



ACORD DE FORMARE ȘI ANGAJAMENTUL PENTRU CALITATE ÎN PLASAMENTE LEONARDO DA VINCI

I. . DETALII PRIVIND PARTICIPANTUL

Numele și prenumele participantului:
 Domeniul educației profesionale: 812
 Organizație de trimitere (denumire, adresă): Grupul Școlar C.A.Rosetti Constanța, Bulevardul 1 Mai , nr.44
 Persoană de contact (nume și prenume, funcție, e-mail, tel):Rusu Doina, profesor de istorie,
 0722815501,doinarusu50@yahoo.com

II. DETALII ALE PROGRAMULUI DE FORMARE PROPUȘ

Organizația de primire (denumire, adresă): **Viajes Turing Activa**, C/Tortola,20-5 G,18014 Granada, Spania
 Persoană de contact (nume și prenume, funcție, e-mail, tel): Juan Pelaez,director, +34 902 365663 ,turingactiva@yahoo.com
Organizația intermediară: **M.E.P EUROPROJECTS GRANADA**, Plaza Trinidad, n° 2 – 1º, 5,Granada,Spania
 Persoană de contact (nume și prenume, funcție, e-mail, tel): María del Carmen Espartero, Director, mepegranada@yahoo.es,(0034) 634762143

Datele de început și sfârșit planificate ale plasamentului : fluxul I1 –29.10.2012-18.11.2012

Stagiul de practică este parte componentă a activităților practice prevăzute de programa școlară pentru clasa a XI- modulul "Operațiuni tehnice ale agențiilor de turism", calificarea tehnician în turism ,nivel 3,profilul servicii ;

- Cunoștințele, abilitățile și competențele care urmează să fie dobândite:

Cunoștințe despre:

- tehnicile și strategiile de studiere și analiză a cererii și concurenței de pe piața de turism;
- modalități de întocmire și vânzare a ofertelor de transport turistic;
- întocmirea și gestionarea biletelor de transport turistic;
- tehnic și modalități de întocmire și vânzare a serviciilor turistice;
- întocmirea de contracte cu prestatorii de servicii turistice;

Abilitatea de a :

- aplica în practica cunoștințele teoretice
- lucra în echipă
- utiliza programe specifice agențiilor de turism
- întocmirea de oferte și programe turistice
- realiza oferte de transport și de servicii turistice;
- edita materiale publicitare și realiza campanii publicitare;
- culegerea și prelucrarea independentă a informațiilor;

Competențe privind:

- studierea cererii și ofertei de pe piața de turism;
- vânzarea de bilete pentru transportul turistic;
- vânzarea de servicii turistice;
- colaborarea cu prestatorii de servicii turistice;



- Programul detaliat al perioadei de formare:

SĂPTĂMÂNĂ I – : Tema “Piața agenției de turism”

Ziua 1:

Introducere în programul de stagiu. Tutorele va prezenta participanților unitatea de stagiu, regulamentul de ordine interioară și normele de protecție a muncii; activitățile specifice fiecărui departament și proiectele în care este implicată organizația de primire, structura organizatorică a agenției de turism (postul, funcția, categoriile de funcții, tipuri de compartimente, relații organizatorice, nivelurile și ponderea ierarhică);

Evaluarea inițială a competențelor prin susținerea unui test de evaluare și a unei probe practice - prezentarea structurii organizatorice a unei agenții de turism, a funcțiilor și rolurilor fiecărui birou turistic.

- Formarea grupelor de lucru

Ziua 2- Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participanților potențialul turistic al zonei Granadei și a Spaniei, segmentele de clientelă, factorii care stimulează sau frânează circulația turistică, elementele componente ale pieței turistice;

Participantul, sub supravegherea tutorilor de stagiu:

- realizează o analiză a potențialului turistic al zonei Granadei și a Spaniei în general;
- Identifică segmentele de clientelă după: criterii geografice, demografice, psihologice, venituri, motivația călătoriei
- Precizează factorii care stimulează sau frânează circulația turistică: venituri disponibile pentru turism, oferta turistică, prețuri, tarife, timp liber
- detaliază elementele componente ale pieței turistice și studiază activitățile specifice și proiectele în care este implicată firma;
- va completa caietul de practică și fișa de lucru individuală zilnică .

