

## **STANDARD OCUPAȚIONAL**

**Ocupația:** Director de restaurant/rotiserie/cramă/braserie/  
berărie/grădină de vară/bar de noapte/bar de zi/  
cafe bar – cafenea/disco-bar (discotecă-videotecă)/  
bufet bar/unități tip fast-food/cofetărie/patiserie

**Domeniul:** Turism, hoteluri, restaurante

**Cod COR:** 131508

**2008**

**Inițiator de proiect: SC TOURISM, HOTEL AND RESTAURANT CONSULTING GROUP SRL ( THR- CG)**

**Coordonator proiect:**

**Alexandra Crina CHIRIAC**– director de studii- SC TOURISM, HOTEL AND RESTAURANT CONSULTING GROUP SRL ( THR- CG)

**Echipa de redactare a standardului ocupațional:**

**Constantin FLOREA** -Expert consultant - șef colectiv Tehnologia Activității în Restaurant și Bar- SC TOURISM, HOTEL AND RESTAURANT CONSULTING GROUP SRL

**Laurențiu NICA** - Expert consultant - Tehnologia Activității în Restaurant și Bar –SC TOURISM, HOTEL AND RESTAURANT CONSULTING GROUP SRL

**Echipa de validare / Referent de specialitate:**

Standardul a fost validat de Comitetul sectorial: *Turism, Hoteluri, Restaurante.*

## Descrierea ocupației

*Directorul de restaurant/ rotiserie/ crama/ braserie/ berărie/ grădină de vară/ bar de noapte/ bar de zi/ cafe bar-cafeteria/ disco-bar (discotecă-videotecă)/ bufet bar/ unități tip fast-food/ cofetărie/ coordonează activitatea organizației/ restaurației prin exercitarea funcțiilor manageriale în raport cu personalul specializat , în vederea realizării obiectivelor generale și specifice ale organizației.*

*Directorul de restaurant/ rotiserie/ crama/// ... antrenează personalul, definind normele interne specifice și urmărind realizarea scopului fundamental al activității de restaurant// ....., satisfacerea cerințelor clienței și fidelizarea acesteia.*

*Comunică cât mai eficient cu șefii ierarhici, cu directorii celorlalte compartimente din organizație, cu personalul din subordine, cu clienții, vizitatorii, cu mediul extern și poartă discuții într -o limbă straină.*

*Organizează activitatea personalului din subordine, dinamizând-o și orientând-o spre realizarea activităților specifice.*

*Directorul de restaurant/ rotiserie/ crama/// ..... își cunoaște propriile calități și elaborează un program de perfecționare continuă în vederea dezvoltării și gestionării eficiente a propriilor resurse.*

*Directorul de restaurant/ rotiserie/ crama///.....urmărește modul în care sunt respectate reglementările legale specifice cu privire la normele de securitate și sănătate în muncă, de protecție a mediului, de protecție a consumatorului și controlează respectarea standardelor de igienă și siguranță în spațiile în care se desfășoară toate activitățile specifice organizației .*

*Creează și promovează o imagine agreabilă a restaurantului / localului și utilizează eficient resursele umane, materiale și financiare ale organizației.*

*Directorul de restaurant/ rotiserie/ crama/// ... elaborează bugetul previzional și interpretează indicatorii financiari, aplicând măsurile necesare creșterii eficienței activității organizației pe care o conduce.*

*Directorul de restaurant/ rotiserie / braserie/ berărie/ grădină de vară/ bar de noapte/ bar de zi/ cafe bar-cafeteria/ disco-bar (discotecă-videotecă)/ bufet bar/ unități tip fast-food/ cofetărie coordonează direct activitățile de producție culinară, catering, evenimente și banqueting, aprovizionarea, sectorul de prețuri și contabilitatea operativă.*

**UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ**

<b>Categoriile de competențe</b>	<b>Nr. crt.</b>	<b>Titlul unității</b>
<b>FUNDAMENTALE</b>	1	Comunicarea interpersonală
	2	Comunicarea într-o limbă străină
	3	Munca în echipă
	4	Dezvoltarea profesională
	5	Utilizarea calculatorului
<b>GENERALE PE DOMENIUL DE ACTIVITATE</b>	6	Organizarea activității
	7	Controlul respectării reglementărilor legale specifice
	8	Coordonarea întocmirii și realizării planurilor financiare
<b>SPECIFICE OCUPAȚIEI</b>	9	Promovarea imaginii și serviciilor organizației
	10	Coordonarea activității organizației
	11	Dezvoltarea afacerii
	12	Asigurarea calității produselor și serviciilor
	13	Reprezentarea organizației în relațiile cu terții

