015.1 Turism*

Domeniul de formare profesională: *1015 Călătorii, turism și agrement*

Aprobat prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 971/2024

		de curs fundamentale și de specialitate, precum și stagiile de practică și impun candidaților demonstrarea capacităților de aplicare, analiză, sinteză, de generalizare și abstractizare. Desfășurarea examenului de calificare la calculator prevede obligatoriu susținerea unei aplicații practice, problemă, speță, studiu de caz, elaborarea/completarea actelor normative, fișelor, tabelelor. Nota finală este media aritmetică, cu sutimi, a notelor acordate de Comisia de evaluare și calificare și se înscrie în Borderoul de notare. Ponderea subiectelor teoretice constituie 40%, iar ponderea subiectelor practice constituie 60%.
5.	Cerințe generale față de evaluatori	Pentru organizarea și desfășurarea examenului de calificare/susținerii lucrării de diplomă sunt constituite: Comisia de elaborare a subiectelor pentru examen Comisia de evaluare și calificare <i>Comisia de elaborare a subiectelor pentru examen</i> va elabora subiectele pentru examenul de calificare în corespundere cu finalitățile prevăzute în standardul de calificare și documentele curriculare la programul respectiv. Membrii Comisiei de elaborare a subiectelor pentru examen trebuie să corespundă cumulativ următoarelor cerințe : - să dețină grad didactic superior/unu; - să cunoască conținutul curricular al programului de formare profesională tehnică, specific domeniului de calificare profesională certificată; - să dețină certificate care confirmă competențe de elaborare și evaluare a testelor pentru examenul de calificare în învățământul profesional tehnic. <i>Comisia de evaluare și calificare</i> va evalua cunoștințele, abilitățile, competențele candidaților și va conferi calificarea corespunzătoare în conformitate cu prevederile CNC. Comisia de evaluare și calificare are următoarea componență : - Președinte – reprezentant al unui agent economic, din domeniul <i>Turism</i>; - Vicepreședinte - director/director adjunct sau șef de secție, în cazul în care Examenul se desfășoară, în mod concomitent, la câteva specialități; - 3 membri evaluatori: a) un evaluator extern, reprezentant al unei entități economice cu care instituția de învățământ profesional tehnic are încheiate contracte privind desfășurarea stagiilor de practică, b) două cadre didactice de specialitate de la catedra de profil.
6.	Cerințe normative privind certificarea calificării	Atribuirea calificării <i>Agent/agentă de asistență turistică</i> se face de către Comisia de evaluare și calificare și este consemnată în procese verbale în care se specifică rezultatele susținerii probelor de evaluare finală, semnate de președinte și membrii comisiei și se păstrează în arhiva instituției în care s-a desfășurat evaluarea. Ordinul de atribuire a calificării se emite de directorul instituției în baza deciziei Comisiei de evaluare și calificare.

Calificarea: *Agent de turism (calificare medie)*, nivel 4 CNC

Programul de studii: *1015.1 Turism*

Domeniul de formare profesională: *1015 Călătorii, turism și agrement*

Aprobat prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 971/2024

2. Formele de evaluare a rezultatelor învățării în vederea atribuirii calificării

La final de program, candidaților, în funcție de performanțele academice, li se oferă una din două posibilități de susținere a evaluării finale a rezultatelor învățării și certificare a calificării:

Examen de calificare și/sau Lucrare de diplomă.

FORME DE EVALUARE A REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII PENTRU ATRIBUIREA CALIFICĂRII

La final de program, candidații susțin Examenul de calificare, compus din proba teoretică și proba practică.

Examenul de calificare poate fi organizat în scris, oral, practic, mixt, asistat de calculator. Proba de evaluare scrisă (test docimologic) va include atât subiecte teoretice (cca 40%), cât și subiecte practice (cca 60 %).