Ziua 3 Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participanților preferințele și obiceiurile de călătorie, tipuri de produse turistice ale firmei, o ofertă turistică, instrumente de organizare a activității agenției de turism;

- Participantul, sub supravegherea tutorilor de stagiu:

- identifică preferințe și obiceiuri de călătorie privind: mijlocul de transport, forme de cazare și de alimentație, sezoane, durata medie a sejurului, frecvența călătoriilor, destinații, forma de turism
- analizează diferite tipuri de produse turistice ale firmei și modul în care se stabilește prețul produsului turistic;

- întocmește o ofertă turistică;

- instrumente de organizare a activității agenției de turism (organigrama, fișa postului și regulamentul de organizare și funcționare),

- va completa caietul de practică și fișa de lucru individuală zilnică:

Ziua 4 Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participanților mijloacele de promovare a ofertei turistice, întocmirea și editarea unui material publicitar, întreprinderile concurente de pe piață;

- Participantul, sub supravegherea tutorilor de stagiu:

- identifică mijloacele de promovare a ofertei turistice;

- întocmește un material publicitar și îl editează;

- evidențiază întreprinderi concurente de pe piață: alte agenții de turism, companii de transport,

organizații turistice cooperatiste, cluburi, asociații;

- > va completa caietul de practică și fișa de lucru individuală zilnică

➤

Ziua 5 Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participanților ofertele concurenților, cum se realizează o campanie publicitară și cum se elaborează sondajele de opinie adresate clienților;

Participantul, sub supravegherea tutorilor de stagiu:

- analizează oferta concurenților privind: serviciile oferite, mijloace de promovare folosite, tarife practicate, canale de distribuție folosite

- asistă la o prezentare a modului în care se realizează o campanie publicitară;

- identifică diferite modele de sondaje de opinie adresate clienților și elaborează întrebări pentru un chestionar de satisfacție adresat clienților;

> va completa caietul de practică, fișa de lucru individuală zilnică, chestionarul de satisfacție săptămânal și fișa de evaluare săptămânală

Evaluare săptămânală:

Participantul va realiza o prezentare a modului în care este organizată agenția de turism și a unui material de promovare a unui obiectiv turistic din zona Granadei și îl va încadra într-o campanie publicitară.



SĂPTĂMÂNĂ II – Tema: “Vânzarea de bilete pentru transportul public”

Ziua 6: Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participantilor atribuțiile biroului transporturi, modalitățile de comercializare a transportului de pasageri, avantajele oferite de fiecare modalitate de transport, realizează o demonstrație de întocmire a unui bilet de avion;

Participantul, sub supravegherea tutorilor de stagiu, va efectua următoarele activități practice:

- identifica atribuțiile biroului transporturi;
- analizează diferitele modalități de comercializare a transportului de pasageri;
- Informează turiștii în legătură cu avantajele oferite de fiecare modalitate de transport / avantaje: confort, tarife, orare, viteză, servicii suplimentare, numărul de bagaje acceptat, etc
- asista la o demonstrație de întocmire a unui bilet de avion;
- completează caietul de practică, fișa individuală de lucru zilnică;

Ziua 7: Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participantilor cum se completează documentele folosite la cumpărarea unui bilet de avion cum se completează un contract cu un beneficiar al serviciului de transport cum se realizează fișierele clienților;

Participantul, sub supravegherea tutorilor de stagiu, va efectua următoarele activități practice:

- detaliază completarea documentelor folosite la cumpărarea unui bilet de avion :

Documente: fișa de rezervare, documentul de călătorie cu funcțiuni multiple (MPD), excedentul de bagaje, rezervare bilet de avion, bilete de identificare a bagajelor, asigurarea de sănătate, biletul de avion, bilete pentru alte forme de transport turistic.