## UNITATEA 1 COMUNICAREA INTERPERSONALĂ

### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului de restaurant/rotiserie/cramă/ braserie/ berărie/ grădină de vară/ bar de noapte/ bar de zi/ cafe bar-cafenea/ disco-bar (discotecă-videotecă)/ bufet bar/ unități tip fast-food/ cofetărie/ patiserie în vederea unei comunicări cât mai eficiente cu șefii ierarhici, cu directorii de compartimente, cu personalul din subordine, cu clienții, vizitatorii, cu mediul extern.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Comunică cu mediul extern	1.1.Comunicarea se face utilizând forme și tehnici adecvate situației și interlocutorului 1.2.Comunicarea se face eficient și rapid folosind informații clare, concise, corecte 1.3.Comunicarea cu clientul se face astfel încât să se asigure satisfacția acestuia 1.4.Comunicarea cu mediul extern se face prezentând în mod convingător restaurantul/ rotiseria/ crama///..., produsele și serviciile organizației
2. Comunică în interiorul organizației	2.1.Participarea la discuții se face argumentându-și punctul de vedere și ascultând părerile interlocutorilor 2.2.Comunicarea în interiorul organizației se face conducând discuția și orientând-o pe subiectul de interes 2.3.Stăpânirea situației în caz de conflict se face cu diplomație 2.4.Comunicarea în interiorul organizației se face utilizând sistemul informațional și relațional specific organizației

### Gama de variabile

Mediul extern : bănci, furnizori, agenții de turism, asociații profesionale, sindicate, patronate, clienți, parteneri, vizitatori, colaboratori.

Tipuri de comunicare: comunicare verbală, comunicarea scrisă, alte forme de comunicare Nonverbală.

Mijloace de comunicare: direct, telefon, fax, sistem de rețea internă pe calculator, Internet, e-mail etc.

Sistemul informațional și relațional specific: comunicare în interiorul restaurantului/ rotiseriei/ cramei ///... comunicarea cu celelalte compartimente, restaurații, vânzări -marketing, tehnic, resurse umane, financiar contabil, comercial

### Ghid pentru evaluare

*Cunoștințele necesare se referă la:*

- structura organizatorică, nivelele ierarhice
- tehnici de comunicare
- limbaj de specialitate
- noțiuni de psihologie și etică profesională
- noțiuni de operare pe calculator, navigare pe Internet

*La evaluare se urmărește:*

- capacitatea de a comunica eficient în situații concrete
- capacitatea de a culege, analiza și organiza informațiile
- capacitatea de a comunica interactiv
- utilizarea corectă a mijloacelor de comunicare din dotare

## UNITATEA 2 COMUNICAREA ÎNTR-O LIMBĂ STRĂINĂ

### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului de restaurant/ rotiserie/ crama/ braserie/ berărie/ grădină de vară/ bar de noapte/ bar de zi/ cafe bar-cafenea/ disco-bar (discotecă-videotecă)/ bufet bar/ unități tip fast-food/ cofetărie/ patiserie de a recepta și transmite informații, de a purta discuții și a susține un dialog într-o limbă străină.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Receptează mesaje orale și scrise	1.1. Mesajele orale și scrise sunt receptate cu decodarea limbajului standard și a celui de specialitate 1.2. Receptarea mesajelor în limba străină se face prin înțelegerea unor conținuturi de lungime medie, urmărind sensul 1.3. Receptează mesaje cu prelucrarea informațiilor cuprinse în literatură / documente de specialitate, pentru domeniul de specializare și cele conexe
2. Exprimă mesaje orale și scrise	2.1. Exprimă mesaje prin prezentarea de descrieri clare și detaliate în domeniul de interes propriu și profesional 2.2. Exprimarea mesajelor se face cu argumentarea propriilor opinii, subliniind posibilele opțiuni 2.3. Mesajele sunt exprimate corect, respectând regulile gramaticale din limba străină. 2.4. Exprimarea mesajelor în limba străină este clară, vizând aspecte importante din domeniul de activitate
3. Participă la conversații	3.1. Participarea la conversații cu vorbitorii nativi se face printr-o exprimare fluentă și spontană 3.2. Conversează în limba străină utilizând eficient limbajul de specialitate

### Gama de variabile

Conexiuni: asocieri cuvinte - definiții, activitate - domenii, obiecte de activitate-meserii

Limbaj standard / tehnic: cuvinte, expresii specifice domeniului, formule de adresare comune, formule de jargon profesional

