

# **STANDARD OCUPAȚIONAL**

**Ocupația : Administrator pensiune turistică**

**Domeniul : Turism și alimentație publică**

**Cod N.C.: 5121.2.4**

**Cod COR: 512113**

**2004**

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități

**Inițiator de proiect :**

**CENTRUL PENTRU DEZVOLTARE ECONOMICĂ ȘI SOCIALĂ ARGEȘ**

**Coordonator proiect:**

Cecilia Cornățeanu , președinte - Centrul pentru Dezvoltare Economică și Socială Argeș

**Echipa de redactare a standardului ocupațional:**

Ana Badea – economist, inspector școlar — Inspectoratul Școlar Județean Argeș  
Nicoleta Graure - profesor – specialitatea turism - Liceul Maria Teiuleanu  
Ilarie Hîrzoiu - analist programator – director departament informatic – Centrul pentru Dezvoltare Economică și Socială Argeș  
Alina Mușat – specialist în turism – director departament marketing – Centrul pentru Dezvoltare Economică și Socială Argeș  
Aida Enache – director Direcția pentru Dialog Solidaritate Socială și Familie Argeș  
Octavian Ștefan – administrator pensiunea *POIANA* Câmpulung Mușcel  
Ion Armandiu – administrator pensiunea *HANGIȚA* Câmpulung Mușcel  
Gheorghe Sasu – administrator pensiunea *FLORA* Câmpulung Mușcel  
Angelica Zamfir – administrator pensiunea *BELVEDERE* Câmpulung Mușcel

**Echipa de validare / Referenți de specialitate:**

Mihaela Furnea, expert S.C. TOURISM&RESTAURANT CONSULTING GROUP S.R.L.  
Dumitru Plohodniuc, expert S.C. TOURISM&RESTAURANT CONSULTING GROUP S.R.L.  
Mihai Râjniță, director hotel, secretar general FEDERAȚIA INDUSTRI HOTELIERE DIN ROMÂNIA - ÎN SERVICIUL OSPITALITĂȚII ROMÂNEȘTIEI, Organizație patronală membră a IHRA  
Loredana Ilie, Șef Serviciu Turism Intern, FEDERAȚIA SINDICATELOR DIN TURISM  
Mirela Jian – Departament Formare Profesională A.J.O.F.M. Argeș  
Olimpia Iancu – Departament Formare Profesională A.J.O.F.M. Argeș  
Petru Mureșan – inspector A.J.O.F.M. Maramureș – Departament Formare Profesională  
Flaviu Dragomir – director A.J.O.F.M. Maramureș - formator  
Liviu Ilea – administrator pensiunea *ILEA* jud. Maramureș  
Victoria Berbecaru – administrator pensiunea *BERBECARU* jud. Maramureș  
Ioana Muchie – administrator pensiunea *MUCHE* jud. Maramureș

### UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ

Domeniu de competență	Nr. Crt.	Titlul unității
<b>FUNDAMENTALE</b>	1	<b>Comunicarea eficientă la locul de muncă</b>
	2	<b>Munca în echipa multidisciplinară</b>
	3	<b>Gestionarea informațiilor cu ajutorul calculatorului</b>
<b>GENERALE PE DOMENIUL DE ACTIVITATE</b>	4	<b>Promovarea imaginii pensiunii</b>
	5	<b>Organizarea activității în cadrul pensiunii turistice</b>
	6	<b>Urmărirea aplicării NPM și NPSI</b>
	7	<b>Verificarea gestionării financiare</b>
<b>SPECIFICE OCUPAȚIEI</b>	8	<b>Promovarea directă a produsului turistic</b>
	9	<b>Încheierea contractelor cu clienții</b>
	10	<b>Efectuarea operațiilor specifice de cazare și alimentație</b>
	11	<b>Asigurarea unui climat favorabil turiștilor</b>
	12	<b>Oferirea serviciilor pensiunii către client</b>
	13	<b>Organizarea programelor turistice opționale</b>
	14	<b>Oferirea informațiilor de interes turistic</b>
	15	<b>Rezolvarea reclamațiilor clienților</b>

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități

## Descrierea ocupației

Activitatea principală a unui *administrator de pensiune turistică* se desfășoară în cadrul pensiunii turistice, o unitate de cazare și alimentație publică, derulând concomitent activități specifice cu alte agenții de turism, furnizori, bănci, administrație și ordine publică. Sunt menținute relații cu organisme și organizații locale în scopul funcționării pensiunii în condiții de maximă eficiență și profitabilitate. Activitățile specifice sunt similare atât în pensiunea proprie cât și într-o locație de gestiune, administrarea acesteia având ca scop principal profitabilitatea, rentabilitatea serviciilor oferite, succesul pe piața turistică.

Pentru îndeplinirea cu succes a activităților sale, *Administratorului de pensiune turistică* îi sunt necesare competențe ce aparțin domeniilor alimentație publică și cazare, financiar – contabil, bancar, contractare, în vederea asigurării unui climat favorabil clienților, oferirii și promovării serviciilor pensiunii turistice, funcționarea pensiunii în condiții de profitabilitate etc .

Administratorul de pensiune turistică este o persoană cu bune abilități de comunicare și capabil să muncească în echipă, este un bun organizator, un bun gestionar al resurselor și al informațiilor. Pentru a fi eficient utilizează calculatorul în gestionarea informațiilor.

Administratorul de pensiune turistică colaborează permanent cu departamente specializate și își dezvoltă relații trainice cu o serie cât mai largă de agenții de turism, atât din țară cât și din străinătate.

Administratorul de pensiune turistică conduce activitatea personalului de serviciu, supraveghind respectarea regulamentului de ordine interioară al pensiunii și stabilește necesarul de materiale și accesorii utile funcționării pensiunii în condiții de performanță.

Pentru a păstra patrimoniul gestionat, administratorul de pensiune turistică monitorizează permanent aplicarea normelor de protecția muncii și P.S.I. , cele referitoare la protecția mediului și proprietății, persoanelor și valorilor.

Pentru a putea valorifica potențialul turistic și specificul local, administratorul de pensiune turistică promovează direct produsul turistic în cadrul unor activități specifice programului opțional oferit turiștilor. Prin promovarea potențialul turistic local și național este asigurată sporirea gradului de atractivitate a pensiunii.

Administratorul de pensiune turistică este un bun mediator, o persoană amabilă și comunicativă care rezolvă pe cale amiabilă eventualele reclamații ale turiștilor, menținând permanent cadrul adecvat de desfășurare a activităților din pensiune.