- calculează cheltuielile de transport și determină costurile unor oferte de transport;
 - analizează conținutul unui contract cu un beneficiar al serviciului de transport;
 - realizează și analizează fișierele clienților;
- completează caietul de practică și fișa individuală de lucru zilnică

Ziua 8: Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participantilor o ofertă de călătorie cu diferite tipuri de curse, cum se întocmesc și se vând biletele de călătorie;

Participantul, sub supravegherea tutorilor de stagiu, va efectua următoarele activități practice:

- întocmește o ofertă de călătorie cu diferite tipuri de curse și aranjamente: - pentru transporturile rutiere, feroviare și aeriene ;
- întocmește bilete de călătorie pentru toate transporturile - rutiere, feroviare și aeriene - și participă la vânzarea acestora;

➤ Completează caietul de practică și fișa individuală de lucru zilnică;

Ziua 9: Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participantilor diferite tipuri de curse și legături aeriene, cum se determină tariful de transport și cum se realizează o ofertă de transport;

Participantul, sub supravegherea tutorilor de stagiu, va efectua următoarele activități practice:

- analizează diferite tipuri de curse și legături aeriene - cursele de linie: inclusive tour, part charter; cursele charter: charter de grup, charter inclusive tour, charter pentru uz propriu, charter specializat;

- determină tariful de transport;
- realizează o ofertă de transport;
- Completează caietul de practică și fișa individuală de lucru zilnică;
-

Ziua 10: Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participantilor o ofertă de transport cu avionul către o destinație turistică la alegere, cum se calculează costurile de transport, cum se emit și se vând biletele de avion;

Participantul, sub supravegherea tutorilor de stagiu, va efectua următoarele activități practice:

- Realizează o ofertă de transport cu avionul către o destinație turistică la alegere;
- Calculează costurile de transport;
- Emite și vinde bilete de avion;

Participantul, completează caietul de practică, fișa individuală de lucru și fișa de evaluare săptămânală

Evaluare

- proba practică 1 : întocmirea unei oferte și a unui traseu de călătorie cu avionul,
- proba practică 2 : emiterea unui bilet de călătorie și întocmirea unei facturi ;
-

SĂPTĂMÂNĂ III - Tema: “Vânzarea de servicii turistice; Colaborarea cu prestatorii de servicii turistice “

Ziua 11: Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participantilor cum se gestionează biletele de călătorie, care sunt metodele de investigare a personalității clienților, ce este metoda proiectivă de investigare a nevoilor clienților, cum se vând serviciile turistice;

Participantul, sub îndrumarea tutorilor, vor efectua activități practice:

- detaliază gestionarea biletelor de călătorie: chitanță, Registrul de casă



Programul de
Învățare pe
tot parcursul vieții

UNIUNEA EUROPEANĂ

- analizează diferitele metode de investigare a personalității clienților;
- folosesc metoda proiectivă de investigare a nevoilor clienților;
- aprofundează vânzarea de servicii turistice:
 - Cunoașterea nevoii: ascultând, punând întrebări
 - Servicii turistice:
 - izolate: de primire și de acces
 - complexe: voiaje generice și voiaje forfetare;
- Completează caietul de practică și fișa individuală de lucru zilnică

Ziua 12: Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participantilor principalii prestatori de servicii ai firmei de stagiu, elementele componente și structura produsului turistic, detaliaza prețul de vânzare;

Participantul, sub supravegherea tutorilor de stagiu, va efectua următoarele activități practice:

- identifică principalii prestatori de servicii ai firmei de stagiu;
- Determină elementele componente ale unui produs turistic;
- aprofundează elementele componente și structura produsului turistic prin elaborarea unei oferte de produs turistic;
- aprofundează prețul de vânzare: pe baza devizului estimativ, ținând cont de costurile serviciilor de transport, de primire și de agenție
- Completează caietul de practică și fișa individuală de lucru zilnică

Ziua 13: Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participantilor cum se realizează satisfacția clientului, fișierul clientului, diferite tipuri de contracte de prestări servicii, diferite tipuri de produse turistice;

Participantul, sub supravegherea tutorilor de stagiu, va efectua următoarele activități practice:

