

Standard ocupațional

## Lucrător pensiune turistică

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:

Dragoș Răducan secretar general FPTR

Adriana-Gabriele Mihail Sef colectiv tehnologie hoteliera THR-CG

Daniela-Anca Stanciulescu Expert THR-CG

Verificatorii standardului ocupațional:

Adina Minodora Paun expert ANAT

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.
- pensiuni membre ale Asociației Naționale pentru Turism Rural Ecologic și Cultural

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

**Data validării:**

**Numele și semnătura:** \_\_\_\_\_

## Descrierea ocupației: Lucrător pensiune turistică

### 1) Contextul ocupației

Lucrătorul pensiune turistică își desfășoară activitatea în cadrul pensiunilor turistice urbane sau rurale unde realizează servicii de cazare, alimentație (preparare și servire) și servicii suplimentare specifice, în condiții de calitate, securitate și confort.

Lucrătorul pensiune turistică utilizează echipamente și ustensile pentru efectuarea curățeniei, întreținerii și amenajării spațiilor de cazare, sălilor cu destinație publică și spațiilor verzi din jurul pensiunii.

Lucrătorul pensiune turistică utilizează echipamente și ustensile pentru pregătirea și servirea preparatelor și a băuturilor în condiții de igienă și securitate și la parametrii calitativi corespunzători.

### Procesul de lucru

După ce recepționează (calitativ și cantitativ) materiile prime și auxiliare le depozitează - respectând reglementările sanitare și sanitar-veterinare legale în vigoare - și le conservă pînă la introducerea în fabricație.

În conformitate cu fluxul tehnologic, efectuează operațiile de pregătire preliminară specifice, dozează materiile prime conform rețetelor, pregătește semipreparatele atunci cînd acest lucru este posibil.

### 2) Lista funcțiilor majore

- Pregătirea pensiunii pentru primirea clienților
- Primirea clienților
- Pregătirea și servirea preparatelor și băuturilor
- Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor clienților
- Plecarea clienților

### 3) Alte informații relevante

Nivelul de calificare corespunzător este 2; Lucrătorul pensiune turistică este responsabil de execuția propriei activități. Există o responsabilitate colectivă în cadrul activităților desfășurate, care presupune colaborarea cu colegii. Munca presupune o gamă largă de activități realizate în contexte variate. Unele dintre aceste activități sunt complexe sau nerutinier.

<p><b>Unitățile de competențe cheie</b></p> <p><b>Titlul unității 1: Lucrul în echipă</b>  <b>Titlul unității 2: Aplicarea NSSM și NPSI</b>  <b>Titlul unității 3 : Aplicarea normelor igienico-sanitare</b>  <b>Titlul unității 4 : Pregătirea pensiunii pentru primirea clienților</b>  <b>Titlul unității 5: Primirea clienților</b>  <b>Titlul unității 6: Pregătirea și servirea preparatelor și băuturilor</b>  <b>Titlul unității 7: Asigurarea securității clienților și a bunurilor acestora</b>  <b>Titlul unității 8: Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor</b>  <b>Titlul unității 9: Plecarea clienților</b></p>	<p><b>Cod de referință:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <p><i>Se completează de către  Autoritatea Națională de  Calificări</i></p> </div>
<p><b>Unitățile de competențe generale</b></p> <p><b>Titlul unității 1: Lucrul în echipă</b>  <b>Titlul unității 2: Aplicarea NSSM și NPSI</b>  <b>Titlul unității 3: Aplicarea normelor igienico-sanitare</b></p>	<p><b>Cod de referință:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <p><i>Se completează de  către Autoritatea  Națională de Calificări</i></p> </div>
<p><b>Unitățile de competențe specifice</b></p> <p><b>Titlul unității 1: Pregătirea pensiunii pentru primirea clienților</b>  <b>Titlul unității 2: Primirea clienților</b>  <b>Titlul unității 3 : Pregătirea și servirea preparatelor și băuturilor</b>  <b>Titlul unității 4: Asigurarea securității clienților și a bunurilor acestora</b>  <b>Titlul unității 5: Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor clienților</b>  <b>Titlul unității 6: Plecarea clienților</b></p>	<p><b>Cod de referință:</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <p><i>Se completează de către  Autoritatea Națională de  Calificări</i></p> </div>

**LUCRUL ÎN ECHIPĂ**  
**(unitate generală)**

Coduri de referință

*Se completează de  
către Autoritatea  
Națională de Calificări*

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare lucrătorului pensiune turistică pentru a identifica corect sarcinile ce îi revin în cadrul echipei și lucrul efectiv alături de ceilalți membri ai echipei.