**UNITATEA 1**  
**Comunicarea eficientă la locul de muncă**

**Descriere**

Unitatea se referă la competența necesară administratorului de pensiune, în vederea unei comunicări cât mai eficiente cu personalul pensiunii, cu clienții acesteia, precum și cu furnizorii.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Primește și transmite informații</b>	1.1. Comunicarea se face utilizând un limbaj adecvat situației și interlocutorului. 1.2. Informațiile sunt exprimate clar, concis și la obiect, astfel încât comunicarea să fie eficientă. 1.3. Metoda de comunicare este adecvată scopului și importanței comunicării. 1.4. Informațiile transmise sunt analizate și selectate cu discernământ pentru a se asigura acuratețea și relevanța acestora 1.5. Comunicarea se face pe un ton politicos, iar informațiile sunt transmise cu operativitate. 1.6. Comunicarea se face utilizând mijloacele de comunicare adecvate situației.
<b>2. Participă la discuții</b>	2.1. Participarea la discuții este constructivă, punctele de vedere divergente fiind argumentate cu politețe. 2.2. Participarea la discuții se face respectând punctul de vedere al interlocutorului. 2.3. Discuțiile sunt orientate cu politețe în sensul concentrării pe subiectul de interes. 2.4. Participarea la discuții se face fără a întrerupe interlocutorul.

***Gama de variabile***

Persoane cu care vine în contact în timpul desfășurării activităților profesionale: clienți, colegi de serviciu, alți ofertanți de servicii care operează în colaborare cu pensiunea.

Metode de comunicare: verbală sau non-verbală.

Mijloace de comunicare: direct, telefon, fax, Internet, e-mail etc.

***Ghid pentru evaluare***

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a comunica eficient în situații concrete.
- utilizarea corectă a mijloacelor de comunicare din dotare.
- tonul utilizat și atitudinea față de interlocutor.
- capacitatea de a se adapta la nivelul interlocutor și la situații neprevăzute.

Cunoștințe necesare:

- comunicarea în cel puțin o limbă străină de circulație internațională

**Munca în echipa multidisciplinară**

**Descriere**

Unitatea se referă la competența necesară administratorului de a organiza activitatea echipei multidisciplinare, dinamizând-o și orientând-o spre realizarea activităților desfășurate în pensiune.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Identifică membrii echipei</b>	1.1. Membrii echipei sunt identificați în funcție de particularitățile activității pe care urmează să o desfășoare. 1.2. Membrii echipei sunt identificați în funcție de experiențele lor anterioare în activități similare. 1.3. Membrii echipei sunt identificați în mod obiectiv, dând dovadă de imparțialitate.
<b>2. Stabilește obiectivele</b>	2.1. Obiectivele sunt stabilite pe baza opiniilor exprimate de membrii echipei. 2.2. Obiectivele sunt stabilite cu claritate, putând fi identificate metodele de lucru utilizate și termenii de realizare a lor. 2.3. Obiectivele sunt stabilite cu promptitudine, corespunzător specificului activității.
<b>3. Facilitează schimburile de informații</b>	3.1. Schimburile de informații sunt facilitate prin menținerea unei legături permanente între membrii echipei. 3.2. Schimburile de informații sunt facilitate prin transmiterea datelor într-un timp optim. 3.3. Schimburile de informații sunt facilitate prin comunicarea lor într-o formă clară, accesibilă.

**Gama de variabile**

Membrii echipei sunt ceilalți angajați ai pensiunii de pe același nivel de responsabilitate sau de pe niveluri învecinate.

Activități specifice:

Selectarea personalului necesar bunei desfășurări a activităților pensiunii;

Stabilirea sarcinilor fiecărui membru al echipei constituite;

Stabilirea obiectivelor pensiunii și a rolului fiecărui membru în realizarea acestora.

**Ghid pentru evaluare**

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a identifica membrii echipei
- cunoașterea limitelor de competență și a responsabilităților pentru fiecare membru al echipei
- capacitatea de a se adapta la stilul și ritmul de muncă al echipei
- spiritul de echipa

Cunoștințe necesare:

- atribuțiile și responsabilitățile membrilor echipei
- structura organizatorică și responsabilitățile sectoarelor pensiunii

**Gestionarea informațiilor cu ajutorul calculatorului**

**Descriere**

Unitatea se referă la competența necesară administratorului în utilizarea unui editor de text, a unei aplicații de calcul tabelar, a unei baze de date.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Culege informațiile</b>	1.1. Informațiile culese sunt corecte, provenind din surse de încredere. 1.2. Informațiile culese sunt suficiente și prezintă interes pentru activitatea agenției. 1.3. Informațiile culese sunt complete și detaliate.
<b>2. Clasifică informațiile</b>	2.1. Informațiile sunt clasificate în funcție de specificul și importanța lor. 2.2. Informațiile sunt clasificate în funcție de conținutul lor și sursa din care provin.
<b>3. Păstrează informațiile</b>	3.1. Informațiile sunt păstrate sub forma unui sistem informațional cuprinzător, eficient. 3.2. Accesul la informații este limitat și controlat, pentru păstrarea confidențialității lor. 3.3. Informațiile sunt păstrate cu grijă, pentru evitarea pierderii sau compromiterii lor.
<b>4. Actualizează informațiile</b>	4.1. Informațiile sunt actualizate operativ. 4.2. Actualizarea informațiilor se face periodic. 4.3. Informațiile sunt actualizate în funcție de importanța și conținutul lor

**Gama de variabile**

Informațiile se referă la:

- evidența partenerilor externi și interni (tour-operator)
- evidența gradului de ocupare a pensiunii ținând cont de sezonabilitate
- evidența documentelor personale ale turiștilor,
- evidența datelor personale referitoare la clienți

Surse de informații:

- rețea informațională proprie
- clienți
- publicații de specialitate

**Ghid pentru evaluare**

La evaluare se vor urmări :

- interesul pentru culegerea de noi informații și capacitatea de a selecta cu responsabilitate informațiile semnificative
- capacitatea de interpretare, sintetizare și corelare a informațiilor culese
- capacitatea de a selecta informațiile semnificative dintr-un volum mare de informații cu care vine în contact

Cunoștințe necesare:

- operare PC;