- Evaluează satisfacția clientului prin: sondaje de opinie, fișierul clienților, monitorizarea vânzărilor
- Aprofundează fișierul clientului: elemente de identificare, informații în legătură cu sejururile, observații privind individualizarea cererii
- detaliază diferite tipuri de contracte de prestări servicii;
- Elaborează diferite tipuri de produse turistice prin corelarea elementelor de cerere și ofertă;
- Completează caietul de practică și fișa individuală de lucru zilnică

Ziua 14: Tutorele de stagiu va prezenta tuturor participantilor operațiunile de monitorizare a vânzării produselor turistice, clauzele contractuale, un contract de prestări servicii turistice și cum se promovează serviciile prestatorilor;

Participantul, sub supravegherea tutorilor de stagiu, va efectua următoarele activități practice:

- realizează operațiuni de monitorizare a vânzării produselor turistice;
- detaliază clauzele contractuale: obiectul contractului, durata, contingentul de spații de cazare sau mijloace de transport, prețuri, clauze de acces la contingent, clauze de plată, garanția contractuală, răspunderea contractuală
- Întocmește un contract de prestări servicii turistice;
- Promovează serviciile prestatorilor prin: cataloage, broșuri, pliante, casete video, etc.
- Completează caietul de practică și fișa individuală de lucru zilnică;

Ziua 15: Evaluarea finală se va realiza :

A) printr-o probă practică:

- Completarea unei fișe a postului
- completarea unor documente necesare vânzării unui pachet turistic: rezervare bilet de avion, documentul de călătorie cu funcțiuni multiple (MPD), asigurarea de sănătate;
- Realizarea unei oferte de transport cu avionul către o destinație turistică la alegere;

B) colocviu de evaluare : sustinerea unui portofoliu;

- > Participantul va primi un certificat Europass Mobility , emis de instituția de trimitere și validat de instituția de primire.



- Sarcinile formabilului:

- să relaționeze cu echipa de lucru,
- să rezolve probleme legate de calitate serviciilor turistice furnizate de agenție;
- să întocmească programe și oferte turistice;
- să efectueze operații specifice agenției de turism:vânzarea de servicii de transport și de servicii turistice;
- să își dezvolte limbajul tehnic și abilitățile de a comunica într-o limbă străină;
- să își verifice prin practică cunoștințele dobândite la școală;
- să planifice, să organizeze și să coordoneze sarcini multiple;
- să lucreze respectând normele de protecția muncii și regulamentul intern al organizației de primire.

-Monitorizarea și mentoratul participantului:

Gupul Școlar „C.A.Rosetti” din Constanta , organizația de trimitere, monitorizarea plasamentului prin cei doi profesori însoțitori ai grupului de elevi și prin câte o vizită de monitorizare. Persoana care efectuează monitorizarea este prof. Nica Elvira director al școlii și membru al echipei de proiect. Monitorizarea se va face în a treia săptămână a stagiului , între 8-14.10.2012.

Metode și instrumente de monitorizare utilizate de profesorii însoțitori :

- discuții individuale zilnice cu participanții;
- trei discuții de grup, la începutul practicii, la finalul primei săptămâni și la sfârșitul perioadei de practică;
- chestionare de monitorizare, după săptămâna I, pentru stabilirea gradului de satisfacție privind derularea mobilității;
- vizite la locul de stagiu în vederea urmării respectării programului de formare zilnic;
- acordarea de sprijin și îndrumare participanților pentru realizarea sarcinilor de formare;
- analiza fișelor individuale de lucru zilnice împreună cu tutorii de stagiu și acordarea unui feed-back participanților;

Obiective ale vizitei de monitorizare:

1. observarea modului de desfășurare a activităților prevăzute în program;
2. verificarea corelării dintre activitățile prevăzute și cele efectuate;
3. analiza problemelor existente în desfășurarea programului și stabilirea unor măsuri ameliorative, dacă acestea sunt necesare

Organizația de primire: Viajes Turing Activa va monitoriza plasamentul prin tutorii de stagiu prin următoarele metode și instrumente de monitorizare:

- oferirea unui sprijin logistic permanent participanților la plasament pe toată durata stagiului de formare;
- observarea zilnică a participantului cu scopul de a urmări și sprijini participantul să dobândească cunoștințele și abilitățile propuse în cadrul proiectului;
- discuții zilnice cu participantul privind sarcinile de lucru propuse și modul lor de îndeplinire;
- întâlniri săptămânale pentru verificarea stadiului realizării programului de stagiu;
- verificarea , împreună cu mentorii români a fișelor de lucru individuale ale participantului;
- analiza chestionarelor săptămânale de satisfacție din prima săptămână de plasament;
- colaborare permanentă cu profesorii însoțitori ai organizației de trimitere;

Evaluarea și validarea plasamentului:

Evaluarea competențelor, abilităților și cunoștințelor dobândite de către participanți se va efectua de către tutorii de stagiu, împreună cu mentorii și monitorul român:

Evaluarea inițială – probă practică

-analiza interactivă în cadrul grupului a produselor activității practice

Evaluarea pe parcurs se va realiza prin următoarele metode și instrumente:

- probe orale: chestionare orală pe baza de fișă de evaluare; interviu de progres;
- probe practice și analiza produselor realizate de participanți;
- completarea fișei de evaluare individuală;
- completarea chestionarelor de evaluare ;
- grile de evaluare pentru evaluarea aplicațiilor și produselor realizate pe parcursul stagiului;

Evaluarea finală se va realiza :

A) printr-o probă practică:

- Completarea unei fișe a postului
- completarea unor documente necesare vanzării unui pachet turistic: rezervare bilet de avion, documentul de călătorie cu funcțiuni multiple (MPD), asigurarea de sănătate;
- Realizarea unei oferte de transport cu avionul către o destinație turistică la alegere;



Programul de
Învățare pe
tot parcursul vieții

UNIUNEA EUROPEANĂ

B) colocviu de evaluare : sustinerea unui portofoliu
Se va realiza o fișă personală a fiecărui participant în care se vor consemna rezultatele evaluării.
Evaluarea la nivelul proiectului se face prin analiza:
-produselor realizate în timpul derulării plasamentului;
-portofoliul de evaluare finală.

Validarea stagiului : Se va realiza pe baza Certificatului Europass Mobility emis de către instituția de trimitere și semnat de către organizația de primire, în care sunt consemnate rezultatele învățării dobândite prin stagiul sub formă de competențe, abilități și cunoștințe evaluate.

III. ANGAJAMENTUL PĂRȚILOR IMPLICATE

Prin semnarea prezentului document, participantul, organizația de trimitere și organizația de primire (și organizația intermediară dacă este cazul) confirmă respectarea principiilor stipulate în Angajamentul pentru Calitate în Programul Leonardo da Vinci atașat .

(vă rugăm să mai adaugați o casetă pentru semnătura organizației intermediare- dacă este cazul)

PARTICIPANTUL:

Semnătura participantului

..... Data: 25 .10.2012

BENEFICIARUL GRUPUL ȘCOLAR” C.A.Rosetti” Constanța

Confirmăm aprobarea acestui program de formare .

La finalizarea programului de formare, organizația va emite un certificat Europass Mobility *către participant*

Numele și semnătura reprezentantului legal al beneficiarului

Stampila organizației

Prof. Nica Elvira Data:25.10.2012

ORGANIZAȚIA DE TRIMITERE : Denumire

(se completează numai dacă beneficiarul este altul decât organizația de trimitere)

Confirmăm aprobarea acestui program de formare .

La finalizarea programului de formare, organizația va emite un certificat Europass Mobility, *către participant*

Numele și semnătura reprezentantului legal al organizației de trimitere

Stampila organizație

..... Data

ORGANIZAȚIA DE PRIMIRE: **Viajes Turing Activa**

Confirmăm aprobarea acestui program de formare.

La finalizarea programului de formare, organizația va completa un certificat Europass Mobility *către participant*.

Numele și semnătura reprezentantului legal al organizației de primire:

Juan Peraez,director

stampila organizației

.....

Data: .29.10.2012



ORGANIZAȚIA INTERMEDIARĂ

MEP EUROPROJECT Granada

Confirmăm aprobarea acestui program de formare.

