

Șofer de taxi profesionist – 8 unități

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPAȚIONAL

Ocupația : ȘOFER DE TAXI PROFESIONIST

Domeniul : Comerț și servicii

București 2002

Șofer de taxi profesionist – 8 unități

Unitatea pilot:

Uniunea Națională a Transportatorilor Rutieri din România – Centrul pentru Evaluare Ocupațională în Transporturi (CevoTrans)

Coordonator proiect standard ocupațional:

Cornelia Năstase

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Daniela Popescu – Compania „Taxi Alexander”

Alina Vezureanu – Compania „Taxi Total”

Roxana Radu – UNTRR

Felicia Țânț - UNTRR

Referenți de specialitate:

Ioan Bivolaru – deputat în Parlamentul României, inițiatorul legii taximetriei

Ion Anghel – asociat unic, compania de taximetrie „Cris Taxi”

Vasile Ștefănescu – asociat unic, compania de taximetrie „Rodell”

Robert Megheși – patron, compania de taximetrie „Taxi 2000”

Dumitru Vezureanu – administrator, compania de taximetrie „Taxi Total”

Henrieta Bădescu – patron, compania de taximetrie „Prof Taxi”

Ștefan Palade – asociat, compania de taximetrie „Glucoza”

Remus Nedelcu – director, compania de taximetrie „Tess Taxi”

Dan Stresa – director, compania de taximetrie” Era”

Georgeta Puiu – director, compania de taximetrie”Mondial”

Florin Mihalcea – asociat unic, compania de taximetrie”Genau”

Standard aprobat de COSA la data de : 15.12.2002

Cod COSA : O

© copyright 2002 , CevoTrans - COSA.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fără acordul CevoTrans - COSA.

Descrierea ocupației

Prezentul standard ocupațional se referă la competențele șoferului profesionist de taxi care execută transporturi rutiere de persoane și bunuri în regim taxi.

Rolul standardului ocupațional privind “șoferul taxi profesionist” este în principal acela de a asigura angajatorului posibilitatea de testare și verificare a competențelor pentru personalul ce se angajează în această funcție.

Ocupația de șofer profesionist (cel care conduce un autovehicul angajat într-un transport rutier public sau în interes propriu), presupune o activitate complexă, retribuită în raport de foarte mulți factori cum sunt: capacitatea autovehiculului, tipul și categoria transporturilor, calitatea și eficiența transportului, gradul de securitate realizat pentru autovehicul, persoane și bunuri în procesul de transport, gradul de optimizare al procesului de transport, profesionalismul în activitate respectarea reglementărilor privind securitatea rutieră, protecția muncii și P.S.I., protecția mediului înconjurător etc.

Toate aceste elemente se regăsesc în principal într-o serie de competențe ce se referă la:

1. servirea clienților
2. oferirea de informații turistice
3. respectarea procedurilor de lucru pe durata schimbului
4. asigurarea securității pasagerilor și a bunurilor
5. întocmirea și păstrarea documentelor specifice
6. comunicarea eficientă
7. efectuarea tranzacțiilor monetare
8. utilizarea unei limbi străine de circulație internațională (engleză).

În general șoferul profesionist, de la plecare și până la terminarea cursei, este și managerul și executantul sarcinii de transport, preocupările de bază axându-se pe asigurarea confortului și siguranței clientului, pe securitatea rutieră și a mediului, îndeplinirea activității conform planificării, asigurarea documentelor necesare și soluționarea tuturor situațiilor ivite în timpul executării cursei.

UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ

Domeniul de competență	Nr. crt.	Titlul unității
Competențe specifice ocupației	1	Servirea clienților
	2	Oferirea informațiilor turistice
	3	Respectarea procedurilor de lucru pe durata schimbului
	4	Asigurarea securității pasagerilor și a bunurilor
	5	Întocmirea și păstrarea documentelor specifice
Competențe fundamentale	6	Comunicarea eficientă
Competențe generale la locul de muncă	7	Efectuarea tranzacțiilor monetare
	8	Utilizarea unei limbi străine de circulație internațională

UNITATEA 1

SERVIREA CLIENȚILOR

Descriere:

Unitatea se referă la competența șoferului de taxi de a efectua transportul pasagerilor (și după caz produse, pachete, colete, diferite comenzi primite prin dispecerat) în condiții de siguranță și respectând legislația în vigoare.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

CRITERII DE REALIZARE

1. Identifică clienții

- 1.1. Clienții sunt identificați prin baleierea zonelor aglomerate sau cu potențial crescut, în funcție de momentul zile și evenimentele ce au loc.
- 1.2. Tehnicile de căutare a clienților sunt aplicate astfel încât să se asigure utilizarea eficientă a timpului și a combustibilului.
- 1.3. Legătura cu dispeceratul este menținută în permanență pentru a răspunde solicitărilor primite.