Informații: specifice domeniului, materii prime, materiale și produse finite, operații și procese tehnologice

Literatura de specialitate: cărți, manuale de specialitate, prospecte, documente, pagini Internet

Descrieri clare și detaliate: familie, școală, comunitate, organizație, situații

Scopuri profesionale / domenii de activitate: prezentări de produse, tehnologii, negocieri, contractări

Mesaje: întocmirea de scrisori ce conțin puncte de vedere personale și redactarea unor texte funcționale mai complexe

### Ghid de evaluare

*Cunoștințele necesare se referă la:*

- minimum două limbi străine de circulație internațională la nivel de conversație
- limbaj standard și de specialitate reguli gramaticale
- expresii și tehnici de conversație într-o limbă străină

*La evaluare se urmărește:*

- capacitatea de a recepta și transmite mesaje orale și scrise
- capacitatea de a participa la conversații într-o limbă străină
- capacitatea de a stăpâni o exprimare fluentă și eficientă în limba străină

### UNITATEA 3 MUNCA ÎN ECHIPĂ

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului de restaurant/ rotiserie/ crămă/ braserie/ berărie/ grădină de vară/ bar de noapte/ bar de zi/ cafe bar-cafenea/ disco-bar (discotecă-videotecă)/ bufet bar/ unități tip fast-food/ cofetărie/ patiserie de a organiza activitatea personalului din subordine, dinamizând-o și orientând-o spre realizarea activităților specifice.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică membrii echipei	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. 1.4. Își asumă responsabilitatea împreună cu membrii echipei.
2. Stabilește obiectivele	2.1. Obiectivele sunt stabilite, ținând seama de opiniile exprimate de membrii echipei. 2.2. Obiectivele sunt stabilite cu claritate, putând fi identificate metodele de lucru și termenii de realizare 2.3. Obiectivele sunt stabilite cu promptitudine, corespunzător specificului activității. 2.4. Propria activitate este evaluată în raport cu cea a echipei
3. Facilitează circuitul informațiilor	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 lucrătorii de pe același nivel managerial (director de hotel, director de vânzări etc.) și cei din subordine șef sală, somelier, ospătar, barman

Activități specifice:

- selectarea personalului necesar bunei desfășurări a activităților compartimentului de alimentație /restaurație
- stabilirea sarcinilor fiecărui membru al echipei constituite
- cunoașterea obiectivelor organizației și a rolului fiecărui membru in realizarea acestora

#### Ghid pentru evaluare

*Cunoștințele necesare se referă la:*

- atribuțiile și responsabilitățile membrilor echipei
- psihologie și etică profesională
- obiectivele compartimentului de alimentație (restaurație)
- circuitul informațiilor în cadrul echipei

*La evaluare se urmărește:*

- capacitatea de a identifica sarcinile membrilor de echipa
- cunoașterea limitelor de competență și a responsabilităților pentru fiecare membru al echipei
- capacitatea de a lua în considerare stilul și ritmul de muncă al echipei

## UNITATEA 4

### DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului de restaurant/ rotiserie/ crămă/ braserie/ berărie/ grădină de vară/ bar de noapte/ bar de zi/ cafe bar-cafenea/ disco-bar (discotecă-videotecă)/ bufet bar/ unități tip fast-food/ cofetărie/ patiserie pentru a-și cunoaște propriile calități, de a avea un proiect de viață și de a elabora un program de perfecționare continuă în vederea dezvoltării și gestionării eficiente a propriilor resurse.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Evaluează propriile cunoștințe și performanțe	1.1. Autoevaluarea se face cu obiectivitate în vederea obținerii performanțelor în carieră. 1.2. Propriile slăbiciuni, lipsuri sunt evaluate obiectiv 1.3. Încrederea în sine și în propria capacitate de educare și instruire este permanent valorificată
2. Identifică obiectivele personale	2.1. Obiectivele personale sunt identificate cu claritate definind clar un proiect de viață. 2.2. Necesitățile de perfecționare sunt stabilite în funcție de cerințele și noutățile din domeniu. 2.3. Formele de instruire sunt identificate și valorificate pentru îmbunătățirea performanțelor
3. Se perfecționează permanent	3.1. Oportunitățile de dezvoltare profesională sunt asigurate în raport cu necesitățile și disponibilitățile organizației. 3.2. Reactualizarea cunoștințelor se realizează permanent sau ori de câte ori este nevoie. 3.3. Perfecționarea profesională este asigurată permanent prin accesarea modalităților și mijloacelor adecvate de dezvoltare profesională

#### Gama de variabile

Forme de instruire: studiu individual, cursuri de perfecționare, conferințe și dezbateri pe teme specifice , seminarii, colocvii, reuniuni , schimburi de experiență ,etc.