Rezultatele învățării evaluate prin Examen de calificare

Prin probă teoretică a Examenului de calificare, se vor evalua următoarele rezultate ale învățării:

Nr. crt.	Rezultate ale învățării	Tipuri de itemi
	<i>Absolventul/ candidatul la atribuirea calificării poate:</i>	
1.	colecta și prelucra informații cu referință la patrimoniul turistic național și internațional în vederea conceptualizării ofertelor de servicii	Itemi cu alegere multiplă;
2.	identifica prestatorii conform cataloagelor de specialitate pentru elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și de a concepe programe și aranjamente de vacanță.	Itemi cu o singură selecție; Adevărat sau fals; Potrivire;
3.	1. perfecta mostre de contracte turistice, explicând informațiile referitor la contractul de servicii și programul de călătorie și demonstrând, prin simulare, tehnici de negociere a contractului turistic.	Itemi cu răspuns scurt; Întrebări cu răspuns numeric;
4.	determina, explica, completa tipurile de asigurare medicală pentru călătorii conform legislației, calculând contravaloarea poliței de asigurare și remedierea problemelor prin consilierea călătorului.	Item de tip glisare și poziționează marcatori; Item de tip glisare și poziționează pe imagine;
5.	perfecta setul de documente ce însoțește turistul și transmite informații referitor la programul de călătorie și mijlocul de transport selectat în funcție de pachetul turistic.	Indicarea ordinii; Item de tip răspuns încorporat;
6.	calcula costurile aferente pachetelor de servicii, perfectând modele de documente fiscale (chitanțe, ordine de plata, proforma etc.) și monitorizarea rambursării despăgubirilor.	Item de tip listă de selecție; Item de tip rezolvare de probleme
7.	crea, colecta, stoca, redacta documente în limbaj de specialitate verificând corectitudinea completării documentelor interne și externe cu aplicarea terminologiei de profil aplicând tehnologii digitale și respectând politicile de ecologizare a afacerilor.	Eseu, ș.a..
8.	aplica diferite tehnologii de informare și comunicare, axate pe prestatori și beneficiari, în crearea și comercializarea unui produs de calitate.	
9.	aplica diferite tehnologii de informare și comunicare, axate pe prestatori	

Calificarea: *Agent de turism (calificare medie)*, nivel 4 CNC

Programul de studii: *1015.1 Turism*

Domeniul de formare profesională: *1015 Călătorii, turism și agrement*

Aprobat prin ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 971/2024

	și beneficiari, în comercializarea unui produs de calitate promovând direct produsul turistic național și internațional prin mass-media și diverse platforme digitale.
--	--

Prin probă practică a Examenului de calificare, vor fi evaluate următoarele rezultate ale învățării:

Nr. crt.	Rezultate ale învățării
	<i>Absolventul / candidatul la atribuirea calificării poate:</i>
1.	colecta și prelucra informații cu referință la patrimoniul turistic național și internațional în vederea conceptualizării ofertelor de servicii
2.	identifica prestatorii conform cataloagelor de specialitate pentru elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și de a concepe programe și aranjamente de vacanță.
3.	perfecta mostre de contracte turistice, explicând informațiile referitor la contractul de servicii și programul de călătorie și demonstrând, prin simulare, tehnici de negociere a contractului turistic.
4.	determina, explica, completa tipurile de asigurare medicală pentru călătorii conform legislației, calculând contravaloarea poliței de asigurare și remedierea problemelor prin consilierea călătorului.
5.	perfecta setul de documente ce însoțește turistul și transmite informații referitor la programul de călătorie și mijlocul de transport selectat în funcție de pachetul turistic.
6.	calcula costurile aferente pachetelor de servicii, perfectând modele de documente fiscale (chitanțe, ordine de plata, proforma etc.) și monitorizarea rambursării despăgubirilor.
7.	crea, colecta, stoca, redacta documente în limbaj de specialitate verificând corectitudinea completării documentelor interne și externe cu aplicarea terminologiei de profil aplicând tehnologii digitale și respectând politicile de ecologizare a afacerilor.
8.	aplica diferite tehnologii de informare și comunicare, axate pe prestatori și beneficiari, în crearea și comercializarea unui produs de calitate.
9.	aplica diferite tehnologii de informare și comunicare, axate pe prestatori și beneficiari, în comercializarea unui produs de calitate promovând direct produsul turistic național și internațional prin mass-media și diverse platforme digitale.