**NIVELUL  
UNITĂȚII**

**2**

<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. Identifică sarcinile ce îi revin în cadrul echipei</b>	1.1. Sarcinile ce îi revin în cadrul echipei sunt identificate în concordanță cu activitatea celorlalți membri ai echipei. 1.2. Sarcinile repartizate în cadrul echipei sunt identificate în mod responsabil și eficient, în funcție de specificul activității. 1.3. Sarcinile proprii sunt identificate în funcție de obiectivele organizației.	Care sunt sarcinile ce îi revin în cadrul echipei în relație cu activitatea celorlalți membri ai echipei? Care sunt sarcinile în cadrul echipei conform specificului activității? Care sunt sarcinile proprii în funcție de obiectivele organizației?	solicitudine -rigurozitate -rigurozitate -responsabilitate -conștiinciozitate -dynamism -punctualitate
<b>2. Desfășoară activitatea împreună cu membrii echipei</b>	1.1. Sarcinile ce îi revin în cadrul echipei sunt identificate în concordanță cu activitatea celorlalți membri ai echipei. 1.2. Sarcinile repartizate în cadrul echipei sunt identificate în mod responsabil și eficient, în funcție de specificul activității. 1.3. Sarcinile proprii sunt identificate în funcție de obiectivele organizației.	Care sunt ceilalți membri ai echipei? Cum îndeplinește sarcinile cu profesionalism? Care sunt situațiile dificile sau neprevăzute?	solicitudine -rigurozitate -rigurozitate -responsabilitate -conștiinciozitate -dynamism -punctualitate

<b>3. Facilitează schimburile de informații</b>	<p>3.1. Schimburile de informații sunt facilitate prin menținerea unei legături permanente între membrii echipei.</p> <p>3.2. Schimburile de informații sunt facilitate prin transmiterea datelor într-un timp optim.</p> <p>3.3. Facilitarea schimburilor de informații se face prin comunicarea lor într-o formă clară, accesibilă.</p>	<p>Cum sunt facilitate schimburile de informații print-o legătură permanentă între membrii echipei?</p> <p>Cum sunt facilitate schimburile de informații într-un timp optim?</p> <p>Cum sunt facilitate schimburile de informații într-o formă clară, accesibilă?</p>	<p>solicitudine</p> <p>-rigurozitate</p> <p>-rigurozitate</p> <p>-responsabilitate</p> <p>-conștiinciozitate</p> <p>-dynamism</p> <p>-punctualitate</p>
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p>Membrii echipei: lucrători pensiune turistică(colegi), administrator pensiune turistică, colaboratori etc</p> <p>Sarcini de executat: pregătirea pensiunii pentru primirea clienților, pregătirea preparatelor și a băuturilor, servirea preparatelor și a băuturilor etc</p> <p>Obiectivele organizației: creșterea gradului de ocupare a pensiunii, fidelizarea clienților, etc</p> <p>Informații: ora de sosire a clienților, tipul clienților, protocolul care trebuie efectuat, meniul comandat, etc</p>			
<p><b>Tehnici de evaluare recomandate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observarea directă</li> <li>• Raport din partea altui specialist</li> </ul>			

<b>APLICAREA NSSM ȘI NPSI (unitate generală)</b>				Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare lucrătorului pensiune turistică pentru aplicarea N.S.S.M. și N.P.S.I. în funcție de specificul și particularitățile locului de muncă precum și pentru aplicarea procedurilor de intervenție în situații de urgență.				<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>2</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	
<b>1. Aplică N.S.S.M și NPSI</b>	1.1. NSSM sunt însușite prin instructaje periodice teoretice și practice 1.2. NPSI sunt însușite prin instructaje periodice teoretice și practice 1.3. Echipamentele de lucru din dotarea pensiunii sunt utilizate cu respectarea NSSM. 1.4. Echipamentele de stingere a incendiilor din dotarea pensiunii sunt utilizate cu rapiditate și competență pentru eliminarea pericolelor	Cum sunt însușite NSSM prin instructaje periodice teoretice și practice ? Cum sunt însușite NPSI prin instructaje periodice teoretice și practice ? Cum sunt utilizate echipamentele de lucru din dotarea pensiunii cu respectarea NSSM specifice ? Cum sunt utilizate echipamentele din dotarea pensiunii cu rapiditate și competență pentru eliminarea pericolelor?	-conștiinciozitate -responsabilitate -atenție -promptitudine	

<p><b>2. Identifică și raportează situațiile critice</b></p>	<p>2.1.Situațiile critice sunt anunțate cu promptitudine și claritate persoanei responsabile.  2.2.Situațiile critice sunt analizate cu responsabilitate, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții.  2.3.Măsurile de eliminare a situațiilor critice sunt luate cu discernământ și promptitudine</p>	<p>Cum sunt anunțate situațiile critice cu promptitudine și claritate persoanei responsabile ?  Cum sunt analizate situațiile critice cu responsabilitate, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții ?  Cum sunt luate măsurile de eliminare a situațiilor critice cu discernământ și promptitudine ?</p>	<p>-conștiinciozitate  -responsabilitate  -rigurozitate</p>
<p><b>3. Respectă procedurile de urgență și evacuare</b></p>	<p>3.1.Accidentul este semnalat prin contactarea cu promptitudine a personalului abilitat, conform procedurilor specifice.  3.2.Măsurile de urgență sunt aplicate cu corectitudine, rapiditate și luciditate respectînd procedurile specifice.  3.3. Măsurile de evacuare sunt aplicate cu corectitudine, rapiditate și luciditate respectînd procedurile specifice.</p>	<p>Cum este semnalat accidentul prin contactarea cu promptitudine a personalului abilitat, conform procedurilor specifice ?  Cum sunt aplicate măsurile de urgență cu corectitudine, rapiditate și luciditate respectînd procedurile specifice ?  Cum sunt aplicate măsurile de evacuare cu corectitudine, rapiditate și luciditate respectînd procedurile specifice ?</p>	<p>-conștiinciozitate  -responsabilitate  -rigurozitate</p>