## UNITATEA 4

### Promovarea imaginii pensiunii

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară administratorului de pensiune în realizarea unei imagini plăcute a pensiunii și la promovarea acesteia.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Menține o ambianță plăcută în cadrul pensiunii</b>	1.1. Liniștea din pensiune este asigurată prin soluționarea operativă a oricărei abateri de la regulamentul intern. 1.2. Curățenia din interiorul/exteriorul pensiunii este verificată permanent, orice neconformitate fiind semnalată personalului specializat. 1.3. Decorarea adecvată a interiorului/exteriorului pensiunii este întreținută cu simț estetic, în mod susținut. 1.4. Deteriorările, distrugerile sau defecțiunile echipamentelor / mobilierului sunt soluționate cu promptitudine.
<b>2. Asigură respectarea regulilor de conduită a personalului pensiunii</b>	2.1. Menținerea aspectului corespunzător al personalului ce deservește pensiunea, trebuie să fie conform standardelor activităților specifice acestuia. 2.2. Comportamentul personalului față de clienți este verificat în permanență, pentru a fi cuviincios și amabil. 2.3. Disciplina personalului este controlată atent, orice abatere fiind soluționată în mod amiabil, fără a perturba activitatea pensiunii.
<b>3. Asigură activități de promovare</b>	3.1 Metodele de promovare aplicate sunt în concordanță cu strategia pensiunii. 3.2 Aplicarea strategiei este asigurată prin instruirea permanentă a personalului 3.3 Materialele publicitare sunt afișate vizibil și reînnoite periodic. 3.4 Aplicarea de pictograme corespunzătoare serviciilor oferite de pensiune este verificată cu rigurozitate.
<b>4. Revizuieste metodele de promovare</b>	4.1 Rezultatele aplicării metodelor de promovare sunt analizate obiectiv, prin comparație cu cele propuse și în raport cu solicitările clienților. 4.2 Măsurile de remediere sunt luate în sensul îmbunătățirii imaginii pensiunii.

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități

### ***Gama de variabile***

Situații care pot genera tulburarea liniștii din pensiune:

- persoanele care pot crea probleme în restaurant
- aprovizionarea la ore nepotrivite
- animale scăpate de sub control
- Lipsa / insuficiența personalului care asigură paza și ordinea

Decorarea interiorului presupune:

- plantele ornamentale naturale / artificiale îngrijite permanent;
- decorațiunile interioare sa fie de bun gust și nu în exces, sa 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;
- exteriorul pensiunii să fie vopsit și bine întreținut, să aibă un aspect curat și primitiv.

Aspectul personalului presupune:

- uniforma corespunzătoare funcției ocupate să fie completă, curată și călcată;
- curat și îngrijit, la bărbați părul să fie tuns corespunzător iar la femei strâns într-o formă plăcută;
- să aibă un aspect care impune respect și încredere;

Materiale de promovare : pliante, broșuri, afișe, fluturași, ghiduri etc.

Simboluri specifice-pictograme se referă la: capacitate persoane, număr de camere cu un pat, număr de camere cu două paturi, încălzire, mic dejun și masă, telefon, televizor, toaletă, sală de baie, acceptă/nu acceptă animale, curte, loc de joacă pentru copii, activități de agrement etc.

### ***Ghid pentru evaluare***

La evaluare se vor urmări :

- tenacitatea cu care urmărește transmiterea unei imagini agreabile a pensiunii
- promptitudinea cu care acționează în sensul menținerii imaginii pensiunii
- aplicarea metodelor de promovare adecvate

Cunoștințe:

- noțiuni de marketing referitoare la promovarea imaginii;
- promovarea serviciilor; metode de promovare care nu implică costuri foarte mari;
- canale eficiente de comunicare cu potențialii clienți.

## UNITATEA 5

### Organizarea activității în cadrul pensiunii turistice

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară administratorului la organizarea activităților specifice pensiunii și la aplicarea normelor de lucru privind asigurarea securității patrimoniului și a valorilor.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Asigură resursele necesare</b>	1.1. Necesarul de resurse materiale este identificat în conformitate cu cerințele locului de muncă. 1.2. Completarea stocurilor materiale se realizează periodic sau ori de câte ori este nevoie, în cantitatea și la calitatea corespunzătoare. 1.3. Resursele materiale se completează în raport cu evoluția vânzărilor, pe sortimente și pentru perioade date.
<b>2. Organizează sistemul de securitate al pensiunii</b>	2.1. Funcționarea sistemelor de securitate este verificată cu atenție, la începutul și sfârșitul fiecărei zile de către persoana responsabilă cu securitatea pensiunii. 2.2. Asigurarea integrității sistemelor de securitate este coordonată cu responsabilitate, astfel încât acestea să asigure siguranța personalului și a clienților. 2.3. Eventualele defecțiuni constatate sunt comunicate cu operativitate persoanei responsabile și remediate în cel mai scurt timp; 2.4. Organizarea sistemului de pază, angajarea personalului corespunzător și asigurarea instruirii periodice a acestuia.
<b>3. Organizează serviciile de cazare</b>	3.1. Activitățile de cazare sunt organizate în sensul obținerii eficienței maxime a serviciilor oferite. 3.2. Serviciile de cazare sunt organizate cu rigurozitate, pentru a satisface pretențiile diferitor categorii de clienți. 3.3. Organizarea activității de cazare se face în scopul oferirii serviciilor la nivelul de calitate corespunzător confortului.
<b>4. Organizează și amenajează spațiile de cazare și anexele pensiunii</b>	4.1 Spațiile de cazare sunt amenajate astfel încât să corespundă normelor de igienă, securitate și gradului de confort. 4.2 Spațiile anexe pensiunii sunt amenajate astfel încât să asigure utilitate și securitate maximă. 4.3. Destinația și modul de utilizare a anexelor este prezentată turiștilor, în vederea evitării unor posibile situații neplăcute.

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități

<b>5. Organizează serviciile de servire a mesei</b>	5.1 Activitatea de servire a mesei este organizată corespunzător asigurării calității și diversității acesteia. 5.2 Spațiile de servire a mesei sunt amenajate estetic, funcțional și într-un ambient deosebit, specific zonei turistice. 5.3. Servirea mesei este organizată prin asigurarea permanentă a personalului profesionist. 5.4. Personalul care asigură servirea mesei este bine instruit, în sensul menținerii aspectului îngrijit și al practicării cu profesionalism a respectivei activități.
<b>6. Instruiește personalul angajat al pensiunii</b>	6.1. Instruirea personalului pensiunii se face permanent, pentru ca fiecare angajat să-și cunoască atribuțiile și limitele de competență. 6.2. Instruirea personalului se face în vederea utilizării sistemelor de securitate pentru protecția valorilor încredințate.

### *Gama de variabile*

Resurse materiale:

- materii prime, materiale auxiliare, consumabile, tipizate
- utilaje, echipamente, aparatură audio-video, instalații;

Necesar de materii prime:

- pentru bucătărie, bar, camere, mobilier, instalații sanitare, curățenie, tipizate, consumabile recepție, întreținere etc;

Necesar de materiale auxiliare:

- materiale pentru igienizarea și estetizarea unității; materiale pentru asigurarea securității muncii;

Tipizate: formulare cu regim special

Servicii oferite la cazare: spațiu plăcut și confortabil de așteptare a întocmirii documentelor; transportul bagajelor în camere; prezentarea produselor și serviciilor turistice oferite; prezentarea generală a pensiunii: sala de mese, sala de agrement, terasa etc .

