

Standard ocupațional

DIRECTOR DE EXPLOATARE-ÎNTREȚINERE UNITĂȚI HOTELIERE

În sectorul: *Turism, Hoteluri, Restaurante*

Cod: 121024

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 – secretar general Federația Patronatelor din Turismul Românesc

Realizatorii standardului ocupațional:

Ec. Marin Ciocârlan – Expert Consultant Tourism Hotels and Restaurant Consulting Group

Verificatorii standardului ocupațional:

Păun Minodora Adina , IATA-UFTAA Senior Management Diploma
Instructor IATA/UFTAA Foundation, Patronatul ANAT

Autorul calificării:

Ec. Marin Ciocârlan – Expert Consultant Tourism Hotels and Restaurant Consulting Group

Documentația sursă:

- specialiști cu experiență în exploatarea-întreținerea unităților hoteliere
- standarde din alte tari din domeniu.
- legislație cu incidență asupra subramurii.

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

Data validării: 07.02.2008

Numele și semnătura: _____

Descrierea ocupației: DIRECTOR DE EXPLOATARE-ÎNTREȚINERE UNITĂȚI HOTELIERE

1) Contextul ocupației

Directorul de exploatare - întreținere exercită o activitate managerială prin care coordonează și controlează toate activitățile tehnice ale hotelului acordând prioritate clientului și urmărind performanța financiară.

Directorul de exploatare - întreținere unități hoteliere este responsabil și coordonează toate activitățile de întreținere și supraveghere a utilajelor și echipamentelor tehnice din hotel, având ca obiectiv satisfacția clientului și maximă eficiență economică a hotelului .

2) Procesul de lucru

Urmărește exploatarea și întreținerea corespunzătoare a echipamentelor și a utilajelor, mobilierului și obiectelor de inventar. Estimează volumul activității pe o perioadă determinată.

Identifică necesarul de materiale consumabile utilizate în activitățile specifice pentru o perioadă determinată și asigură procurarea acestora.

Coordonează activitatea de aprovizionare, controlează respectarea termenelor de aprovizionare și gestionarea corespunzătoare a stocurilor din departamentul pe care îl conduce.

Urmărește utilizarea rațională a materialelor consumabile.

Identifică necesarul de echipamente și utilaje specifice ce urmează a fi procurat prin programele de investiții/dotări.

Acordă sprijin, asistență și motivează personalul în vederea realizării obiectivelor și a obținerii performanței.

Organizează activitatea departamentului și a sectoarelor de activitate, delegând responsabilități.

Coordonează pentru perfecționarea continuă a personalului.

Controlează menținerea unor condiții de lucru optime prin asigurarea igienei, remedierea promptă a defecțiunilor, respectarea normelor de protecție a muncii.

Controlează organizarea și participarea la instruirile periodice privind normele de protecția a muncii și de prevenire și stingere a incendiilor.

Controlează respectarea măsurilor de diminuare a surselor de poluare. Controlează eficientizarea activității prin diminuarea consumurilor specifice. Controlează respectarea circuitelor tehnologice în vederea eliminării riscurilor.

3) Lista funcțiilor majore

- Coordonarea activității departamentului exploatare – întreținere hotel
- Planificarea reparațiilor curente și periodice
- Întocmirea bugetului pentru departamentul exploatare - întreținere hotel
- Monitorizarea reviziilor tehnice
- Asigurarea securității clienților și a bunurilor acestora
- Organizarea și urmărirea instructajelor P.S.I. și S.S.M.
- Gestionarea echipamentelor și utilajelor din patrimoniul unității

4) Alte informații relevante

Absolvent de minimum Școala Postliceala de specialitate , specializare profesională, și perfecționare managerială , operare pe computer, cunoștințe de psihologia clientului, management, o limbă străină de circulație internațională.

Nivelul de calificare 4: Lucrătorul își organizează activitatea proprie în cadrul dictat de contextele de muncă care sunt de obicei previzibile, dar pot suferi schimbări. El/ea supraveghează munca de rutină a celorlalți, asumându-și un grad de responsabilitate în ceea ce privește evaluarea și îmbunătățirea lucrului sau activităților de studiu