2. Execută transportul pasagerilor

- 2.1. Solicităților dispeceratului sau clienților sunt onorate cu promptitudine.
- 2.2. Pasagerii sunt întâmpinați cu politețe, salutați și ajutați la urcarea în autovehicul.
- 2.3. Locul de destinație a pasagerilor este clarificat cu atenție și verificat dacă este cazul prin consultarea hărților sau a dispeceratului.
- 2.4. Aparatul pentru înregistrarea călătoriei este utilizat corect, conform instrucțiunilor și reglementărilor în vigoare.
- 2.5. Pasagerii sunt duși la destinație pe drumul cel mai direct și practicabil sau, conform solicitărilor acestora.

3. Identifică și oferă ajutor clienților cu nevoi speciale

- 3.1. Pasagerii cu nevoi speciale sunt identificați corect pe baza observării atente a acestora.
- 3.2. Tipul nevoilor speciale este stabilit cu promptitudine și discreție, fără a pune întrebări despre acest subiect.
- 3.3. Persoanele cu nevoi speciale sunt tratate cu răbdare și înțelegere.
- 3.4. Ajutul se acordă numai după ce pasagerul își dă permisiunea și acceptă să fie asistat.
- 3.5. Asistența acordată pasagerilor cu nevoi speciale

Șofer de taxi profesionist – 8 unități

4. Execută alte comenzi

5. Ține sub control situațiile dificile

este consistentă și în conformitate cu tipul nevoii.

3.1. comenzi primite telefonic sau prin dispecerat pentru livrarea de bunuri, obiecte, etc.

5.1. Reclamațiile primite de la clienți sunt ascultate cu calm și atenție și tratate cu responsabilitate.

5.2. Reclamațiile aflate sub controlul șoferului sunt soluționate cu promptitudine sau asumate și justificate cu argumente valide.

5.3. Reclamațiile a căror soluționare intră în responsabilitatea companiei de taximetre sunt înregistrate în jurnalul de bord (foaia de parcurs) conform procedurilor companiei, sau registru de sugestii de reclamații.

5.4. Tratamentul neadecvat din partea pasagerilor dificili este evaluat cu obiectivitate și ținut sub control în mod adecvat, în funcție de gravitatea situației.

5.5. Situațiile speciale sunt raportate conform procedurilor companiei.

GAMA DE VARIABLE

- Ajutorul se referă la: deschiderea portierelor, plasarea cu atenție a bagajelor....;

- Reclamații aflate sub controlul șoferului: curățenia și starea tehnică a autovehiculului, întârziere Ținerea sub control și a tratamentului necorespunzător aplicat de pasagerii dificili se realizează prin:

- păstrarea calmului, evitarea reacțiilor exagerate;
- oferirea de soluții alternative;
- găsirea soluțiilor pentru a ajunge la înțelegere cu pasagerul;
- solicitarea pasagerului să părăsească vehiculul, dacă nu se ajunge la un compromis acceptabil;
- raportarea situației către dispecerat, dacă este cazul.
- reglementările în vigoare se referă la legislația referitoare la activitatea de taximetrie și la procedurile companiei.
- clienții cu nevoi speciale sunt persoane cu deficiențe de vorbire, auz, vedere, motorii sau mintale;
- asistența acordată pasagerilor cu diferite nevoi speciale depinde de tipul nevoii și anume:
 - pasagerii în vârstă: acordarea de timp suplimentar pentru urcarea în/coborârea din taxi
 - pasagerii cu deficiențe vizuale: ajutor la urcarea în /coborârea din taxi; oferirea brațului pentru a merge spre/de la mașină, oferirea de detalii privind eventualele obstacole din cale, nedistragerea atenției câinilor utilitari / de însoțire
 - pasageri cu deficiențe auditive: pronunțarea cuvintelor drept în față, exprimare clară și într-un ritm încetinit (vorbiți rar), utilizarea de semne și gesturi pentru comunicare, utilizarea de hârtie și creion pentru facilitarea comunicării,
 - vorbitorii de limbi străine: folosirea limbajului semnelor, utilizarea de desene, hărți, utilizarea de hârtie și instrumente de scris pentru facilitarea comunicării.