Modalități de dezvoltare profesională:

autoinstruire,participare la cursuri de perfecționare/specializare, concursuri profesionale, navigare pe Internet, participare la târguri, conferințe, simpozioane de profil etc.

Mijloace de dezvoltare profesională: cursuri, referate, legislație specifică, documentație tehnică, publicații de specialitate etc.

#### Ghid de evaluare

*Cunoștințele necesare se referă la:*

- noțiuni de management al resurselor umane
- noțiuni de psihologie
- forme de instruire, specializare, perfecționare, formare

*La evaluare se urmărește:*

- capacitatea de autocunoaștere și autoevaluare
- capacitatea de autoeducare și învățare continuă
- capacitatea de a identifica cu claritate obiectivele personale definind clar un proiect de viață.



## UNITATEA 5

### UTILIZAREA CALCULATORULUI

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului de restaurant/ rotiserie/ crămă/ braserie/ berărie/ grădină de vară/ bar de noapte/ bar de zi/ cafe bar-cafenea/ disco-bar (discotecă-videotecă)/ bufet bar/ unități tip fast-food/ cofetărie/ patiserie de a utiliza calculatorul pentru gestionarea informațiilor privind activitatea operativă, economică și financiară a organizației pe care o conduce.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Stabilește programe informatice	1.1. Programele sunt stabilite în funcție de specificul de activitate al unității de alimentație 1.2. Programele cuprind informații din toate compartimentele unității de alimentație.
2. Păstrează și actualizează informațiile	2.1. Informațiile sunt culese din surse veridice, verificate și stocate printr-o procedură corespunzătoare. 2.2. Informațiile sunt clasificate în funcție de conținut și sursa de proveniență.
3. Utilizează informațiile pentru gestionarea activității	3.1. Informațiile sunt folosite pentru evidența operativă a vânzărilor de produse de alimentație. 3.2. Informațiile sunt utilizate pentru studierea cererii clienților. 3.3. Informațiile sunt utilizate pentru analiza activității economico-financiare a unității de alimentație.

#### Gama de variabile

Surse de informații: compartimentele/departamentele de marketing, de vânzare; clienți, unități de alimentație concurente, publicații de specialitate, statistica, internet.

Evidența produselor de alimentație oferite și vândute, evidența partenerilor, evidența clienților, evidența încasărilor pe fiecare produs/ program etc.

Procedura corespunzătoare de stocare date în format electronic, prin copiere pe suport magnetic sau optic

#### Ghid pentru evaluare

##### *Cunoștințele necesare se referă la:*

- operare pe calculator, navigare pe internet
- tehnici de comunicare

##### *La evaluare se urmărește:*

- capacitatea de analiză și sinteză în prelucrarea informațiilor
- veridicitatea și actualizarea surselor de informații stocate în calculator

## UNITATEA 6 ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII

### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare realizării organizării activității din restaurant/ rotiserie/ crămă/ braserie/ berărie/ grădină de vară/ bar de noapte/ bar de zi/ cafe bar-cafenea/ disco-bar (discotecă-videotecă)/ bufet bar/ unități tip fast-food/ cofetărie/ patiserie și implică alcătuirea și implementarea structurii organizatorice, stabilirea sarcinilor și responsabilităților pe departamente, compartimente, sectoare și asigurarea condițiilor necesare desfășurării activității.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Alcătuiește structura organizatorică a organizației	1.1. Structura organizatorică este stabilită realist, în funcție de volumul de muncă estimat, astfel încât să asigure desfășurarea eficientă a activității 1.2. Structura organizatorică este propusă spre aprobare consiliului de administrație și susținută cu argumente valide
2. Implementează structura organizatorică	2.1. Structura organizatorică este implementată astfel încât să se asigure realizarea tuturor activităților în condiții de eficiență 2.2. Structura organizatorică se adaptează obiectivelor restaurantului/rotiseriei/cramei /// ...
3. Stabilește sarcinile și responsabilitățile pe departamente, compartimente, sectoare	3.1. Repartizarea sarcinilor pe departamente, compartimente, sectoare se face pe principiul complementarității activităților desfășurate conform regulamentului intern al organizației. 3.2. Repartizarea sarcinilor se face în baza Fișei postului, asigurându-se realizarea eficientă a tuturor activităților. 3.3. Repartizarea sarcinilor se face pe baza unui circuit informațional logic și corect. 3.4. Sarcinile de serviciu sunt repartizate de șefii compartimentelor și sectoarelor asigurându-se încărcarea echilibrată și folosirea eficientă a timpului de lucru.
4. Asigură condițiile necesare desfășurării activității	4.1. Condițiile de muncă necesare desfășurării activității, inclusiv cele de protecție a muncii sunt asigurate în conformitate cu prevederile reglementărilor interne 4.2. Condițiile ergonomice și de dotare a locurilor de muncă sunt stabilite astfel încât să se asigure desfășurarea eficientă a activității
5. Recrutează personalul	5.1. Tehnicile de recrutare a personalului se utilizează în funcție de natura postului ce urmează a fi ocupat cu responsabilitate 5.2. Recrutarea se face în baza identificării obiective a cerințelor pe care trebuie să le îndeplinească participantul la selecție 5.3. Tehnicile de selecție a personalului se aplică diferențiat în funcție de scopul urmărit cu obiectivitate 5.4. Tehnicile de selecție a personalului se aplică în mod corect, respectând etapele și competențele necesare, conform reglementărilor interne în vigoare 5.5. Tehnicile de selecție sunt aplicate cu profesionalism, astfel încât să ofere elemente concrete pentru fundamentarea unei decizii obiective de selectare