<p>Unitățile de competențe cheie</p> <p>Titlul unității 1:</p> <p>Titlul unității 2:</p> <p>Titlul unității . :</p> <p>Titlul unității . :</p> <p>Titlul unității N:</p>	<p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div>
<p>Unitățile de competențe generale</p> <p>Titlul unității 1:</p> <p>Titlul unității 2:</p> <p>Titlul unității 3:</p> <p>Titlul unității 4:</p> <p>Titlul unității 5:</p> <p>Titlul unității 6:</p> <p>Titlul unității 7:</p> <p>Titlul unității 8:</p> <p>Titlul unității 9: Promovarea imaginii , a produselor și serviciilor organizației</p> <p>Titlul unității 10: Implementarea și asigurarea calității produselor, serviciilor</p> <p>Titlul unității 11: Controlul respectării reglementărilor legale specifice</p>	<p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div>
<p>Unitățile de competențe specifice</p> <p>Titlul unității 12: Coordonarea activității departamentului exploatare – întreținere hotel</p> <p>Titlul unității 13: Planificarea reparațiilor curente și periodice</p> <p>Titlul unității 14: Întocmirea bugetului pentru departamentul exploatare - întreținere hotel</p> <p>Titlul unității 15: Monitorizarea reviziilor tehnice</p> <p>Titlul unității 16: Asigurarea securității clienților și a bunurilor acestora</p> <p>Titlul unității 17: Organizarea si urmărirea instructajelor P.S.I. și S.S.M.</p> <p>Titlul unității 18: Gestionarea echipamentelor si utilajelor din patrimoniul unității</p>	<p>Cod de referință:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div>

PROMOVAREA IMAGINII, A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR ORGANIZAȚIEI			
(unitate generală)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare Directorului de exploatare – întreținere unități hoteliere pentru menținerea dotărilor tehnice ale organizației la nivelul standardelor internaționale în vederea promovarea serviciilor organizației .			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. Participă la activitatea de marketing a organizației	1.1. Propune dotări tehnice în funcție de specificul pieței turistice – ospitaliere locale 1.2. Participa la discutarea obiectivelor politicii de marketing pe termen scurt, mediu și lung ale organizației 1.3. Stabilește standardele dotării tehnice a organizației care să contribuie la fidelizarea clienților	- de ce propune dotări tehnice în funcție de specificul pieței turistice – ospitaliere locale ? - de ce participa la discutarea obiectivelor politicii de marketing pe termen scurt, mediu și lung ale organizației ? - de ce stabilește parametrii dotării tehnice a organizației ?	- politete - diplomație - loialitate față de organizație - amabilitate

<p>2. Dezvoltă și menține relațiile cu furnizorii</p>	<p>2.1. Relațiile cu furnizorii și colaboratorii sunt stabilite și întreținute pentru satisfacerea nevoilor, cerințelor și aspirațiilor clienților</p> <p>2.2. Relațiile cu furnizorii sunt întreținute printr – o atitudine cooperantă și deschisă la nevoile, cerințele și aspirațiile organizației</p> <p>2.3. Informațiile privind opiniile clienților sunt monitorizate obiectiv și analizate cu furnizorii și colaboratorii</p>	<p>- de ce relațiile cu furnizorii și colaboratorii sunt stabilite și întreținute permanent ?</p> <p>- cum sunt întreținute relațiile cu furnizorii ?</p> <p>- de ce informațiile privind opiniile clienților sunt monitorizate obiectiv și analizate cu furnizorii și colaboratorii ?</p>	<p>- politețe</p> <p>- diplomație</p> <p>- loialitate față de organizație</p> <p>- amabilitate</p>
<p>1 Promovează serviciile organizației</p>	<p>3.1. Promovarea serviciilor din punct de vedere dotări tehnice se face cu obiectivitate</p> <p>3.2. Promovarea serviciilor se realizează permanent, utilizând instrumentele cele mai adecvate pentru a crește performanțele unității</p> <p>3.3. Promovează exemple concrete de dotări tehnice care au condus la creșterea confortului și satisfacția oaspeților cazați în unitate</p>	<p>- cum este promovata imaginea organizației din punct de vedere al dotărilor tehnice ?</p> <p>- de ce promovarea imaginii se realizează permanent, utilizând instrumentele cele mai adecvate pentru a crește interesul clienților pentru aceasta ?</p> <p>- de ce promovează exemple concrete de dotări tehnice care au condus la promovarea imaginii organizației ?</p>	<p>- politețe</p> <p>- diplomație</p> <p>- loialitate față de organizație</p> <p>- amabilitate</p>

Gama de variabile

- materiale de promovare: mapa de prezentare, fluturași informativi, afișe, pliante etc.
- spații hoteliere: spații de cazare, hol recepție, lifturi, paliere de etaj, săli de conferințe etc.
- servicii hoteliere: servicii de bază (cazare, restaurație) și servicii suplimentare (spălat, călcat, lenjeria clientului, saună, masaj, room-service etc.)
- modalitățile de promovare: diversificarea serviciilor, creșterea calității serviciilor, asigurarea unui climat de muncă benefic, asigurarea relațiilor cu terții
- instrumentele de promovare: panouri informative, mijloace media, articolele personalizate, participarea la târguri, expoziții, întruniri profesionale etc.
- facilități acordate colaboratorilor: cadouri, felicitări etc.

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Observare directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Simulările nu sunt considerate ca fiind acceptabile pentru producerea dovezilor referitoare la această unitate de competență.

Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere

Stabilite prin chestionarea candidatului sau prin formarea recunoscută din industrie și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

Cunoștințele și capacitatea de înțelegere a candidatului pot fi de asemenea demonstrate prin dovezile de performanță prezentate.

IMPLEMENTAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII PRODUSELOR, SERVICIILOR (unitate generală)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru a asigura și îmbunătăți calitatea serviciilor și produselor organizației .			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. Stabilește și implementează tehnici și metode de asigurare a calității serviciilor și produselor	<p>1.1. Tehnicile și metodele de asigurare a calității serviciilor și produselor sunt stabilite în funcție de condițiile specifice ale organizației</p> <p>1.2. Tehnicile și metodele de asigurare a calității serviciilor și produselor sunt implementate conform procedurilor de aplicare</p> <p>1.3. Instruirea personalului în legătură cu tehnicile și metodele de asigurare a calității se face conform procedurilor aplicabile</p>	<p>- de ce tehnicile și metodele de asigurare a calității serviciilor și produselor sunt stabilite în funcție de condițiile specifice ale organizației?</p> <p>- de ce tehnicile și metodele de asigurare a calității serviciilor și produselor sunt implementate conform procedurilor de aplicare?</p> <p>- de ce instruirea personalului în legătură cu tehnicile și metodele de asigurare a calității se face conform procedurilor aplicabile?</p>	<p>- curiozitate profesională</p> <p>- responsabilitate</p>

<p>2. Stabilește obiectivele, programele și măsurile de îmbunătățire a calității serviciilor și produselor</p>	<p>2.1. Identificarea nevoilor de îmbunătățire a calității serviciilor și produselor se face pe baza analizelor efectuate conform procedurilor aplicabile</p> <p>2.2. Stabilirea obiectivelor și programelor / măsurilor de îmbunătățire a calității serviciilor și produselor respectă obiectivele, politica și strategiile din domeniul calității</p> <p>2.3. Identifică prin cercetare și studii proprii nevoia de implementare a sistemelor de management al calității</p>	<p>- de ce identificarea nevoilor de îmbunătățire a calității serviciilor și produselor se face pe baza analizelor efectuate conform procedurilor aplicabile?</p> <p>- de ce stabilirea obiectivelor și programelor / măsurilor de îmbunătățire a calității serviciilor și produselor respectă obiectivele, politica și strategiile din domeniul calității?</p> <p>- de ce identifică prin cercetare și studii proprii nevoia de implementare a sistemelor de management al calității?</p>	<p>- curiozitate profesională - responsabilitate</p>
<p>3. Evaluează eficiența și eficacitatea activităților de îmbunătățire a calității serviciilor și produselor</p>	<p>3.1. Eficiența și eficacitatea activităților de îmbunătățire a calității serviciilor și produselor sunt evaluate periodic în conformitate cu procedurile aplicabile</p> <p>3.2. Rezultatele evaluărilor sunt comunicate tuturor părților implicate</p> <p>3.3. Evaluarea se realizează cu profesionalism și rigurozitate urmărind efectul multiplicator al interesului turistic față de zonă, consecință a creșterii calității serviciilor</p>	<p>- de ce eficiența și eficacitatea activităților de îmbunătățire a calității serviciilor și produselor sunt evaluate periodic în conformitate cu procedurile aplicabile?</p> <p>- de ce rezultatele evaluărilor sunt comunicate tuturor părților implicate?</p> <p>- de ce evaluarea se realizează cu profesionalism și rigurozitate urmărind efectul multiplicator al interesului turistic față de zonă, consecință a creșterii calității serviciilor?</p>	<p>- curiozitate profesională - responsabilitate</p>

Gama de variabile:

- standardele pentru implementarea calității ISO: 9001 / 2000, ș.a.
- tehnici și metode de asigurare a calității: check – list, diagrama cauză – efect, Kaizen etc.
- factori de mediu: apă de suprafață, apă subterană, aer, sol, floră, faună, așezări umane etc.
- instalații, tehnologii, măsuri de protejare a mediului: diminuarea surselor de poluare, a consumurilor specifice etc.
- cauze care influențează negativ calitatea:
 - diferența între nivelul serviciilor furnizate și așteptările clienților
 - erori ale procedurilor
 - erori umane

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Observare directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Simulările nu sunt considerate ca fiind acceptabile pentru producerea dovezilor referitoare la această unitate de competență.

Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere

Stabilite prin chestionarea candidatului sau prin formarea recunoscută din industrie și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

Cunoștințele și capacitatea de înțelegere a candidatului pot fi de asemenea demonstrate prin dovezile de performanță prezentate.