Șofer de taxi profesionist – 8 unități

- pasageri cu deficiențe motorii: acordarea de asistență fizică, susținerea sau ajutor la manevrarea căruciorului.

GHID PENTRU EVALUARE

Cunoștințe:

- citirea și interpretarea hărților și a ghidurilor (orientarea pe hartă);
- legislația specifică și procedurile companiei privind obligațiile șoferului de taxi;
- politica companiei
- instrucțiuni de utilizarea a aparatului de taxat;
- tipuri de nevoi speciale

Aptitudini/atitudini:

- atenție
- politețe
- tact, diplomație
- răbdare, înțelegere
- perspicacitate
- inițiativă
- capacitate de analiză și evaluare

La evaluare se va urmări:

- Utilizarea eficientă a timpului și a combustibilului
- Identificarea corectă a solicitării clienților și ducerea lor la destinație pe drumul cel mai direct;
- Politețea și diplomația în relațiile cu pasagerii;
- Identificarea nevoilor speciale ale pasagerilor și tratarea lor adecvată;
- Capacitatea de a ține sub control situațiile speciale ivite în relațiile cu clienții

UNITATEA 2

OFERIREA INFORMAȚIILOR TURISTICE

Descriere

Unitatea se referă la competența șoferului de taxi de a oferi clienților informații utile privind obiectivele turistice, posibilități de cazare, recreere etc. astfel încât să promoveze serviciile turistice și atracțiile zonei într-o manieră pozitivă și care să crească interesul pasagerilor față de zona respectivă.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Identifică tipul informațiilor solicitate

2. Identifică și accesează sursele de informare necesare

3. Oferă informațiile solicitate

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Necesitatea și avantajele oferirii de informații turistice pasagerilor este înțeleasă corect.

1.2. Informațiile solicitate de client sunt identificate corect prin întrebări clarificatoare.

2.1. Sursele de informare sunt identificate corect, în funcție de natura informațiilor solicitate.

2.2. Sursele de informare sunt consultate cu atenție și utilizate corect, fiind consultate surse suplimentare dacă este cazul.

2.3. Informațiile sunt selectate cu discernământ și verificate cu atenție înainte de oferirea lor.

3.1. Informațiile oferite sunt în conformitate cu solicitările clientului.

3.2. Informațiile sunt oferite clar și pe înțelesul clientului, verificându-se înțelegerea corectă a acestora de către client.

3.3. Oferirea informațiilor se face numai după verificarea atentă a acestora.

3.4. Oferirea informațiilor se face pe un ton politicos și cu răbdare.

GAMA DE VARIABLE

Informațiile solicitate de clienți pot privi:

- posibilități de cazare și masă: hoteluri, campinguri, moteluri, pensiuni, restaurante, cofetării etc.
- posibilități de transport
- obiective culturale: muzee, monumente istorice, teatre, operă, filarmonică etc.
- oferte de recreere: pârtii de schi, parcuri sportive, piscine, parcuri de distracții,
- evenimente: festivaluri, târguri și expoziții, conferințe,

Șofer de taxi profesionist – 8 unități

- posibilități de transport: căi ferate, transport maritim sau fluvial, gondolă, funicular;
- servicii: centre de informare, bănci, magazine, stații de produse petroliere, agenții turistice etc.

Avantajele oferirii de informații turistice:

- creșterea satisfacției clienților prin folosirea de șoferi cu un nivel superior de pregătire, conform standardului ocupațional – modulul pentru servicii de lux.
- creșterea veniturilor companiei prin oferirea de servicii de lux
- promovarea serviciilor turistice din zonă
- etc.

Sursele de informare pot fi:

- publicații: hărți, ghiduri (ghidul orașului, ghidul străzilor), broșuri, pliante, cartele de telefoane etc.
- media: ziare, reviste, radio-TV etc.
- organizații: birouri de turism, cameră de comerț, primărie, companii de taximetre etc.

