

Standard ocupațional

DIRECTOR DEPARTAMENT CATERING

În sectorul: *Turism, Hoteluri, Restaurante*

Cod:.....
Data aprobării:.....
Denumirea documentului:.....
Versiunea:
Data de revizuire preconizată:.....

*Se completează de către
Autoritatea Națională de
Calificări*

Standard ocupațional dezvoltat în cadrul proiectului
„Înființarea Autorității Naționale pentru Calificări“ (Phare EuropeAid 121949/D/SV/RO)

Inițiatorul standardului: Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Expertul coordonator pe sector: Dragoș Răducan – expert sectorial THR, Federația Patronatelor din Turism România

Realizatorii standardului ocupațional:

Eliza Lorena Bourceanu – expert sectorial THR

Monica Danzer, Manager F&B Hotel Parc București

Daniela Droj, Manager F&B Hotel Class București

Verificatorii standardului ocupațional:

Gabriela Berechet – expert consultant Gastrotehnică S.C. THR CG S.R.L.

Autorul calificării:

Eliza Lorena Bourceanu – expert sectorial THR, expert Metodologie S.C. THR CG S.R.L.

Documentația sursă:

- specialiști cu experiență
- standarde din alte țări din domeniu.
- manuale de specialitate.
- ghiduri de bună practică de igienă și producție culinară.
- legislație cu incidență asupra subramurii.
- 5 societăți comerciale din sectorul Turism, Hoteluri, Restaurante

Responsabilitatea pentru conținutul acestui standard ocupațional și al calificărilor bazate pe acest standard ocupațional revine Comitetului Sectorial.

Data validării:

Numele și semnătura: _____

Descrierea ocupației: DIRECTOR DEPARTAMENT CATERING

1) Contextul ocupației

Directorul departament catering vinde, organizează și coordonează servicii de catering (pregătirea și servirea de preparate culinare și băuturi) în interiorul unității (hotel), în locații din afara unității, sau în aer liber.

Directorul departament catering lucrează direct cu clienții și încheie contracte de vânzare a acțiunii (evenimentului), în care se specifică toate detaliile.

Asistă directorul de restaurant și bucătarul șef în planificarea meniurilor și uneori, poate ajuta la crearea unor meniuri speciale (meniuri tematice).

Aționează operativ pentru rezolvarea oricărei obiecțiuni, nemulțumiri, reclamații ale clientului.

Asigură calitatea serviciilor contractate de client și îndeplinirea cerințelor speciale ale clientului. Se ocupă de aranjamente complementare, precum aranjamente florale, animație, muzică.

Urmărește asigurarea stocurilor de echipamente necesare pentru acțiune (veselă, tacâmuri, mobilier, lenjerie).

Controlează respectarea standardelor de igienă și siguranță în spațiile în care se desfășoară evenimentul.

Urmărește încasarea contravalorii prestațiilor, conform contractului.

Procesul de lucru

Lucrează în propriul birou, dar și în sălile sau în locațiile în care se desfășoară acțiunile.

Principalul echipament utilizat este computerul. Utilizează fișa acțiunii, în care se consemnează în detaliu toate cerințele clientului și toate informațiile necesare pentru organizarea evenimentului. Utilizează pliante, broșuri informativ- publicitare ale hotelului axate pe activitatea de catering.

Este subordonat directorului general și are în subordine personalul operativ al departamentului respectiv. Are relații de colaborare cu directorii/ șefii altor departamente de activitate (directorul de restaurant, bucătarul șef, directorul de vânzări).

2) Lista funcțiilor majore

- Încheie contracte pentru organizarea acțiunii
- Organizează activități de catering
- Coordonează activitățile specifice departamentului de catering
- Asigură calitatea produselor și serviciilor
- Optimizează rezultatele

3) Alte informații relevante

Nivelul de calificare corespunzător este 3; persoana este responsabilă de execuția propriei

activități, dar și de realizarea sarcinilor încredințate grupului din care face parte, având atribuții de coordonare și de control. Munca presupune o gamă largă de activități complexe, nerutiniere, realizate în contexte variate.

Directorul departament catering trebuie să aibe cunoștințe solide de comunicare în limba maternă și în cel puțin o limbă modernă de circulație internațională, de informatică, de legislație specifică domeniului de activitate, cunoștințe de matematică (inclusiv statistică), de gastronomie națională (tradițională și modernă) și internațională.

<p>Unitățile de competențe cheie</p> <p>Titlul unității 1: Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă</p> <p>Titlul unității 2: Aplicarea normelor de protecția mediului</p> <p>Titlul unității 3 : Aplicarea normelor igienico-sanitare</p> <p>Titlul unității 4 : Organizarea activității la locul de muncă</p> <p>Titlul unității 5: Încasarea contravalorii produselor comercializate</p> <p>Titlul unității 6: Gestionarea materiilor prime și auxiliare</p> <p>Titlul unității 7: Exploatarea echipamentelor tehnologice</p> <p>Titlul unității 8: Realizarea pizzei</p>	<p>Cod de referință:</p> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p>
<p>Unitățile de competențe generale</p> <p>Titlul unității 1: Asigurarea aplicării normelor de igienă și de siguranța alimentelor</p> <p>Titlul unității 2: Asigurarea aplicării normelor de securitate și sănătate în muncă</p> <p>Titlul unității 3: Asigurarea aplicării normelor privind protecția mediului</p> <p>Titlul unității 4: Organizarea activității la locul de muncă</p>	<p>Cod de referință:</p> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p>
<p>Unitățile de competențe specifice</p> <p>Titlul unității 1: Încheierea contractelor pentru organizarea acțiunii</p> <p>Titlul unității 2: Organizarea activității de catering</p> <p>Titlul unității 3 : Coordonarea activităților specifice departamentului de catering</p> <p>Titlul unității 4: Asigurarea calității produselor și serviciilor</p> <p>Titlul unității 5: Optimizarea rezultatelor</p>	<p>Cod de referință:</p> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p>

