

Standard ocupațional

## DIRECTOR VÂNZĂRI SERVICII HOTELIERE

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:

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

Verificatorii standardului ocupațional:

DRAGOȘ RĂDUCAN – Secretar General Federația Patronatelor din Turismul Românesc /  
Federația Patronatelor din Turismul Românesc

Autorul calificării:

Eliza Lorena Bourceanu – expert sectorial THR

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 VÂNZĂRI SERVICII HOTELIERE**

### **1) Contextul ocupației**

Directorul vânzări servicii hoteliere este persoana calificată și specializată care își desfășoară activitatea în industria ospitalității, în unități hoteliere independente sau aparținând lanțurilor hoteliere; organizează și derulează vânzările serviciilor hoteliere, asigurând continuitatea afacerii, coordonează politica de comercializare a produselor și serviciilor hoteliere și implementează strategii adecvate de vânzări în condiții de eficiență.

#### **Procesul de lucru**

Directorul vânzări servicii hoteliere formează, coordonează și motivează echipa de agenți de rezervări și vânzări în comercializarea serviciilor hoteliere prin asigurarea administrării și gestionării corespunzătoare a documentelor utilizate în activitate, conform procedurilor organizației. Asigură operativitatea încasării serviciilor hoteliere coordonând activitatea de operare cu mijloace și instrumentele de plată adecvate în relațiile comerciale cu clienții.

Directorul vânzări servicii hoteliere se implică în stabilirea și implementarea procedurilor de asigurare a calității serviciilor și produselor hoteliere, identifică sarcinile, obiectivele, modalitățile de asigurare și control al calității conform manualului de management al calității.

Directorul vânzări servicii hoteliere acordă asistență de specialitate clienților pentru depunerea reclamațiilor și rezolvă operativ nemulțumirile, sesizările și reclamațiile în scopul creșterii calității produselor și serviciilor furnizate clienților.

Directorul vânzări servicii hoteliere organizează, implementează și controlează activitatea de cercetare a pieței, identificarea nevoilor pentru produse și servicii hoteliere, participă la realizarea obiectivelor cantitative și calitative ale planului de marketing. Coordonează activitatea de promovare a vânzărilor, a imaginii unității hoteliere pentru a determina distingerea acestora de serviciile și produsele similare oferite de concurență.

Directorul vânzări servicii hoteliere organizează, implementează și derulează activitatea de rezervări și aplicarea termenelor și condițiilor hoteliere în relațiile cu clienții.

Directorul vânzări servicii hoteliere stabilește politica de preț și distribuție a produselor și serviciilor, tehnicile și strategiile de vânzare, canalele de distribuție cele mai adecvate și implementarea formelor moderne de vânzare a produselor și serviciilor hoteliere utilizând sisteme de gestiune hotelieră informatizate.

Directorul vânzări servicii hoteliere acționează în colaborare cu celelalte departamente pentru asigurarea protecției și siguranței clienților în unitatea hotelieră prin aplicarea sistemului general de

securitate. Aceste măsuri coroborate cu nivelul înalt al calității produselor și serviciilor permit ca prin activitatea sa directorul vânzării servicii hoteliere să contribuie permanent la fidelizarea clientelei, creșterea prestigiului unității hoteliere.

Directorul vânzării servicii hoteliere realizează corespondența de specialitate și reprezintă unitatea hotelieră în relațiile comerciale, prin abilități de negociator în încheierea de contracte în condiții reciproc avantajoase ambelor părți, asigurând valorificarea corespunzătoare a produsului hotelier.

2) Lista funcțiilor majore

- Administrarea și gestionarea documentelor
- Coordonarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată
- Coordonarea activității de rezervări
- Coordonarea vânzării serviciilor hoteliere
- Elaborarea materialelor și a corespondenței hoteliere
- Asigurarea condițiilor optime pentru clienți în unitatea hotelieră
- Reprezentarea organizației în relațiile contractuale

3) Alte informații relevante

Nivelul de calificare corespunzător este 4; căruia i se asociază competențe profesionale care implică aplicarea cunoștințelor într-o arie extinsă a activității profesionale, cu sarcini de lucru diverse și complexe, caracterizate printr-un grad semnificativ al responsabilităților personale, al coordonării activității și alocării resurselor necesare desfășurării eficiente a respectivelor activități profesionale.

Directorul vânzării servicii hoteliere își fundamentează activitatea pe cunoștințe din industria ospitalității și turismului, pe experiență.

**Unitățile de competențe cheie**

**Titlul unității 1:** Promovarea imaginii, a produselor și serviciilor organizației

**Titlul unității 2:** Implementarea și asigurarea calității produselor, serviciilor

**Titlul unității 3 :** Controlul respectării reglementărilor legale specifice

**Titlul unității 4 :** Administrarea și gestionarea documentelor

**Titlul unității 5:** Coordonarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată

**Cod de referință:**

*Se completează de către  
Autoritatea Națională de  
Calificări*

<p><b>Titlul unității 6:</b> Coordonarea activității de rezervări</p> <p><b>Titlul unității 7:</b> Coordonarea vânzării serviciilor hoteliere</p> <p><b>Titlul unității 8:</b> Elaborarea materialelor și a corespondenței hoteliere</p> <p><b>Titlul unității 9:</b> Asigurarea condițiilor optime pentru clienți în unitatea hotelieră</p> <p><b>Titlul unității 10:</b> Reprezentarea organizației în relațiile contractuale</p>	
<p><b>Unitățile de competențe generale</b></p> <p>Titlul unității 1: <b>Promovarea imaginii, a produselor și serviciilor organizației</b></p> <p>Titlul unității 2: <b>Implementarea și asigurarea calității produselor, serviciilor</b></p> <p>Titlul unității 3: <b>Controlul respectării reglementărilor legale specifice</b></p>	<p><b>Cod de referință:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div>
<p><b>Unitățile de competențe specifice</b></p> <p>Titlul unității 1: <b>Administrarea și gestionarea documentelor</b></p> <p>Titlul unității 2: <b>Coordonarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată</b></p> <p>Titlul unității 3 : <b>Coordonarea activității de rezervări</b></p> <p>Titlul unității 4: <b>Coordonarea vânzării serviciilor hoteliere</b></p> <p>Titlul unității 5: <b>Elaborarea materialelor și a corespondenței hoteliere</b></p> <p>Titlul unității 6: <b>Asigurarea condițiilor optime pentru clienți în unitatea hotelieră</b></p> <p>Titlul unității 7: <b>Reprezentarea organizației în relațiile contractuale</b></p>	<p><b>Cod de referință:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i></p> </div>

<b>PROMOVAREA IMAGINII, A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR ORGANIZAȚIEI (unitate generală)</b>			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului vânzării servicii hoteliere pentru promovarea imaginii, a produselor și serviciilor organizației			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  4
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
<b>1. Contribuie la cercetarea nevoilor pentru produse și servicii</b>	1.1. Studiarea nevoilor de produse și servicii se realizează prin identificarea cu discernământ și atenție a scopului cercetării și resursele disponibile conform procedurilor organizației 1.2. Cercetarea nevoilor de produse și servicii se realizează prin metodele adecvate în funcție de grupurile țintă conform procedurilor organizației 1.3. Studiile de cercetare se realizează cu responsabilitate prin colectarea, înregistrarea, stocarea, sintetizarea, analizarea și interpretarea informațiilor conform nevoilor și procedurilor organizației 1.4. Planul de marketing se realizează în concordanță cu nivelul cererii pentru servicii și produse (existente, noi) conform procedurilor organizației	Cum să identifice corect scopul cercetării nevoilor Care sunt resursele disponibile Care sunt grupurile țintă pe care să le identifice Ce metode de cercetare să utilizeze Ce informații să colecteze Cum să înregistreze, stocheze, sintetizeze, analizeze și interpreteze informațiile Cum să identifice corect și obiectiv nivelul cererii pentru produse și servicii Cum să întocmească cu realism planul de marketing al organizației	Discernământ Putere de sinteză și analiză Obiectivitate Realism Flexibilitate Rapiditate Profesionalism Putere de convingere Principialitate Confidențialitate

<b>2. Contribuie la dezvoltarea de noi produse și servicii</b>	<p>2.1. Introducerea de noi produse și servicii se realizează conform procedurilor și nevoilor organizației</p> <p>2.2. Dezvoltarea specificațiilor pentru noi produse și servicii se realizează permanent și obiectiv conform procedurilor organizației</p> <p>2.3. Testarea și evaluarea noilor produse și servicii în grupurile țintă se realizează conform planului de marketing și procedurilor organizației</p>	<p>Cum să introducă conform procedurilor organizației noi produse și servicii</p> <p>Cum să participe la elaborarea specificațiilor pentru noi produse și servicii</p> <p>Cum să testeze noile produse și servicii în grupurile țintă</p>	<p>Discernământ</p> <p>Putere de sinteză și analiză</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Realism</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Rapiditate</p> <p>Profesionalism</p> <p>Putere de convingere</p> <p>Principialitate</p> <p>Confidențialitate</p>
--	---	---	--