Calitatea serviciilor de cazare presupune: un personal bine instruit, profesionist și prompt în servirea clienților; transportul bagajelor imediat după înmânarea cheilor clienților; camerele și spațiile cu destinație obișnuită sunt curate și dotate cu necesarul impus de numărul de stele / margarete al pensiunii; toaletele sunt dezinfectate și dotate cu instalații funcționale.

Categoriile de clienți: individuali, în grup, în familie; care doresc un sejur numai de relaxare; care doresc un sejur activ, cu drumeții, participare la diferite evenimente tradiționale sau implicare în activități gospodărești; care solicită numai servicii de bază sau solicită și servicii suplimentare

Calitatea servirii mesei presupune: sala de mese aerisită, mese dispuse proporțional cu spațiul, fețe de masă și șervetele apretate și călcate; personalul de servire cu o ținută îngrijită și curată,

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități  
promptitudine în servire, oferirea recomandărilor asupra meniului, oferirea de preparate culinare specifice, oferirea preparatelor culinare solicitate de client (dietă, regim alimentar, vegetarian etc).

Sisteme de securitate se referă la: uși, geamuri, grile metalice, închizători, case de bani, lăzi de valori, fișete, sigilii, lacăte, stații de alarmare, mijloace de transport auto adecvate transportului de valori etc.

Valorile depozitate: timbre, efecte poștale, numerar, documente, obiecte de valoare

### ***Ghid pentru evaluare***

- capacitatea de organizare a locului de muncă.
- conștiinciozitatea și corectitudinea cu care se aplică normele de lucru privind: servirea ireproșabilă, promptitudinea la solicitarea serviciilor suplimentare de către client, asigurarea securității valorilor.
- capacitatea organizatorică la asigurarea materiilor prime și materialelor necesare bunei desfășurări a activității din cadrul pensiunii;
- spiritul de observație la asigurarea condițiilor de cazare și masă adecvate diferitelor categorii de clienți;

### **Cunoștințe:**

- merceologie generală;
- organizarea serviciilor de cazare, bucătărie, servire, curățenie, întreținere, pază.
- tehnice generale – funcționarea sistemelor de alarmă, a echipamentelor de păstrare a valorilor.

## UNITATEA 6

### Urmărirea aplicării NPM, NPSI și poluarea mediului

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară administratorului de a urmări modul în care sunt aplicate măsurile potrivite, în funcție de specificul activităților, regulamentului de ordine interioară și a situațiilor intervenite.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Instruiește personalul pentru aplicarea unor măsuri de urgență</b>	1.1. Personalul este instruit asupra aplicării măsurilor de urgență corespunzătoare înlăturării situațiilor critice. 1.2. Personalul este instruit în vederea acordării imediate a primului ajutor în caz de accident, în funcție de natura accidentului. 1.3. Instruirea personalului se face în mod adecvat, pentru prevenirea situațiilor posibile de incendiu. 1.4. Instruirea se face după caz, apelând la organisme specializate.
<b>2. Urmărește și aplică NTSM și NPSI</b>	2.1. Instruirea periodică a personalului pentru însușirea NTSM și NPSI este asigurată conform graficului întocmit anual. 2.2. Instruirea personalului în vederea exploatarei corecte a echipamentelor și utilajelor din dotare este asigurată prin intermediul organismelor specializate. 2.3. Implementarea corectă a normelor P.S.I este verificată periodic.
<b>3. Aplică măsuri în cazul sesizării unor situații critice</b>	3.1. Persoana responsabilă este anunțată cu promptitudine și claritate asupra defecțiunilor intervenite. 3.2. Situațiile critice sunt aduse la cunoștință persoanelor responsabile, cu toate amănuntele relevante. 3.3. Analizarea situațiilor critice se face cu discernământ, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții.

#### *Gama de variabile*

Aparate :

- echipamente ce pot provoca situații critice: de telecomunicații, de curățenie, de bucătărie;
- aparate ce pot provoca situații critice: instalație de aer condiționat, ventilație, iluminat, sistem de alarmă.
- izolarea aparatelor electrice și evitarea folosirii acestora cu mâinile umede

Prevenirea incendiilor presupune dotarea și utilizarea adecvată a echipamentelor specifice:

Extinctoare: - cu pulbere

- cu CO<sub>2</sub>

- ANSUL (cu spumă, pentru ulei)

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități

Posibile accidente :

- arsuri
- opăririi (cafea, ceai )
- tăieturi
- alunecare pe podea udă

Situații critice pot fi: întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze, catastrofe naturale etc.

Persoana responsabilă: asistent medical, agent de pază, electrician, responsabil PSI / pompier, instalator etc.

Organisme specializate:

- Inspectori în Protecția Muncii;
- Inspectori PSI;
- Garda de Mediu

### ***Ghid pentru evaluare***

La evaluare se vor urmări:

- spiritul de organizare și adecvarea cu care întocmește graficul de lucru privind activitatea de instruire protecția muncii și P.S.I.
- rigurozitatea cu care urmărește aplicarea NTSM și NPSI;
- discernământul cu care alege și aplică măsurile cele mai potrivite în funcție de specificul situației critice;
- calmul și viteza de reacție în situații de criză;

Cunoștințe:

- normele de protecție asupra utilizării energiei electrice;
- simbolurile care semnalizează pericolul;

**Verificarea gestionării financiare**

**Descriere**

Unitatea se referă la competența administratorului unei pensiuni necesară verificării gestionării fondurilor financiare ale pensiunii și a întocmirii corecte a documentelor financiare.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Verifică corectitudinea întocmirii documentelor financiare</b>	1.1. Documentele de încasare, plată și de gestiune sunt verificate permanent. 1.2. Corectitudinea întocmirii documentelor de încasări și plăți este verificată în conformitate cu legislația în vigoare. 1.3. Urmărirea modului de planificare a aprovizionărilor se face în mod permanent, pentru a se evita situațiile imposibilitate de plată.
<b>2. Negociază prețurile cu furnizorii și clienții în vederea rentabilizării activității</b>	2.1. Negocierea cu furnizorii se face prin metode optime obținerii unor facilități de plată. 2.2. Negocierea prețului serviciilor opționale locale se face astfel încât să fie profitabile pensiunii.
<b>3. Supraveghează întocmirea situațiilor financiare lunare, a finalizării tranzacțiilor cu clienții</b>	3.1. Supravegherea întocmirii situațiilor lunare, se face cu atenție, pentru evitarea generării unor situații critice din punct de vedere financiar. 3.2. Verificarea realizării încasărilor de la clienți se face periodic, în scopul evitării debitorilor.

***Gama de variabile***

Documente de încasare:

- chitanțe fiscale
- facturi fiscale
- dispoziții de încasare
- O.P.-uri, C.E.C.-uri, bilete la ordin

Negocierea cu furnizorii se face în scopul acordării de facilități de plată: discount-uri / gratuități oferite sau obținute, discount-uri la cantități mari sau la termenele de achitare a facturilor etc.