--	--

ASIGURAREA APLICĂRII NORMELOR DE IGIENĂ ȘI DE SIGURANȚA ALIMENTELOR (unitate generală)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru aplicarea normelor de igienă și siguranța alimentelor. Unitatea se aplică tuturor ocupațiilor din sectorul de producție culinară și de cofetărie-patiserie.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Identifică normele de igienă și de siguranța alimentelor	1.1. Normele de igienă și de siguranța alimentelor sunt identificate corect 1.2. Normele de igienă și de siguranța alimentelor identificate sunt permanent actualizate 1.3. Normele de igienă și de siguranța alimentelor în vigoare sunt corect însușite	-cum și de ce este important să se realizeze identificarea corectă a normele de igienă și de siguranța alimentelor -cum și de ce este important să se realizeze actualizarea normele de igienă și de siguranța alimentelor -cum și de ce este important să se realizeze însușirea corectă a normele de igienă și de siguranța alimentelor	- atenție - obiectivitate - profesionalism - consecvență

<p>2. Ia măsuri de aplicare a normelor de igienă și de siguranța alimentelor</p>	<p>2.1. Riscurile asociate activității de producție culinară sunt identificate corect 2.2. Procedurile de lucru pentru limitarea sau eliminarea riscurilor identificate sunt elaborate cu profesionalism 2.3. Riscurile asociate produselor alimentare sunt evaluate corect în funcție de gravitate și frecvență 2.4. Punctele critice de control sunt identificate corect 2.5. Planul HACCP este întocmit cu profesionalism 2.6. Planul de instruire cu normele de igienă și de siguranța alimentelor este întocmit cu rigurozitate</p>	<p>-cum și de ce este important să se realizeze identificarea corectă a riscurilor asociate activității de producție culinară -cum și de ce este important să se realizeze elaborarea cu profesionalism a procedurilor de lucru pentru limitarea sau eliminarea riscurilor identificate -cum și de ce este important să se realizeze evaluarea corectă în funcție de gravitate și frecvență a riscurilor asociate produselor alimentare -cum și de ce este important să se efectueze identificarea corectă a punctelor critice de control -cum și de ce este important să se realizeze întocmirea cu profesionalism a Planului HACCP -cum și de ce este important să se realizeze întocmirea cu rigurozitate a Planului de instruire cu normele de igienă și de siguranța alimentelor</p>	<p>- atenție - obiectivitate - profesionalism - consecvență</p>
--	---	--	--

<p>3. Desfășoară acțiuni de prevenire a riscurilor privind igiena și siguranța alimentelor</p>	<p>3.1. Dotarea personalului cu echipament de protecție sanitară este asigurată constant</p> <p>3.2. Aprovizionarea cu materiale și substanțe de igienizare se face corect</p> <p>3.3. Mijloace de prevenire a riscurilor privind igiena sunt asigurate corespunzător și cu responsabilitate</p> <p>3.4. Gradul de însușire a normelor de igienă și de siguranța alimentelor se verifică cu profesionalism</p>	<p>-cum și de ce este important să se realizeze dotarea în mod constant a personalului cu echipament de protecție sanitară</p> <p>-cum și de ce este important să se realizeze aprovizionarea cu materiale și substanțe de igienizare în mod corect</p> <p>-cum și de ce este important să se asigure în mod corespunzător și cu responsabilitate mijloace de prevenire a riscurilor privind igiena</p> <p>-cum și de ce este important să se efectueze verificarea cu profesionalism a gradului de însușire a normelor de igienă și de siguranța alimentelor</p>	<ul style="list-style-type: none"> - atenție - obiectivitate - profesionalism - consecvență
---	--	---	---

Gama de variabile:

Surse de informație: Monitorul oficial, internet, norme interne

Norme de igienă: : legislație în vigoare, reglementări interne

Clase de riscuri: mare, mediu, mic

Tipuri de riscuri: fizic, chimic, biologic

Furnizori: de materii prime și auxiliare, de utilaje, de utilități, de servicii (deratizare, dezinsecție, dezinfecție)

Proceduri: generale, operaționale

Plan HACCP: documente care atestă trasabilitatea produsului și măsurile de prevenire a apariției riscurilor identificate

Plan de instruire: general al secției productive, individual pe operație executată

Echipament de protecție sanitară: bonetă, bluză, pantalon/fustă, șorț, gheată sau sabot asigurat, mănuși de unică folosință

Materiale de igienizare: perii, bureți, găleți, mopuri, măști, lavete, prosoape

Substanțe de igienizare: detergenți/dezinfectanți special proiectați pentru activitatea de producție produse alimentare

Mijloace de prevenire a riscurilor privind igiena: kituri de sanitație, kituri de testare a uzurii uleiului etc.

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

ASIGURAREA APLICĂRII NORMELOR DE SECURITATE ȘI SĂNĂTATE ÎN MUNCĂ (unitate generală)			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a aplica eficient și responsabil normele de securitate și sănătate în muncă ce includ și prevenirea și stingerea incendiilor, pentru desfășurarea activităților în condiții de securitate maximă, conform normelor și reglementărilor în vigoare. Unitatea presupune asigurarea utilizării și menținerii echipamentelor în condiții de securitate, precum și a depozitării corespunzătoare a materialelor specifice. Unitatea se aplică tuturor ocupațiilor din sectorul de producție culinară și de cofetărie-patiserie.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Identifică normele de securitate și sănătate în muncă	1.1. Normele de securitate și sănătate în muncă sunt corect identificate 1.2. Identificarea posibilelor riscuri se face cu profesionalism 1.3. Normele de securitate și siguranță în muncă sunt permanent actualizate ținând cont de evoluția tehnologică	-cum și de ce este important să se realizeze identificarea corectă a normelor de securitate și sănătate în muncă -cum și de ce este important să se realizeze identificarea cu profesionalism a posibilelor riscuri -cum și de ce este important să se realizeze o permanentă actualizare a normele de securitate și siguranță în muncă	- atenție - profesionalism