<p><b>3. Promovează produsele / serviciile specifice</b></p>	<p>3.1. Planificarea riguroasă și obiectivă a activităților, materialelor și mesajelor promoționale pe baza elementelor necesare conform planului de marketing și procedurilor organizației</p> <p>3.2. Monitorizarea atentă a desfășurării activității de promovare: la momentul și locul oportun se realizează conform planului de marketing și procedurilor organizației</p> <p>3.3. Conținutul și prezentarea mesajelor promoționale sunt adecvate obiectivelor, scopurilor conform planului de marketing</p> <p>3.4. Mesajele promoționale sunt prezentate cu acuratețe și claritate conform nevoii de a fi ușor înțelese și receptate de către clienți care sunt stimulați de a transmite impresiile referitoare la produse și servicii conform planului de marketing</p> <p>3.5. Stocul materialelor promoționale este controlat riguros și corect pentru a corespunde cantitativ și calitativ pe durata acțiunilor promoționale</p> <p>3.6. Evaluarea eficienței acțiunilor promoționale de succes se realizează cu obiectivitate și atenție în funcție criteriile stabilite prin planul de marketing</p>	<p>Cum și de ce să planifice riguros și obiectiv pe baza elementelor necesare activitățile, materialele și mesajele promoționale</p> <p>Cum să monitorizeze la locul și momentul oportun activitățile de promovare</p> <p>Cum să adapteze conținutul și prezentarea mesajelor promoționale obiectivelor, scopurilor</p> <p>Cum și de ce înțelegerea și receptarea mesajelor promoționale trebuie prezentate cu acuratețe și claritate</p> <p>De ce să verifice cantitativ și calitativ stocul materialelor promoționale</p> <p>Cum să aplice tehnicile de comunicare pentru culegerea impresiilor clienților despre produse și servicii</p> <p>Cum evaluează planul de marketing privind realizarea criteriilor și a acțiunilor promoționale</p> <p>Cum să estimeze eficiența acțiunilor promoționale de succes</p> <p>Cum utilizează pentru eficiența acțiunilor de promovare viitoare performanța individuală în promovare</p>	<p>Discernământ Putere de sinteză și analiză Obiectivitate Realism Flexibilitate Rapiditate Profesionalism Putere de convingere Principialitate Confidențialitate</p>



<p><b>4. Promovează vânzările</b></p>	<p>4.1. Baza de date a clienților este permanent actualizată cu atenție și acuratețe conform procedurilor organizației</p> <p>4.2. Istoricul de călătorie al clienților fideli se studiază minuțios și precis conform procedurilor organizației</p> <p>4.3. Crearea unei impresii pozitive se realizează prin cunoștințe și experiență aplicând metode adecvate și rapide de contactare a clienților conform procedurilor organizației</p> <p>4.4. Atragerea de noi clienți se realizează prin tehnici de distribuție adecvate, prin prezentarea atractivă, corectă și convingătoare a ofertei produselor/serviciilor turistice pentru captarea interesului clienților conform procedurilor organizației</p> <p>4.6. Promovarea cu rapiditate și professionalism a ofertelor speciale ale organizației și stimularea clienților fideli cu principialitate și flexibilitate se realizează permanent conform procedurilor organizației</p>	<p><b>De ce baza de date a clienților trebuie atent și permanent actualizată</b></p> <p>Cum și de ce să studieze istoricul de călătorie al clienților fideli</p> <p>De ce să aplice metode rapide de contactare a clienților</p> <p>Cum să utilizeze cunoștințele și experiența pentru crearea unei impresii pozitive</p> <p>Cum să utilizeze tehnici de distribuție eficiente pentru captarea interesului pentru produsele și serviciile oferite</p> <p>Cum să prezinte oferta la manifestările promoționale organizate</p> <p>Cum și de ce să promoveze ofertele speciale pentru vânzare</p> <p>Cum să aplice procedurile organizației pentru clienții fideli</p> <p>Cum să contribuie la distribuirea și promovarea produselor și serviciilor conform planului de marketing</p>	<p>Atenție Discernământ Corectitudine Putere de sinteză și analiză Atenție Viziune globală și stabilirea priorităților Obiectivitate Realism Acuratețe Flexibilitate Precizie Rapiditate Coerență Consecvență Profesionalism Cooperare Perseverență Loialitate Atașament Claritate Rigurozitate Tact Diplomație Putere de convingere Principialitate Confidențialitate</p>
---------------------------------------	--	--	--

<b>5. Promovează imaginea organizației</b>	<p>5.1. Identificarea poziției pe piață a organizației se realizează prin studii specifice conform procedurilor organizației</p> <p>5.2. Diferențierea față de firmele concurente se realizează prin elemente specifice conform procedurilor organizației</p> <p>5.3. Percepția brandului de către clienți se realizează prin metode adecvate de identificare și avantajelor brandului conform procedurilor organizației</p> <p>5.4. Crearea și menținerea imaginii organizației în rândul clienților și publicului se realizează prin respectarea principiilor de etică personală, profesională și morală conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să cuantifice corect vânzările pentru identificarea poziției pe piață</p> <p>Cum să studieze și evalueze percepția brandului de către clienți</p> <p>Care sunt elementele utilizate în prezentare pentru diferențierea organizației față de organizații similare</p> <p>Cum să respecte și să aplice principiile de etică personală, profesională și morală</p>	<p>Discernământ</p> <p>Putere de sinteză și analiză</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Realism</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Rapiditate</p> <p>Profesionalism</p> <p>Putere de convingere</p> <p>Principialitate</p> <p>Confidențialitate</p>
--	--	--	--

**Gama de variabile:**

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

**Metode de cercetare:**

- chestionare
- interviuri
- consultări informale
- studierea bazei de date existente

**Elementele** necesare planificării activităților, materialelor și mesajelor promoționale

**Materiale promoționale****Activități promoționale**

**Metode de promovare:** vânzări directe, publicitate, scrisori (de mulțumire / de informare) / pliante prin poștă, Internet, relații publice: conferințe de presă, lansări de produse, campanii de reduceri, concursuri, stimulente, carduri de fidelizare a clientelei, târguri și expoziții, ș.a.

**Metode de cuantificare a vânzărilor:**

- identificarea indicatorilor economici: vânzări din servicii de bază și suplimentare, din restaurație
- identificarea indicatorilor fizici:
  - \* CUC - coeficientul de utilizare a capacității de cazare (calculat periodic: zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial, semestrial, anual ca raport între zilele-turiști maxim posibile și zilele-turiști realizate; zile-turiști: numărul de turiști înmulțit cu numărul de zile de sejur)
  - \* numărul și structura clienților
  - \* vânzările medii

**Elemente de diferențiere față de concurență:**

- calitățile personalului (personalul este însepa-rabil față de produsele și serviciile pe care le vinde): responsabilitate, competență, curtoazie, integritate, de încredere
- lansarea și vânzarea mai bună și mai rapidă a produselor și serviciilor decât organizațiile similare
- impresia favorabilă asupra clienților pe care o crează percepția brandului și a imaginii organizației
- unicitatea produselor și serviciilor
- sloganuri de publicitate personalizate care pun în evidență avantajele ofertelor de produse și servicii

**Principiile de etică personală, profesională și morală** derivă din comportamentul individual și profesional

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Test oral
- Test scris
- Rapoarte de la terți ( clienți )

IMPLEMENTAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR (unitate generală)			
Coduri de referință			
<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>			
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului vânzări servicii hoteliere de a contribui la asigurarea și îmbunătățirea calității produselor și serviciilor oferite clienților, și rezolvarea reclamațiilor			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>4</b>
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 stabilirea procedurilor de asigurare a calității	1.1. Cerințele de calitate sunt identificate corect conform legislației în vigoare, procedurilor organizației 1.2. Specificațiile (criteriile) de calitate pentru produse și servicii sunt identificate cu atenție și responsabilitate conform procedurilor organizației 1.3. Stabilirea obiectivă și realistă a procedurilor de asigurare a calității se realizează în concordanță cu nevoile de asigurare a calității în organizație	Cum să identifice cerințele legale de calitate în mod corect Cum să identifice atent și responsabil specificațiile de calitate pentru produse și servicii Cum să stabilească obiectiv și realist procedurile de asigurare a calității în concordanță cu nevoile din organizație	Discernământ Putere de sinteză și analiză Obiectivitate Realism Flexibilitate Rapiditate Profesionalism Putere de convingere Principialitate Confidențialitate

<p>2. Implementează procedurile de calitate</p>	<p>2.1. Procedurile de calitate se realizează cu responsabilitate conform viziunii organizației privind calitatea  2.2. Implementarea standardului și programului privind calitatea se realizează cu discernământ conform armonizării viziunii unitare asupra calității a participanților implicați  2.3. Stabilirea sistemelor de calitate se face cu corectitudine prin elemente specifice conform procedurilor organizației  2.4. Validarea sistemelor de calitate se realizează cu responsabilitate conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să realizeze cu responsabilitate procedurile de calitate conform viziunii organizației  Cum să implementeze cu discernământ standardul și programul de calitate conform armonizării viziunii unitare asupra calității a participanților implicați  Cum să asigure prin elemente specifice stabilirea corectă a sistemelor de calitate  Cum să valideze cu responsabilitate sistemele de calitate conform procedurilor organizației</p>	<p>Discernământ  Putere de sinteză și analiză  Obiectivitate  Realism  Flexibilitate  Rapiditate  Profesionalism  Putere de convingere  Principialitate  Confidențialitate</p>
---	---	---	--