Ponderarea evaluării la Examenul de calificare

Proba teoretică/ proba practică

Testul de evaluare finală va fi elaborat conform matricei de specificații, elaborate în baza rezultatelor învățării stipulate în prezentul standard, precum și în baza curriculumului de formare profesională. Candiđații trebuie să realizeze testul în volum de cel puțin 33% din punctajul total (100%). De obicei, pentru a asigura comparabilitatea rezultatelor, nivelul de realizare a testului se indică în procente

Convertirea procentului de realizare a testului în note este prezentată în tabelul de mai jos:

Procente de realizare %	100-95	94-88	87-78	77-63	62-48	47-33	32-21	20-10	9-5	4-0
Nota	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

DESCRIPTORII DE NOTE PENTRU EXAMENUL DE CALIFICARE

Descriptorii de note sunt aplicați pentru stabilirea nivelului rezultatelor învățării demonstrate de către candidat prin Examenul de calificare. Descriptorii explică semnificația notei acordate candidatului la etapa de prezentare a produselor incluse. Descriptorii de nivel se utilizează de către Comisia de evaluare și calificare în procesul de stabilire a notei acordate corespunzător nivelului de realizare a sarcinii.

Nota finală la Examenul de calificare se va calcula ținând cont de ponderea fiecărui criteriu de evaluare, specificate în tabelul de mai jos.

Criterii de evaluare	Descriptori				Ponderea criteriilor în nota finală a probei practice
	Nivel maxim (nota 10,00-9,00)	Nivel mediu (nota 8,99-7,00)	Nivel minim (nota 6.99-5,00)	Nesatisfăcător (nota <5,00)	
Structura și limbajul răspunsului	✓ este bine/foarte bine structurat; ✓ este o prezentare coerentă, corectă și complexă a subiectului în limbajul de specialitate; ✓ este ușor de înțeles și nu necesită efort din partea evaluatorului.	✓ este clar structurat, cu unele erori neesențiale; ✓ este o prezentare corespunzătoare subiectului, dar puțin limitată în limbaj de specialitate; ✓ este de înțeles, dar necesită puțin efort din partea evaluatorului.	✓ este parțial structurat; ✓ este o prezentare corespunzătoare subiectului într-un limbaj de specialitate acceptabil. ✓ poate crea unele dificultăți de înțelegere pentru evaluator	✓ este nestructurat; ✓ nu corespunde subiectului; ✓ necesită efort semnificativ din partea evaluatorului.	0,1
Realizarea sarcinii de către candidat	✓ cunoaște și abordează sarcinile enunțate; ✓ demonstrează un nivel excelent de cunoaștere și înțelegere a sarcinii enunțate.	✓ cunoaște și abordează nesigur sarcinile enunțate; ✓ demonstrează un bun nivel de cunoaștere și înțelegere a sarcinii enunțate.	✓ cunoaște și abordează cu greu sarcinile enunțate; ✓ demonstrează un nivel satisfăcător de cunoaștere și înțelegere a sarcinii enunțate.	✓ nu cunoaște și nu abordează sarcinile enunțate; ✓ demonstrează o lipsă semnificativă de cunoaștere și/sau înțelegere a sarcinii	0.1