### **Gama de variabile**

Organigramele depind de: categoria restaurantului, capacitate, diversitatea de servicii oferite  
Numărul de lucrători depinde de capacitate, de categoria de clasificare și de gradul de ocupare  
Structura compartimentelor depinde de diversitatea serviciilor oferite (salon clasic, bar, saloane de protocol, room service, catering etc. )

### **Ghid pentru evaluare**

*Cunoștințele necesare se referă la:*

- structura organizatorică specifică unui restaurant
- funcțiile compartimentelor și sectoarelor
- posturile specifice activității de producție și de servire
- organigrama adecvată tipului, capacității și categoriei de clasificare
- regulile casei
- reglementările în vigoare privind protecția muncii, PSI

*La evaluare se urmărește:*

- realismul structurii organizatorice întocmite
- implementarea corectă a structurii organizatorice
- întocmirea corectă a Regulamentului de organizare și funcționare din organizație: restaurant/ rotiserie/ crama / berărie/ grădină de vară/ bar de noapte/ bar de zi/ cafe bar-cafenea/ disco-bar (discotecă-videotecă)/ bufet bar/ unități tip fast-food/ cofetărie
- repartizarea corectă a sarcinilor pe compartimente și sectoare
- planul de utilare și dotare și fluxurile tehnologice corecte
- condițiile de muncă asigurate lucrătorilor

## UNITATEA 7

## CONTROLUL RESPECTĂRII REGLEMENTĂRII LEGALE SPECIFICE

**Descriere**

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului de restaurant/ rotiserie/ crămă/ braserie/ berărie/ grădină de vară/ bar de noapte/ bar de zi/ cafe bar-cafenea/ disco-bar (discotecă-videotecă)/ bufet bar/ unități tip fast-food/ cofetărie/ patiserie de a aplica măsuri adecvate pentru protejarea mediului.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Stabilește și implementează măsuri de protejare a mediului.	1.1. Identifică problemele de mediu ale restaurantului/// .... 1.2. Evaluează impactul generat de restaurant/// .... asupra mediului 1.3. Stabilește, implementează și monitorizează cele mai adecvate măsuri de protejare a mediului
2. Asigură instruirea personalului pentru aplicarea unor măsuri de urgență	2.1. Personalul este instruit asupra aplicării măsurilor de urgență corespunzătoare înlăturării situațiilor critice 2.2. Personalul este instruit în vederea acordării imediate a primului ajutor în caz de accident, în funcție de natura accidentului 2.3. Instruirea personalului se face în mod adecvat, pentru eliminarea factorilor de risc 2.4. Instruirea se face după caz, apelând la persoane oficiale abilitate în mod legal
3. Asigură aplicarea măsurilor adecvate în cazul sesizării unor situații critice	3.1. Situațiile critice sunt aduse la cunoștință persoanelor responsabile, cu toate amănunțele relevante 3.2. Analizarea situațiilor critice se face cu discernământ, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții

**Gama de variabile**

Reglementări: legislație specifică, norme interne

Aparate: mașini de gătit, aparate specifice activității, aparate ce pot provoca situații critice- instalație de aer condiționat, ventilație, iluminat, sistem de alarmă, de telecomunicații, de întreținere a curățeniei

Izolarea aparatelor electrice și evitarea folosirii acestora cu mâinile umede

Prevenirea incendiilor presupune dotarea și utilizarea corespunzătoare și adecvată a echipamentelor specifice: extingtoare cu pulbere, cu dioxid de carbon, ANSUL (cu spumă pentru ulei)

Posibile accidente: arsuri, opăririi cu cafea, ceai, supe fierbinți, 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 P.S.I./ pompier, instalator etc.