<p>2. Realizează instructajul NSSM</p>	<p>2.1. Personalul este instruit asupra aplicării măsurilor de urgență corespunzătoare rezolvării situațiilor critice.</p> <p>2.2. Personalul este instruit în vederea acordării imediate a primului ajutor în caz de accident.</p> <p>2.3. Instruirea personalului se face în mod adecvat, pentru prevenirea situațiilor posibile de incendiu</p> <p>2.4. Instruirea se face apelând la organisme specializate, după caz.</p>	<p>-cum și de ce este important să se efectueze instruirea personalului asupra aplicării măsurilor de urgență corespunzătoare rezolvării situațiilor critice</p> <p>-cum și de ce este important să se efectueze instruirea personalului în vederea acordării imediate a primului ajutor în caz de accident.</p> <p>-cum și de ce este important să se efectueze instruirea personalului pentru prevenirea situațiilor posibile de incendiu</p> <p>-cum și de ce este important să se efectueze instruirea personalului apelând la organisme specializate, după caz.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - atenție - responsabilitate - profesionalism - seriozitate
--	--	--	--

<p>3. Aplică măsuri în cazul sesizării unor situații critice</p>	<p>3.1. Defecțiunile intervenite la echipamente sunt anunțate cu promptitudine persoanei responsabile. 3.2. Situațiile critice sunt aduse la cunoștință persoanelor responsabile, cu toate amănunțele relevante. 3.3. Analizarea situațiilor critice se face cu responsabilitate, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții. 3.4. Măsurile de eliminare a situațiilor critice sunt luate cu discernământ și promptitudine.</p>	<p>-cum și de ce este important să se anunțe cu promptitudine persoanei responsabile defecțiunile intervenite la echipamente . -cum și de ce este important să se aducă la cunoștință persoanelor responsabile situațiile critice, cu toate amănunțele relevante -cum și de ce este important să se efectueze analiza situațiilor critice, cu responsabilitate, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții. -cum și de ce este important să se ia cu discernământ și promptitudine măsurile de eliminare a situațiilor critice</p>	<ul style="list-style-type: none"> - promptitudine - atenție la detalii - responsabilitate - discernământ - rapiditate
--	--	---	---

Gama de variabile:

Riscuri: arsuri, opări, tăieturi, alunecare pe pardoseală udă, electrocutări

Situații critice: incendiu de la instalația electrică sau de la instalația de gaz, cutremur, explozie de la instalația de gaz, întreruperea alimentării cu curent, întreruperea alimentării cu apă, accidente la locul de muncă

Echipamente, aparate, utilaje ce pot provoca situații critice: utilajele din bucătărie, aparatura electrică, echipamente de comunicație, instalații de aer condiționat, ventilație, iluminat, etc

Echipamente și dotări de protecția muncii: sisteme și dispozitive de protecție specifice locului de muncă, echipamente de protecția a personalului, sisteme de alarmă

Măsurile de urgență: acordarea primului ajutor în caz de rănire, opărire, înec, electrocutare

Tipuri de incendii: electrice, neelectrice

Echipamente specifice PSI: extincatoare cu pulbere, spumă

Organisme specializate: inspector PSI, inspector NSSM, asistent medical sau medic

Persoane responsabile: electrician, instalator

Norme: generale și specifice de protecția muncii, PSI

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

ASIGURAREA APLICĂRII NORMELOR DE PROTECȚIE A MEDIULUI (unitate generală)			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a aplica eficient și responsabil normele de protecția mediului. Unitatea presupune asigurarea utilizării și menținerii echipamentelor în condiții corespunzătoare, precum și asigurarea colectării, depozitării, evacuării corecte a deșeurilor și reziduurilor în vederea prevenirii poluării mediului. Unitatea se aplică tuturor ocupațiilor din sectorul de producție culinară și de cofetărie-patiserie.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Identifică normele privind protecția mediului	1.1. Normele de protecția mediului sunt corect identificate 1.2. Identificarea posibilelor riscuri se face cu profesionalism 1.3. Normele de protecția mediului sunt permanent actualizate ținând cont de evoluția tehnologică	-cum și de ce este important să se realizeze identificarea în mod corect a normele de protecția mediului -cum și de ce este important să se realizeze identificarea cu profesionalism a posibilelor riscuri -cum și de ce este important să se efectueze o permanentă actualizare a normele de protecția mediului	- atenție - corectitudine - responsabilitate

<p>2. Identifică sursele de poluare</p>	<p>2.1. Sursele de poluare sunt identificate corect pe parcursul desfășurării proceselor tehnologice 2.2. Semnalarea poluării se face cu promptitudine 2.3. Sursele de poluare identificate sunt protejate cu rapiditate pentru limitarea poluării 2.4. Agenții poluanți sunt identificați cu responsabilitate</p>	<p>-cum și de ce este important să se realizeze o identificare corectă a surselor de poluare pe parcursul desfășurării proceselor tehnologice -cum și de ce este important să se semnaleze cu promptitudine poluarea -cum și de ce este important să se realizeze protejarea sursele de poluare identificate pentru limitarea poluării -cum și de ce este important să se identifice cu responsabilitate agenții poluanți</p>	<p>- corectitudine - profesionalism - rapiditate - responsabilitate</p>
---	---	--	--

<p>3. Aplică măsuri de protejare a mediului</p>	<p>3.1. Activitatea de producție se desfășoară în conformitate cu reglementările privind protecția mediului 3.2. Circuitul apelor menajere, a reziduurilor solide și a ambalajelor este respectat pe tot parcursul activității productive 3.3. Dotarea corespunzătoare a hotelor se face cu filtre electrostatice 3.4. Gestionarea deșeurilor menajere, a apelor reziduale și a ambalajelor se face cu responsabilitate 3.5. Substanțele de igienizare sunt alese corespunzător activității, și sunt biodegradabile</p>	<p>-cum și de ce este important ca activitatea de producție să se desfășoare în conformitate cu reglementările privind protecția mediului -cum și de ce este important să se respecte circuitul apelor menajere, a reziduurilor solide și a ambalajelor pe tot parcursul activității productive -cum și de ce este important să se reslizeze dotarea corespunzătoare a hotelor cu filtre electrostatice -cum și de ce este important să se gestioneze cu responsabilitate deșeurile menajere, apele reziduale și ambalajele -cum și de ce este important să se aleagă substanțe de igienizare biodegradabile și corespunzător activității</p>	<p>- atenție - responsabilitate - perseverență - conștiinciozitate</p>
---	---	---	---