***Ghid pentru evaluare***

Cunoștințe:

- tehnici de negociere;
- economice, contabilitate primara;
- metode și tehnici de comunicare.

La evaluare se va urmări:

- Rigurozitatea și responsabilitatea cu care verifică corectitudinea întocmirii documentelor financiare,
- Aplicarea tehnicilor de negociere adecvate situației;
- Rigurozitatea și profesionalismul cu care supraveghează întocmirea situațiilor financiare lunare.

## UNITATEA 8

### Promovarea directă a produsului turistic

#### Descriere

Unitatea se referă la competența administratorului de pensiune necesară promovării programelor și destinațiilor turistice, corespunzător cerinței clienților.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Prezintă clientului programele turistice</b>	1.1. Prezentarea și organizarea programelor turistice se face într-o manieră accesibilă și atractivă. 1.2. Prezentarea și organizarea programelor turistice se face detaliind serviciile turistice cuprinse în ofertă.
<b>2. Propune clienților variante posibile ale produselor turistice speciale</b>	2.1. Variantele posibile sunt prezentate cu obiectivitate, evidențiind avantajele și dezavantajele. 2.2. Variantele posibile sunt propuse în funcție de cererea clientului și posibilitățile sale materiale. 2.3. Variantele posibile sunt propuse pe baza consultării cataloagelor de specialitate disponibile.
<b>3. Promovează destinațiile turistice noi</b>	3.1. Informațiile referitoare la destinațiile turistice noi sunt prezentate convingător, prin susținerea lor cu argumente. 3.2. Informațiile referitoare la destinațiile noi sunt promovate selectiv, în funcție de intențiile turistice ale clientului. 3.3. Serviciile referitoare la destinațiile turistice noi sunt promovate cu orice ocazie.

#### *Gama de variabile*

Programe turistice:

- organizate (deja elaborate de către pensiune)
- speciale (create la cererea clienților):
- programe turistice de agrement
- programe turistice de afaceri

Servicii turistice cuprinse în ofertă:

- servicii de cazare
- servicii de transport
- excursii opționale
- servicii ghid
- servicii suplimentare

Produse turistice speciale:

- drumeții solicitate la punctele de interes din zonă;
- ședințe de schi, patinaj, sanie;

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități

- implicarea în activități gospodărești în jurul pensiunii;
- evenimente tradiționale specifice zonei.

Informații generale asupra destinațiilor turistice noi:

- informații de natură geografică (climă, relief, distanțe);
- informații practice (monedă, sănătate, formalități de frontieră, decalaj orar, documente de călătorie necesare, transporturi interne, adrese utile);
- informații privind obiective de importanță turistică (monumente, muzee).

### ***Ghid pentru evaluare***

La evaluare se vor urmări:

- capacitatea de a prezenta coerent și complet oferta turistică existentă în pensiune
- modul în care formulează posibile variante pentru satisfacerea cererilor de produse turistice specifice
- capacitatea de a promova permanent și convingător noi destinații turistice

Cunoștințe:

- noțiuni despre geografia și istoria zonei turistice în care este situată pensiunea
- traseele turistice din zonă, gradul lor de dificultate / accesibilitate și durate de parcurgere a acestora
- pachetul de servicii de agrement oferite de pensiune în funcție de sezon
- modalități de promovare turistică a zonei prin folclor: legende, balade, tradiții populare etc.

## UNITATEA 9

### Încheierea contractelor cu clienții

#### Descriere

Unitatea se referă la competența administratorului de pensiune necesară prezentării clauzelor contractuale, facilitând înțelegerea și acceptarea acestora de către client.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Prezintă clienților contractul-cadru</b>	1.1. Prezentarea contractelor-cadru se face în mod amănunțit, în funcție de solicitarea clientului, explicând semnificația clauzelor contractuale. 1.2. Prezentarea contractelor-cadru se face cu claritate, evidențiind drepturile și obligațiile ambelor părți. 1.3. Prezentarea clauzelor contractelor-cadru se face utilizând un limbaj accesibil clientului, clarificând eventualele nelămuriri. 1.4. Prezentarea contractului-cadru se face în cunoștință de cauză, pe baza normelor interne ale pensiunii și a legislației în vigoare.
<b>2. Negociază clauzele contractuale</b>	2.1. Negocierea clauzelor contractuale se face abordând o atitudine cordială, dar fermă. 2.2. Negocierea clauzelor contractuale se face folosind un limbaj politicos, clar și concis. 2.3. Negocierea clauzelor contractuale se face adoptând stilul și manierele adecvate.
<b>3. Verifică completarea corectă și semnarea contractului de către client</b>	3.1. Verificarea contractului se face cu atenție, pentru a fi completat corect, în totalitate. 3.2. Urmărirea sumelor înscrise și a semnării contractului de către client se face cu atenție, în scopul evitării eventualelor contestații. 3.3. Verificarea contractului se face cu promptitudine, pentru a putea remedia eventualele erori în timp util.

#### *Gama de variabile*

Clauze contractuale:

- condiții generale de efectuare a sejurului
- drepturi și obligații ale clienților
- drepturi și obligații ale pensiunii
- termene de plată
- penalizările percepute în caz de retragere
- situații de forță majoră:
- întârzieri în traficul aerian
- modificări de program din rațiuni politice, greve, condiții meteorologice
- situații neprevăzute ce nu pot fi înlăturate de pensiune

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități

Posibile erori în completarea contractelor de către clienți:

- date personale incomplete sau eronate
- perioada de valabilitate a contractului incorectă
- destinația turistică sau codul tipului de sejur greșite

### ***Ghid pentru evaluare***

La evaluare se vor urmări:

- capacitatea de a prezenta și de a susține cu argumente clauzele contractuale, facilitând înțelegerea și acceptarea acestora de către client.
- cunoașterea modalității de completare a contractelor
- modul în care verifică corectitudinea completării contractului de către client.