<p>3. Controlează calitatea</p>	<p>3.1. Monitorizarea și controlul periodic privind îndeplinirea programului calității se realizează cu responsabilitate și obiectivitate conform procedurilor organizației</p> <p>3.2. Furnizarea serviciilor și produselor se face atent și permanent în conformitate cu sistemele de calitate, prin actualizarea permanentă și cu acuratețe a procedurilor de asigurare a calității în organizație</p> <p>3.3. Identificarea rolului și importanței furnizorilor de servicii în stabilirea standardelor de calitate a serviciilor și produselor se face cu discernământ conform clauzelor din contracte, acorduri</p> <p>3.4. Crearea responsabilă prin programul de calitate a oportunităților de convertire a nevoilor clienților în cumpărarea de produse și servicii conform procedurilor organizației</p> <p>3.5. Neconformități ale calității produselor și serviciilor sunt corect identificate și remediate cu atenție și operativitate conform procedurilor</p>	<p>Cum și de ce să monitorizeze și să controleze responsabil realizarea programului calității conform procedurilor organizației</p> <p>Cum și de ce să urmărească conformitatea serviciilor furnizate cu sistemele de calitate prin actualizarea permanentă și cu acuratețe a procedurilor de asigurare a calității</p> <p>Cum să identifice clar din contracte, acorduri calitatea serviciilor și de ce este important rolul furnizorilor</p> <p>Cum să contribuie la actualizarea permanentă a procedurilor de asigurare a calității</p> <p>Cum să creze oportunitățile de convertire a nevoilor clienților în cumpărarea de produse și servicii prin programul de calitate</p> <p>Cum identifică și remediază utilizând procedurile organizației neconformitățile de calitate</p>	<p>Discernământ Putere de sinteză și analiză Obiectivitate Realism Flexibilitate Rapiditate Profesionalism Putere de convingere Principialitate Confidențialitate</p>
---------------------------------	---	--	---

<p>4. Identifică sarcinile, obiectivele, modalitățile de asigurare a calității</p>	<p>4.1. Standardele performanței personale privind calitatea serviciilor oferite sunt corect evaluate conform procedurilor organizației</p> <p>4.2. Calitatea activității reflectată în beneficiile clienților și ale organizației este obiectiv cuantificată conform procedurilor organizației</p> <p>4.3. Minimalizarea efectelor furnizării serviciilor sub standardele de calitate convenite se realizează cu discernământ și rapiditate conform procedurilor organizației</p> <p>4.4. Activitatea, siguranța serviciilor oferite, menținerea renumelui organizației/furnizorilor se face cu operativitate prin aplicarea procedurilor de calitate în folosul clienților</p> <p>4.5. Satisfacția clienților este evaluată permanent și cu responsabilitate conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să evalueze corect standardele performanței personale privind calitatea</p> <p>Cum să cuantifice reflectarea calității în beneficiile clienților și ale organizației</p> <p>Cum să minimalizeze efectele furnizării serviciilor sub standardele de calitate convenite</p> <p>Cum să aplice procedurile de calitate privind activitatea, siguranța serviciilor oferite, menținerea renumelui organizației - furnizorilor în folosul clienților</p> <p>Cum să evalueze permanent și corect satisfacția clienților</p>	<p>Discernământ</p> <p>Putere de sinteză și analiză</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Realism</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Rapiditate</p> <p>Profesionalism</p> <p>Putere de convingere</p> <p>Principialitate</p> <p>Confidențialitate</p>
--	--	--	--



<p>5. Acordă asistență clienților pentru depunerea reclamațiilor, nemulțumirilor, sesizărilor</p>	<p>5.1. Contractul între organizație și client (drepturile clienților) este întocmit cu discernământ și atenție conform legislației în vigoare  5.2. Procedurile de urmat de către clienți în caz de reclamații sunt prezentate explicit, convingător și amabil, folosind limbaj adecvat  5.3. Încurajarea activă și politicoasă a clientului de a adresa întrebări, cărora le răspunde cu obiectivitate conform procedurilor organizației  5.4. Verificarea înțelegerii corecte de către clienți a procedurilor de urmat în caz de reclamații se face cu responsabilitate</p>	<p>Cum să întocmească cu discernământ și atent contractul cu clientul  Cum să explice procedurile de urmat de către clienți în caz de reclamații, amabil și în limbaj adecvat  Cum să colaboreze cu clientul prin întrebări și răspunsuri obiective  Cum să verifice dacă procedurile în caz de reclamații sunt înțelese corect de către client</p>	<p>Discernământ  Putere de sinteză și analiză  Obiectivitate  Realism  Flexibilitate  Rapiditate  Profesionalism  Putere de convingere  Principialitate  Confidențialitate</p>
---	--	---	--

<p>6. Rezolvă reclamațiile, nemulțumirile, sesizările clienților</p>	<p>6.1. Rezolvarea reclamațiilor, nemulțumirilor și sesizărilor clienților se realizează cu responsabilitate conform rolului și autorității din fișa postului în concordanță cu procedurile organizației</p> <p>6.2. Neîndeplinirea nevoilor și așteptărilor clienților privind calitatea serviciilor se face prin identifi-carea corectă a cauzelor conform procedurilor organizației</p> <p>6.3. Remedierea calității serviciilor/ produselor se realizează prin măsurile adecvate, comunicate clienților într-o manieră politicoasă, clară conform procedurilor organizației</p> <p>6.4. Rezolvarea nemulțumirilor clienților se face cu tact și diplomație în concordanță cu opțiunea convenabilă ambelor părți: client – organizație conform procedurilor organizației</p> <p>6.5. Monitorizarea atentă și permanentă a soluțiilor implementate se face pentru evitarea repetării reclamațiilor conform procedurilor organizației</p> <p>6.6. Prevenirea nemulțumirilor clienților se realizează permanent prin măsuri adecvate de îmbunătățire a procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice rolul și autoritatea sa în rezolvarea reclamațiilor și nemulțumirilor clienților conform procedurilor organizației</p> <p>Cum să identifice și explice corect și amiabil clienților cauzele de neîndeplinire a nevoilor și așteptărilor lor privind calitatea serviciilor</p> <p>Cum să comunice politicos și clar clienților măsurile de remediere a calității</p> <p>Cum să selecteze opțiunea convenabilă atât clientului cât și organizației pentru rezolvarea nemulțumirilor</p> <p>Cum să implementeze soluții pentru evitarea repetării reclamațiilor</p> <p>Cum să prevină nemulțumirile clienților prin propuneri de îmbunătățire a procedurilor organizației</p>	<p>Discernământ Putere de sinteză și analiză Obiectivitate Realism Flexibilitate Rapiditate Profesionalism Putere de convingere Principialitate Confidențialitate</p>
--	--	---	---

**Gama de variabile:**

**Standardele pentru implementarea calității ISO:** 9001 / 2000, ș.a.

**Controlul calității:** parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate

**Tipurile de reclamații se referă la:**

- personal

- servicii: transport: aerian, terestru, cazare, transferuri, masă, de divertisment, excursii opționale,ș.a.

**Organisme specializate în rezolvarea reclamațiilor:** Poliție, Jandarmerie, Protecția Consumatorului, Autoritatea pentru protejarea și conservarea mediului

**Organisme din domeniu:** Autoritatea Națională pentru Turism, asociații profesionale, ș.a.

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Rapoarte de la terți ( clienți, parteneri, colaboratori )

<b>CONTROLUL RESPECTĂRII REGLEMENTĂRIILOR LEGALE SPECIFICE</b> <b>(unitate generală)</b>			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului vânzării servicii hoteliere pentru identificarea, implementarea și controlul reglementărilor specifice			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>4</b>
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 reglementările legale specifice	1.1. Identificarea reglementărilor legale specifice se face cu responsabilitate în funcție de aria de aplicare conform procedurilor organizației 1.2. Identificarea reglementărilor legale specifice se face cu corectitudine și discernământ în funcție de specificul activității conform procedurilor organizației 1.3. Identificarea reglementărilor legale specifice se face cu atenție și corect în funcție de stadiul activității conform procedurilor organizației 1.4. Identificarea reglementărilor legale specifice se face cu obiectivitate în funcție de standardul / nivelul serviciilor conform procedurilor organizației	Cum să identifice cu responsabilitate reglementările legale specifice în funcție de aria de aplicare Cum să identifice cu corectitudine și discernământ reglementările legale specifice în funcție de specificul activității Cum să identifice cu atenție și corect reglementările legale specifice în funcție de stadiul activității Cum să identifice cu obiectivitate reglementările legale specifice în funcție de standardul / nivelul serviciilor	Discernământ Putere de sinteză și analiză Obiectivitate Realism Flexibilitate Rapiditate Profesionalism