GHID PENTRU EVALUARE

Cunoștințe:

- tipuri de informații ce pot fi solicitate
- surse de informații și consultarea lor
- citirea hărților și a ghidurilor (orientarea pe hartă)

Aptitudini/atitudini:

- atenție
- sollicitudine
- amabilitate
- corectitudine
- responsabilitate

La evaluare se urmărește:

- Corectitudinea identificării solicitărilor clientului
- Utilizarea corectă a surselor de informații
- Calitatea informațiilor oferite pasagerilor: informații corecte, complete și în acord cu solicitările clienților;

UNITATEA 3

RESPECTAREA PROCEDURILOR DE LUCRU PE DURATA SCHIMBULUI

Descriere

Unitatea se referă la competența șoferului de taxi de a cunoaște și aplica procedurile pentru desfășurarea activității specifice pe durata schimbului precum și realizarea operațiilor premergătoare intrării în /ieșirii din schimb asigurând astfel servicii de calitate și în conformitate cu politica companiei și legislația în vigoare.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Efectuează operațiile pregătitoare intrării în schimb

2. Respectă procedurile de lucru pe durata schimbului

CRITERII DE REALIZARE

- 1.1. Verificarea tehnică a autovehiculului și a echipamentelor din dotare se face cu atenție și responsabilitate identificând toate deficiențele.
- 1.2. Dotarea autovehiculului este verificată cu atenție asigurând toate elementele necesare, conform legislației în vigoare.
- 1.3. Neregulile constatate sunt eliminate cu profesionalism sau, funcție de gravitatea lor, raportate pentru a fi remediate de persoane împuternicite.
- 1.4. Curățenia autovehiculului este verificată cu atenție și acțiunile ce se impun sunt întreprinse cu promptitudine pentru asigurarea unui climat optim clienților
- 1.5. Igiena personală este verificată cu minuțiozitate și măsurile ce se impun sunt luate cu promptitudine pentru a se asigura confortul clienților.
- 1.6. Ținuta este decentă și inspectată cu grijă pentru a afișa un aspect plăcut și îngrijit.
- 1.7. Elementele de identificare (ecuson, aparat de taxat, tarif, etc) sunt afișate la loc vizibil, conform reglementărilor și politicii companiei.
- 2.1. Aparatul de taxat este utilizat corect, respectând întocmai instrucțiunile și legislația în vigoare.
- 2.2. Interiorul autovehiculului este inspectat cu atenție după fiecare pasager identificând eventualele obiecte uitate sau lăsate intenționat în mașină.
- 2.3. Interiorul autovehiculului este curățat cu grijă după fiecare pasager.
- 2.4. Politica companiei este respectată întocmai și eventualele situații de urgență sunt raportate

3.Efectuează operațiile de ieșire din schimb

conform procedurilor.

3.1. Mașina este predată conform procedurilor companiei.

3.2. Bani se predau personal la casieria companiei sau schimbului în acest scop, conform regulamentului interior al companiei.

3.3. Verificarea tehnică a autovehiculului și a echipamentelor din dotare se face cu atenție și responsabilitate identificând toate deficiențele.

3.4. Neregulile constatate sunt eliminate cu profesionalism sau, funcție de gravitatea lor, raportate pentru a fi remediate de persoane împuternicite.

3.5. Curățenia autovehiculului este verificată cu atenție și acțiunile ce se impun sunt întreprinse cu promptitudine pentru asigurarea unui climat optim clienților

GAMA DE VARIABLE

- Verificarea tehnică zilnică a autovehiculului și a echipamentelor din dotare cuprinde:

- verificarea funcționării corecte a frânelor
- verificarea funcționării corecte a sistemului de iluminare și semnalizare;
- verificarea pneurilor;
- nivelul combustibililor și lubrifianților (benzină/motorină, ulei motor, ulei transmisie,)
- nivelul fluidelor (lichid de frână, apă sau lichid antigel);
- verificarea funcționării corecte a ștergătorului de parbrize și a ușilor;
- verificarea funcționării stației de emisie-recepție, a aparatului de taxat etc.

- Dotarea autovehiculului trebuie să cuprindă: documentele vehiculului (certificat de înmatriculare, talon , foaie de parcurs), documentele de asigurare personală, permis de conducere, ecuson, chitanțier, instrument de scris, condică de sugestii și reclamații (jurnal de bord), monedă divizionară.

- Curățenia autovehiculului vizează compartimentul de pasageri, portbagajul și exteriorul autovehiculului;

- Igiena personală se referă la: curățenia corpului, curățenia și îngrijirea părului, curățenia dinților și respirația proaspătă, utilizarea deodorantelor și a produselor cosmetice adecvate.