Gama de variabile:

Norme de protecția mediului: legislația națională, reglementări interne

Surse de poluare: bucătăria, laboratorul de cofetărie-patiserie, restaurantul, barul

Riscuri: incendii, poluarea solului, poluarea aerului, poluare fonică

Semnalarea poluării: acustic, vizual

Agenți poluanți: substanțe de spălare și dezinfectare, reziduuri alimentare, ambalaje, gazele de exhaustare a hoteli

Reglementări: legislație specifică, manualul calității, reglementări interne

Circuitul deșeurilor: deșeurile nu trebuie să se afle în apropierea sau să se intersecteze cu preparatele finite și cu materiile prime

Gestionare deșeurii: colectare separată, depozitare separată, evacuare ritmică

Substanțe de igienizare: detergenți, dezinfectanți, substanțe de dezinsecție, substanțe de deratizare

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII LA LOCUL DE MUNCĂ (unitate generală)			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a stabili succesiunea activităților proprii și ale echipei, pentru realizarea la termen a lucrărilor repartizate. Unitatea se aplică tuturor ocupațiilor din sectorul de producție culinară și de cofetărie-patiserie.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Identifică obiectivele și sarcinile	1.1. Identificarea corectă a obiectivelor de realizat se face în funcție de specificul activității și a termenului final. 1.2. Identificarea corectă a tuturor sarcinilor se face prin defalcarea acestora din obiectivele stabilite, în ordinea priorităților, astfel încât să se asigure un flux normal de activități. 1.3. Analizarea în timp util a documentației, pentru a stabili posibilitatea realizării practice se face în funcție de condițiile existente.	-cum se realizează identificarea obiectivelor de realizat, în funcție de specificul activității și a termenului final -cum se realizează identificarea tuturor sarcinilor prin defalcarea acestora din obiectivele stabilite, în ordinea priorităților, astfel încât să se asigure un flux normal de activități –respectarea normelor de timp -cum se realizează analiza documentației, pentru a stabili posibilitatea realizării practice, în funcție de condițiile existente	-corectitudine -obiectivitate -operativitate -simț analitic

<p>2. Stabilește etapele activităților proprii și ale echipei</p>	<p>2.1. Stabilirea etapelor de realizare a activităților se face în funcție de specificul activității. 2.2. Stabilirea etapelor de realizare a activităților se face cu respectarea termenului de finalizare a obiectivelor și a normelor de timp, pentru fiecare operație în parte. 2.3. Etapele de realizare a activităților sunt stabilite corect 2.4. Etapele de realizare a activităților sunt stabilite corect, ținând cont de dotarea existentă cu utilaje, instalații și echipamente și starea tehnică a acestora. 2.5. Stabilirea etapelor de desfășurare a activităților proprii se face ținând cont de eventualele situații neprevăzute ce apar pe parcurs.</p>	<p>-cum se realizează stabilirea etapelor de realizare a activităților proprii în funcție de specificul activității -cum se realizează stabilirea etapelor de realizare a activităților cu respectarea termenului de finalizare a obiectivelor și a normelor de timp, pentru fiecare operație în parte -cum sunt stabilite corect etapele de realizare a activităților proprii -cum sunt stabilite etapele de realizare a activităților proprii ținând cont de dotarea existentă cu utilaje, instalații și echipamente și starea tehnică a acestora -cum sunt stabilite etapele de realizare a activităților proprii ținând cont de eventualele situații neprevăzute ce apar pe parcurs</p>	<p>-corectitudine -obiectivitate -operativitate -simț analitic</p>
---	--	---	---

<p>3. Urmărește pregătirea locului de muncă</p>	<p>3.1. Pregătirea tuturor materiilor prime necesare se face corespunzător 3.2. Pregătirea materialelor auxiliare se face cu atenție. 3.3. Starea de funcționare a utilajelor și echipamentelor de lucru este verificată, cu atenție, conform instrucțiunilor de lucru. 3.4. Echipamentele și utilajele sunt reglate cu rigurozitate, la parametrii de exploatare prescriși în tehnologia de fabricație. 3.5. Principiile ergonomice în organizarea locului de muncă sunt aplicate corect. 3.6. Microclimatului optim la locul de muncă este menținut permanent. 3.7. Neconformitățile minore ale materiilor prime, materialelor auxiliare, echipamentelor și utilajelor sunt eliminate cu minuțiozitate. 3.8. Deficiențelor majore constatate sunt raportate în timp util, către persoanele abilitate, conform regulamentelor /procedurilor interne.</p>	<p>-cum se realizează pregătirea corespunzătoare a tuturor materiilor prime necesare -cum se realizează pregătirea materialelor auxiliare cu atenție -cum se efectuează verificarea cu rigoritate a stării de funcționare a utilajelor și echipamentelor de lucru conform instrucțiunilor de lucru -cum sunt efectuează reglarea echipamentele și utilajele la parametrii de exploatare prescriși în tehnologia de fabricație -cum se realizează aplicarea corectă a principiilor ergonomice în organizarea locului de muncă -cum se realizează menținerea permanentă a microclimatului optim la locul de muncă -cum se realizează eliminarea cu minuțiozitate a neconformităților minore ale materiilor prime, materialelor auxiliare, echipamentelor și utilajelor -cum se realizează raportarea în timp util, către persoanele abilitate a deficiențelor majore constatate, conform regulamentelor /procedurilor interne</p>	<p>-corectitudine -obiectivitate -operativitate -simț analitic</p>
---	--	--	---

Gama de variabile:

- Materii prime, materiale auxiliare, semifabricate și produse finite
specifice subsectorului de activitate

Specificul activității

specific subsectorului de activitate

Tipuri de documente:

- note de transfer, fișe de recepție, note de cântar, procese verbale de predare-primire, rapoarte de producție, etc.