**Gama de variabile:**

Loc de muncă: spații de cazare, bucătăria pensiunii, spații de servire etc

Echipament de protecție: halate, mănuși, cizme de cauciuc, șorțuri etc

Echipe de stingere a incendiilor: stingătoare cu spumă, cu dioxid de carbon, cu apă, cu pulbere

Natura incendiului: electrică, neelectrică

Tipuri de accidente: tăieturi, alunecări, arsuri etc

Materiale sanitare specifice: pansamente sterile, fețe, alcool, medicamente etc

Situații critice pot fi: întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze, accidente ale personalului sau ale clienților, catastrofe naturale etc.

Persoane responsabile: administrator pensiune, responsabil PSI, pompier etc.

Organisme specializate:

- inspectori SSM;
- inspectori PSI;

**Tehnici de evaluare recomandate:**

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

<b>APLICAREA NORMELOR IGIENICO- SANITARE</b> <b>(unitate generală)</b>				Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare lucrătorului pensiune turistică pentru realizarea igienizării spațiilor de lucru și asigurarea igienei și stării personale de sănătate în conformitate cu prevederile legale în vigoare .				<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>2</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	
<b>1. Realizează igienizarea spațiilor de lucru</b>	1.1 Igienizarea se realizează prin utilizarea substanțelor dezinfectante adecvate locului de dezinfectat. 1.2 Igienizarea spațiilor, obiectelor și accesoriilor este efectuată prin aplicarea unor proceduri specifice. 1.3. Igienizarea spațiilor de lucru se realizează în conformitate cu prevederile legale în vigoare.	Cum se realizează igienizarea corespunzătoare a diverselor suprafețe cu utilizarea substanțelor dezinfectante adecvate ? Cum se efectuează igienizarea spațiilor, obiectelor și accesoriilor prin aplicarea unor proceduri specifice? Cum se realizează igienizarea spațiilor de lucru în conformitate cu prevederile legale în vigoare?	-responsabilitate -exactitate -atenție	

<p><b>2. Asigură igiena și starea de sănătate personală</b></p>	<p>2.1 Igiena personală este menținută conform normelor igienico-sanitare în vigoare și a regulamentelor interne.  2.2. Controlul stării de sănătate este efectuat periodic, conform graficului stabilit.  2.3. Eventualele cazuri de boală sunt raportate cu promptitudine persoanelor abilitate în vederea asigurării continuității activității echipei.</p>	<p>Cum este menținută igiena personală conform normelor igienico-sanitare în vigoare și a regulamentelor interne?  Cum este efectuat controlul stării de sănătate ?  Cum sunt raportate cu promptitudine eventualele cazuri de boală persoanelor abilitate?</p>	<p>-conștiinciozitate  -responsabilitate  -exactitate</p>
<p><b>3.Utilizează echipament de protecție igienico-sanitară</b></p>	<p>1.1. Utilizarea echipamentului de protecție se face adecvat activității desfășurate  1.2. Utilizarea echipamentului de protecție se numai pe durata desfășurării proceselor de producție  1.3.Menținerea curată a echipamentului de protecție se face prin grija unității</p>	<p>Cum se face utilizarea echipamentului de protecție adecvat activității desfășurate?  Cînd este utilizat echipamentul de protecție ?  Cum se face menținerea curată a echipamentului de protecție prin grija unității?</p>	<p>-conștiinciozitate  -responsabilitate  -exactitate  -atenție  -promptitudine</p>

**Gama de variabile:**

Locuri de dezinfectat: toalete, diverse suprafețe de contact, obiecte sanitare, mînere, uși, echipamente de lucru folosite la prepararea și servirea mîncărilor și băuturilor etc

Echipament de protecție: mănuși, halat, cizme, ochelari de protecție

Produse igienico-sanitare: săpun, detergenți speciali; substanțe dezinfectante specifice pentru pardoseli, pentru obiecte de inventar, pentru toalete

Boli transmisibile:hepatită, tuberculoză, boli virotice, boli de piele etc

Controlul medical periodic: trimestrial, semestrial, anual, în funcție de parametrii controlați

Persoane abilitate: șef de echipă, șef de tură, administrator pensiune

Prevederi legale în vigoare: proceduri/ instrucțiuni de lucru: ghid de bune practici igienice și ghid de bune practici de producție, regulament de ordine interioară