- Ținuta corespunzătoare este asigurată prin îmbrăcăminte decentă, curată, călcată și îngrijită; uniforma este purtată în funcție de politica și reglementările companiei.

- Elementele de identificare a companiei și șoferului : ecuson, licență, tarif, sigla, etc.

GHID PENTRU EVALUARE

Cunoștințe:

- mecanică și electricitate auto (cunoștințe generale privind verificarea și întreținerea autovehiculului)

- legislația în vigoare - articolele referitoare la dotarea autovehiculului; utilizarea aparatului de taxat, drepturile și obligațiile șoferului de taxi

- Instrucțiuni de utilizare a aparatului de taxat.

Șofer de taxi profesionist – 8 unități

Aptitudini/atitudini:

- atenție
- prudență
- îndemânare
- profesionalism
- responsabilitate
- minuțiozitate
- etc.

La evaluare se va urmări:

- Efectuarea corectă și cu îndemânare a tuturor operațiilor pregătitoare intrării în schimb sau ieșirii din schimb.
- Identificarea defecțiunilor sau neajunsurilor privind autovehiculul și eliminarea lor cu profesionalism sau după caz, raportarea lor cu promptitudine forurilor responsabile;
- Utilizarea corectă și în conformitate cu legislația specifică în vigoare

UNITATEA 4

ASIGURAREA SECURITĂȚII PASAGERILOR ȘI A BUNURILOR

Descriere

Unitatea se referă la competența șoferului de taxi de a conduce preventiv pentru a asigura securitatea personală, a pasagerilor și a mașinii precum și de a aplica cu promptitudine măsurile ce se impun în caz de pericol.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Conduce preventiv

2. Aplică N.P.M, N.P.S.I. precum și măsurile de siguranță

CRITERII DE REALIZARE

- 1.1. Elementele de rulare, frânare, iluminare și păstrarea vizibilității sunt întreținute corect și permanent pentru evitarea evenimentelor rutiere nedorite.
- 1.2. Legislația rutieră este respectată cu strictețe pentru a nu fi implicat în evenimente rutiere nedorite.
- 1.3. Tehnicile de conducere sunt însușite și aplicate cu strictețe astfel încât să fi evitate evenimentele rutiere nedorite.
- 1.4. Autovehiculul este exploatat/condus în condiții de siguranță maximă la parametrii recomandați de fabricant, evitându-se manevrele bruște.
- 1.5. Conducerea autovehiculului se face păstrând calmul la volan și manifestând o atitudine politicoasă în relațiile cu pietonii și cu ceilalți participanți la trafic.
- 2.1. Normele de protecția muncii și P.S.I. sunt însușite și respectate întocmai.
- 2.2. Autovehiculul și amenajările / dotările speciale care îl deservește sunt exploatate în condiții de siguranță, respectând întocmai regulamentele/manualele de exploatare și NPM specifice.
- 2.3. Sculele, dispozitivele și AMC-urile folosite în cazul reparațiilor (penelor) în traseu, sunt utilizate cu atenție conform recomandărilor, pentru evitarea accidentărilor.

3. Sesizează pericole și aplică proceduri de urgență

2.4. Materialele și mijloacele de intervenție privind stingerea incendiilor sunt păstrate conform reglementărilor și folosite corespunzător în cazul apariției unui incendiu.

3.1. Posibilele incendii sunt identificate cu promptitudine și Normele PSI sunt aplicate corect.

3.2. Posibilele accidente rutiere sau pericolele de producere a acestora sunt tratate cu calm și măsurile de urgență sunt luate corect în funcție de situație.

3.3. Situațiile periculoase ce ar putea fi generate de pasageri sunt sesizate cu discreție și ținute sub control cu tact și responsabilitate.

3.4. Sursele de pericol sunt identificate, analizate cu atenție și eliminate imediat.

3.5. Sursele de pericol ce nu pot fi eliminate sunt raportate cu promptitudine persoanelor abilitate, procedându-se de urgență la evacuarea și protejarea pasagerilor sau la descărcarea mărfurilor.

3.6. Accidentele sunt semnalate și raportate cu promptitudine prin contactarea tuturor persoanelor abilitate.

3.7. Măsurile de prim ajutor sunt aplicate rapid și adecvat tipului de accident produs.

3.8. Măsurile de urgență și evacuare sunt aplicate corect și cu luciditate, respectând procedurile specifice.

GAMA DE VARIABLE

Pericole: incendii, accidente rutiere sau de muncă, pasageri periculoși

Accidente mecanice : loviri, răniri, fracturi; accidente respiratorii, arsuri, arsuri chimice, etc.