CONTROLUL RESPECTĂRII REGLEMENTĂRIILOR LEGALE SPECIFICE			
(unitate generală)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare Directorul de Exploatare – Întreținere unități hoteliere de a cunoaște, controla și respecta modul în care reglementările legale specifice și regulamentul de ordine interioară sunt implementate și respectate în funcție de specificul activității.			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. Asigură condițiile necesare desfășurării activității	<p>1.1 Condițiile ergonomice și de dotare a locurilor de muncă sunt stabilite astfel încât să se asigure desfășurarea eficientă a activității</p> <p>1.2. Condițiile de muncă necesare desfășurării activității, sunt asigurate în conformitate cu prevederile reglementărilor legale și interne</p> <p>1.3. Normele de protecție a muncii sunt aplicate și respectate conform legislației în vigoare</p>	<p>- condițiile ergonomice și de dotare a locurilor de muncă sunt stabilite astfel încât să se asigure desfășurarea eficientă a activității</p> <p>- condițiile de muncă necesare desfășurării activității, sunt asigurate în conformitate cu prevederile reglementărilor legale și interne</p> <p>- normele de protecție a muncii sunt aplicate și respectate conform legislației în vigoare</p>	<p>- diplomație,</p> <p>- tact</p> <p>- obiectivitate</p> <p>- imparțialitate</p> <p>- receptivitate la nou</p> <p>- implicare</p>

<p>2. Asigură respectarea disciplinei în organizație</p>	<p>2.1 Disciplina în organizație este prevăzută prin reguli clare prevăzute în reglementări interne</p> <p>2.2 Abaterile privind disciplina sunt identificate cu promptitudine și procedurile disciplinare sunt aplicate corect și cu fermitate</p> <p>2.3 Respectarea disciplinei se asigură prin aducerea la cunoștința tuturor salariaților a reglementărilor interne privind obligațiile personalului</p>	<p>- disciplina în organizație este prevăzută prin reguli clare prevăzute în reglementări interne</p> <p>- abaterile privind disciplina sunt identificate cu promptitudine și procedurile disciplinare sunt aplicate corect și cu fermitate</p> <p>- respectarea disciplinei se asigură prin aducerea la cunoștința tuturor salariaților a reglementărilor interne privind obligațiile personalului</p>	<p>- diplomație, - tact - obiectivitate - imparțialitate - receptivitate la nou - implicare</p>
--	---	---	---

<p>3. Stabilește sarcinile și responsabilitățile pe departamente, compartimente, sectoare</p>	<p>3.1 Repartizarea sarcinilor pe departamente, compartimente, sectoare se face pe principiul complementarității activităților desfășurate conform regulamentului intern al organizației</p> <p>3.2 Repartizarea sarcinilor se face în baza Fișei postului, asigurându – se realizarea eficientă a tuturor activităților</p> <p>3.3 Repartizarea sarcinilor se face pe baza unui circuit informațional logic și corect</p> <p>3.4 Sarcinile de serviciu sunt repartizate de șefii compartimentelor și sectoarelor asigurându – se încărcarea echilibrată și folosirea eficientă a timpului de lucru</p>	<p>- repartizarea sarcinilor pe departamente, compartimente, sectoare se face pe principiul complementarității activităților desfășurate conform regulamentului intern al organizației</p> <p>- repartizarea sarcinilor se face în baza Fișei postului, asigurându – se realizarea eficientă a tuturor activităților</p> <p>- repartizarea sarcinilor se face pe baza unui circuit informațional logic și corect</p> <p>- sarcinile de serviciu sunt repartizate de șefii compartimentelor și sectoarelor asigurându – se încărcarea echilibrată și folosirea eficientă a timpului de lucru</p>	<p>- diplomație, - tact - obiectivitate - imparțialitate - receptivitate la nou - implicare</p>
---	---	---	---

<p>4. Aplică tehnici motivaționale și de sancționare</p>	<p>4.1 Instrumentele și modalitățile de motivare sunt identifi - cate cu obiectivitate și realism, în funcție de performanțele, nevoile și profilul psihologic al fiecărui lucrător</p> <p>4.2 Tehnicile motivaționale și de sancționare sunt aplicate corect, în limitele prevăzute de reglementările interne și de legislația muncii</p> <p>4.3 Tehnicile motivaționale și de sancționare sunt aplicate cu obiectivitate pe baza criteriilor prevăzute de reglementările interne referitoare la drepturile și obligațiile lucrătorilor</p> <p>4.4 Sancțiunile sunt stabilite pe baza analizei și interpretării obiective a cauzelor care au generat abaterile și ținând cont de natura și mărimea prejudiciilor aduse organizației</p>	<p>- instrumentele și modalitățile de motivare sunt identifi-cate cu obiectivitate și realism, în funcție de performanțele, nevoile și profilul psihologic al fiecărui lucrător</p> <p>- tehnicile motivaționale și de sancționare sunt aplicate corect, în limitele prevăzute de reglementările interne și de legislația muncii</p> <p>- tehnicile motivaționale și de sancționare sunt aplicate cu obiectivitate pe baza criteriilor prevăzute de reglementările interne referitoare la drepturile și obligațiile lucrătorilor</p> <p>- sancțiunile sunt stabilite pe baza analizei și interpretării obiective a cauzelor care au generat abaterile și ținând cont de natura și mărimea prejudiciilor aduse organizației</p>	<p>- diplomație, - tact - obiectivitate - imparțialitate - receptivitate la nou - implicare</p>
--	--	--	---