Conținutul răspunsului	✓ atestă un nivel înalt de aplicare a cadrului normativ specific domeniului; ✓ prezintă un raționament convingător a operațiunilor și a elementelor din turism; ✓ demonstrează un nivel înalt de înțelegere a spețelor de specialitate.	✓ conștientizează sarcinile propuse și identifică corectitudinea modului de soluționare ale acestora; ✓ etalează un nivel bun de cunoaștere și/sau de aplicare a tehnicilor din turism utilizate în soluționarea sarcinilor propuse.	✓ identifică parțial metodele de soluționare a problemelor/situațiilor de specialitate; ✓ prezintă idei generale despre posibilele căi de soluționare ale acestora; ✓ înscrie fragmentat soluții pentru rezolvarea problemelor/situațiilor prezentate.	✓ identifică, dar nu rezolvă sarcinile prezentate; ✓ nu prezintă corectitudine în calculele efectuate și elaborarea concluziilor; ✓ utilizează incorrect termenii din turism și economici iar justificările date sunt neclare; ✓ nu elucidează modalitățile de soluționare a sarcinilor propuse.	0.2
Relevanța metodologiei aplicate	✓ aplică corespunzător subiectului discutat și conduce la soluționarea completă a sarcinilor (90-100%).	✓ administrează metodologia în concordanță cu scopul propus, dar soluționarea sarcinilor este parțială (în proporție de 70-80%).	✓ prezintă soluții de rezolvare a sarcinilor fără raportări concrete.	✓ aplică la nivel minim instrumentele de evaluare și înscriere a operațiunilor turistice și economice.	0.1

Precizia și corectitudinea în completarea documentelor	✓ respectă cu exactitate cerințele de întocmire a documentelor; ✓ selectează, analizează și sistematizează corect datele ce urmează a fi înscrise; ✓ transformă corect valorile cantitative în unități valorice în conformitate cu actele normative în vigoare.	✓ respectă, cu unele devieri, cerințele de întocmire a documentelor; ✓ selectează, analizează și sistematizează valorile necesare de completat; ✓ completează corect documentul, fără a argumenta relevanța valorilor completate.	✓ respectă parțial cerințele normative privind completarea documentelor; ✓ selectează și sistematizează cu mici abateri valorile necesare de completat; ✓ întocmește cu mici erori documentele fără a argumenta relevanța valorilor completate.	✓ nu respectă cerințele de completare a documentelor; ✓ nu sunt corecte și relevante datele selectate și sistematizate; ✓ nu completează documentul sau îl completează greșit.	0.1
Gradul de soluționare a problemei	✓ aplică corect prevederile legislative privind activitatea turistică; ✓ demonstrează abilități în soluționarea subiectelor prezentate; ✓ respectă integral algoritmul de soluționare a sarcinilor prezentate în volum de 90-100%; ✓ formulează concluzii și propune	✓ cunoaște aria de aplicare a normelor din turism; ✓ prezintă descriptori necesari la formularea soluțiilor; ✓ respectă algoritmul de soluționare a sarcinilor propuse (70-80%), dar acestea conțin unele devieri neesențiale.	✓ aplică satisfăcător cunoștințele teoretice, dar lipsesc părți semnificative din răspuns; ✓ formulează un răspuns parțial corect, cu utilizarea unor termeni de specialitate, ce demonstrează parțial cunoștințe în domeniul vizat; realizează circa 50- 60% din sarcinile formulate pentru soluționarea problemelor selectate.	✓ aplică satisfăcător cunoștințele teoretice, dar lipsesc părți semnificative din răspuns sau sarcina nu este finalizată; ✓ formulează un răspuns dar sunt constatate greșeli esențiale; ✓ nu oferă soluții corespunzătoare pentru rezolvarea sarcinilor sau propune măsuri greșite de soluționare a acestora.	0.2

	soluții eficiente afereate sarcinilor propușe cu argumentele de rigoare.				
Gradul de argumentare a soluțiilor	✓ prezintă soluții argumentate bazate pe un studiu profund în cadrul realizării sarcinilor.	✓ prezintă soluții concrete, dar care necesită mici concretizări și descrieri suplimentare.	✓ prezintă soluții parțial argumentate, unele generale fără argumentări concrete cu înregistrări de elemente de analiză turistică.	✓ demonstrează o lipsă semnificativă de conștientizare sau înțelegere a subiectelor prezentate spre evaluare.	0.2