<p>2. Implementează și aplică reglementările legale specifice</p>	<p>2.1. Implementarea și aplicarea reglementărilor legale specifice se realizează permanent în funcție de specificul activității conform procedurilor organizației</p> <p>2.2. Implementarea și aplicarea reglementărilor legale specifice se realizează cu obiectivitate și corectitudine în concordanță cu stadiul activității și standardul serviciilor conform normelor / criteriilor și procedurilor organizației</p> <p>2.3. Implementarea și aplicarea reglementărilor legale specifice se realizează cu responsabilitate în concordanță cu funcția turistică și aria de aplicabilitate conform procedurilor organizației</p> <p>2.4. Implementarea și aplicarea reglementărilor legale specifice se realizează cu discernământ în funcție de caracterul reglementării conform procedurilor organizației</p> <p>2.5. Identificarea cu responsabilitate în reglementările legale specifice a consecințelor aplicării defectuoase sau neaplicării acestora conform procedurilor</p>	<p>Cum să implementeze și să aplice permanent reglementările legale în funcție de specificul activității</p> <p>Cum să implementeze și să aplice cu obiectivitate și corectitudine reglementările legale specifice în concordanță cu stadiul activității și standardul serviciilor conform normelor / criteriilor</p> <p>Cum să implementeze și să aplice reglementările legale specifice cu responsabilitate în concordanță cu funcția turistică și aria de aplicabilitate</p> <p>Cum să implementeze și să aplice cu discernământ reglementările legale specifice în funcție de caracterul reglementării</p> <p>Cum să identifice cu responsabilitate consecințele aplicării defectuoase sau neaplicării reglementărilor legale specifice</p>	<p>Discernământ</p> <p>Putere de sinteză și analiză</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Realism</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Rapiditate</p> <p>Profesionalism</p>
---	--	---	--

<p>3. Controlează respectarea reglementărilor legale specifice</p>	<p>3.1. Controlul respectării reglementărilor legale specifice se realizează permanent în corelație cu specificul subdomeniului de activitate și standardele de calitate adecvate procedurilor</p> <p>3.2. Controlul respectării reglementărilor legale specifice se realizează cu discernământ în funcție de responsabilitățile stabilite conform procedurilor</p> <p>3.3. Controlul respectării reglementărilor legale specifice se realizează în concordanță cu drepturile/ obligațiile părților implicate prin consemnarea deficiențelor / concluziilor în documente specifice conform procedurilor</p> <p>3.4. Eventualele deficiențe constatate prin control vor fi urgent remediate conform procedurilor</p> <p>3.5. Controlul respectării reglementărilor legale specifice se realizează în concordanță cu nevoia de apărare a integrității patrimoniului și prestigiului organizației / clienților conform procedurilor</p>	<p>Cum să controleze respectarea reglementărilor legale specifice permanent în corelație cu specificul subdomeniului de activitate și standardele de calitate adecvate procedurilor</p> <p>Cum să controleze respectarea reglementărilor legale specifice cu discernământ în funcție de responsabilitățile stabilite</p> <p>Cum să controleze respectarea reglementărilor legale specifice în concordanță cu drepturile/ obligațiile părților implicate prin consemnarea deficiențelor / concluziilor în documente specifice</p> <p>Cum să remedieze urgent deficiențele constatate prin control conform procedurilor</p> <p>Cum să controleze respectarea reglementărilor legale specifice în concordanță cu nevoia de apărare a integrității patrimoniului și prestigiului organizației / clienților</p>	<p>Discernământ Putere de sinteză și analiză Obiectivitate Realism Flexibilitate Rapiditate Profesionalism</p>
--	--	--	--

**Gama de variabile:****Tipuri de reglementări legale specifice:**

- Legi
- Norme metodologice / criterii
- Regulamente
- Contracte
- Acorduri,
- Directive,
- Rezoluții, ș.a.

**Documente specifice:**

- licența de turism
- brevet de turism
- certificat de clasificare

**Caracterul reglementării:**

- recomandare - opțional
- imperativ- obligatoriu

**Organisme de control:**

- Autoritatea Națională pentru Turism
- Protecția consumatorului, ș.a.

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Rapoarte de la terți ( clienți, parteneri, colaboratori )

<b>ADMINISTRAREA ȘI GESTIONAREA DOCUMENTELOR</b> <b>(unitate specifică)</b>			Coduri de referință <i>Se completează de          către Autoritatea          Națională de Calificări</i>
			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>4</b>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului vânzări servicii hoteliere pentru întocmirea, verificarea, înregistrarea, clasificarea, arhivarea și circuitul documentelor			
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>



<p>1. Identifică și întocmește documente</p>	<p>1.1. Documentele sunt identificate cu atenție și corectitudine în concordanță cu nevoile clienți-lor conform procedurilor organizației și politicilor partenerilor</p> <p>1.2. Documentele sunt întocmite cu discernământ și atenție în conformitate cu legislația în vigoare: națională, internațională, procedurile organizației și politicile partenerilor</p> <p>1.3. Documentele sunt întocmite cu discernământ și atenție pe tipuri în concordanță cu produsul / serviciul / activitatea la care se referă conform procedurilor organizației și politicilor partenerilor</p> <p>1.4. Documentele sunt întocmite cu responsabilitate în concordanță cu modul de elaborare: manuală sau tipărită și formatul conform procedurilor organizației și politicilor partenerilor</p> <p>1.5. Documentele întocmite manual trebuie să fie lizibil completate conform procedurilor organizației</p> <p>1.6. Documentele întocmite în formă finală sunt înmânate și explicate clienților conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice documentele atent și corect în concordanță cu nevoile clienților</p> <p>Cum să întocmească cu discernământ și atenție documentele în conformitate cu legislația națională, internațională, procedurile organizației și politicile partenerilor</p> <p>Cum să întocmească cu discernământ și atenție documentele pe tipuri în concordanță cu produsul / serviciul / activitatea la care se referă</p> <p>Care sunt modalitățile de elaborare și formatul documentelor</p> <p>Cum și de ce să completeze lizibil documentele întocmite manual</p> <p>Cum să prezinte și să explice documentele în formă finală, cu politețe și răbdare clienților</p>	<p>-corectitudine -obiectivitate -operativitate -simț analitic</p>
--	--	--	--

<p>2. Verifică și înregistrează documente</p>	<p>2.1. Verificarea veridicității și corectitudinii informațiilor înscrise în documente se realizează permanent în conformitate cu legislația în vigoare: națională, internațională, procedurile organizației și politicile partenerilor  2.2. Verificarea conformității documentelor cu clauzele contractuale se realizează cu discernământ conform procedurilor din organizație  2.3. Înregistrarea documentelor se face cu operativitate - imediat după primirea lor conform procedurilor din organizație  2.4. Înregistrarea documentelor se face cu corectitudine în funcție de conținutul lor conform procedurilor din organizație</p>	<p>Cum să constate veridicitatea și să verifice permanent corectitudinea informațiilor înscrise în documente  Cum să verifice cu discernământ conformitatea documentelor cu clauzele contractuale  De ce înregistrarea trebuie să se facă cu operativitate imediat după primirea documentelor  Cum înregistrează corect documentele în funcție de conținutul lor conform procedurilor organizației</p>	<p>-corectitudine  -obiectivitate  -operativitate  -simț analitic</p>
---	--	--	---

<p>3. Clasifică și arhivează documente</p>	<p>3.1. Documentele sunt clasificate cu discernământ și atenție în raport de momentul recepției sau transmiterii lor conform procedurilor din organizație</p> <p>3.2. Documentele sunt clasificate atent și riguros în funcție de sursa de proveniență, de importanța lor și de conținutul lor conform procedurilor din organizație</p> <p>3.3. Documentele sunt clasificate cu responsabilitate în funcție de scopul pentru care au fost emise conform procedurilor din organizație</p> <p>3.4. Arhivarea documentelor se realizează cu discernământ și atenție în spații special desemnate, asigurând documentele cu regim special în conformitate cu legislația în vigoare și procedurile interne</p> <p>3.5. Arhivarea documentelor se realizează corect și atent în ordine cronologică conform procedurilor organizației</p> <p>3.6. Arhivarea documentelor se realizează cu responsabilitate astfel încât să se permită accesul facil și al altor persoane autorizate conform procedurilor organizației</p>	<p>De ce este important momentul clasificării documentelor primite sau transmise</p> <p>Cum clasifică atent și riguros documentele în funcție de sursa de proveniență</p> <p>Cum clasifică atent și riguros documentele în funcție de importanța, conținutul și scopul emiterii</p> <p>Cum sunt păstrate corespunzător documentele în spații special amenajate conform procedurilor organizației și perioadei de arhivare stabilită prin lege</p> <p>De ce este important ca documentele să fie arhivate cronologic și să permită accesul persoanelor autorizate conform procedurilor organizației</p>	<p>-corectitudine</p> <p>-obiectivitate</p> <p>-operativitate</p> <p>-simț analitic</p>
--	---	--	---