Utilaje, echipamente și ustensile de lucru

specifice subsectorului de activitate

Situații neprevăzute:

- echipamente igienizate necorespunzător

- echipamente nefuncționale

- accidente în timpul lucrului etc.

Cerințe în vigoare:

- norme, regulamente, proceduri interne, etc.

Persoane abilitate:

- superiorul ierarhic, persoane stabilite prin regulamentele/ procedurile interne

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Portofoliu de lucrări
- Test scris
- Întrebări orale

ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR PENTRU ORGANIZAREA ACȚIUNII (unitate specifică)				Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a prezenta oferta de servicii și a încheia contracte pentru prestarea serviciilor specifice departamentului catering				<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
				NIVELUL UNITĂȚII
				3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare	
1. Încheie contracte cu alți prestatori de servicii	<p>1.1. Contractele sunt încheiate cu prestatorii de servicii în vederea realizării în condiții optime a activității de catering și a activităților suplimentare.</p> <p>1.2. Contractele încheiate cu alți prestatori respectă condițiile de legalitate.</p> <p>1.3. Clauzele contractuale se negociază astfel încât acestea să aducă beneficii ambelor părți</p>	<p>-cum și de ce este important să se realizeze încheierea contractelor cu prestatorii de servicii în vederea realizării în condiții optime a activității de catering și a activităților suplimentare</p> <p>-cum se realizează încheierea contractelor cu alți prestatori de servicii, respectând condițiile de legalitate.</p> <p>-cum se realizează negocierea clauzelor contractuale, astfel încât acestea să aducă beneficii ambelor părți.</p>	<p>-corectitudine</p> <p>-obiectivitate</p> <p>-operativitate</p> <p>-simț analitic</p> <p>-bun negociator</p>	

2. Prezintă oferta clienților	<p>2.1. Oferta de servicii este prezentată cu seriozitate și profesionalism</p> <p>2.2. Oferta de servicii este corect întocmită.</p> <p>2.3. Informațiile cuprinse în oferta de servicii sunt clare, bine specificate și complete</p> <p>2.4. Oferta de servicii este adaptată cerințelor clienților.</p>	<p>-cum și de ce este important să se realizeze prezentarea ofertei de servicii cu seriozitate și profesionalism</p> <p>-cum și de ce este important să se realizeze întocmirea în mod corect a ofertei de servicii</p> <p>-cum se realizează descrierea informațiilor din ofertă, clar, bine specificat, și complet</p> <p>-cum și de ce este important să se realizeze adaptarea ofertei la cerințele clienților</p>	<p>-corectitudine</p> <p>-obiectivitate</p> <p>-operativitate</p> <p>-simț analitic</p> <p>-bun negociator</p>
3. Încheie contracte cu clienții	<p>3.1. Contractele încheiate cu clienții respectă condițiile de legalitate și drepturile consumatorilor.</p> <p>3.2. Clauzele contractuale sunt negociate în mod direct cu clienții.</p> <p>3.3. Încheierea contractului se realizează cu responsabilitate și corectitudine.</p>	<p>-cum se realizează încheierea contractelor cu clienții cu respectarea condițiilor de legalitate și a drepturilor consumatorilor</p> <p>-cum se efectuează negocierea clauzelor contractuale în mod direct cu clienții</p> <p>-cum și de ce este important să se realizeze încheierea contractelor cu responsabilitate și corectitudine</p>	<p>-corectitudine</p> <p>-obiectivitate</p> <p>-operativitate</p> <p>-simț analitic</p> <p>-bun negociator</p> <p>-adaptabilitate</p>

4. Întocmește fișa acțiunii	4.1. Fișa acțiunii se completează cu rigurozitate 4.2. Fișa acțiunii se completează la toate rubricile pe care le include 4.3. Fișa acțiunii se completează în numărul de exemplare necesar, în funcție de complexitatea acțiunii	-cum se efectuează completarea cu rigurozitate a fișei acțiunii -cum și de ce este important să se efectueze completarea fișei acțiunii la toate rubricile incluse -cum și de ce este important să se completeze fișa acțiunii în numărul de exmplare necesar, în funcție de complexitatea acțiunii	-corectitudine -obiectivitate -operativitate -simț analitic -atenție -adaptabilitate
<p>Gama de variabile: Prestatori de servicii: furnizori de servicii în vederea realizării activității de catering, furnizori de servicii în vederea realizării activităților suplimentare (aranjamente florale, animație, muzica, etc), furnizori de servicii pentru transport (mobilier, inventar de servire, preparate culinare). Informații cuprinse în oferta de servicii: gama de servicii oferite, termenul limită de realizare a contractului, prețuri aplicate, condiții de realizare a contractului, condiții și termene de plată a prețului. Contractul de prestări servicii se află sub incidența legii civile, legii comerciale și legislației referitoare la drepturile consumatorilor. Fișa acțiunii conține următoarele elemente: data acțiunii, coordonatele clientului, descrierea serviciilor cerute de client, orele între care se desfășoară acțiunea, locul în care se desfășoară acțiunea, numărul de persoane confirmate, detalii referitoare la meniul agreat, servicii suplimentare oferite, detalii despre preț, detalii referitoare la aranjarea sălii, avansul virat, modalitatea de plată.</p>			
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observarea directă • Raport din partea altui specialist • Simularea • Portofoliu de lucrări • Test scris • Întrebări orale 			

ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE CATERING (unitate specifică)			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare de a organiza activități de catering în interiorul unității, în locații din afara unității, sau în aer liber.			NIVELUL UNITĂȚII 3
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Stabilește meniul	1.1. Meniul se întocmește împreună cu directorul de restaurant și cu bucătarul șef 1.2. Meniul se întocmește în funcție de cerințele clientului 1.3. Meniul se întocmește din gama de preparate și băuturi a unității	-cum se realizează întocmirea meniului împreună cu directorul de restaurant și cu bucătarul șef -cum se realizează întocmirea meniului în funcție de cerințele clientului -cum se realizează întocmirea meniului din gama de preparate și alimente a unității	-gândire logică -conceptualizare -capacitate de analiză -capacitate de sinteză