Cunoștințe:

- elementele standard ale unui contract
- obiectul și clauzele contractului, drepturile și obligațiile acestora
- rezultatele rezilierii unui contract - procedura de recuperare a avansului achitat, penalități percepute de pensiune etc.
- analiza de risc a pensiunii

## UNITATEA 10

### Efectuarea operațiilor specifice de cazare și alimentație

#### Descriere

Unitatea se referă la competența administratorului de pensiune necesară aplicării procedurilor specifice de cazare și alimentație

Elemente de competență	Criterii de realizare
<p><b>1. Pregătește pensiunea pentru sosirea clienților programați /neprogramați</b></p>	<p>1.1. Funcționarea corespunzătoare a tuturor echipamentelor și instalațiilor este verificată cu rigurozitatea înainte de sosirea clienților.</p> <p>1.2. Pregătirea camerelor este realizată corespunzător specificului pensiunii.</p> <p>1.3. Instruirea personalului pensiunii este realizată permanent, în sensul asigurării unui sejur cât mai plăcut turiștilor.</p> <p>1.4. Toate spațiile destinate clienților sunt igienizate și curățate corespunzător asigurării confortului clienților.</p> <p>1.5. Sistemul de servire a produselor alimentare este asigurat în conformitate cu normele de igienă și calitate în alimentația publică.</p> <p>1.6. Produsele alimentare sunt preparate și servite în funcție de preferințele și necesitățile clienților.</p>
<p><b>2. Pregătește sectorul recepție pentru sosirea clienților programați/neprogramați</b></p>	<p>2.1. Pregătirea sectorului recepție este corespunzătoare, pentru asigurarea serviciilor specifice de înregistrare.</p> <p>2.2. Verificarea listelor cu clienți programați și confirmarea acestora se face periodic, pentru cunoașterea gradului de ocupare a pensiunii.</p> <p>2.3. Sosirile neanunțate sunt tratate cu operativitate, iar clienții sunt cazați în funcție de disponibilități sau îndrumați către cea mai apropiată pensiune.</p> <p>2.4. Listele cu sosiri sunt verificate în scopul distribuirii departamentelor corespunzătoare.</p> <p>2.5. Situațiile neprevăzute sunt anunțate cu operativitate întregii echipe, pentru rezolvarea lor în mod eficient.</p>
<p><b>3. Întâmpină și înregistrează clienții</b></p>	<p>3.1. Întâmpinarea clienților se face cu politețe și amabilitate.</p> <p>3.2. Verificarea detaliilor privind rezervările se face cu clienții în momentul sosirii.</p> <p>3.3. Formularele de înregistrare sunt completate corect și complet.</p> <p>3.4. Rezolvarea eventualelor nedisponibilități a locurilor de cazare se face în acord cu politica pensiunii.</p> <p>3.5. Monitorizarea și verificarea sosirilor se face permanent, în raport cu rezervările.</p>

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități

<b>4. Organizează plecarea clienților</b>	4.1. Verificarea situației referitoare la plecările clienților se face prin confruntarea listelor de plecări cu cele de înregistrare. 4.2. Completarea formularelor de plată pentru cazare și servicii ale clienților se face corect și în conformitate cu serviciile de care clientul a beneficiat. 4.3. Explicarea formularelor de plată se face cu politețe, în funcție de solicitarea clienților.
<b>5. Întocmește rapoarte specifice</b>	5.1. Înregistrarea informațiilor specifice pensiunii se face în mod constant, pentru a evidenția în orice moment situația pensiunii. 5.2. Verificarea corectitudinii înregistrărilor se face în sensul reliefării informațiilor referitoare la gradul de ocupare, perioada de ocupare și serviciile cele mai solicitate.

### ***Gama de variabile***

Rapoartele pot fi:

- Rapoarte corespunzătoare recepției: rapoarte cu privire la sosiri, la gradul de ocupare, la evenimentele deosebite apărute pe durata schimbului de lucru., rapoarte cu privire la reclamațiile clienților, rapoarte cu privire la plecări.
- Rapoartele trebuie să cuprindă informații începând de la identitatea turiștilor, durata sejurului, tipul de cameră preferat, serviciile opționale solicitate, preferințe culinare (preparate dietetice, vegetariene, festive), tipul de sejur pe care dorește să-l petreacă până la preferințele manifestate pentru un anumit gen de servicii.
- Informații referitoare la mijloace de transport – rutiere, feroviare, navale, aeriene-sau îndrumarea spre instituții de specialitate, clienților care solicită sprijin.

### ***Ghid pentru evaluare***

La evaluare se va urmări:

- Cunoașterea procedurilor specifice operațiunilor de check-in și check-out.
- Acuratețea și corectitudinea completării formularelor și documentelor specifice.
- Capacitatea de a utiliza un limbaj politicos cu clienții.
- Capacitatea de supervizare a întregului personal al pensiunii;
- Capacitatea de verificare a întregii pensiuni (tehnic, al stocurilor, al igienei și curățeniei, al stării camerelor) înainte de sosirea clienților;
- Capacitatea de soluționare a unor situații de suprasolicitare a locurilor de cazare.

Cunoștințe:

- operare pe calculator, într-un program de creare și gestionare bază de date
- noțiuni de baza ale unei limbi străine
- modului de completare a formularelor de înregistrare a clienților

**Asigurarea unui climat favorabil turiștilor**

**Descriere**

Unitatea se referă la competența necesară administratorului de pensiune de menținere a unui dialog permanent cu turiștii.

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Monitorizează starea de spirit a turiștilor cazați în pensiune</b>	<p>1.1. Monitorizarea stării de spirit a turiștilor, se face pe toată durata sejurului urmărindu-se crearea unei atmosfere destinate.</p> <p>1.2. Identificarea stării de spirit a turiștilor se face permanent pe baza unor indicatori specifici de manifestare a interesului și mulțumirii acestora.</p> <p>1.3. Monitorizarea stării de spirit a turiștilor se face în mod eficient, prin menținerea unui dialog permanent cu aceștia.</p> <p>1.4. Monitorizarea stării de spirit a turiștilor se face prin cumulara și interpretarea obiectivă a opiniilor acestora cu privire la derularea sejurului.</p> <p>1.5. Monitorizarea stării de spirit a turiștilor se face în vederea determinării cu ușurință a punctelor slabe / forte a programului derulat.</p>
<b>2. Asigură confortul turiștilor</b>	<p>2.1 Starea de confort a turiștilor este asigurată permanent, prin utilizarea metodelor adecvate stării de spirit a acestora.</p> <p>2.2. Soluționarea disfuncționalităților minore se face cu operativitate și discreție, fără a afecta starea de spirit a turiștilor.</p> <p>2.3 Susținerea intereselor turiștilor și implicarea efectivă în rezolvarea problemelor apărute sunt manifestate permanent, în scopul creării încrederii reciproce.</p>
<b>3. Asigură securitatea turiștilor și valorilor</b>	<p>3.1 Asigurarea securității turiștilor se face pe toată durata sejurului, în scopul prevenirii evenimentelor nedorite.</p> <p>3.2 Instruirea turiștilor pentru utilizarea diverselor ustensile și obiecte de uz gospodăresc se face în mod adecvat, în scopul evitării accidentelor.</p> <p>3.3 Păstrarea obiectelor de valoare a turiștilor care solicită acest lucru, se face în mod adecvat, în scopul evitării pierderii sau deteriorării acestora.</p>
<b>4. Intermediază relațiile dintre turiști și personalul care asigură serviciile turistice</b>	<p>4.1. Intermedierea relațiilor dintre turiști și personalul pensiunii se face cu profesionalism, ori de câte ori situația creată impune acest lucru.</p> <p>4.2. Rezolvarea solicitărilor turiștilor și face cu promptitudine, apelând la persoana responsabilă de oferirea serviciului turistic respectiv.</p>

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități  
***Gama de variabile***

Indicatori specifici de manifestare a stării de spirit a turiștilor:

- atenția cu care sunt urmărite informațiile prezentate
- participarea și înscrierea la programele opționale
- predispoziția de a cânta
- apetit și mulțumire în privința meselor din pensiune
- tonul prin care se exprimă eventualele mulțumiri și reclamații
- existența respectului reciproc

Evenimente nedorite cu care se pot confrunta turiștii: furturi, distrugeri, tulburarea liniștii, slaba calitate a serviciilor contractate etc.