Măsurile de siguranță se referă la cele care privesc siguranța persoanei și a bunurilor transportate și constau în:

- păstrarea banilor în loc sigur, în afara razei de vizibilitate a pasagerilor;
- evitarea discuțiilor cu pasagerii privind încasările pe durata schimbului;
- evitarea etalării bijuteriilor scumpe;
- asigurarea, la parcare, a spațiului care să permită ieșirea rapidă în caz de pericol;
- păstrarea contactului permanent cu dispeceratul, prin intermediul stației de comunicare, utilizarea codurilor de urgență în timpul comunicării;
- păstrarea geamurilor închise și a ușilor blocate;
- evitarea deplasării pe alei întunecoase sau locuri dosnice iar dacă nu este posibil, intrați cu spatele

Șofer de taxi profesionist – 8 unități

pentru a rămâne cu fața la drumul de ieșire;

Măsurile de urgență în cazul accidentelor rutiere pot include următoarele:

- identificarea naturii accidentului și anunțarea salvării, poliției, dispeceratului etc.
- furnizarea informațiilor privind locul accidentului, gravitatea situației, măsurile luate etc.
- respectarea instrucțiunilor primite cu privire la: transportul pasagerilor la punctul medical cel mai apropiat;
- oferirea măsurilor de prim ajutor conform decretului privind circulația rutieră.

Situațiile periculoase se referă la:

- pasageri aflați în stare de ebrietate, pasageri care agresează verbal sau fizic, pasageri care refuză plata, pasageri cu comportare ciudată - urmăresc jaful (nu sunt siguri de destinația spre care doresc să meargă, își schimbă din mers destinația)

Tehnicile de conducere vizează: conducerea pe timpul nopții, conducerea pe vreme rea (carosabil umed, polei , etc), efectul alcoolului și al medicamentelor, efectul oboselii la volan.

Evitarea și ținerea sub control a situațiilor periculoase se face prin:

- observarea atentă a acțiunilor pasagerilor și a reacțiilor acestora
- cunoașterea în fiecare moment a locului în care se află autovehiculul
- utilizarea propriului instinct în privința unui anumit pasager dubios și refuzul serviciului, urmat de contactarea dispeceratului și explicarea motivului;
- păstrarea calmului;
- fermitate
- evitarea agresivității și a argumentărilor, a provocării pasagerilor
- influențarea în bine a cursului acțiunilor (solicitarea pasagerilor să părăsească autovehiculul, informarea dispeceratului, a poliției etc.)
- oferirea informațiilor necesare autorităților (rapoarte scrise sau verbale): descrierea suspectilor, locul și ora incidentului, natura incidentului

NPM se referă la:

- norme generale de protecție a muncii;
- norme departamentale ;
- norme specifice locului de muncă;

NPSI se referă la:

- norme generale;
- norme departamentale ;
- normele de circulație se referă la prevederile ce decurg din Decretul privind circulația pe drumurile publice și stabilirea și sancționarea contravențiilor;
- norme specifice locului de muncă;

Mijloace de primă intervenție pentru PSI: stingătoare cu praf și CO₂

GHID PENTRU EVALUARE

Cunoștințe:

- legislația rutieră,
- legislația privind circulația pe drumurile publice;
- regulamentele de întreținere și exploatare a autovehiculelor;
- măsuri de prim ajutor în caz de accidente
- norme PSI specifice

Aptitudini/atitudini:

Șofer de taxi profesionist – 8 unități

- atenție
- prudență
- responsabilitate
- vigilență
- promptitudinea reacțiilor;
- echilibru și stăpânire de sine.

La evaluare se va urmări:

- utilizarea echipamentelor din dotare în condiții de securitate ;
- capacitatea de a identifica sursele de pericol;
- cunoașterea și aplicarea normelor de PM și PSI;
- cunoașterea și aplicarea normelor de circulație pe drumurile publice;
- cunoașterea și aplicarea măsurilor de evacuare și a măsurilor de prim ajutor în caz de accidente;
- corectitudinea și responsabilitatea cu care execută lucrările pentru evitarea accidentelor (modul de instalare al echipamentelor, remedierea defectelor etc.).