Gama de variabile:

- fișa postului
- dosarul angajatului
- tehnica interviului
- scara motivațională a lui Maslow
- tehnici și metode motivaționale
- tehnici și metode de evaluare a activității personalului
- formele de instruire și educație permanentă

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de evaluare corespunzătoare sunt:

- Observare directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Simulările nu sunt considerate ca fiind acceptabile pentru producerea dovezilor referitoare la această unitate de competență.

Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere

Stabilite prin chestionarea candidatului sau prin formarea recunoscută din industrie și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

Cunoștințele și capacitatea de înțelegere a candidatului pot fi de asemenea demonstrate prin dovezile de performanță prezentate.

COORDONAREA ACTIVITĂȚII DEPARTAMENTULUI EXPLOATARE-ÎNTREȚINERE HOTEL			Coduri de referință
(unitate specifică)			<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru Directorului de exploatare-întreținere hotel de a controla în mod eficient activitatea compartimentului tehnic al hotelului.			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. Controlează dotările tehnice din spațiile de cazare , comune și tehnice	1.1. Controlul tehnic se face conform procedurilor specifice spațiului verificat 1.2. Consemnarea rezultatelor controlului se face conform procedurilor specifice 1.3. Dispune remedierea cu promptitudine a neregulilor constatate	- de ce controlul tehnic se face conform procedurilor specifice spațiului verificat? - de ce consemnarea rezultatelor controlului se face conform procedurilor specifice? - de ce remedierea neregulilor constatate se face cu promptitudine ?	- inițiativă - flexibilitate
2. Verifică calitatea dotărilor tehnice	2.1. Controlul calității dotărilor tehnice se face conform procedurilor specifice 2.2. Respectarea tehnologiei de funcționare se verifică pe tot parcursul fluxului tehnologic 2.3. Consemnarea rezultatelor controlului se face conform procedurilor specifice	- de ce controlul calității dotărilor tehnice se face conform procedurilor specifice? - de ce respectarea tehnologiei de funcționare se verifică pe tot parcursul fluxului tehnologic? - de ce consemnarea rezultatelor controlului se face conform procedurilor specifice?	- inițiativă - flexibilitate

<p>3. Monitorizează prestarea serviciilor efectuate de terți în hotel</p>	<p>3.1. Solicita , analizează si selecționează ofertele terților. 3.2 Propune soluția pe cea mai rentabila în funcție de relația calitate/preț 3.3.Verifica facturile de plată pentru serviciile prestate de terți 3.4 Controlează periodic respectarea calității lucrărilor si serviciilor efectuate de terți.</p>	<p>- de ce solicita, analizează si selecționează ofertele terților? - cum propune soluția cea mai rentabila ? - cum controlează respectarea calității lucrărilor?</p>	<p>- inițiativă - flexibilitate</p>
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spații hoteliere: spații de cazare, spații comune , spatii tehnice etc. - Aparatura tehnica si dispozitive, etc. - Servicii suplimentare: efectuate de terți (zugrăveli , service , lucrări electrice si sanitare , decorare,etc.) - Parametrii tehnici ale echipamentelor din hotel - Standarde de calitate ale lucrărilor - Normative si consumuri specifice 			
<p>Tehnici de evaluare recomandate: <i>Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia</i></p> <p>Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - observare directă - declarații ale altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct <p><i>Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere</i></p> <p>Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chestionarea candidatului (test scris sau test oral) - Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate) 			

PLANIFICAREA REPARAȚIILOR CURENTE ȘI PERIODICE			
(unitate specifică)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru Directorului de exploatare-întreținere hotel de a planifica și monitoriza efectuarea lucrărilor de reparații curente și periodice.			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. Întocmește planul de reparații și întrețineri periodice	1.1. Planul anual de reparații se face în funcție de specificul activității hotelului (permanent , sezonier) 1.2 Planul anual de reparații se întocmește prin analizarea datelor tehnice ale echipamentelor 1.3. Analizarea posibilității realizării lucrărilor de către terți sau în regie proprie	- de ce se face întocmirea planului anual de reparații în funcție de specificul activității hotelului (permanent , sezonier) ? - de ce se analizează datele tehnice ale echipamentelor? - de ce se face analiza posibilității realizării lucrărilor de către terți sau în regie proprie?	- atenție - responsabilitate
2. Repartizează reparațiile curente pe echipe specializate	2.1 Identificarea resurselor umane proprii pentru lucrările în regie proprie 2.2 Identificarea terților specializați în lucrări de reparații specifice 2.3 Lansarea comenzilor și contractarea lucrărilor de reparații sau întreținere cu terții	- de ce se face identificarea resurselor umane proprii pentru lucrările în regie proprie? - cum se face identificarea terților specializați în lucrări de reparații specifice? - cum face lansarea comenzilor și contractarea lucrărilor de reparații sau întreținere cu terții?	- atenție - responsabilitate