<p>2. Verifică locul unde se va desfășura acțiunea</p>	<p>2.1. Mobilierul este verificat în funcție de numărul de participanți și de natura acțiunii 2.2. Inventarul de serviciu necesar este verificat în funcție de natura acțiunii, de meniul stabilit și de numărul de participanți 2.3. Condițiile de siguranță și de igienă sunt verificate în toate spațiile destinate acțiunii, dar și pe timpul transportului</p>	<p>-cum se efectuează verificarea mobilierului în funcție de numărul de participanți și de natura acțiunii -cum se efectuează verificarea inventarului de serviciu necesar în funcție de natura acțiunii, de meniul stabilit și de numărul de participanți -cum și de ce este important să se efectueze verificarea condițiilor de igienă și de siguranță în toate spațiile destinate acțiunii, dar și pe timpul transportului</p>	<p>-gândire logică -conceptualizare -capacitate de analiză -capacitate de sinteză -simț practic</p>
<p>3. Urmărește aranjarea spațiului acțiunii</p>	<p>3.1. Spațiul este aranjat, cu respectarea regulilor generale 3.2. Spațiul este aranjat în funcție de tipul acțiunii 3.3. Spațiul este aranjat în funcție de cerințele clientului</p>	<p>-cum se realizează aranjarea spațiului, cu respectarea regulilor generale -cum se realizează aranjarea spațiului în funcție de tipul acțiunii -cum se realizează aranjarea spațiului în funcție de cerințele clientului</p>	<p>-gândire logică -conceptualizare -capacitate de analiză -capacitate de sinteză -simț practic</p>

<p>4. Urmărește efectuarea serviciilor</p>	<p>4.1. Prezența personalului este verificată, iar eventualele absențe sunt înlocuite 4.2. La careul personalului se verifică ținuta fizică și vestimentară 4.3. Întâmpinarea clientului se face cu amabilitate 4.4. Serviciile propriu-zise se realizează în funcție de acțiune, respectând regulile consacrate de servire 4.5. Nemulțumirile, reclamațiile venite din partea clientului sunt rezolvate cu operativitate</p>	<p>-cum și de ce este important să se realizeze verificarea prezenței personalului, cu înlocuirea eventualelor absențe -cum se realizează verificarea ținutei fizice și vestimentare a personalului, la careul personalului -cum și de ce este important să se efectueze întâmpinarea clientului cu amabilitate -cum se efectuează serviciile propriu-zise, în funcție de acțiune, respectând regulile consacrate de servire -cum și de ce este important să se realizeze rezolvarea cu operativitate a oricărei nemulțumiri, reclamații venită din partea clientului</p>	<p>-atenție distributivă -calm -sociabilitate -politețe -solicitudine -punctualitate</p>
--	---	---	---

5. Urmărește încasarea contravalorii serviciilor	<p>5.1. Contravaloarea serviciilor se încasează la termenul prevăzut în contract</p> <p>5.2. Contravaloarea serviciilor se încasează prin mijloacele de plată prevăzute în contract</p> <p>5.3. Realizarea încasărilor de la clienți este verificată periodic, în scopul evitării debitorilor</p>	<p>-cum se realizează încasarea contravalorii serviciilor, la termenul prevăzut în contract</p> <p>-cum se realizează încasarea contravalorii serviciilor, prin mijloace de plată prevăzute în contract</p> <p>-cum și de ce este important să se efectueze verificarea încasărilor de la clienți, periodic, în scopul evitării debitorilor</p>	<p>-gândire logică</p> <p>-capacitate de analiză</p> <p>-capacitate de sinteză</p>
<p>Gama de variabile:</p> <p>Tipuri de acțiuni: acțiuni sociale (nunți, botezuri, aniversări) și acțiuni de afaceri (recepții, banchete, cocteiluri, congrese, seminarii)</p> <p>Tipuri de locații: locația proprie (salon de restaurant, hotel), cu livrare la comandă (în alte spații) sau în aer liber</p> <p>Meniuri: pentru acțiuni cu plasament la masă, tip cocteil, bufete, pauze de cafea (coffee break)</p> <p>Mobilier: mese (rotundă, ovală, pătrată, dreptunghiulară), scaune, consola, gheridon, cărucioare de prezentare și servire, încălzitorul de veselă, chafing-dish</p> <p>Inventarul de serviciu: veselă, tacâmuri, sticlărie, lenjerie, accesorii de serviciu</p> <p>Servicii de transport: de la unitate la locul de desfășurare a acțiunii și invers</p> <p>Condiții de igienă și de siguranță: conform normelor legale în vigoare privind igiena și siguranța alimentelor</p> <p>Aranjarea spațiului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reguli generale de aranjare a meselor, în funcție de tipul acțiunii - reguli generale de efectuare a mise-en-place-ului - ornamente: flori, baloane, afișe, etc <p>Mijloace de plată: factură pro-formă, factură fiscală, plăți în numerar sau card, plată prin virament bancar (extrasul de cont)</p>			

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Simularea
- Portofoliu de lucrări
- Test scris
- Întrebări orale

COORDONAREA ACTIVITĂȚILOR SPECIFICE DEPARTAMENTULUI DE CATERING (unitate specifică)			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare de a-și exercita funcțiile manageriale în asigurarea activităților specifice departamentului de catering.			NIVELUL UNITĂȚII 4
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Planifică și programează activitățile specifice	1.1. Obiectivele specifice departamentului de catering sunt stabilite în funcție de obiectivele generale ale organizației 1.2. Programarea activităților pe termen mediu și scurt este asigurată obiectiv 1.3. Planificarea și programarea activităților specifice se face prin identificarea cu obiectivitate a resurselor	-cum se efectuează stabilirea obiectivelor specifice departamentului de catering în funcție de obiectivele generale ale organizației -cum se realizează programarea activităților pe termen mediu și scurt, în mod obiectiv -cum se realizează planificarea și programarea activităților specifice, prin identificarea cu obiectivitate a resurselor	-gândire logică -capacitate de analiză -capacitate de sinteză -conceptualizare