Rezultatele învățării evaluate prin Lucrare de diploma

Lucrarea de diplomă se elaborează în ultimul an de studii. Perioada de elaborare a lucrării de diplomă este precedată de stagiul de practică care anticipează probele de absolvire și are drept scop consolidarea cunoștințelor teoretice, selectarea informației necesare pentru elaborarea lucrării de diplomă și, de asemenea, obținerea unor abilități în domeniul de specializare.

La elaborarea și susținerea lucrării de diplomă sunt admiși elevii, media notelor cărora la unitățile de curs fundamentale, de specialitate și stagiile de practică pe parcursul anilor de studii nu este mai mică decât 8,00. De obicei, candidaților li se propun teme-tip pentru lucrarea de diplomă, care includ aspecte teoretice și practice privind activitatea unei entități sau studiu de piață.

Prin intermediul lucrării de diplomă vor fi evaluate următoarele rezultate ale învățării:

Nr. crt.	Rezultate ale învățării <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate:</i>
1.	colecta și prelucra informații cu referință la patrimoniul turistic național și internațional în vederea conceptualizării ofertelor de servicii
2.	identifica prestatorii conform cataloagelor de specialitate pentru elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și de a concepe programe și aranjamente de vacanță.
3.	perfecta mostre de contracte turistice, explicând informațiile referitor la contractul de servicii și programul de călătorie și demonstrând, prin simulare, tehnici de negociere a contractului turistic.
4.	determina, explica, completa tipurile de asigurare medicală pentru călătorii conform legislației, calculând contravaloarea poliței de asigurare și remedierea problemelor prin consilierea călătorului.
5.	perfecta setul de documente ce însoțește turistul și transmite informații referitor la programul de călătorie și mijlocul de transport selectat în funcție de pachetul turistic.
6.	calcula costurile aferente pachetelor de servicii, perfectând modele de documente fiscale (chitanțe, ordine de plata, proforma etc.) și monitorizarea rambursării despăgubirilor.
7.	crea, colecta, stoca, redacta documente în limbaj de specialitate verificând corectitudinea completării documentelor interne și externe cu aplicarea terminologiei de profil aplicând tehnologii digitale și respectând politicile de ecologizare a afacerilor.
8.	aplica diferite tehnologii de informare și comunicare, axate pe prestatori și beneficiari, în crearea și comercializarea unui produs de calitate.
9.	aplica diferite tehnologii de informare și comunicare, axate pe prestatori și beneficiari, în comercializarea unui produs de calitate promovând direct produsul turistic național și internațional prin mass-media și diverse platforme digitale.

Lucrarea de diplomă se apreciază cu note de către fiecare membru al Comisiei de evaluare și calificare, în baza scalei de notare de la „10” la „1”. Nota finală la lucrarea de diplomă se calculează până la sutimi ca media aritmetică a notelor acordate de către membrii Comisiei de evaluare și calificare. Nota minimă de promovare este nota „5”.

Sunt recomandate următoarele criterii pentru aprecierea lucrării de diplomă:

DESCRIPTORI DE NOTE PENTRU EVALUAREA LUCRĂRII DE DIPLOMA

Criterii de evaluare	Descriptori				Ponderea criteriilor în nota finală a probei practice
	Nivel maxim (nota 10,00-9,00)	Nivel mediu (nota 8,99-7,00)	Nivel minim (nota 6.99-5,00)	Nesatisfăcător (nota<5,00)	
Memoriul explicativ					
Proporționarea conținutului textului și corectitudinea stilistică.	➤ lucrarea este foarte bine structurată după conținut; ➤ conținutul este expus într-un limbaj de specialitate folosind un vocabular specializat cu elemente specifice caracteristice domeniului.	➤ conținutul în ansamblu este structurat clar; ➤ subiectul este expus cu utilizarea unui vocabular de termeni limitat.	➤ structura conținutului este organizată cu rezerve. ➤ esența lucrării este expusă evaziv.	➤ lucrarea de diplomă nu este structurată conform cerințelor înaintate. ➤ conținutul cercetării nu corespunde subiectului propus.	0.2
Gradul de înțelegere a sarcinii lucrării de diplomă	➤ lucrarea de diplomă abordează o examinare perceptibilă și evaluează conținutul prestabilit; ➤ demonstrează un nivel înalt de conștientizare și sesizare a tematicii cercetate.	➤ lucrarea de diplomă abordează problemele principale; ➤ demonstrează un nivel bun de conștientizare a problemelor principale.	➤ lucrarea de diplomă abordează unele aspecte ale problemelor principale stabilite; ➤ demonstrează un nivel satisfăcător de conștientizare și înțelegere a principalelor probleme.	➤ lucrarea de diplomă nu abordează problemele principale stabilite; ➤ demonstrează o lipsă semnificativă de conștientizare sau înțelegere a problemelor principale.	0.2

Argumentarea teoretico-practică a temei studiate și interpretarea individuală a autorului	➤ prezintă un raționament totalmente convingător în descrierea temei de cercetare; ➤ înscrie o serie de exemple relevante pentru ilustrarea tranzacțiilor prezentate; ➤ demonstrează un nivel înalt de cunoaștere și de înțelegere a subiectelor studiate în varietatea și profunzimea lor; ➤ anexează un set variat de documente justificative; ➤ dă dovadă de un nivel înalt de conștientizare a tuturor problemelor de specialitate relevante și planifică modul de gestionare a lor.	➤ prezintă un raționament convingător în descrierea temei de cercetare; ➤ prezintă exemple corespunzătoare pentru confirmarea tranzacțiilor prezentate; ➤ demonstrează un nivel bun de cunoaștere și de înțelegere a subiectelor studiate în varietatea sau profunzimea lor; ➤ anexează un set de documente justificative; ➤ dă dovadă de o conștientizare clară a problemelor de specialitate relevante și identifică modul în care acestea ar putea fi soluționate.	➤ prezintă un raționament adecvat în descriere a temei de cercetare; ➤ oferă, parțial, exemple potrivite pentru ilustrarea tranzacțiilor prezentate; ➤ anexează unele documente justificative; ➤ identifică unele probleme de specialitate și prezintă idei generale despre posibilele soluții.	➤ nu oferă o descriere corespunzătoare ce ar viza tema cercetată și creează confuzii la evaluare; ➤ nu sunt anexate documente justificative; ➤ nu identifică probleme relevante din domeniul studiat.	0.2
Conținutul și forma prezentării	➤ scopul și obiectivele lucrării de diplomă sunt formulate clar, concret și corespund subiectului temei de cercetare; ➤ sinteza surselor bibliografice este consistentă;	➤ scopul și obiectivele sunt formulate corect; ➤ sinteza surselor bibliografice este suficientă; ➤ propunerile de soluționare a problemei abordate sunt argumentate temeinic;	➤ scopul și obiectivele lucrării de diplomă sunt formulate; ➤ sinteza surselor bibliografice este parțială; ➤ propunerile de soluționare a problemei abordate sunt argumentate cu abateri;	➤ scopul și obiectivele lucrării de diplomă nu sunt formulate clar; ➤ sinteza surselor bibliografice este parțială; ➤ propunerile de soluționare a problemei abordate sunt argumentate greșit sau cu abateri;	0.2