4. Asigură circuitul documentelor	<p>4.1. Primirea și transmiterea documentelor se face cu operativitate și atenție conform fluxului activităților și procedurilor organizației</p> <p>4.2. Identificarea destinației documentelor se face cu responsabilitate conform procedurilor organizației</p> <p>4.3. Transmiterea documentelor se realizează operativ și atent, respectând formatul standard și termenele stabilite conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să realizeze circuitul optim al documentelor între departamente conform fluxului activităților și procedurilor organizației</p> <p>Care este destinația documentelor și cum să le transmită operativ</p> <p>Cum să respecte formatul standard și termenele de transmitere a documentelor</p>	<p>-corectitudine</p> <p>-obiectivitate</p> <p>-operativitate</p> <p>-simț analitic</p>
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p><b>Produse / servicii / activități:</b> cazare, restaurație, transport, agreement, evenimente, de informare,</p> <p><b>Tipuri de documente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cereri de ofertă , rezervări: la hotel, pentru închirieri autoturisme, vânzări bilete de călătorie cu trenul, etc.</li> <li>- oferte ale serviciilor turistice către : clienți, subagenți</li> <li>- confirmări / reconfirmări servicii</li> <li>- modificări comenzi</li> <li>- bilete voucher-e pentru servicii, polițe asigurări de sănătate pentru călătorii în străinătate, ș.a.</li> <li>- documente financiar-contabile : facturi , chitanțe, borderouri</li> <li>- diverse documente: <b>note informative</b>, rapoarte , dări de seamă statistice, reclamații, sesizări, chestionare turiști, scrisori de mulțumire, etc.</li> </ul> <p><b>Destinația documentelor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- clienți</li> <li>- șefi</li> <li>- departamentele specializate</li> <li>- conducere</li> <li>- patroni</li> <li>- diverselor organizații și organisme, instituții, etc.</li> </ul>			

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Test oral
- Rapoarte de la terți ( clienți, parteneri )

<b>COORDONAREA OPERAȚIUNILOR CU MIJLOACE ȘI INSTRUMENTE DE PLATĂ (unitate specifică)</b>			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului vânzării servicii hoteliere de a coordona operațiunile cu mijloace și instrumente de plată			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>4</b>
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. Coordonează identificarea și verificarea mijloacelor și instrumentelor de plată	<p>1.1. Identificarea riguroasă și atentă a elementelor specifice mijloacelor și instrumentelor de plată se face în conformitate cu instrucțiunile bancare</p> <p>1.2. Verificarea corectă și completă a mijloacelor și instrumentelor de plată se realizează în scopul acceptării la plată folosind aparatura adecvată</p> <p>1.3. În conformitate cu procedurile organizației identifică tipurile de mijloace și instrumente de plată acceptate pentru operațiuni</p> <p>1.4. Căile prin care mijloacele și instrumentele de plată sunt acceptate la plată de către parteneri sunt verificate operativ și cu acuratețe</p>	<p>Cum identifică riguros și atent elementele specifice ale mijloacelor și instrumentelor de plată conform instrucțiunilor bancare</p> <p>Cum verifică corect și complet mijloacele și instrumentele de plată în scopul utilizării folosind aparatura specială</p> <p>Cum identifică corect și atent tipurile mijloacelor și instrumentelor de plată acceptate la plată conform procedurilor organizației</p> <p>Care sunt căile prin care mijloacele și instrumentele de plată acceptate sunt verificate operativ și cu acuratețe</p>	<p>-corectitudine</p> <p>-obiectivitate</p> <p>-operativitate</p> <p>-simț analitic</p> <p>-bun negociator</p>

<p>2. Coordonează efectuarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată</p>	<p>2.1. Efectuarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată se face cu respectarea riguroasă a procedurilor organizației și politicile partenerilor  2.2. Efectuarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată se face utilizând adecvat aparatura specială din dotare  2.3. Efectuarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată se realizează prin aplicarea corectă și responsabilă a instrucțiunilor speciale în tranzacții</p>	<p>Cum sunt riguros respectate instrucțiunile de lucru din organizație la efectuarea operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată  Cum este utilizată adecvat aparatura specială din dotare  Cum sunt aplicate corect și responsabil instrucțiunile speciale în tranzacții cu valută</p>	<p>-corectitudine  -obiectivitate  -operativitate  -simț analitic  -bun negociator</p>
--	--	---	--

<p>3. Controlează modul de gestionare a operațiunilor cu mijloace și instrumente de plată</p>	<p>3.1. Locul de păstrare a valorilor (safe) este asigurat, verificat și menținut în siguranță conform legislației în vigoare și procedurilor organizației</p> <p>3.2. Verificarea completării registrului de casă se face corect și atent pentru reflectarea realității, conform legislației și procedurilor organizației</p> <p>3.3. Controlul riguros și cu acuratețe a modului în care valorile încasate sunt identice cu cele înscrise în documentele de plată se face conform legislației și procedurilor organizației</p> <p>3.4. Neconcordanțele între valorile existente și cele înscrise în documente, situațiile frauduloase sunt minuțios identificate, comunicate ierarhic cu operativitate și urgent remediate conform procedurilor organizației</p> <p>3.5. Asumarea responsabilității consecințelor calculelor și plăților eronate, identificarea cu rigurozitate și atenție a situațiilor în care efectuează rambursări (restituiri) se face conform procedurilor organizației și politicilor partenerilor</p> <p>3.6. Aplicarea măsurilor preventive privind riscurile utilizării mijloacelor și instrumentelor de plată se realizează cu discernământ și atenție conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum asigură, verifică și menține în siguranță locul de păstrare a valorilor</p> <p>Cum verifică completarea corectă a registrului de casă pentru reflectarea realității conform legislației în vigoare</p> <p>Cum controlează riguros concordanța valorilor încasate cu cele înscrise în documente</p> <p>Când remediază neconcordanțele minuțios identificate între valorile existente și cele înscrise în documente</p> <p>Când efectuează restituiri</p> <p>Când raportează situațiile frauduloase constatate</p> <p>Cum acționează responsabil pentru identificarea calculelor eronate și când le raportează evaluate și corectate conform procedurilor organizației</p> <p>Cum acționează pentru prevenirea riscurilor utilizării mijloacelor și instrumentelor de plată</p>	<p>-corectitudine</p> <p>-obiectivitate</p> <p>-operativitate</p> <p>-simț analitic</p> <p>-bun negociator</p> <p>-adaptabilitate</p>
---	---	--	---



**Gama de variabile:**

**Mijloace și instrumente de plată:** valuta, moneda locală, cărțile de credit / debit, cecurile de călătorie, cecurile personale, voucher-ele

**Tipuri de valute**

**La verificarea bancnotelor se urmărește:** valabilitatea, elementele de siguranță, refuză bancnotele uzate, cu înscrisuri manuale.

**Tipuri de cărți de credit:**

- Cărți de credit comerciale: American Express, Diners Club, Carte Blanche, Visa International, Discovery Card, MasterCard, Eurocard
- Cărți de credit combinate din UATP și cele comerciale
- Smart card

**Tipuri de cecuri de călătorie:**

- American Express
- Visa
- Thomas Cook
- Citibank
- Eurocheque
- International Money Order

**Instrucțiunile speciale în tranzacții cu valută:** la încasare aplică cursul de schimb valutar al BNR din ziua tranzacției sau cursuri în conformitate cu instrucțiunile organizației proprii, a altor instituții / organizații

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Test oral
- Rapoarte de la terți ( clienți, parteneri )

<b>COORDONAREA ACTIVITĂȚII DE REZERVĂRI (unitate specifică)</b>				Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului vânzări servicii hoteliere organizarea, implementarea și derularea activității de rezervări a serviciilor hoteliere				<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>4</b>
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 activitatea de rezervări	<p>1.1. Serviciul rezervări este organizat cu discernământ și profesionalism în conformitate cu nevoile organizației</p> <p>1.2. Serviciul rezervări este organizat în corelație cu identificarea riguroasă și atentă a resurselor activității de rezervări în conformitate cu procedurile organizației</p> <p>1.3. Serviciul rezervări este organizat în corelație cu identificarea minuțioasă și corectă a tipului de rezervare în conformitate cu procedurile organizației</p>	<p>Cum să organizeze cu discernământ serviciul de rezervări în conformitate cu nevoile organizației</p> <p>Cum să organizeze atent serviciul de rezervări în corelație cu resursele identificate</p> <p>Cum să organizeze serviciul de rezervări în corelație cu tipul de rezervare</p>	<p>Profesionalism</p> <p>Discernământ</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Atenție</p> <p>Minuțiozitate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Responsabilitate</p> <p>Operativitate</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Acuratețe</p> <p>Realism</p> <p>Rapiditate</p>	