**Tehnici de evaluare recomandate:**

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

<b>PREGĂTIREA PENSIUNII PENTRU PRIMIREA CLIEŢILOR (unitate specifică)</b>				Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare lucrătorului pensiune turistică pentru asigurarea curățeniei în pensiune și asigurarea unei atmosfere plăcute și primitoare.				<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>2</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>	
<b>1.Se informează asupra intrărilor de turiști</b>	1.1.Valabilitatea informațiilor este verificată pentru rezolvarea operativă a rezervărilor târzii. 1.2.Solicitările speciale sunt notate pentru soluționarea lor conform procedurilor specifice 1.3.Prioritățile zilei respective sunt stabilire cu șefii ierarhici.	Cum este verificată valabilitatea informațiilor pentru rezolvarea operativă a rezervărilor târzii! ? Cum sunt notate solicitările speciale pentru soluționarea lor conform procedurilor specifice ? Cum sunt stabilite prioritățile zilei respective cu șefii ierarhici	Responsabilitate Conștiinciozitate Atenție Meticulozitate	

<p><b>2.Asigură curățenia și întreținerea spațiilor pensiunii</b></p>	<p>2.1.Efectuarea curățeniei și întreținerii căilor de acces se face conform procedurilor specifice.</p> <p>2.2. Efectuarea curățeniei și întreținerii spațiilor exterioare se face în ordinea stabilită conform procedurilor specifice.</p> <p>2.3. Efectuarea curățeniei și întreținerii spațiilor de cazare se face în ordinea stabilită conform procedurilor specifice și priorităților stabilite pentru ziua respectivă .</p> <p>2.4. Efectuarea curățeniei spațiilor comune interioare se face conform procedurilor specifice.</p> <p>2.5 Efectuarea pregătirilor speciale se face conform indicațiilor primite de la șefii ierarhici.</p>	<p>Cum se face efectuarea curățeniei și întreținerii căilor de acces conform procedurilor specifice ?</p> <p>Cum se face efectuarea curățeniei și întreținerii spațiilor exterioare în ordinea stabilită conform procedurilor specifice</p> <p>Cum se face efectuarea curățeniei și întreținerii spațiilor de cazare în ordinea stabilită conform procedurilor specifice și priorităților stabilite pentru ziua respectivă ?</p> <p>Cum se face efectuarea curățeniei spațiilor comune interioare conform procedurilor specifice ?</p> <p>Cum se face efectuarea pregătirilor speciale conform indicațiilor primite de la șefii ierarhici ?</p>	<p>Responsabilitate Conștiinciozitate Atenție Meticulozitate</p>
---	--	---	--

<p><b>3. Menține o ambianță plăcută în cadrul pensiunii</b></p>	<p>3.1.Verificarea curățeniei din interiorul/exteriorul pensiunii se face periodic pentru menținerea unei ambianțe plăcute.</p> <p>3.2.Intervenția pentru înlăturarea problemelor apărute se face cu promptitudine.</p> <p>3.3. Decorarea adecvată a interiorului/exteriorului pensiunii este întreținută cu simț estetic, în mod susținut.</p> <p>3.4 Soluționarea deteriorărilor, distrugerilor sau defecțiunilor apărute se face cu promptitudine.</p>	<p>Cum se face verificarea curățeniei din interiorul/exteriorul pensiunii periodic pentru menținerea unei ambianțe plăcute?</p> <p>Cum se face intervenția cu promptitudine pentru înlăturarea problemelor apărute</p> <p>Cum este întreținută decorarea adecvată a interiorului/exteriorului pensiunii în mod susținut ?</p> <p>Cum se face cu promptitudine soluționarea deteriorărilor, distrugerilor sau defecțiunilor apărute</p>	<p>Responsabilitate Conștiinciozitate Atenție Meticulozitate</p>
---	---	--	--

**Gama de variabile:**

- solicitări speciale: pat suplimentar, alocarea unei anumite camere
- priorități: sosire devreme, sosirea unui grup
- materiale de curățenie: detergenți, dezinfectanți, dezodorizanți
- echipamente și ustensile: mașină de tuns iarba, coasă, greblă, măhuri, fărâșe, tomberon, aspirator, perii, găleți, mopuri, lavete, etc
- tipuri de spații de cazare: camere cu două sau trei paturi, camere cu pat matrimonial sau dublu, apartamente etc
- tipuri de spații exterioare: de circulație, de joacă, de agrement, anexe gospodărești, suprafețe de teren cultivate
- spații comune interioare: salon de primire, sală de mese, săli pentru petrecerea timpului liber, coridoare, scări etc

**Decorarea interiorului presupune:**

- plantele ornamentale naturale / artificiale îngrijite permanent
- decorațiunile interioare să fie de bun gust și nu în exces, să nu creeze senzația de spațiu sufocant
- în sălile cu destinație publică, mobilierul trebuie să fie curat, nedeteriorat și să ofere confortul necesar

**Decorarea exteriorului presupune:**

- spațiile verzi din curtea și din jurul pensiunii să fie amenajate și îngrijite permanent
- arborii și plantele ornamentale din curte și din jurul pensiunii să fie îngrijiți
- curtea să fie curată, cu locuri amenajate pentru strângerea deșeurilor