3. Verifică modul de realizare a planului de reparații și întreținere	3.1 Întocmește graficul de realizarea lucrărilor de reparații 3.2 Controlează efectuarea lucrărilor la termenele stabilite 3.3 Verifica calitatea lucrărilor executate în funcție de parametrii și etaloane calitative	- cum întocmește graficul de realizarea lucrărilor de reparații? - de ce controlează efectuarea lucrărilor la termenele stabilite? - cum verifica calitatea lucrărilor executate ?	- atenție - responsabilitate
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volumul de investiții prevăzut în buget - Termenele de execuție a lucrărilor de reparații și investiții - Ofertele terților pentru reparații și investiții - Sarcini de execuție pe echipe și persoane - Capitolul din bugetul de venituri și cheltuieli destinat departamentului tehnic - Graficul lucrărilor de reparații - Lucrări executate în regie proprie sau prin terți - Contracte și comenzi cu terți 			
<p>Tehnici de evaluare recomandate:</p> <p><i>Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia</i></p> <p>Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - observare directă - declarații ale altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct <p><i>Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere</i></p> <p>Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chestionarea candidatului (test scris sau test oral) - Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate) 			

ÎNTOCMIREA BUGETULUI PENTRU DEPARTAMENTUL EXPLOATARE-ÎNTREȚINERE HOTEL (unitate specifică)				Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru Directorului de exploatare-întreținere hotel de a întocmi , realiza si controla planurile financiare specifice departamentului.				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. Evaluează potențialul economico-financiar al departamentului	1.1 Potențialul economic al departamentului este evaluat realist 1.2 Evaluarea se face cu încadrarea în planul general al hotelului , 1.3 Evaluarea se face si ținând seama de cerințele pieței	- de ce potențialul economic al departamentului este evaluat realist? - de ce evaluarea se face cu încadrarea în planul general al hotelului ? - de ce evaluarea se face si ținând seama de cerințele pieței?	- eficiență - flexibilitate	
2. Întocmește bugetul departamentului	2.1 Bugetul este întocmit în conformitate cu obiectivele hotelului 2.2 Repartizează bugetul pe tipuri activitatea sau lucrări 2.3 Indicatorii bugetului sunt întocmiți în funcție de particularitățile departamentului	- de ce bugetul este întocmit în conformitate cu obiectivele hotelului? - de ce repartizează bugetul se face pe tipuri activități sau lucrări? - de ce indicatorii bugetului sunt întocmiți în funcție de particularitățile departamentului?	- eficiență - flexibilitate	

<p>3. Controlează încadrarea în parametrii bugetului</p>	<p>3.1. Analizează periodic stadiul de realizare al bugetului departamentului 3.2 Verifica permanent nivelul indicatorilor bugetului pe baza informațiilor din contabilitate 3.3 Analizează periodic abaterile fata de nivelul planificat 3.4 Propune modificări în planificarea inițiala în funcție de situațiile majore intervenite</p>	<p>- de ce analizează periodic stadiul de realizare al bugetului departamentului? - de ce verifica permanent nivelul indicatorilor bugetului pe baza informațiilor din contabilitate? - de ce analizează periodic abaterile fata de nivelul planificat ? - de ce propune modificări în planificarea inițială în funcție de situațiile majore intervenite?</p>	<p>- eficiență - flexibilitate</p>
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - planul de cheltuieli - planul de investiții - planul de reparații - planul de întreținere - standarde interne si internaționale de clasificare - tendințele pieței si ale concurențe 			