<p>2. Stabilește coordonatele organizării activităților specifice departamentului</p>	<p>2.1. Posturile din departament sunt stabilite în funcție de coordonatele organizării 2.2. Atribuțiile, sarcinile, competențele pentru fiecare post sunt stabilite în funcție de activitățile specifice 2.3. Necesarul de persoane pentru fiecare post este identificat în funcție de volumul de activitate 2.4. Standardele operaționale pentru procedurile și activitățile specifice sunt stabilite cu profesionalism</p>	<p>-cum se realizează stabilirea posturilor din departament, în funcție de coordonatele organizării -cum se realizează stabilirea atribuțiilor, sarcinilor, competențelor pentru fiecare post, în funcție de activitățile specifice -cum se realizează identificarea necesarului de persoane pentru fiecare post în funcție de volumul de activitate -cum se realizează stabilirea cu profesionalism a standardelor operaționale pentru procedurile și activitățile specifice</p>	<p>-gândire logică -capacitate de analiză -capacitate de sinteză -conceptualizare -percepție obiectivă</p>
<p>3. Coordonează activitatea departamentului de catering</p>	<p>3.1. Contribuția la optimizarea comunicării cu clientul este pertinentă 3.2. Metodele de comunicare interpersonală sunt aplicate corect 3.3. Coordonatele comunicării organizaționale sunt stabilite corect</p>	<p>-cum se realizează contribuția la optimizarea comunicării cu clientul în mod pertinent -cum se realizează aplicarea metodelor de comunicare interpersonală în mod corect -cum se realizează stabilirea în mod corect a coordonatele comunicării organizaționale</p>	<p>-gândire logică -capacitate de analiză -capacitate de sinteză -conceptualizare -percepție obiectivă</p>

<p>4. Antrenează personalul departamentului de catering</p>	<p>4.1. Lucrul în echipă și dezvoltarea relațiilor de muncă eficiente sunt stimulate permanent 4.2. Gestionarea corectă a timpului de lucru este asigurată judicios 4.3. Conștientizarea personalului de necesitatea satisfacerii cerințelor clienților este asigurată permanent 4.4. Motivarea personalului pentru îmbunătățirea performanțelor este făcută obiectiv</p>	<p>-cum se realizează stimularea permanentă a lucrului în echipă și dezvoltarea relațiilor de muncă eficiente -cum se realizează asigurarea gestionării corectă a timpului de muncă, în mod judicios -cum se realizează asigurarea permanentă a conștientizării personalului de necesitatea satisfacerii cerințelor clienților -cum se realizează în mod obiectiv, motivarea personalului pentru îmbunătățirea performanțelor</p>	<p>-gândire logică -capacitate de analiză -capacitate de sinteză -conceptualizare -percepție obiectivă</p>
<p>5. Controlează și evaluează activitățile specifice</p>	<p>5.1. Controlul calității serviciilor și al satisfacției clientului este efectuat permanent 5.2. Rezultatele controlului sunt evaluate corect 5.3. Măsurile corective sunt propuse în funcție de rezultate</p>	<p>-cum se efectuează permanent controlul calității serviciilor și al satisfacției clientului -cum se realizează evaluarea corectă a rezultatelor controlului -cum se realizează propunerea măsurilor corective, în funcție de rezultate</p>	<p>-gândire logică -capacitate de analiză -capacitate de sinteză -conceptualizare -percepție obiectivă</p>

Gama de variabile:

Obiective specifice: vânzarea serviciilor de catering, realizarea parametrilor calitativi ai serviciului de catering, oferirea unei game variate de servicii suplimentare, asigurarea satisfacției clientului, reducerea numărului de reclamații, etc

Activități specifice: încheierea contractelor, întocmirea fișei acțiunii, stabilirea meniului, aranjarea spețiului unde se desfășoară acțiunea, desfășurarea acțiunii propriu-zise, încasarea contravalorii serviciilor, întocmirea de rapoarte, asigurarea securității clienților, asigurarea funcționalității dotărilor, asigurarea igienei, fidelizarea clienților

Standarde de proceduri de operare: standardul operațiunilor specifice și standardul de comportament în raport cu clienții

Documentația specifică:

-regulament de organizare și funcționare

-organigrama, fișe de post, normative de personal

Modalități de motivare a personalului: stagii de instruire, prime, premii

Resurse: materiale, financiare, umane, informaționale, de timp

Canale de comunicare: e-mail, telefon, fax

Modalități de comunicare: verbală, scrisă

Conținutul comunicării: informații generale, specifice acțiunii

Deficiențe ale comunicării: dezinformarea, suprainformarea, supraîncărcarea

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Simularea
- Portofoliu de lucrări
- Test scris
- Întrebări orale

ASIGURAREA CALITĂȚII PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR (unitate specifică)			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare de a asigura calitatea serviciilor și produselor.			NIVELUL UNITĂȚII 4
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Realizează planificarea calității produselor și serviciilor	1.1. Stabilirea nivelului de calitate se face corespunzător standardelor interne și reglementărilor legale specifice domeniului de activitate 1.2. Nivelul de calitate aprobat este asigurat de personalul instruit 1.3. Planificarea calității se face prin alocare de responsabilități personalului 1.4. Responsabilitățile sunt alocate cu eficiență pe termen scurt, mediu și lung	-cum se realizează stabilirea nivelului de calitate, corespunzător standardelor interne și reglementărilor legale specifice domeniului de activitate -cum se realizează asigurarea nivelului de calitate, de către personalul instruit -cum se realizează planificarea calității prin alocarea de responsabilități personalului -cum se realizează alocarea responsabilităților cu eficiență pe termen scurt, mediu și lung	-gândire logică -capacitate de analiză -capacitate de sinteză -conceptualizare -percepție obiectivă