Metode utilizate în vederea creării unui climat familiar turiștilor:

- comunicare;
- alegere de informații;
- utilizarea umorului;
- persuasiunea.

Păstrarea valorilor turiștilor se poate face în spații bine asigurate, seifuri sau case de bani

Persoane responsabile turistic:

- chelneri;
- receptioneri;
- personalul de întreținere din pensiune;
- administrator;

### ***Ghid pentru evaluare***

La evaluare se vor urmări:

- abilitatea de a identifica și de a media cu promptitudine eventualele conflicte apărute pe parcursul derulării programului turistic;
- capacitatea de a crea relații armonioase și eficiente între turiști și personalul pensiunii turistice;
- evaluarea corectă a stării de spirit a turiștilor;
- menținerea unui dialog permanent cu turiștii.

Cunoștințe:

- noțiuni de psiho-sociologie la monitorizarea stării de spirit și de antrenare a grupului
- metode de comunicare

## UNITATEA 12

### Oferirea serviciilor pensiunii către client

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară administratorului de pensiune de a identifica corect nevoile clienților și de a oferi servicii corespunzătoare.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Identifică nevoile clientului</b>	1.1. Solicitățile de servicii din partea clientului sunt receptate cu promptitudine, printr-un dialog eficient. 1.2. Gama de servicii oferite de pensiune sunt prezentate într-o manieră clară, cu amănunte relevante și atractive, corespunzătoare nevoii clientului. 1.3 Recomandarea unor pachete de servicii se face în mod adecvat, în funcție de sezon și de specificul clientului.
<b>2. Oferă clientului pachete de servicii</b>	2.1.Oferirea informațiilor despre serviciile pe care pensiunea le oferă se face adecvat nevoilor și solicitărilor turiștilor. 2.2. Oferirea pachetelor de servicii se face cu profesionalism, împreună cu parametrii calitativi ai acestora. 2.3.Pachetele de serviciu oferite sunt prezentate cu toate amănuntele relevante corespunzătoare nevoilor identificate ale clientului. 2.4. Monitorizarea oferirii pachetelor de servicii / servicii specifice se face permanent, în scopul îmbunătățirii calității și a creșterii diversității acestora.

#### *Gama de variabile*

Pachete de servicii pot fi:

- referitoare la activități relaxante: trasee scurte și cât mai ușoare, agrement în interiorul pensiunii, petreceri de familie, întruniri de afaceri, seri festive, sărbători specifice zonei, petrecerea revelionului etc;
- referitoare la implicarea activă turiștilor care doresc să petreacă un sejur activ: trasee spre diverse obiective turistice din zonă, diverse sporturi: de iarnă, speoturism, sporturi nautice sau extreme etc.

Specificul clienților presupune: vârsta, grup/familie/individual, starea de spirit, scopul sejurului, numărul de zile pe care urmează să-l petreacă în pensiune.

Servicii specifice oferite de pensiune: servicii de curățătorie, spălătorie, servicii de acces la telefon, fax, INTERNET, rezervări de camere, rezervări de bilete, rezervări de mese, închirieri de obiecte și spații, transmiterea de mesaje, curierat, păstrarea obiectelor de valoare, etc.

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități

***Ghid pentru evaluare***

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a identifica corect nevoile clienților,
- perseverența cu care urmărește îmbunătățirea calității ofertei de servicii specifice / pachete de servicii;

Cunoștințe necesare:

- serviciile disponibile ale pensiunii
- caracteristicile pachetelor de servicii oferite

## UNITATEA 13

### Organizarea programelor turistice opționale

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară administratorului pensiunii, de a coordona activitatea turiștilor prin realizarea unui program turistic

Elemente de competență	Criterii de realizare
<p><b>1. Asigură desfășurarea obiectivelor programului în termenii stabilite</b></p>	<p>1.1 Desfășurarea obiectivelor programului în termenii stabilite este asigurată permanent, urmărindu-se respectarea bugetului de timp alocat inițial.</p> <p>1.2 Desfășurarea obiectivelor programului este planificată cu obiectivitate, ținând seama de problemele ce pot interveni.</p> <p>1.3 Asigurarea derulării optime a programului sejurului se face cu discernământ, în scopul evitării evenimentelor neplăcute.</p>
<p><b>2. Realizează activități turistice în afara programului</b></p>	<p>2.1 Realizarea activităților suplimentare se face conform opțiunilor exprimate de client /grup sau a propunerilor personale.</p> <p>2.2 Realizarea activităților suplimentare se face integral / parțial în funcție de acordul firmei organizatoare și de bugetul de timp alocat inițial.</p> <p>2.3. Activitățile suplimentare sunt realizate în funcție de obiectivul stabilit inițial, pentru evitarea generării de probleme</p>
<p><b>3. Rezolvă situațiile de criză</b></p>	<p>3.1 Rezolvarea situațiilor de criză se face cu operativitate, în vederea eliminării disfuncționalităților ce se pot declanșa.</p> <p>3.2 Rezolvarea situațiilor de criză se face cu discernământ, în funcție de gravitatea situației, urmărindu-se încadrarea în regulamentul pensiunii.</p> <p>3.3 Rezolvarea situațiilor de criză se face pe baza soluțiilor personale, aprobate de client / grup și / sau sugerate/impuse de organizator.</p> <p>3.4 Rezolvarea eficientă a situațiilor de criză apărute se face prin armonizarea punctelor de vedere contradictorii apărute în cadrul grupului.</p>
<p><b>4. Asigură fluiditatea și respectarea programului</b></p>	<p>4.1 Asigurarea fluidității programului pe baza respectării timpului alocat fiecărei activități din programul zilnic.</p> <p>4.2 Asigurarea fluidității și respectării programului se face pe toată durata sejurului clientului / grupului.</p> <p>4.3 Adaptarea orarului la dorințele grupului / clientului se face cu obiectivitate, pentru atingerea obiectivelor din program.</p>

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități

### ***Gama de variabile***

Programul opțional poate fi:

- trasee și drumeții care nu au fost inițial programate;
- participări la diferite evenimente locale tradiționale;
- practicarea unor sporturi specifice sezonului;
- pregătirea împreună cu clienții a unor evenimente surpriză pentru alți membrii ai grupului.