Persoane oficiale abilitate: inspectori în sănătatea și securitatea în muncă, inspector P.S.I., garda de mediu

**Ghid pentru evaluare**

*Cunoștințele necesare se referă la:*

- normele de SSM și PSI
- simbolurile care semnalizează pericolul
- măsuri de protejare a mediului
- reglementări privind protecția consumatorului

*La evaluare se urmărește:*

- spiritul de organizare
- modul adecvat în care întocmește graficul de lucru privind activitatea de instruire SSM și PSI
- rigurozitatea cu care urmărește aplicarea NSSM 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

## UNITATEA 8

### COORDONAREA ȘI CONTROLUL ÎNTOCMIRII ȘI REALIZĂRII PLANURILOR FINANCIARE

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare întocmirii și coordonării planurilor financiare și implică evaluarea potențialului economic al pieței, analiza și controlul acestora.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Estimează volumul veniturilor	1.1.Potențialul economic al pieței este evaluat cu obiectivitate din punctul de vedere al afacerilor realizabile 1.2.Volumul veniturilor este estimat în funcție de factorii specifici 1.3.Verificarea nivelului realizat al indicatorilor se face pe baza informațiilor din contabilitate sau pe baza unor raportări operative
2. Monitorizează activitatea realizării planurilor financiare	2.1.Întocmirea planurilor financiare se face în conformitate cu obiectivele și termenele stabilite 2.2.Stabilirea capitolelor planului financiar operativ se face în conformitate cu procedurile în vigoare 2.3.Stabilirea nivelului indicatorilor de plan se face realist în funcție de obiectivele restaurantului pe piața locală
3. Analizează activitatea de realizare a planurilor financiare	3.1.Analiza și controlul periodic al realizării planurilor financiare se face în funcție de necesități 3.2.Identificarea și analiza abaterilor față de nivelul planificat se face în concordanță cu sensul economic și financiar 3.3.Analiza cauzelor abaterilor și luarea măsurilor adecvate pentru eliminarea acestora se face cu obiectivitate 3.4.Modificarea planului se face în funcție de efectul pozitiv al măsurilor de eliminare a abaterilor 3.5.Raportul privind realizarea prevederilor de plan este întocmit clar, concis, bine fundamentat și în conformitate cu obiectivele stabilite

#### Gama de variabile

Factorii specifici ai numărului clienților potențiali, de încasarea medie /zi / client, de structura serviciilor oferite, de capacitatea comercială a restaurantului, de tarife, prețuri etc.: preparatele și băuturile vândute

Capitolele planului financiar contabil se stabilesc la venituri pe fiecare activitate în parte, iar la cheltuieli pe metoda marjelor, a bugetelor de cheltuieli din venituri

Modificările planului vizează capitolul venituri și capitolul cheltuieli

Cei interesați de decizia de modificare a planului financiar: patronat, consiliul de administrație

Prevederile de plan stabilite

#### Ghid pentru evaluare

*Cunoștințele necesare se referă la:*

- management financiar

*La evaluare se urmărește:*

- capacitatea de a evalua potențialul economic al pieței
- capacitatea de a coordona întocmirea planurilor financiare
- capacitatea de a analiza și evalua realizarea planurilor financiare și de a le modifica dacă acest lucru se impune