<p>2. Monitorizează calitatea produselor și serviciilor</p>	<p>2.1. Calitatea produsului este adecvată însușirilor senzoriale de acceptabilitate 2.2. Calitatea produsului este corespunzătoare valorii nutritive și calorice prevăzute prin calcule 2.3. Calitatea produsului corespunde sistemelor de management al siguranței alimentelor HACCP 2.4. Calitatea produselor și serviciilor se monitorizează în timp real 2.5. Luarea măsurilor de remediere a produselor și serviciilor neconforme în urma monitorizării se face cu operativitate și profesionalism</p>	<p>-cum și de ce este importantă adecvarea calității produsului cu însușirile senzoriale de acceptabilitate -cum și de ce este important să corespundă calitatea produsului cu valoarea nutritivă și calorică prevăzută prin calcule -cum și de ce este important să corespundă calitatea produsului cu sistemele de management al siguranței alimentelor HACCP -cum și de ce este important să se monitorizeze calitatea serviciilor și produselor în timp real -cum și de ce este important luarea măsurilor de remediere a produselor și serviciilor neconforme în urma monitorizării, cu operativitate și profesionalism</p>	<p>-capacitate de analiză -capacitate de sinteză -responsabilitate -perseverență -percepție obiectivă</p>
---	--	--	---

<p>3. Îmbunătățește calitatea produselor și serviciilor</p>	<p>3.1. Analiza datelor și înregistrărilor despre prestarea serviciilor și calitatea produselor se face cu obiectivitate 3.2. Rezolvarea problemelor identificate se face cu eficiență și în conformitate cu reglementările legale specifice sectorului de alimentație publică 3.3. Obiectivele pentru îmbunătățirea calității se stabilesc în conformitate cu politica organizației, reglementările legale, cerințele clienților</p>	<p>-cum și de ce este important să se realizeze analiza datelor și înregistrărilor despre prestarea serviciilor și calitatea produselor, cu obiectivitate -cum și de ce este important să se realizeze rezolvarea problemelor identificate, cu eficiență și în conformitate cu reglementările legale specifice sectorului de alimentație publică -cum se realizează stabilirea obiectivelor pentru îmbunătățirea calității, în conformitate cu politica organizației, reglementările legale, cerințele clienților</p>	<p>-capacitate de analiză -capacitate de sinteză -responsabilitate -perseverență -percepție obiectivă</p>
<p>Gama de variabile: Nivel de calitate acceptat: caracteristici senzoriale (aspect, culoare, gust, miros, consistență), caracteristici nutriționale (nutrienții majori-proteine, lipide, carbohidrați, valoare energetică), caracteristici de salubritate: absența corpurilor străine, a substanțelor chimice, a bacteriilor patogene sau a toxinelor acestora, a paraziților și a virusilor) Standarde: naționale, internaționale Referențiale: SR EN ISO 9000, SR EN ISO 22000: 2005 Sisteme de monitorizare: digitale, analogice Frecvența monitorizării: zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial, anual</p>			

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Test scris
- Întrebări orale

OPTIMIZAREA REZULTATELOR (unitate specifică)			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare de a elabora bugetul previzional și de a interpreta indicatorii financiari, aplicând măsurile necesare creșterii eficienței activității departamentului pe care îl conduce.			NIVELUL UNITĂȚII 4
Elemente de competență	Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare	Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare
1. Interpretează analiza financiară	1.1. Echilibrul financiar este analizat permanent 1.2. Performanțele economice sunt analizate lunar, trimestrial, semestrial, anual 1.3. Măsurile de eficientizare a activității sunt propuse cu obiectivitate	-cum se realizează analiza permanentă a echilibrului financiar -cum se realizează analiza performanțelor economice, lunar, trimestrial, semestrial, anual -cum se propun măsurile de eficientizare a activității cu obiectivitate	-capacitate de analiză -capacitate de sinteză -responsabilitate -perseverență -percepție obiectivă

2. Participă la planificarea financiară	2.1. Bugetul operativ pentru departamentul de catering este elaborat realist 2.2. Planificarea financiară strategică este asigurată permanent 2.3. Veniturile și cheltuielile sunt analizate pemanent	-cum se realizează elaborarea în mod realist a bugetului operativ pentru departamentul de catering -cum se asigură în mod permanent planificarea financiară strategică -cum se realizează analiza permanentă a veniturilor și cheltuielilor	-capacitate de analiză -capacitate de sinteză -responsabilitate -perseverență -percepție obiectivă
3. Asigură eficiența activității	3.1. Aplicarea planurilor este urmărită cu rigurozitate 3.2. Stocurile sunt controlate în conformitate cu volumul activității 3.3. Obiectivele de eficientizare a activității sunt propuse ținând cont de datele economice concrete	-cum se urmărește cu rogurozitate aplicarea planurilor -cum se realizează controlul stocurilor, conform cu volumul activității -cum se propun obiectivele de eficientizare a activității ținând cont de datele economice concrete	-capacitate de analiză -capacitate de sinteză -responsabilitate -perseverență -percepție obiectivă
<p>Gama de variabile: Indicatorii echilibrului financiar (patrimoniul net, fondul de rulment, necearul de fond de rulment, ponderea capitalului propriu, lichiditatea curentă, fluxul de disponibilități, trezoreria netă) Indicatorii performanțelor economice (rata profitului brut la veniturile totale, rata profitului brut din exploatare la cifra de afaceri) Bugete de venituri și cheltuieli (conturi de exploatare) Planuri financiare strategice (estimarea cifrei de afaceri, estimarea cheltuielilor, estimarea profitului) Obiective : creșterea vânzărilor acțiunilor de catering, creșterea încasărilor</p>			

Tehnici de evaluare recomandate:

- Observarea directă
- Raport din partea altui specialist
- Portofoliu de lucrări
- Test scris
- Întrebări orale