UNITATEA 5

ÎNTOCMIREA ȘI PĂSTRAREA DOCUMENTELOR SPECIFICE

Descriere

Unitatea se referă la competența șoferului de taxi de a identifica informațiile necesare și a completa documentele specifice activității sale.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Selectează și analizează informațiile necesare

2. Întocmește documentele

3. Păstrează documentele

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Tipul documentului este identificat corect în funcție de natura și destinația acestuia.

1.2. Informațiile ce urmează să se treacă în documente sunt stabilite corect pe baza înregistrărilor aparaturii din dotare.

1.3. Informațiile sunt analizate și corelate, stabilindu-se eventualele erori.

1.4. Selectarea informațiilor se face cu discernământ

2.1. Bonul client conține toate informațiile necesare, conform formularului și cerințelor legislației în vigoare.

2.2. Foaia de parcurs este completată cu date corecte și complete, respectând metodologia.

2.3. Rapoartele sau celelalte documente conțin informații corecte ce pot fi verificate sau argumentate.

2.4. Documentele sunt întocmite cu grijă, utilizând un scris citeț și corect.

2.5. Informațiile din documente sunt asumate cu responsabilitate.

3.1. Documentele întocmite /completate sunt predate sau după caz, păstrate cu grijă, conform procedurilor.

3.2. Documentele de decontare sunt verificate cu atenție la primire și păstrate cu grijă, conform procedurilor.

3.3. predă documentele la serviciul financiar-contabil.

Șofer de taxi profesionist – 8 unități

GAMA DE VARIABLE

Documente specifice: bon / chitanță client, foaie de parcurs, rapoarte

Informațiile se referă la: cele necesare menționării în bonul / chitanța client cele necesare înscrierii în foaia de parcurs, informații ce se trec în rapoarte (informații privind accidente sau situații speciale la care a asistat, relații despre clienți suspecti etc.)

GHID PENTRU EVALUARE

Cunoștințe:

- proceduri de completare și păstrare a documentelor specifice
- de limba română (scris corect)
- reglementări specifice

Aptitudini/atitudini:

- atenție
- capacitate de comunicare în scris
- responsabilitate

La evaluare se urmărește:

- întocmirea corectă a documentelor specifice;
- calitatea informațiilor cuprinse în documentele întocmite (informații corecte, complete și relevante pentru scopul urmărit);
- respectarea procedurilor de întocmire/completare și păstrare a documentelor.

UNITATEA 6

COMUNICAREA EFICIENTĂ

Descriere

Unitatea prezintă activitatea de comunicare a șoferului de taxi cu clienții (pasagerii), dispeceratul, colegii sau autoritățile (poliție,...) astfel încât să înțeleagă solicitările acestora și să se facă înțeles. Comunicarea eficientă are scopul de a reduce neînțelegerile și a constitui o bază pentru buna servire a clienților și siguranța personală.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

CRITERII DE REALIZARE

1. Transmite informații

- 1.1 Informațiile sunt transmise clar, și suficient de tare pentru a fi înțelese.
- 1.2 Comunicarea se face utilizând un limbaj corespunzător.
- 1.3. Comunicarea se face pe un ton politicos și adoptând o atitudine de diplomație respect față de interlocutor.
- 1.4. Comunicarea se face evitând întrebările indiscrete (care privesc persoana) și discuțiile în contradictoriu.
- 1.5. Informațiile oferite sunt clare, concise, corecte și complete.
- 1.6. Dacă este cazul, consultă surse de informare corecte pentru oferirea răspunsurilor.
- 1.7. Comunicarea se face utilizând forme și mijloace de comunicare adecvate situației încât să asigure înțelegerea corectă între părți.

2. Primește (recepționează informații)

- 2.1. Ascultă activ pentru a înțelege corect interlocutorul.
- 2.2. Înțelegerea corectă a informațiilor transmise de interlocutor este verificată prin adresarea de întrebări clarificatoare sau repetarea / parafrazarea celor spuse de acesta.
- 2.3. Întrebările puse de interlocutor sunt analizate cu atenție pentru a formula răspunsuri corecte și complete.

Șofer de taxi profesionist – 8 unități

GAMA DE VARIABLE

Unitatea se aplică tuturor șoferilor de taxi.