## UNITATEA 9

### PROMOVAREA IMAGINII ȘI SERVICIILOR ORGANIZAȚIEI

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare realizării promovării imaginii și serviciilor organizației și implică gestionarea activității de marketing, dezvoltarea și menținerea relațiilor cu clienții și promovarea imaginii restaurantului.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1.Gestionează activitatea de marketing a organizației	1.1.Identifică specificul pieței locale 1.2.Stabilește obiectivele politicii de marketing pe termen scurt, mediu și lung în vederea impulsivării vânzărilor 1.3.Stabilește parametrii politicii de fidelizare a clientelei restaurantului /rotiseriei /cramei/// .....
2.Dezvoltă relațiile cu clienții	2.1.Relațiile cu clienții sunt stabilite și întreținute prin alegerea modalităților adecvate satisfacerii nevoilor, cerințelor și aspirațiilor acestora 2.2.Relațiile cu clienții sunt întreținute printr-o atitudine cooperantă și deschisă la nevoile, cerințele și aspirațiile acestora 2.3.Relațiile cu clienții sunt întreținute printr-o preocupare permanentă pentru instrumentele specifice fidelizării acestora 2.4.Observațiile și întrebările clienților privind oferta de produse și servicii sunt clarificate cu răbdare și profesionalism 2.5.Informațiile privind opiniile clienților sunt monitorizate obiectiv
3..Promovează imaginea restaurantului/rotiseriei / cramei / berăriei/ grădinii de vară/ barului de noapte/ barului de zi/ cafe bar-cafenea/ disco-bar (discotecă-videotecă)/ bufet bar/ unităților tip fast-food/ cofetăriei	3.1.Imaginea organizației este promovată cu obiectivitate astfel încât să crească atractivitatea acestuia 3.2.Promovarea imaginii se realizează permanent, utilizând instrumentele cele mai adecvate pentru a crește interesul clienților pentru aceasta

#### Gama de variabile

Modalitățile de promovare: diversificarea serviciilor, creșterea calității serviciilor, asigurarea unui climat de muncă benefic

Instrumentele de promovare: mijloace media, articole promoționale personalizate, participarea la târguri, expoziții, întruniri și concursuri profesionale etc

Facilități acordate clienților și colaboratorilor, reduceri tarifare, carduri de fidelizare, gratuități, cadouri, felicitări, etc.

#### Ghid pentru evaluare

*Cunoștințele necesare se referă la:*

- marketing
- produsele specifice restaurantului/ rotiseriei/ cramei /// ...
- caracteristicile segmentelor de clientelă țintă
- tehnici de fidelizare specifice restaurantului/ rotiseriei/ cramei /// ...

*La evaluare se urmărește:*

- modul de menținere și dezvoltare a relațiilor cu clienții și colaboratorii
- capacitatea de convingere în promovarea produselor și serviciilor organizației

## UNITATEA 10

### COORDONAREA ACTIVITĂȚII ORGANIZAȚIEI

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare realizării coordonării activității organizației și implică stabilirea priorităților în derularea activității, identificarea și selecționarea problemelor, asigurarea respectării disciplinei în organizație și a încărcării echilibrate a personalului de sarcini.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Stabilește prioritățile în derularea activității	1.1.Prioritățile în derularea activității la nivelul fiecărui compartiment sunt stabilite cu obiectivitate 1.2.Prioritățile în derularea activității sunt definite cu claritate ținând cont de specificul fiecărui compartiment 1.3.Prioritățile stabilite la nivelul fiecărui compartiment sunt corelate între ele, astfel încât să se asigure realizarea obiectivelor propuse
2. Soluționează problemele	2.1.Problemele de disfuncționalitate sau eventualele stări conflictuale sunt anticipate din timp și soluționate, în funcție de factorii de influență a acestora 2.2.Problemele de disfuncționalitate sau eventualele stări conflictuale sunt analizate cu obiectivitate și discernământ pentru identificarea consecințelor asupra activității organizației 2.3.Căile de soluționare sunt alese cu discernământ și se aplică în limita competențelor stabilite prin reglementările interne 2.4.Soluționarea situațiilor conflictuale se realizează cu tact și diplomatie, prin utilizarea unor tehnici adecvate de comunicare, mediere, respectiv negociere
3. Asigură respectarea disciplinei în organizație	3.1.Disciplină în restaurant este prevăzută prin reguli clare prevăzute în reglementări interne referitoare la program, ținută fizică și vestimentară. 3.2.Abaterile privind disciplina sunt identificate cu promptitudine și procedurile disciplinare sunt aplicate corect și cu fermitate. 3.3. Respectarea disciplinei se asigură prin aducerea la cunoștința tuturor salariaților a reglementărilor interne privind obligațiile personalului

#### Gama de variabile

Orarul personalului trebuie să acopere și zilele de sărbătoare legală (sâmbătă, duminică, alte zile libere) și să asigure recuperarea zilelor libere de către întreg personalul conform unui grafic de lucru săptămânale, lunare

#### Ghid pentru evaluare

*Cunoștințele necesare se referă la:*

- tehnicile de activitate specifice: servire și producție
- metode de programare a activității diferitelor compartimente
- setul de reguli ale casei
- atribuțiile și sarcinile diferitelor posturi