<p>2. Implementează sistemul de rezervări</p>	<p>.1. Sistemul de rezervări este selectat cu responsabilitate în conformitate cu procedurile și nevoile organizației  2.2. Sistemul de rezervări este implementat cu operativitate și atenție în conformitate cu procedurile și nevoile organizației  2.3. Întreținerea și funcționalitatea la parametri optimi a sistemului de rezervări implementat este asigurată permanent, cu discernământ și atenție în conformitate cu procedurile și nevoile organizației</p>	<p>Cum să selecteze cu profesionalism sistemul de rezervări  Cum să implementeze cu operativitate și atenție sistemul de rezervări  Cum să asigure cu atenție întreținerea și funcționalitatea la parametri optimi a sistemului de rezervări</p>	<p>Profesionalism  Discernământ  Rigurozitate  Atenție  Minuțiozitate  Corectitudine  Responsabilitate  Operativitate  Obiectivitate  Acuratețe  Realism  Rapiditate</p>
<p>3. Derulează activitatea de rezervări</p>	<p>3.1. Rezervarea se realizează prin identificarea corectă și atentă a tipului de servicii în funcție de nevoile clienților conform procedurilor organizației  3.2. Rezervarea se realizează prin identificarea cu obiectivitate și realism a disponibilităților de spații în funcție de nevoile clienților conform procedurilor organizației  3.3. Rezervarea se realizează prin rezolvarea responsabilă și rapidă a incidentelor în activitatea de rezervări în conformitate cu nevoile clienților și procedurile organizației</p>	<p>Cum să identifice corect și atent tipul de servicii pentru realizarea rezervării  Cum să identifice cu obiectivitate și realism disponibilitățile de spații pentru rezervare  Cum să rezolve responsabil și rapid incidentele din activitatea de rezervări</p>	<p>Profesionalism  Discernământ  Rigurozitate  Atenție  Minuțiozitate  Corectitudine  Responsabilitate  Operativitate  Obiectivitate  Acuratețe  Realism  Rapiditate</p>

<p>4. Informează clienții cu privire la termenele și condițiile hoteliere</p>	<p>4.1. Consecințele anulării serviciilor rezervate sunt comunicate cu discernământ și atenție clienților în conformitate cu procedurile organizației</p> <p>4.2. Informarea clienților în cazul neprezentării și plata penalităților respective se face cu corectitudine și profesionalism în conformitate cu procedurile organizației</p> <p>4.3. Informarea clienților privind consecințele fluctuațiilor ratelor de schimb asupra nivelului tarifelor și prețurilor se face cu responsabilitate și acuratețe în conformitate cu procedurile organizației</p>	<p>Cum să informeze cu discernământ și atenție clienții cu privire la consecințele anulării serviciilor în conformitate cu procedurile organizației</p> <p>Cum să informeze corect clienții cu privire la neprezentare și plata penalităților conform procedurilor organizației</p> <p>Cum să informeze clienții cu responsabilitate și acuratețe privind consecințele fluctuațiilor ratelor de schimb asupra nivelului tarifelor și prețurilor în conformitate cu procedurile organizației</p>	<p>Profesionalism Discernământ Rigurozitate Atenție Minuțiozitate Corectitudine Responsabilitate Operativitate Obiectivitate Acuratețe Realism Rapiditate</p>
---	--	---	---

**Gama de variabile:****Resursele necesare activității de rezervări:**

- personal
- echipamente
- materiale diverse: papetărie, pliante,
- timp

**Documentele activității de rezervări:** comanda de rezervare, situația rezervărilor, ”lista neagră”, lista de așteptare

**Tipuri de rezervare:**

\* în funcție de modalitatea de realizare:

- telefonică
- scrisă

\* în funcție de momentul realizării:

- anticipată
- la sosire (pe loc)

**Incidente în activitatea de rezervări:**

- Suprarezervarea
- Modificările rezervării se referă la:
  - data sosirii
  - data plecării
  - ora sosirii
  - tipul camerei
  - numărul de personae
  - garantarea rezervării negarantate inițial, etc.

**Rezervări:**

- garantate
- negarantate

**Anularea rezervării:**

- fără penalități
- cu penalități

**Neprezentarea:** însoțită de penalități în funcție de tipul rezervării

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Test oral
- Test scris
- Rapoarte de la terți ( clienți )

<b>COORDONAREA VÂNZĂRII SERVICIILOR HOTELIERE (unitate specifică)</b>			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului vânzării servicii hoteliere pentru stabilirea politicii de prețuri și tarife, pregătirea vânzării, prezentarea ofertei serviciilor și vânzarea serviciilor hoteliere			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>4</b>
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 politica de prețuri și tarife	1.1. Stabilirea obiectivelor politicii de prețuri și tarife în conformitate cu procedurile și nevoile organizației 1.2. Stabilirea politicii de prețuri și tarife în funcție de factorii care o influențează conform procedurilor și nevoilor organizației 1.3. Stabilirea politicii de prețuri și tarife în funcție de metodele de calcul a acestora în unitățile hoteliere conform procedurilor și nevoilor organizației 1.4. Stabilirea strategiilor de prețuri și tarife în funcție de corelația preț/tarif și raportul cerere/ofertă conform procedurilor și nevoilor organizației	Cum să stabilească conform nevoilor organizației obiectivele politicii de prețuri și tarife Cum să stabilească conform nevoilor organizației și în funcție de factorii de influență politica de prețuri și tarife Cum să stabilească conform nevoilor organizației și în funcție de metodele de calcul prețurile și tarifele Cum să stabilească conform nevoilor organizației și în funcție de corelația preț/tarif și raportul cerere/ofertă strategiile de prețuri și tarife	Discernământ Profesionalism Corectitudine Atenție Acuratețe Minuțiozitate Atractivitate Obiectivitate Claritate Flexibilitate Spirit analitic Responsabilitate

<p>2. Pregătește vânzarea</p>	<p>2.1. Identificarea nevoilor, cerințelor și preferințelor clienților se face cu discernământ și profesionalism conform procedurilor organizației</p> <p>2.2. Identificarea categoria clienților se face cu corectitudine și atenție conform procedurilor organizației</p> <p>2.3. Identificarea disponibilității serviciilor hoteliere se face cu răspundere și acuratețe conform procedurilor organizației</p> <p>2.4. Pregătirea documentației specifice fiecărei categorii de clienți se realizează cu minuțiozitate și profesionalism conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice cu discernământ și profesionalism nevoile, cerințele și preferințele clienților</p> <p>Cum să identifice corect și atent categoria clienților</p> <p>Cum să identifice cu răspundere și acuratețe disponibilitatea serviciilor hoteliere</p> <p>Cum să pregătească minuțios și cu profesionalism documentația specifică fiecărei categorii</p>	<p>Discernământ  Profesionalism  Corectitudine  Atenție  Acuratețe  Minuțiozitate  Atractivitate  Obiectivitate  Claritate  Flexibilitate  Spirit analitic  Responsabilitate</p>
<p>3. Prezintă oferta serviciilor hoteliere</p>	<p>3.1. Prezentarea ofertei serviciilor hoteliere se face cu discernământ și atractivitate subliniind avantajele și facilitățile subliniind avantajele și facilitățile conform procedurilor organizației</p> <p>3.2. Prezentarea ofertei serviciilor hoteliere se face detaliat, cu claritate și acuratețe în funcție de categoriile serviciilor conform procedurilor organizației</p> <p>3.3. Prezentarea ofertei serviciilor hoteliere se face cu corectitudine și atenție în concordanță cu lista tipurilor de tarife și prețuri conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să prezinte oferta cu atractivitate subliniind avantajele și facilitățile</p> <p>Cum să prezinte oferta detaliat, clar și cu acuratețe conform categoriilor de servicii</p> <p>Cum să prezinte oferta corect și atent conform listei de prețuri și tarife</p>	<p>Discernământ  Profesionalism  Corectitudine  Atenție  Acuratețe  Minuțiozitate  Atractivitate  Obiectivitate  Claritate  Flexibilitate  Spirit analitic  Responsabilitate</p>



4. Distribuie și vinde serviciile hoteliere	<p>4.1. Distribuirea și vânzarea serviciilor hoteliere se face cu răspundere și profesionalism prin stabilirea strategiilor de vânzare conform procedurilor organizației</p> <p>4.2. Distribuirea și vânzarea serviciilor hoteliere se face cu responsabilitate și obiectivitate prin identificarea tipului de canal de distribuție conform procedurilor organizației</p> <p>4.3. Distribuirea și vânzarea serviciilor hoteliere se face cu discernământ și profesionalism prin implementarea modalităților moderne de vânzare conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum stabilește cu răspundere și profesionalism strategiile de vânzare</p> <p>Cum identifică cu responsabilitate și obiectivitate tipul canalului de distribuție</p> <p>Cum implementează cu profesionalism modalitățile moderne de vânzare</p>	<p>Discernământ</p> <p>Profesionalism</p> <p>Corectitudine</p> <p>Atenție</p> <p>Acuratețe</p> <p>Minuțiozitate</p> <p>Atractivitate</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Claritate</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Spirit analitic</p> <p>Responsabilitate</p>
5. Fidelizează clienții	<p>5.1. Analizarea istoricului clienților unității hoteliere se face cu atenție conform procedurilor organizației</p> <p>5.2. Identificarea clienților fideli se face cu obiectivitate și acuratețe conform procedurilor organizației</p> <p>5.3. Actualizarea permanentă a listei clienților VIP și fideli se face cu corectitudine și atenție conform procedurilor organizației</p> <p>5.4. Stimularea clienților fideli se realizează cu responsabilitate și flexibilitate conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să analizeze istoricul clienților</p> <p>Cum să identifice obiectiv și cu acuratețe clienții fideli</p> <p>Cum să actualizeze permanent corect și atent lista clienților VIP și fideli</p> <p>Cum să stimuleze cu responsabilitate și flexibilitate clienții fideli</p>	<p>Discernământ</p> <p>Profesionalism</p> <p>Corectitudine</p> <p>Atenție</p> <p>Acuratețe</p> <p>Minuțiozitate</p> <p>Atractivitate</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Claritate</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Spirit analitic</p> <p>Responsabilitate</p>

**Gama de variabile:****Factorii care influențează politica de prețuri și tarife:**

- interni: organizare, marketing, costurile, alte variabile
- externi: percepțiile clienților pe piață, concurența, legislația, etc.