**Tehnici de evaluare recomandate:**

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



<b>PRIMIREA CLIENȚILOR (unitate specifică)</b>				Coduri de referință
				Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare lucrătorului pensiune turistică pentru efectuarea protocolului de primirea clienților conform normelor interne ale pensiunii și cu respectarea procedurilor legale în vigoare.				<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>2</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	
<b>1.Pregătește primirea clienților</b>	<p>1.1. Pregătirea spațiului pentru primirea clienților se face corespunzător, pentru asigurarea serviciilor specifice de înregistrare.</p> <p>1.2. Verificarea listelor cu clienți programați și confirmarea acestora se face periodic, pentru cunoașterea gradului de ocupare a pensiunii.</p> <p>1.3. Sosirile neanunțate sunt tratate cu operativitate, iar clienții sunt cazați în funcție de disponibilități sau îndrumați către cea mai apropiată pensiune.</p> <p>1.4. Situațiile neprevăzute sunt anunțate cu operativitate întregii echipe, pentru rezolvarea disfuncționalităților apărute.</p>	<p>Cum se face pregătirea spațiului pentru primirea clienților corespunzător pentru asigurarea serviciilor specifice de înregistrare ?</p> <p>Cum se face verificarea listelor cu clienți programați și confirmarea acestora periodic, pentru cunoașterea gradului de ocupare a pensiunii ?</p> <p>Cum sunt tratate cu operativitate sosirile neanunțate pentru cazarea clienților în funcție de disponibilități sau îndrumarea lor către cea mai apropiată pensiune ?</p> <p>Cum sunt anunțate situațiile neprevăzute cu operativitate întregii echipe, pentru rezolvarea disfuncționalităților apărute ?</p>	<p>Atenție</p> <p>Responsabilitate</p> <p>Exactitate</p> <p>Seriozitate</p>	

<p><b>2. Întâmpină și înregistrează clienții</b></p>	<p>2.1. Întâmpinarea clienților se face cu politețe și amabilitate.  2.2. Ajutarea clienților la transportul și depozitarea bagajelor se face cu promptitudine.  2.3. Verificarea detaliilor privind rezervările se face cu clienții în momentul sosirii.  2.4. Oferirea spre vânzare a camerelor disponibile clienților fără rezervare se face conform procedurilor specifice.  2.5. Înregistrarea clienților în documentele specifice se face conform procedurilor legale.  2.6. Rezolvarea eventualelor nedisponibilități a locurilor de cazare se face în acord cu politica pensiunii.</p>	<p>Cum se face întâmpinarea clienților cu politețe și amabilitate ?  Cum se face ajutorarea clienților la transportul și depozitarea bagajelor ?  Cum se face verificarea detaliilor privind rezervările clienților în momentul sosirii ?  Cum se face oferirea spre vânzare a camerelor disponibile clienților fără rezervare conform procedurilor specifice ?  Cum se face înregistrarea clienților în documentele specifice conform procedurilor legale ?  Cum se face rezolvarea eventualelor nedisponibilități a locurilor de cazare în acord cu politica pensiunii ?</p>	<p>Atenție  Responsabilitate  Exactitate  Seriozitate</p>
<p><b>3. Prezintă pensiunea și serviciile specifice</b></p>	<p>3.1. Prezentarea diferitelor spații ale pensiunii se face conform procedurilor specifice.  3.2. Prezentarea serviciilor specifice pensiunii se face cu rigurozitate.  3.3. Conducerea clienților la camera repartizată se face pentru prezentarea modului de folosire a dotărilor existente conform procedurilor specifice.</p>	<p>Cum se face prezentarea diferitelor spații ale pensiunii conform procedurilor specifice ?  Cum se face prezentarea serviciilor specifice pensiunii cu rigurozitate ?  Cum se face conducerea clienților la camera repartizată pentru prezentarea modului de folosire a dotărilor existente conform procedurilor specifice ?</p>	<p>Atenție  Responsabilitate  Exactitate  Seriozitate</p>

**Gama de variabile:**

Documente specifice: fișe de anunțare a sosirii/plecării clienților, cărți de imobil

Modalități de confirmare a rezervării: telefonic, fax, poștă etc

Detaliile rezervării: tip de spațiu de cazare, durata sejurului, numărul de spații de cazare, servicii solicitate, modalități de plată etc

Serviciile pensiunii: de bază (cazarea, restaurația), suplimentare (cu plată separat față de tariful de cazare, incluse în tariful de cazare)