La finalizarea programului de formare, organizația va completa un certificat Europass Mobility către *participant*.

Numele și semnătura reprezentantului legal al organizației de primire:

Maria del Carmen Espartero

Stampila organizatiei

.....

Data: 29.10.2012



Lifelong Learning Programme

MOBILITATE LEONARDO DA VINCI ANGAJAMENTUL PENTRU CALITATE ÎN PLASAMENTE

ORGANIZAȚIA DE TRIMITERE SE ANGAJEAZĂ SĂ:

Definească	<i>obiectivele plasamentului, în termeni de abilități și competențe dezvoltate.</i>
Aleagă	<i>cele mai potrivite țări de destinație, organizații de primire, durată a proiectului și conținut al plasamentului pentru a fi atinse aceste obiectiv.</i>
Seleționeze	<i>participanții pe baza unor criterii clar definite și transparente.</i>
Pregătească,	<i>participanții în colaborare cu organizațiile partenere, referitor la condițiile practice, profesionale și culturale din țara organizației de primire, în particular prin pregătire lingvistică adaptată la nevoile profesionale ale participanților.</i>
Stabilească	<i>un contract, care să includă un accord de formare, al cărui conținut să fie transparent pentru toate părțile implicate în proiect.</i>
Gestioneze	<i>aranjamentele practice de transport, cazare, asigurări de sănătate/sociale, vize și permise de muncă.</i>
Evalueze	<i>împună cu fiecare participant rezultatele privind dezvoltarea personale și profesionale dobândite prin participarea la Programul Leonardo da Vinci.</i>

ORGANIZAȚIA INTERMEDIARĂ (DACĂ ESTE CAZUL) SE ANGAJEAZĂ SĂ:

Aleagă	<i>cele mai potrivite organizații de primire și să se asigure că acestea sunt capabile să realizeze obiectivelor plasamentului.</i>
Furnizeze	<i>Coordonatele de contactare tuturor părților implicate în proiect și să asigure toate condițiile necesare realizării optime a plasamentului anterior plecării în stagiu a participanților.</i>

ORGANIZAȚIA DE TRIMITERE ȘI ORGANIZAȚIA DE PRIMIRE SE ANGAJEAZĂ SOLIDAR SĂ:

Negocieze	<i>programul de formare adaptat pentru fiecare participant (dacă este posibil în cursul vizitelor pregătitoare).</i>
Convină	<i>asupra mecanismelor de monitorizare și mentorat.</i>
Implementeze	<i>procedurile agreeate de validare, pentru a asigura recunoașterea abilităților și competențelor dobândite.</i>
Stabilească	<i>canale de comunicare potrivite pentru toate părțile, inclusiv pentru participanți.</i>
Evalueze	<i>derularea proiectului în mod continuu și să ia măsurile necesare atunci când este cazul.</i>

ORGANIZAȚIA DE PRIMIRE SE ANGAJEAZĂ SĂ:

Faciliteze	<i>înțelegerea culturii și mentalităților din țara gazdă.</i>
Aloce	<i>sarcinile și responsabilitățile participanților în conformitate cu cunoștințele, abilitățile și competențele acestora și cu obiectivele de formare și să echipeze și să sprijine necesar participanților.</i>
Desemneze	<i>un tutor cu sarcina de monitorizare a progresului în formarea participanților.</i>
Asigure	<i>suport practic, dacă este nevoie.</i>
Verifice	<i>dacă participanții beneficiază de asigurări corespunzătoare.</i>

PARTICIPANTUL SE ANGAJEAZĂ SĂ:

Respecte	<i>toate condițiile negociate pentru plasamentul său și se angajează să facă tot posibilul pentru a realiza cu succes plasamentul.</i>
Respecte	<i>regulile și regulamentul organizației de primire, programul normal de lucru al acesteia, codul de conduită și regulile de confidențialitate.</i>
Comunice	<i>organizației de trimitere orice probleme sau modificări referitoare la plasament.</i>
Prezinte	<i>Un raportul într-un format specificat, la încheierea plasamentului, împreună cu documentele financiare justificative solicitate.</i>