- limbaj corespunzător : civilizat, fără argou, etc.
- surse de informare: dispecerat, hărți, alți șoferi care vorbesc limba interlocutorului, ghidul orașului.
- forme de comunicare: scris, verbal, non-verbal
- mijloace de comunicare: stația de radioemisie recepție, telefon

GHID PENTRU EVALUARE

Cunoștințe:

- utilizarea stației de emisie-recepție
- terminologia de specialitate
- metode de comunicare

Aptitudini /atitudini:

- capacitatea de comunicare (coerență și claritate în exprimare, capacitate de ascultare)
- responsabilitate
- obiectivitate
- profesionalism
- diplomație
- politețe
- discreție
- atenție
- sollicitudine

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a comunica eficient în situații concrete (capacitatea de a înțelege corect și a se face înțeles în relațiile cu clienții, dispeceratul și autoritățile)
- comunicarea informațiilor cu promptitudine și profesionalism
- atitudinea în relațiile de comunicare
- corectitudinea informațiilor transmise.

UNITATEA 7

EFFECTUAREA TRANZACȚIILOR MONETARE

Descriere

Unitatea se referă la competența șoferului de taxi de a manipula bani sau carduri de diferite tipuri pentru a prelua de la clienți contravaloarea curselor precum și pentru a preda încasările de pe durata schimbului.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Încasează contravaloarea curselor

2. Predă la casierie încasările

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Contravaloarea cursei este stabilită corect în conformitate cu indicația aparatului de taxare sau și comunicată cu politețe clientului.
1.2. Bani sunt numărați cu atenție iar restul este calculat corect și restituit clientului.
1.3. Bonul de client este eliberat corect, respectând procedurile de completare și înmânat clientului, la cerere.

2.1. predă încasările la casierie
2.2. primește chitanță de la firmă
2.3. citește aparatul de taxat și predă încasările conform kilometri ocupați de pe aparat, care nu trebuie să fie mai puțini de 60% din kilometrajul total

GAMA DE VARIABLE

Kilometrii totali reprezintă suma kilometrilor liberi și a celor ocupați.

Kilometrii liberi reprezintă kilometrii parcurși fără client (în gol).

Kilometrii ocupați reprezintă kilometrii parcurși din momentul ocupării de către client, până la coborârea acestuia din mașină.

GHID PENTRU EVALUARE

Cunoștințe:

-bani aflați în circulație, semne de identificare pentru bancnote

-aritmetică - operații aritmetice (adunare, scădere, înmulțire, împărțire)

Aptitudini/atitudini:

Șofer de taxi profesionist – 8 unități

-atenție

-capacitate de analiză

-corectitudine

La evaluare se va urmări:

-stabilirea corectă a contravalorii curselor

-oferirea corectă a restului către pacienți

-cunoașterea și respectarea procedurilor de predare a monetarului

UNITATEA 8

UTILIZAREA UNEI LIMBI STRĂINE DE CIRCULAȚIE INTERNAȚIONALĂ

Descriere

Unitatea se referă la competența șoferului de taxi de a comunica într-o limbă de circulație internațională de o manieră care să-i permită înțelegerea solicitărilor acestora și oferirea informațiilor necesare.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Recepționează solicitările clienților	1.1.Solicitările clienților sunt înțelese și interpretate corect. 1.2. Înțelegerea corectă a solicitărilor clienților este verificată prin adresarea de întrebări clarificatoare sau repetarea /parafrazarea celor spuse de acesta. . 1.3.Solicitările sunt primite cu deschidere și amabilitate, clienții fiind încurajați în prezentarea acestora. 1.4. Întrebările puse de interlocutor sunt analizate cu atenție pentru a formula răspunsuri corecte și complete.
2. Transmite informații	2.1.Informațiile oferite clienților sunt corecte, complete și răspund solicitărilor acestora. 2.2.Limbajul utilizat este corect și comprehensibil. 2.3.Transmiterea informațiilor se face pe un tonul este amabil și politicos.

GAMA DE VARIABLE

Solicitările clienților pot viza: informații despre tarife, distanțe, diferite obiective, mijloace de transport, alegerea postului radio, preferințe muzicale.

Șofer de taxi profesionist – 8 unități
GHID PENTRU EVALUARE

Cunoștințe:

- limbă străină de circulație internațională - cunoștințe generale, specifice domeniului (tarife, condiții de transport, informații turistice)

Aptitudini/atitudini:

- deschidere
- sollicitudine
- coerență
- capacitate de comunicare

La evaluare se va urmări:

- utilizarea corectă a limbii străine în relația cu clientul: capacitatea de a înțelege și a se face înțeles pe subiecte specifice.