	➤ propunerile de soluționare a temei abordate sunt bine argumentate; ➤ prezentarea materialului în capitole este total echilibrată; ➤ concluziile și recomandările corespund rezultatelor obținute; ➤ corectitudinea stilistică, gramaticală și a aspectului grafic sunt respectate în totalitate.	➤ prezentarea materialului în capitole este suficient de echilibrată; ➤ concluziile și recomandările corespund rezultatelor obținute; ➤ corectitudinea stilistică, gramaticală și a aspectului grafic sunt respectate.	➤ prezentarea materialului pe capitole este parțial lipsită de proporția justă a cercetării; ➤ concluziile și recomandările rezultatelor obținute sunt puțin relevante; ➤ corectitudinea stilistică, gramaticală și a aspectului grafic este cu unele abateri.	➤ concluziile și recomandările rezultatelor obținute nu sunt relevante; ➤ corectitudinea stilistică, gramaticală și a aspectului grafic este prezentată cu abateri.	
Susținerea (prezentarea cercetării, utilizarea mijloacelor tehnice, discuțiile la subiect)	➤ susținerea lucrării de diplomă este realizată printr-o prezentare creativă și relevantă privind: - calitatea argumentării științifice; - realizarea obiectivelor propuse la cercetare; - calitatea/complexitatea metodologiei cercetării; - relevanța practică a studiului efectuat; - calitatea prezentării (vizibilitate, grafică, elocvență etc.)	➤ susținerea lucrării de diplomă este materializată printr-o prezentare ce vizează: - calitatea argumentării științifice; - realizarea obiectivelor propuse la cercetare; - calitatea/complexitatea metodologiei cercetării; - relevanța practică a studiului efectuat; - calitatea prezentării (vizibilitate, grafică, elocvență etc.)	➤ prezentarea lucrării de diplomă este succintă, și prevede doar unele aspecte ale argumentării științifice; ➤ obiectivele propuse nu sunt atinse în rezultatul cercetării; ➤ studiul efectuat nu are la bază o relevanță practică; ➤ calitatea prezentării este una admisibilă	➤ expunerea cercetării realizate în cadrul lucrării de diplomă nu oferă informații suficiente privind: - calitatea argumentării științifice; - realizarea obiectivelor propuse pentru cercetare; - calitatea/complexitatea metodologiei cercetării; - relevanța practică a studiului efectuat; - calitatea prezentării (vizibilitate, grafică, elocvență etc.)	0.2

Agregarea notei la examenul de calificare/lucrarea de diplomă

Media notelor la probele de evaluare și calificare prin examen de calificare se calculează ca media aritmetică, cu sutimi, prin trunchiere, acordate de Comisia de evaluare și calificare pentru fiecare componentă a examenului și se înscrie în Borderoul de notare.

Notele obținute de candidat se înscriu în Suplimentul Diplomei de studii profesionale.

Ponderea subiectelor teoretice constituie cca 40%, iar ponderea subiectelor practice cca 60% din nota generală a examenului de evaluare și calificare.

Evaluarea lucrării de diplomă este efectuată de Comisia de evaluare și calificare. La nota finală se va ține cont de:

- avizul coordonatorului lucrării de diplomă;
- evaluarea recenzentului;
- evaluarea membrilor comisiei.

Rezultatul susținerii lucrărilor de diplomă se comunică elevilor în aceeași zi, după ședința Comisiei de evaluare și calificare.

Agregarea notei medii generale pentru program.

Pentru obținerea Diplomei de studii profesionale este necesară realizarea integrală a programului de formare profesională, prevăzut de planul de învățământ, aprobat de MEC și susținerea cu succes a probelor de evaluare și calificare.

STABILIREA NECESARULUI MINIM DE RESURSE PENTRU EVALUAREA REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII ȘI ATRIBUIREA CALIFICĂRII

Comisia de elaborare a subiectelor pentru examen elaborează subiectele pentru examenul de calificare, stabilește modul de organizare și susținere a probelor, elaborează lista materialelor, consumabilelor, necesare pentru desfășurarea Examenului de calificare.