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

MONITORIZAREA REVIZIILOR TEHNICE			
(unitate specifică)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare Directorului de exploatare-întreținere hotel de a organiza și monitoriza efectuarea reviziilor tehnice specifice departamentului.			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. Întocmește graficele de revizii tehnice	1.1 Graficele sunt întocmite pentru fiecare echipament 1.2 Graficele sunt întocmite în funcție de parametrii tehnici 1.3 Graficele sunt întocmite în funcție de prioritățile hotelului	- de ce graficele sunt întocmite pentru fiecare echipament ? - de ce graficele sunt întocmite în funcție de parametrii tehnici? - de ce graficele sunt întocmite în funcție de prioritățile hotelului?	- seriozitate - responsabilitate - flexibilitate - disciplină
2. Asigură necesarul de materiale și echipamente tehnice	2.1 Repartizează lucrările pe echipe și personal specializat 2.2 Urmărirea respectării parametrilor din cărțile de service a utilajelor și echipamentelor 2.3 Asigura necesarul de materiale consumabile specifice pentru echipamente și utilaje	- de ce se repartizează lucrările pe echipe și personal specializat ? - de ce se face urmărirea respectării parametrilor din cărțile de service a utilajelor și echipamentelor? - cum se asigură necesarul de materiale consumabile specifice pentru echipamente și utilaje?	- seriozitate - responsabilitate - flexibilitate - disciplină

3. Supraveghează efectuarea reviziilor tehnice	3.1 Controlul se efectuează periodic conform graficelor 3.2 Efectuează controale inopinate privind respectarea graficelor 3.3 Corectează eventualele deficiențe în efectuarea reviziilor	- de ce controlul se efectuează periodic conform graficelor? - de ce se efectuează controale inopinate privind respectarea graficelor ? - cum se corectează eventualele deficiențe în efectuarea reviziilor?	- seriozitate - responsabilitate - flexibilitate - disciplină
Gama de variabile: - Cărțile tehnice ale utilajelor și echipamentelor tehnice - Manualele de SERVICE ale utilajelor - Grafice de lucrări de revizie la echipamente și utilaje tehnice - Titlurile de echipamente și utilaje : electrice , frigotehnici , spălătorie , sanitare etc.			
Tehnici de evaluare recomandate: <i>Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia</i> Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt: - observare directă - declarații ale altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct <i>Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere</i> Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt: - Chestionarea candidatului (test scris sau test oral) - Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)			

ASIGURAREA SECURITĂȚII CLIENȚILOR ȘI A BUNURILOR ACESTORA			
(unitate specifică)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare Directorului de exploatare-întreținere hotel de a cunoaște și aplica cele mai eficiente măsuri pentru a asigura securitatea clienților și a bunurilor acestora.			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 acțiuni de prevenire a incidentelor nedorite	1.1. Informarea clienților asupra potențialelor riscuri prin afișe și panouri de avertizare 1.2. Instruirea personalului în gestionarea cheilor spațiilor de cazare sau a spațiilor comune 1.3. Instruirea personalului hotelului privind asigurarea securității clienților	- cum face informarea clienților asupra potențialelor riscuri ? - de ce face instruirea personalului în gestionarea cheilor spațiilor de cazare sau a spațiilor comune? - de ce face instruirea personalului hotelului privind asigurarea securității clienților?	- flexibilitate - eficiență
2. Asigură securitatea și siguranța clienților	2.1. Verificarea respectării reglementărilor legale privind folosirea aparaturii electrice și a depozitării substanțelor inflamabile 2.2. Informarea clienților privind interzicerea folosirii și depozitării unor materiale periculoase în spațiile de cazare 2.3. Instruirea personalului pentru asigurarea protecției clienților	- de ce verifica respectarea reglementărilor legale privind folosirea aparaturii electrice și depozitării substanțelor inflamabile ? - cum face informarea clienților privind interzicerea folosirii și depozitării unor materiale periculoase în spațiile de cazare ? - cum face instruirea personalului pentru asigurarea protecției clienților?	- flexibilitate - eficiență

3. Acordă asistența în cazuri de urgență	3.1 Identifică operativ situațiile de urgență 3.2 Coordonează acțiunile în situații de urgență 3.3 Acționează pentru minimalizarea pagubelor aduse clienței și bunurilor acestora	- de ce identifică operativ situațiile de urgență? - cum coordonează acțiunile în situații de urgență? - cum acționează pentru minimalizarea pagubelor aduse clienței și bunurilor acestora?	- flexibilitate - eficiență
--	---	--	--------------------------------

Gama de variabile

- Mijloace adecvate: afișe, pliante, panouri de avertizare , etc.
- Sisteme specifice: seif individual în cameră, seif în recepție, sisteme de încuiere etc.
- Riscuri potențiale: furturi, dispariția obiectelor din spațiile de cazare etc.
- Reglementări legale: Norme cu privire la accesul, evidența și protecția turiștilor în structuri de primire turistice
- Norme privind protecția consumatorului