Probleme ce pot afecta încadrarea în termenele prestabilite:

- durata prelungită peste limita alocată servirii micului dejun
- lipsa de operativitate la coborârea bagajelor
- desprinderea, dispersarea unor persoane din grup
- defecțiuni în privința autocarului nedepistate în timp util
- neîncadrarea activităților suplimentare (cumpărături, cafea, răcoritoare, etc.) în orarul prefigurat

Situații de criză:

- pierderea / sustragerea documentelor personale;
- probleme de sănătate;
- dispute intervenite între persoanele din grup, grup-ghid, șofer-ghid;
- nerespectarea condițiilor contractuale de către prestator (curățenia camerelor, a grupurilor sanitare, calitatea produselor alimentare).

### ***Ghid pentru evaluare***

La evaluare se vor urmări:

- capacitatea de a asigura încadrarea obiectivelor programate în bugetul de timp stabilit în programul fix;
- promptitudinea în derularea programului conform graficului stabilit;
- atitudinea și comportamentul adoptate în situații de criză, modul de a comunica opiniile și propunerile utilizând un ton adecvat și convingător;
- tactul și diplomația cu care dezamorsează situațiile tensionate apărute pe parcursul programului opțional.

Cunoștințe necesară:

- comunicare eficientă;
- planificare și evaluarea programelor opționale;
- tehnici de dezamorsare a conflictelor.

## UNITATEA 14

### Oferirea informațiilor de interes turistic

#### Descriere

Unitatea se referă la competența necesară administratorului de pensiune de a oferi informații specifice obiectivului vizitat.

Elemente de competență	Criterii de realizare
<b>1. Întocmește fișa de documentare</b>	1.2 Întocmirea fișelor de documentare se face pe baza datelor reale existente în materialele de specialitate studiate. 1.2 Întocmirea fișelor de documentare se realizează cu atenție, urmărindu-se furnizarea de informații suficiente turiștilor. 1.3 Întocmirea fișelor de documentare se face adecvat pe zone și obiective turistice, în funcție de itinerariul stabilit.
<b>2. Furnizează informații de interes turistic</b>	2.1 Furnizarea informațiilor se face în timp util, în diferite momente ale derulării excursiei. 2.2 Furnizarea informațiilor se face utilizându-se o exprimare clară, pentru a se asigura o înțelegere cât mai bună a acestora 2.3 Furnizarea informațiilor este completă, urmărindu-se transmiterea tuturor datelor necesare.
<b>3. Adaptează modalitățile de transmitere a informațiilor.</b>	3.1 Modalitățile de transmitere a informațiilor sunt adaptate la interesul pe care grupul îl manifestă pentru unul sau altul dintre obiectivele / zonele vizitate. 3.2. Modalitățile de transmitere a informațiilor sunt adaptate la caracteristicile majoritare ale grupului. 3.3 Adaptarea modalității de transmitere a informațiilor se face ori de câte ori clientul / grupul se arată nelămurit în urma informațiilor prezentate.

#### *Gama de variabile*

Conținutul fișelor de documentare:

- descriere itinerar
- date semnificative despre localitățile din parcurs
- anul de atestare
- număr de locuitori
- obiective turistice reprezentative
- anul de construcție
- ctitor și arhitect
- stilul arhitectural
- basoreliefuri, fresce, picturi și autori
- simbolistica scenelor reprezentate

Ocupația: Administrator pensiune turistică - 15 unități  
- legende asimilate obiectivelor respective

Informații furnizate:

- informații de localizare permanentă și interes general;
- informații specifice obiectivului vizitat.

Modalități de transmitere a informațiilor:

- oral;
- prin furnizarea de pliante, ghiduri, alte materiale publicitare;
- audio-vizual ( pentru autocarele dotate cu aparatură video ).

Caracteristicile grupului:

- nivelul de pregătire;
- profesia;
- sex;
- vârstă;
- țara / țările de proveniență.

### ***Ghid pentru evaluare***

La evaluare se vor urmări:

- capacitatea de a surprinde și oferi turiștilor informații interesante și suficiente privind obiectivele și zonele vizitate;
- abilitatea de a capta întreaga atenție a grupului;
- capacitatea de a adapta cu promptitudine modalitățile de transmitere a informațiilor turistice;
- capacitatea de stimulare a interesului grupului.

Cunoștințe necesare:

- zona geografică, istoria zonei, etnografie și folclor local;
- tehnici și metode de comunicare eficientă , comunicare în limbă străină.

### **Rezolvarea reclamațiilor clienților**

#### **Descriere**

Unitatea se referă la competența necesară administratorului de pensiune de a analiza și rezolva reclamațiile clienților

<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare</b>
<b>1. Recepționează reclamațiile clienților</b>	1.1 Nemulțumirea clientului este ascultată cu răbdare, politețe și interes. 1.2 Clarificarea conținutului reclamației se face prin întrebări specifice. 1.3 Cerințele ce depășesc aria de competență proprie sunt adresate către persoane competente în măsura în care este posibil. 1.4 Discuția cu clientul se desfășoară cu totală atenție și confidențialitate.
<b>2. Verifică exactitatea reclamațiilor clienților</b>	2.1. Controlarea veridicității informațiilor se face cu discreție, pentru a evita situațiile neplăcute. 2.2 Clarificarea situației pe teren se face în mod operativ.
<b>3. Soluționează reclamațiile clienților</b>	3.1. Rezolvarea reclamațiilor clienților se face eficient, cu promptitudine. 3.2 Soluționarea reclamațiilor se realizează prin adoptarea unei atitudini pozitive. 3.3 Soluționarea reclamației se face, după caz, conform procedurii interne sau apelând la organisme specifice. 3.4 Clientul este anunțat operativ în legătură cu măsurile aplicate, în scopul păstrării unei relații amiabile cu acesta.

#### ***Gama de variabile***

Clienți: persoane care solicită servicii pensiunii

Reclamații referitoare la: personal, condiții de cazare, servicii

Metode de înștiințare : direct, telefonic, fax, scrisoare

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

Persoane competente: agent de pază, medic, jurist etc.

Organisme specifice: Poliție, Jandarmerie, Primărie, Protecția consumatorului etc.

#### ***Ghid pentru evaluare***

La evaluare se va urmări:

- Discernământul, tactul și răbdarea cu care receptează reclamația;
- Rigurozitatea cu care verifică veridicitatea reclamațiilor;
- Capacitatea de a analiza informațiile și de a găsi prompt soluțiile.

Cunoștințe necesare:

- tehnici de comunicare cu diferite tipuri de personalități
- modalități profesionale de abordare a persoanelor care recurg la reclamații