Pentru realizarea Examenului de calificare grupul de lucru responsabil de elaborarea instrumentelor de evaluare, va elabora teste, care vor fi pilotate cu 1-2 luni înainte de Examenul de calificare. Rezultatele pilotării vor fi analizate și vor fi luate decizii de rigoare.

Cerințe față de sălile pentru probele de examinare	
Proba teoretică	Sală de clasă / laborator de calculatoare, un elev – în bancă/la calculator
Proba practică	Sală de clasă / laborator de calculatoare, un elev – în bancă/la calculator
Cerințe tehnice minime	
Utilaje, echipamente	Calculatoare, Acces la internet.
Materiale consumabile	Teste, hârtie, calculator de birou, pixuri cu mină albastră.

ASIGURAREA CALITĂȚII STANDARDULUI DE CALIFICARE

ETAPE	DESCRIPTORI/DOVEZI
Inițierea procesului de elaborare a standardului de calificare	Structurile implicate: -Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova. -Ministrul Educației și Cercetării în temeiul prevederilor Codului educației nr. 152/2014, Hotărârii Guvernului nr. 330/2023 privind aprobarea Cadrului Național al Calificărilor a inițiat procesul și a format Grupul de lucru pentru elaborarea Standardului de calificare. -Instituțiile în Învățământul profesional tehnic nivel 4 CNC RM care au acreditate programul de formare profesională 1015.1 Turism.
Elaborarea standardului de calificare	La baza elaborării standardului de calificare este Standardul Ocupațional (CORM: 422103, nivelul 4 CNC) aprobat de Ministerul Culturii Nr. 1396 din 16-12-2022, <i>Agent/agentă de turism</i>, publicat: 16- 12-2022 în Monitorul Oficial Nr. 402-408 art. 1396. Cale de acces: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=134543&lang=ro Competența colectivă și potențialul relevant al grupului de lucru pentru elaborarea standardului de calificare au fost formate prin participarea la Sesiunea de instruire „Formarea competențelor de elaborare, revizuire și validare a standardelor de calificare”, ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 374 din 11.04.2023.
Validarea	- Standardul de calificare a fost avizat de o instituție de opt instituții în învățământul profesional tehnic nivel 4 CNC RM care au acreditate programul de formare profesională <i>1015.1 Turism</i> și 3 agenți economici de profil. Reprezentanți ai instituțiilor de învățământ profesional tehnic și superior au fost implicați în procesul de elaborare a Standardului de calificare. Standardul de calificare a fost validat de către Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova.
Implementarea	Părțile interesate în implementarea standardului de calificare sunt instituțiile de învățământ nivel 4 CNC RM reprezentanții cărora au fost implicați în procesul de elaborare, consultare și validare a standardului de calificare respectiv. Standardul de calificare se implementează prin: - revizuirea și adaptarea Curriculumului și planului de învățământ pentru programele de formare profesională tehnică postsecundară 1015.1 <i>Turism</i>, conform cerințelor standardului de calificare; - organizarea și desfășurarea evaluării absolvenților programului în scopul acordării calificării <i>Agent/agentă de turism</i>, în temeiul rezultatelor învățării conform prezentului Standard de calificare.

Mecanisme de feedback și de îmbunătățire continuă a calității	Pentru îmbunătățirea continuă a calității: - colectarea feedback-ului va fi realizată de instituțiile de învățământ profesional tehnic care oferă formare profesională în acest domeniu; drept temei pentru revizuirea Standardului de calificare poate servi actualizarea Standardului ocupațional <i>Agent/agentă de turism</i>, dezvoltarea/schimbarea contextului socioeconomic, precum și armonizarea politicilor naționale din domeniul turismului cu cele europene în scopul îmbunătățirii pregătirii forței de muncă calificate conform solicitărilor pieței muncii.
Asigurarea transparenței standardului de calificare	Standardul de calificare este publicat pe pagina web oficială a Ministerului Educației și Cercetării, pe pagina furnizorului programului de formare profesională și va fi înscris în Registrul Național al Calificărilor.