**Criterii de adaptare a prețurilor:**

- geografice
- stimulare și bonusuri
- promoționale
- diferențiate
- psihologice

**Categorii de clienți:**

- individuali
- grupuri
- în vacanță
- în interes de afaceri

**Tipuri de unități hoteliere:**

\* conform criteriilor:

- hotel, hotel-apartament,
- motel, hostel, etc.

Pentru hoteluri:

\* **conform capacității:**

- mici, medii, mari, foarte mari

\* **conform sezonității:**

- cu un singur vârf de sezon
- cu două vârfuri de sezon
- permanente

\* **conform destinației:**

- pentru oameni de afaceri
- de vacanță
- pentru tratament
- pentru sportivi
- de tranzit

**Standardele de confort ale unităților hoteliere:**

O stea – 5 stele

**Produsul hotelier: servicii de:**

- cazare
- restaurație
- agreement
- informare, intermediere, etc.

**Tipuri de tarife:**

- afișate
- speciale:
  - \* pentru grupuri
  - \* de contingent
  - \* pentru clienții casei
  - \* pentru companii
  - \* pentru copii
  - \* pentru salariați / membrii din industria turismului și călătoriilor
  - \* promoționale
  - \* de weekend
  - \* pentru depășirea zilei hoteliere
  - \* majorat

**Strategii de vânzare:**

- a tarifului ridicat
- a tarifului scăzut
- diferențiată

**Sisteme de gestiune hotelieră și evidențe:**

- manuală
- mixtă: manuală și informatizată
- informatizată:
  - \* SITEL V 22
  - \* LanMark LODGIS-TIX
  - \* FIDELIO

**Servicii hoteliere:**

- de bază: cazare, alimentație
- suplimentare: agrement și fitness, organizarea de evenimente: întâlniri de afaceri, congrese, recepții, conferințe, etc.

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Test oral
- Test scris
- Rapoarte de la terți ( clienți )

<b>ELABORAREA MATERIALELOR ȘI A CORESPONDENȚEI HOTELIERE (unitate specifică)</b>			
<b>Coduri de referință</b>			
<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>			
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului vânzări servicii hoteliere pentru realizarea, transmiterea materialelor și redactarea corespondenței hoteliere			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>4</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al deprinderilor practice necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al cunoștințelor necesare</b>	<b>Criteriile de realizare din punctul de vedere al atitudinilor necesare</b>
1. Clarifică scopul și tematica materialelor	1.1. Scopul și tematica sunt identificate cu corectitudine și atenție în colaborare cu persoana / instituția care solicită materialele conform procedurilor organizației 1.2. Stabilirea timpului necesar documentării și elaborării se face cu răspundere și realism în funcție de cerințe conform procedurilor organizației 1.3. Stabilirea formatului și termenului de furnizare a materialelor se face cu claritate și acuratețe conform procedurilor organizației	Cum să identifice scopul și tematica în colaborare cu persoana / instituția care solicită materialele Cum să stabilească timpul necesar documentării și elaborării în funcție de cerințe Cum să stabilească cu claritate și acuratețe formatul și termenul de furnizare a materialelor	Atenție Realism Claritate Corectitudine Rigurozitate Obiectivitate Cooperare Meticulozitate Spirit constructiv Profesionalism Seriozitate

<p>2. Colectează informațiile</p>	<p>2.1. Identificarea surselor de informații și strategiile de obținere a informațiilor se face obiectiv și corect conform procedurilor organizației</p> <p>2.2. Colectarea informațiilor se face cu rigurozitate și acuratețe, utilizând tehnici adecvate conform procedurilor organizației</p> <p>2.3. Verificarea corectă și atentă a informațiilor pentru a fi complete, reale, actuale, utile conform procedurilor organizației</p> <p>2.4. Analizarea și interpretarea semnificației informațiilor se face cu responsabilitate și atenție conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să identifice sursele de informații și strategiile de obținere corect și obiectiv</p> <p>Cum să colecteze informațiile prin tehnici adecvate</p> <p>Cum să verifice corect și atent ca informațiile să fie complete, reale, actuale, utile</p> <p>Cum să analizeze și să interpreteze cu responsabilitate semnificația informațiilor</p>	<p>Realism</p> <p>Claritate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Rigurozitate</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Cooperare</p> <p>Meticulozitate</p> <p>Spirit constructiv</p> <p>Profesionalism</p> <p>Seriozitate</p>
-----------------------------------	---	---	---

<p>3. Elaborează și transmite materiale</p>	<p>3.1. Redactarea proiectul materialului se face cu discernământ și atenție conform cerințelor și procedurilor organizației  3.2. Verificarea cu obiectivitate și meticulozitate ca materialele să includă toate informațiile necesare, edificatoare și relevante în concordanță cu tipurile solicitate conform procedurilor organizației  3.3. Cooperarea constructivă și solicitarea concluziilor și propunerilor la proiectul materialului conform procedurilor organizației  3.4. Redactarea materialului în forma finală se face cu responsabilitate și profesionalism în concordanță cu concluziile și propunerile primite  3.5. Transmiterea materialului se face cu răspundere, seriozitate și în timp util către persoanele, instituțiile și organismele abilitate conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să respecte cerințele în redactarea proiectului materialului  Cum să verifice obiectiv conținutul materialelor cu informațiile necesare, edificatoare și relevante în concordanță cu tipurile solicitate  Cum să coopereze constructiv și să solicite concluzii și propuneri la proiectul materialului  Cum să redacteze forma finală a materialului în funcție de propunerile și concluziile primite  De ce este important să respecte termenul de transmitere a materialelor către persoanele, instituțiile abilitate</p>	<p>Realism  Claritate  Corectitudine  Rigurozitate  Obiectivitate  Cooperare  Meticulozitate  Spirit constructiv  Profesionalism  Seriozitate</p>
---	--	--	---

<p>4. Redactează corespondență hotelieră</p>	<p>4.1. Stilul și forma de redactare a materialului sunt adecvate corect și cu profesionalism destinatarului conform procedurilor organizației  4.2. Limbajul și terminologia sunt utilizate cu discernământ și claritate în redactarea materialului conform procedurilor organizației  4.3. Modul de expediere al materialului este adaptat cu responsabilitate necesităților conform procedurilor organizației  4.4. Clasificarea corespondenței se realizează cu răspundere și atenție în funcție de priorități: expeditor/ destinatar, termen de răspuns conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să redacteze materialul în stilul și forma adecvată destinatarului  Cum să utilizeze cu claritate limbajul și terminologia în redactarea materialelor  Care este modul de expediere adecvat necesităților  Cum să clasifice corespondența în funcție de priorități: expeditor/ destinatar, termen de răspuns</p>	<p>Realism  Claritate  Corectitudine  Rigurozitate  Obiectivitate  Cooperare  Meticulozitate  Spirit constructiv  Profesionalism  Seriozitate</p>
--	--	---	---

**Gama de variabile:****Surse:**

- documente și informații din organizație
- organisme și organizații din domeniul turismului
- asociații profesionale
- comunitatea de afaceri
- Internet

**Tehnici de colectare a informațiilor:**

- din baza de date proprie
- Internet
- discuții cu specialiști

**Tipuri de informații:** indicatori fizici – date statistice privind evoluția circulației turistice și structura acesteia, indicatori economico – financiari

**Limbaș și terminologie de specialitate:**

- tipuri de camere
- tipuri de masă
- tipuri de paturi
- tipuri de tarife
- facilitățile
- termene și condiții de anulare, etc.