**Tehnici de evaluare recomandate:**

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

<b>PREGĂTIREA ȘI SERVIREA PREPARATELOR ȘI BĂUTURILOR (unitate specifică)</b>				Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare lucrătorului pensiune turistică pentru pregătirea și servirea preparatelor și băuturilor în condiții de igienă și securitate și la parametrii calitativi corespunzători.				<i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
				<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>
				<b>2</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>	
<b>1. Organizează activitățile specifice</b>	1.1.Asigurarea curățeniei și igienei în bucătărie și în spațiile de servire se face permanent. 1.2.Verificarea și pregătirea ustensilelor și obiectelor de inventar pentru producție și servire se face permanent. 1.3.Asigurarea materiilor prime în cantitățile și la calitatea corespunzătoare în funcție de evenimentele preconizate se face permanent	Cum se face permanent asigurarea curățeniei și igienei în bucătărie și în spațiile de servire ? Cum se face permanent verificarea și pregătirea ustensilelor și obiectelor de inventar pentru producție și servire ? Cum se face permanent asigurarea materiilor prime în cantitățile și la calitatea corespunzătoare în funcție de evenimentele preconizate ?	Responsabilitate Exactitate Corectitudine Seriozitate Promptitudine	

<b>2. Realizează preparatele culinare</b>	<p>2.1.Efectuarea operațiilor preliminare se face conform procedurilor specifice pentru fiecare tip de preparat.</p> <p>2.2.Aplicarea tratamentelor termice specifice se face conform procedurilor specifice pentru tipul de preparat pregătit.</p> <p>2.3.Porționarea și montarea preparatelor se face conform procedurilor specifice.</p>	<p>Cum se face efectuarea operațiilor preliminare conform procedurilor specifice pentru fiecare tip de preparat?</p> <p>Cum se face aplicarea tratamentelor termice specifice conform procedurilor specifice pentru tipul de preparat pregătit?</p> <p>Cum se face porționarea și montarea preparatelor conform procedurilor specifice?</p>	<p>Responsabilitate Exactitate Corectitudine Seriozitate Promptitudine</p>
<b>3. Amenajează și dotează spațiile de servire</b>	<p>3.1.Efectuarea curățeniei în spațiile de servire se face zilnic și ori de câte ori este nevoie conform procedurilor stabilite.</p> <p>3.2.Amenajarea spațiilor de servire se face în funcție de anotimp și de eveniment.</p> <p>3.3.Realizarea mise-en-place-ului se face corespunzător în funcție de tipul mesei sau serviciului comandat.</p>	<p>Cum se face zilnic și ori de câte ori este nevoie efectuarea curățeniei în spațiile de servire conform procedurilor stabilite?</p> <p>Cum se face amenajarea spațiilor de servire în funcție de anotimp și de eveniment?</p> <p>Cum se face corespunzător realizarea mise-en-place-ului în funcție de tipul mesei sau serviciului comandat?</p>	<p>Responsabilitate Exactitate Corectitudine Seriozitate Promptitudine</p>

<b>4. Prezintă și servește preparatele și băuturile</b>	<p>4.1.Prezentarea listei de preparate și băuturi se face conform procedurilor.</p> <p>4.2.Asocierea preparatelor cu băuturi este prezentată la solicitarea clienților.</p> <p>4.3.Preluarea comenzii este făcută cu rapiditate și eficiență.</p> <p>4.4.Servirea preparatelor și a băuturilor este rapidă și eficientă, cu respectarea regulilor de transport și manipulare a obiectelor folosite.</p> <p>4.5.Debarasarea se face conform procedurilor specifice.</p> <p>4.6.Încasarea contravalorii serviciilor prestate se face conform procedurilor specifice.</p>	<p>Cum se face prezentarea listei de preparate și băuturi conform procedurilor?</p> <p>Asocierea preparatelor cu băuturi este prezentată la solicitarea clienților?</p> <p>Cum se face preluarea comenzii cu rapiditate și eficiență?</p> <p>Cum se face servirea preparatelor și a băuturilor rapid și eficient, cu respectarea regulilor de transport și manipulare a obiectelor folosite?</p> <p>Cum se face debarasarea conform procedurilor specifice?</p> <p>Cum se face încasarea contravalorii serviciilor prestate conform procedurilor specifice?</p>	<p>Responsabilitate</p> <p>Exactitate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Seriozitate</p> <p>Promptitudine</p>
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p>Obiecte de inventar: tipuri de farfurii, cești, pahare, platouri, tacâmuri, coșuri etc</p> <p>Operațiuni preliminare: sortare, curățare, divizare, tranșare</p> <p>Tratamente termice: opărire, fierbere, înăbușire</p> <p>Tipul serviciului: a la carte, comandat</p> <p>Tipul mesei: mic dejun, dejun, cină</p>			
<p><b>Tehnici de evaluare recomandate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observarea directă</li> <li>• Raport din partea altui specialist</li> <li>• Test scris</li> <li>• Întrebări orale</li> </ul>			