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

ORGANIZAREA ȘI URMĂRIREA INSTRUCȚAJELOR P.S.I. ȘI A S.S.M.			
(unitate specifică)			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare pentru Directorului de exploatare-întreținere hotel de a organiza , efectua si urmări instructajele P.S.I. și a S.S.M.			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. Organizează P.S.I. si S.S.M. pe întreaga societate	1.1 Stabilește fluxurile de circulație separat pentru clienți si personal 1.2 Efectuează instruirea personalului privind P.S.I si S.S.M. 1.3 Se informează permanent privind normele legislative în vigoare	- de ce stabilește fluxurile de circulație separat pentru clienți si personal? - cum efectuează instruirea personalului privind P.S.I? - de ce se informează permanent despre noutățile apărute în domeniu?	- inițiativă - proptitudine
2. Asigură cu materialele necesare P.S.I	2.1 Întocmește necesarul de materiale conform reglementărilor în vigoare 2.2 Identifica furnizorii de materialele necesare P.S.I. și S.S.M specifice 2.3 Repartizează materialele P.S.I. pe departamente	- cum întocmește necesarul de materiale necesar P.S.I.? - cum identifica furnizorii de materialele necesare P.S.I.? - de ce repartizează materialele P.S.I. pe departamente?	- inițiativă - proptitudine
3. Efectuează simulări si inspecții periodice	3.1 Întocmește un program de simulări si controale P.S.I. periodice 3.2 Realizează simulări periodice cu personalul hotelului în scopul pregătirii acestuia pentru situații de urgență 3.3 Verifica termenele de valabilitate ale materialelor si echipamentelor P.S.I. și S.S.M.	- de ce întocmește un program de simulări si controale P.S.I. periodice? - de ce realizează simulări periodice cu personalul hotelului? - de ce verifica termenele de valabilitate ale materialelor si echipamentelor P.S.I.?	- inițiativă - proptitudine

Gama de variabile

- Planuri de evacuare pentru clienți și personal
- Normele de instruire P.S.I. și S.S.M.
- Regulamente de ordine interioară

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

GESTIONAREA ECHIPAMENTELOR ȘI UTILAJELOR DIN PATRIMONIUL UNITĂȚII		Coduri de referință	
(unitate specifică)		Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări	
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare Directorului de exploatare-întreținere hotel de a gestiona echipamentele și utilajele aflate în dotarea departamentului exploatare-întreținere hotel		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. Identifică echipamentele și instalațiile tehnice	1.1 Întocmește și ține evidența echipamentelor și instalațiilor tehnice pe tipuri 1.2 Actualizează permanent lista echipamentelor din dotare 1.3 Propune spre casare echipamentele și utilajele nefuncționale	1.1 De ce întocmește și ține evidența echipamentelor și instalațiilor tehnice pe tipuri? 1.2 De ce actualizează permanent lista echipamentelor din dotare? 1.3 De ce propune spre casare echipamentele și utilajele nefuncționale?	- obiectivate profesionale - responsabilitate
2. Asigură exploatarea instalațiilor și echipamentelor tehnice	2.1 Urmărește funcționarea corectă a echipamentelor și utilajelor 2.2 Controlează efectuarea reparațiilor curente a instalațiilor 2.3 Planifică exploatarea instalațiilor și echipamentelor în mod judicios	2.1 De ce urmărește funcționarea corectă a echipamentelor și utilajelor? 2.2 De ce controlează efectuarea reparațiilor curente a instalațiilor? 2.3 De ce planifică exploatarea instalațiilor și echipamentelor în mod judicios?	- obiectivate profesionale - responsabilitate

<p>3. Asigură securitatea echipamentelor si instalațiilor</p>	<p>3.1 Securitatea echipamentelor si instalațiilor este asigurată prin repartizarea acestora persoanelor sau echipelor specializate 3.2 Personalul din subordine este conștientizat privind valoarea echipamentelor date în administrare 3.3 Recuperarea pagubelor produse de personal se face conform politicii interne a unității</p>	<p>.1 De ce repartizarea inventarului pe echipe sau persoane specializate? 3.2 De ce face responsabilizarea personalului din subordine? 3.3 Cum identificarea si recuperarea pagubelor produse de personal ?</p>	<p>- obiectivitate profesională - responsabilitate</p>
<p>Gama de variabile</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inventare de echipamente si instalații - Echipamente si instalații casate - Norme de exploatare (cu parametrii si durate de funcționare) - Consumuri specifice de materiale - Consumuri specifice pe tipuri de echipamente - Regulament de organizare si funcționare 			

Tehnici de evaluare recomandate:

Dovezi și metode de evaluare pentru rezultat și modul de realizare al acestuia

Metodele de culegere a dovezilor privind modul de realizare a rezultatelor sunt:

- observare directă
- declarații ale altor persoane (specialiști) care au urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct

Dovezile și metodele de evaluare pentru cunoștințe și capacitatea de înțelegere

Metodele de culegere a dovezilor privind cunoștințele și capacitatea de înțelegere sunt:

- Chestionarea candidatului (test scris sau test oral)
- Formarea recunoscută din domeniu și evaluarea cursului de formare pe unități (unitate cu unitate)