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Test oral
- Test scris
  - Rapoarte de la terți ( clienți, parteneri )



<b>ASIGURAREA CONDIȚIILOR OPTIME PENTRU CLIENȚI ÎN UNITATEA HOTELIERĂ (unitate specifică)</b>			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului vânzări servicii hoteliere privind asigurarea condițiilor adecvate pentru clienți în unitatea hotelieră			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>4</b>
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 factorii de risc care pot afecta clienții	1.1. Factorii de risc care pot afecta clienții sunt identificați corect și atent în funcție de probleme specifice conform procedurilor organizației 1.2. Situațiile de risc sunt evaluate cu răspunde-re și acuratețe în funcție de amplasarea și dotarea organizației conform procedurilor organizației 1.3. Informarea clienților asupra potențialelor riscuri se face permanent cu responsabilitate și realism conform procedurilor organizației	Cum să identifice corect și atent conform procedurilor organizației factorii de risc care pot afecta clienții Cum să evalueze cu răspundere și acuratețe conform procedurilor organizației situațiile de risc Cum să informeze cu responsabilitate și realism clienții cu privire la potențialele riscuri	Corectitudine Responsabilitate Atenție Acuratețe Realism Promptitudine Implicare Discernământ Politețe Profesionalism Seriozitate Obiectivitate Amabilitate

<p>2. Colaborează cu celelalte departamente și implementează măsurile și procedurile de prevenire a incidentelor nedorite</p>	<p>2.1. Identificarea corectă a măsurilor și procedurilor de prevenire a incidentelor nedorite în funcție de potențialele riscuri conform procedurilor organizației  2.2. Implementarea măsurilor și procedurilor de prevenire a incidentelor nedorite se face cu responsabilitate în funcție de amplasarea și dotarea organizației conform procedurilor  2.3. Instruirea clienților cu promptitudine și politețe în concordanță cu nevoile pentru utilizarea adecvată a aparaturii și echipamentelor din dotarea organizației conform procedurilor  2.4. Aplicarea cu rapiditate a programului de informare și acțiune în caz de pericol conform procedurilor</p>	<p>Cum să identifice corect a măsurile și procedurile de prevenire a incidentelor nedorite în funcție de potențialele riscuri  Cum să adapteze conform amplasării și dotării organizației măsurile și procedurile preventive  Cum să instruiască clienții pentru utilizarea adecvată a aparaturii și echipamentelor din dotare  Cum să aplice cu rapiditate programul de informare și acțiune în caz de pericol</p>	<p>Corectitudine  Responsabilitate  Atenție  Acuratețe  Realism  Promptitudine  Implicare  Discernământ  Politețe  Profesionalism  Seriozitate  Obiectivitate  Amabilitate</p>
---	--	---	--

<p>3. Asigură clienților condiții adecvate</p>	<p>3.1. Accesul clienților și vizitatorilor în unitatea hotelieră pe baza documentelor adecvate conform reglementărilor și procedurilor organizației  3.2. Rezolvarea cu discernământ și operativă a situațiilor speciale și aplicarea urgentă a măsurilor specifice conform procedurilor  3.3. Asigurarea corespunzătoare a bunurilor clienților conform procedurilor organizației  3.4. Simularea acțiunilor de evacuare a unității hoteliere în cazuri de forță majoră se realizează prin implicarea cu politețe a clienților conform procedurilor organizației</p>	<p>Cum să aplice reglementările în vigoare privind accesul clienților și vizitatorilor în unitatea hotelieră pe baza documentelor adecvate  Cum să rezolve conform procedurilor organizației situațiile speciale și aplicarea urgentă a măsurilor specifice  Cum să acționeze conform procedurilor organizației pentru asigurarea corespunzătoare a bunurilor clienților  Cum să implice clienții conform procedurilor organizației în acțiunile de simulare a evacuării în cazuri de forță majoră</p>	<p>Corectitudine  Responsabilitate  Atenție  Acuratețe  Realism  Promptitudine  Implicare  Discernământ  Politețe  Profesionalism  Seriozitate  Obiectivitate  Amabilitate</p>
--	--	--	--

**Gama de variabile:****Evaluarea situațiilor de risc:**

- cantitativă
- calitativă

**Proceduri preventive privind protecția și siguranța clienților în unitatea hotelieră:**

- dotarea cu echipamente și materiale specifice corespunzătoare: iluminat de siguranță, stingătoare, sisteme moderne anti-incendii, de supraveghere și alarmare, safe-uri, planuri de evacuare în camere și spațiile comune, etc.
- instrucțiuni, afișe, fluturași, ghid pentru siguranța clienților

**Măsuri de protecție:**

- sistem general de securitate: avertizare în caz de incendiu, urmărirea circulației: cheilor electronice, a persoanelor, a patrulelor de securitate, depistarea defecțiunilor de sistem, conectarea cu firmele specializate de pază și securitate sau cu poliția
- asigurarea bunurilor personale ale clienților prin gestionarea corectă și atentă a cheilor spațiilor de cazare
- norme de protecție, securitate și circulație în hotel
- utilizarea mijloacelor moderne de supraveghere și alarmare
- implicarea organelor abilitate: Poliție, Parchetul, Pompieri, unități sanitare, etc.

**Riscuri potențiale:** furturi, tulburarea liniștii, dispariția obiectelor din spațiile de cazare, pierderea bagajelor, defectarea echipamentelor din dotare, ș.a.

**Măsuri specifice:**

- gestiunea cheilor
- asigurarea confidențialității totale asupra clientului
- inviolabilitatea spațiului de cazare

**Cazuri de forță majoră:** naturale, politice, sociale ( incendiu, uragan, inundație, cutremur, jaf, atacuri teroriste, revolte, lovituri de stat, greve, etc.)

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Rapoarte de la terți ( clienți )

<b>REPREZENTAREA UNITĂȚII HOTELIERE ÎN RELAȚIILE CONTRACTUALE (unitate specifică)</b>				Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului vânzări servicii hoteliere de a reprezenta unitatea hotelieră în relațiile contractuale				<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>4</b>
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. Reprezintă organizația în relațiile contractuale	1.1. Partenerii sunt selectați cu atenție și responsabilitate în funcție de nevoi și interese conform procedurilor organizației 1.2. Componentele produsului hotelier care fac obiectul relațiilor contractuale sunt identificate corect în funcție de solicitări conform procedurilor organizației 1.3. Modul de relaționare este stabilit obiectiv în funcție de natura colaborării conform procedurilor organizației	Cum să selecteze partenerii cu atenție și responsabilitate în funcție de nevoi și interese Cum să identifice corect obiectul contractului (componentele produsului hotelier) în funcție de solicitări Cum să stabilească obiectiv modul de relaționare în funcție de natura colaborării	Implicare Spirit analitic Realism Principialitate Corectitudine Responsabilitate Respect Sprit de negociere Onestitate Profesionalism Receptivitate Flexibilitate Fermitate	

2. Încheie contracte / acorduri	<p>2.1. Termenii acordului / contractului sunt definiți adecvat și corect conform legislației și procedurilor</p> <p>2.2. Tehnici de tratative /negociere sunt adecvate tipului de partener conform procedurilor organizației</p> <p>2.3. Încheierea acordului / contractului se face cu discernământ în funcție de tipul acestuia și nevoile organizației conform procedurilor</p>	<p>Cum să definească adecvat și corect termenii contractului în conformitate cu legislația în vigoare</p> <p>Cum să aplice conform procedurilor organizației tehnici de negociere adecvate tipului de partener</p> <p>Cum să încheie contractul / acordul în funcție de tipul acestuia și nevoile organizației</p>	<p>Implicare</p> <p>Spirit analitic</p> <p>Realism</p> <p>Principialitate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Responsabilitate</p> <p>Respect</p> <p>Sprit de negociere</p> <p>Onestitate</p> <p>Profesionalism</p> <p>Receptivitate</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Fermitate</p>
---------------------------------	---	--	--

<p>3. Apără interesele organizației</p>	<p>3.1. Apărarea intereselor organizației se face cu receptivitate și flexibilitate pentru încheierea contractului în condiții reciproc avantajoase conform cerințelor de eficiență</p> <p>3.2. Obiectivele contractului se realizează cu responsabilitate prin executarea adecvată conform procedurilor organizației</p> <p>3.3. Situațiile frauduloase, pagubele sunt identificate, raportate ierarhic și soluționate cu promptitudine conform legislației în vigoare și procedurilor organizației</p> <p>3.4. Loialitatea și atașamentul față de organizație se realizează prin eliminarea acțiunilor care afectează imaginea, reputația și prestigiul acesteia conform procedurilor</p>	<p>Cum să încheie contractul în condiții avantajoase conform cerințelor de eficiență</p> <p>Cum să execute adecvat contractul pentru realizarea obiectivelor acestuia</p> <p>Cum să identifice, raporteze și soluționeze situațiile frauduloase și pagubele conform legislației în vigoare și procedurilor organizației</p> <p>Cum prin loialitate și atașament să apere organizația de acțiunile care afectează imaginea, reputația și prestigiul</p>	<p>Implicare</p> <p>Spirit analitic</p> <p>Realism</p> <p>Principialitate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Responsabilitate</p> <p>Respect</p> <p>Sprit de negociere</p> <p>Onestitate</p> <p>Profesionalism</p> <p>Receptivitate</p> <p>Flexibilitate</p> <p>Fermitate</p>
---	---	--	--

**Gama de variabile:****Tipuri de contracte:**

- contractul de rezervare ( hotelier )
- contract de prestări servicii
- contract de franșiză, ș.a.

**Tehnici de negociere:**

- slabe, dure
- poziții de forță
- relațiile între parteneri
- interese: convergen-te, divergente, comune, conflictuale

**Tipuri de situații frauduloase, pagube:**

- materiale
- morale
- de imagine
- de reputație
- de prestigiu

**Autori de situații frauduloase, pagube:**

- parteneri
- personal
- clienți

**Tehnici de evaluare recomandate:**

- Observația directă
- Declarații ale specialistului care a urmărit modul de realizare a altor rezultate decât cele observate direct
- Rapoarte de la terți ( clienți, parteneri )