<b>ASIGURAREA SECURITĂȚII CLIENȚILOR ȘI A BUNURILOR ACESTORA (unitate specifică)</b>				Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare lucrătorului pensiune turistică pentru asigurarea siguranței clienților și bunurilor acestuia în cadrul pensiunii.				<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>2</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	
<b>1. Realizează acțiuni de prevenire a incidentelor nedorite</b>	1.1. Informarea clienților asupra potențialelor riscuri este făcută permanent. 1.2. Informează clienții asupra activităților cu potențial de risc. 1.3. Gestionarea în siguranță a cheilor de la spațiile de cazare se face conform procedurilor interne.	Cum se face permanent informarea clienților asupra potențialelor riscuri ? Cum se face informarea clienților asupra activităților cu potențial de risc? Cum se face gestionarea în siguranță a cheilor de la spațiile de cazare conform procedurilor interne?	Responsabilitate Corectitudine Rigurozitate	
<b>2. Asigură securitatea clienților</b>	2.1 Securitatea clienților este asigurată permanent cu respectarea reglementărilor legale în vigoare 2.2. Asigurarea siguranței și securității clienților se face cu simț de răspundere. 2.3 Informarea clientului pentru asigurarea spațiului de cazare se face cu răbdare și conștiinciozitate.	Cum este asigurată securitatea clienților prin verificarea permanentă a respectării reglementărilor legale? Cum se face asigurarea siguranței și securității clienților cu simț de răspundere? Cum se face informarea clientului pentru asigurarea spațiului de cazare cu răbdare și conștiinciozitate?	Responsabilitate Corectitudine Rigurozitate	

<b>3. Asigură securitatea bunurilor clienților</b>	<p>3.1 Asigurarea depozitării obiectelor de valoare ale clienților se face prin sistemele specifice aflate în dotarea pensiunii.</p> <p>3.2 Depozitarea bunurilor clientului se face în spații special destinate, conform procedurilor pensiunii.</p> <p>3.3 Eliberarea obiectelor de valoare la plecarea clientului se face cu operativitate.</p> <p>3.4 Verificarea integrității bunurilor depozitate se face cu atenție, în prezența clientului.</p>	<p>Cum se face asigurarea depozitării obiectelor de valoare ale clienților prin sistemele specifice aflate în dotarea pensiunii?</p> <p>Cum se face depozitarea bunurilor clientului în spații special destinate, conform procedurilor pensiunii?</p> <p>Cum se face cu operativitate eliberarea obiectelor de valoare la plecarea clientului ?</p> <p>Cum se face verificarea integrității bunurilor depozitate cu atenție, în prezența clientului?</p>	<p>Responsabilitate</p> <p>Corectitudine</p> <p>Rigurozitate</p>
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <p>Riscuri potențiale: furturi, tulburarea liniștii, dispariția obiectelor din spațiile de cazare</p> <p>Activități cu potențial de risc: cosit, muls, călărit, condus atelaje etc</p> <p>Reglementări legale: Norme privind accesul, evidența și protecția turiștilor în structuri de primire turistice.</p>			
<p><b>Tehnici de evaluare recomandate:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observarea directă</li> <li>• Raport din partea altui specialist</li> <li>• Test scris</li> <li>• Întrebări orale</li> </ul>			



<b>ASISTAREA CLIENȚILOR PE DURATA SEJURULUI ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚILOR (unitate specifică)</b>			
			Coduri de referință <i>Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări</i>
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare lucrătorului pensiune turistică pentru a răspunde prompt și eficient cerințelor clienților și pentru a rezolva eficient și în timp util nemulțumirile lor.			<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>2</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>
<b>1.Prestează serviciile suplimentare solicitate</b>	1.1.Identificarea solicitărilor clienților se face cu promptitudine conform procedurilor specifice 1.2.Modalitatea de efectuare a serviciului solicitat este convenită de comun acord cu clientul 1.3.Serviciile solicitate sunt prestate cu respectarea normelor de calitate 1.4.Achitarea contravalorii serviciilor prestate se face conform procedurilor specifice	Cum se face identificarea solicitărilor clienților cu promptitudine conform procedurilor specifice ? Cum este convenită modalitatea de efectuare a serviciului solicitat de comun acord cu clientul ? Cum sunt prestate serviciile solicitate cu respectarea normelor de calitate ? Cum se face achitarea contravalorii serviciilor prestate conform procedurilor specifice ?	Responsabilitate Obiectivitate Discernământ Corectitudine

<b>2. Recepționează reclamațiile clienților</b>	<p>2.1 Nemulțumirea clientului este ascultată cu răbdare, politețe și interes.</p> <p>2.2 Clarificarea conținutului reclamației se face prin întrebări specifice.</p> <p>2.3 Cerințele ce depășesc aria de competență proprie sunt adresate către șefii ierarhici. În măsura în care este posibil.</p> <p>2.4 Discuția cu clientul se desfășoară cu totală atenție și confidențialitate.</p>	<p>Cum este ascultată nemulțumirea clientului ?</p> <p>Cum se face clarificarea conținutului reclamației prin întrebări specifice.</p> <p>Cui sunt adresate cerințele ce depășesc aria de competență proprie ?</p> <p>Cum se desfășoară discuția cu clientul cu totală atenție și confidențialitate?</p>	<p>Responsabilitate</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Discernământ</p> <p>Corectitudine</p>
<b>3. Verifică exactitatea reclamațiilor clienților</b>	<p>3.1 Controlarea veridicității informațiilor se face cu discreție, pentru a evita situațiile neplăcute.</p> <p>3.2 Clarificarea situației pe teren se face în mod operativ.</p> <p>3.3. Stările conflictuale generate de reclamații sunt aplanate cu tact.</p>	<p>Controlarea veridicității informațiilor se face cu discreție, pentru a evita situațiile neplăcute.</p> <p>Clarificarea situației pe teren se face în mod operativ.</p> <p>Stările conflictuale generate de reclamații sunt aplanate cu tact.</p>	<p>Responsabilitate</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Discernământ</p> <p>Corectitudine</p>
<b>4. Soluționează reclamațiile clienților</b>	<p>4.1 Rezolvarea reclamațiilor clienților se face eficient, cu promptitudine.</p> <p>4.2 Soluționarea reclamațiilor se realizează prin adoptarea unei atitudini pozitive</p> <p>4.3 Clientul este anunțat operativ în legătură cu măsurile aplicate, în scopul păstrării unei relații amiabile cu acesta.</p>	<p>Rezolvarea reclamațiilor clienților se face eficient, cu promptitudine.</p> <p>Soluționarea reclamațiilor se realizează prin adoptarea unei atitudini pozitive</p> <p>Clientul este anunțat operativ în legătură cu măsurile aplicate, în scopul păstrării unei relații amiabile cu acesta.</p>	<p>Responsabilitate</p> <p>Obiectivitate</p> <p>Discernământ</p> <p>Corectitudine</p>

**Gama de variabile:**

Servicii suplimentare: furnizarea de informații, primirea și transmiterea corespondenței și a mesajelor, servicii poștale și telefonice, vânzări de articole de artizanat, suveniruri, produse din gospodăria proprie, închirieri de jocuri, material sportiv etc

Reclamații referitoare la: personal, condiții de cazare, servicii

Șefi ierarhici: administrator pensiune

Metode de înștiințare : direct, telefonic, fax, scrisoare

Incidente : spargerii, pierderea obiectelor personale, furturi din cameră, altercații cu personalul angajat, defecțiuni ale instalațiilor etc

**Tehnici de evaluare recomandate:**

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

<b>PLECAREA CLIENȚILOR (unitate specifică)</b>				Coduri de referință
Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare lucrătorului pensiune turistică pentru a rezolva eficient problemele legate de plecarea clienților.				Se completează de către Autoritatea Națională de Calificări
				<b>NIVELUL UNITĂȚII</b>  <b>2</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	
<b>1. Reglează contul clienților</b>	1.1.Verificarea contului clienților se face cu operativitate conform procedurilor specifice. 1.2.Prezentarea situației contului clienților se face conform procedurilor specifice. 1.3.Întocmirea facturii și achitarea contravalorii ei se face conform procedurilor specifice.	Cum se face verificarea contului clienților cu operativitate conform procedurilor specifice ? Cum se face prezentarea situației contului clienților conform procedurilor specifice? Cum se face întocmirea facturii și achitarea contravalorii ei conform procedurilor specifice?	Amabilitate Solicitudine Promptitudine	

<p><b>2. Testează satisfacția clienților în scopul fidelizării lor</b></p>	<p>2.1. Testarea opiniilor clienților cu privire la calitatea produselor și serviciilor oferite se face conform procedurilor specifice.  2.2. Informarea șefilor ierarhici despre opiniile clienților se face conform procedurilor specifice.  2.3. Identificarea preferințelor clienților se face pentru a obține satisfacerea acestora și pentru a-i fideliza.  2.4. Fidelitatea clienților este răsplătită prin oferirea de avantaje.</p>	<p>Cum se face testarea opiniilor clienților cu privire la calitatea produselor și serviciilor oferite conform procedurilor specifice?  Cum se face informarea șefilor ierarhici despre opiniile clienților conform procedurilor specifice?  Cum se face identificarea preferințelor clienților pentru a obține satisfacerea preferințelor acestora și pentru a-i fideliza?</p>	<p>Amabilitate  Solicitudine  Promptitudine</p>
<p><b>3. Însoteste clienții la plecarea acestora</b></p>	<p>3.1. Oferirea ajutorului la transportul bagajelor se face conform procedurilor specifice.  3.2. Însotirea clienților la plecare se face pentru a fi siguri că nu este nici o problemă și pentru a-l saluta.  3.3. Însotirea clienților la plecare se face pentru a le mulțumi încă o dată pentru alegerea făcută și pentru a-i invita să mai revină</p>	<p>Cum se face oferirea ajutorului la transportul bagajelor conform procedurilor specifice?  Cum se face însotirea clienților la plecare pentru a fi siguri că nu este nici o problemă și pentru a-l saluta?  Cum se face însotirea clienților la plecare pentru a le mulțumi încă o dată pentru alegerea făcută și pentru a-i invita să mai revină?</p>	<p>Amabilitate  Solicitudine  Promptitudine</p>

**Gama de variabile:**

- modalități de testare :scris sau verbal
- avantaje: tarife speciale, prioritate la rezervare, cadouri, flori, fructe etc
- șefi ierarhici: administrator pensiune

**Tehnici de evaluare recomandate:**

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