*La evaluare se urmărește:*

- defnirea corectă a rolului fiecărui compartiment
- stabilirea corectă a priorităților pentru realizarea obiectivelor organizației: restaurantului/rotiseriei/ cramei /// ...
- tehnicile de a face cunoscut personalului setul de reguli ale casei
- tehnici de rezolvare a situațiilor conflictuale

## UNITATEA 11 DEZVOLTAREA AFACERII

### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare realizării dezvoltării afacerii și implică identificarea: nevoilor, cerințelor, așteptărilor, preferințelor clienților, a tendințelor de dezvoltare economică a pieței, de noi oportunități de diversificare a serviciilor și dezvoltare a afacerii.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică nevoile, cerințele, așteptările și preferințele clienților	1.1.Nevoile, cerințele, așteptările și preferințele clienților sunt analizate cu atenție prin mijloace adecvate: dialog, formulare tipizate, sondaje 1.2.Cerințele clienților sunt anticipate cu realism pe baza studiilor de marketing efectuate și a informațiilor legate de evoluția pieței
2. Evaluează tendințele de dezvoltare economică a pieței	2.1.Tendințele de dezvoltare sunt identificate cu obiectivitate prin corelarea tuturor informațiilor provenite din surse avizate 2.2.Potențialul turistic zonal este evaluat cu realism pe baza interpretării corecte a indicatorilor economico – financiari ai organizației
3. Identifică noi oportunități de diversificare a serviciilor	3.1.Potențialii clienți sunt contactați cu diplomatie pentru a li se prezenta oferta nouă cu încredere 3.2.Metodologia de diversificare este aplicată în funcție de rezultatele evaluărilor economice și de gradul de satisfacție al clienților 3.3.Dezvoltarea afacerii se face pe criterii de eficiență, prin întocmirea corectă a planurilor de afaceri 3.4.Extinderea activității se face cu realism, în conformitate cu situația economică a zonei și cu perspectivele de dezvoltare

### Gama de variabile

Mijloace adecvate de identificare a cererii: statistici (grad de ocupare, naționalitate, motivație, vârstă, sex, obiceiuri de călătorie), contacte directe cu clienții, sondaje, chestionare de opinie, caietul de reclamații etc.

Diversificarea serviciilor: pachete de servicii pentru tinerii căsătoriți, pentru copii, catering, picnic-uri în weekend etc.

Extinderea afacerii: mărirea capacității de cazare și de alimentație, mărirea numărului de servicii suplimentare, noi metode de fidelizare a clienților etc.

### Ghid pentru evaluare

*Cunoștințele necesare se referă la:*

- marketing
- gama de produse de restaurație și noutățile din domeniu
- posibilitățile de diversificare
- posibilitățile de extindere a afacerii

*La evaluare se urmărește:*

- modul de identificare și anticipare a nevoilor, cerințelor, așteptărilor și preferințelor clienților
- identificarea oportunităților de dezvoltare a afacerii



## UNITATEA 12

### ASIGURAREA CALITĂȚII PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare realizării, asigurării și îmbunătățirii calității produselor și serviciilor și implică stabilirea și implementarea de tehnici și metode de asigurare a calității serviciilor și produselor, stabilirea obiectivelor, programelor și măsurilor, a eficienței și eficacității calității produselor și serviciilor.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Stabilește tehnici și metode de asigurare a calității serviciilor și produselor	1.1.Tehnicile și metodele de asigurare a calității serviciilor și produselor sunt stabilite în funcție de condițiile specifice ale organizației: respectarea cu strictețe a rețetelor și a procesului tehnologic 1.2.Tehnicile și metodele de asigurare a calității serviciilor și produselor sunt implementate conform procedurilor de aplicare 1.3.Instruirea personalului în legătură cu tehnicile și metodele de asigurare a calității se face conform procedurilor aplicabile
2. Evaluează eficiența și eficacitatea activităților de îmbunătățire a calității produselor/ serviciilor	2.1.Identificarea nevoilor de îmbunătățire a calității produselor /serviciilor se face pe baza analizelor efectuate conform procedurilor aplicabile 2.2.Stabilirea obiectivelor și programelor/ măsurilor de îmbunătățire a calității produselor/ serviciilor respectă obiectivele, politica și strategiile din domeniul calității 2.3.Eficiența și eficacitatea activităților de îmbunătățire a calității produselor / serviciilor sunt evaluate periodic în conformitate cu procedurile aplicabile 2.4.Rezultatele evaluărilor sunt comunicate tuturor părților implicate

#### Gama de variabile

Tehnici și metode de asigurare a calității: check-list, diagrama cauză - efect, Kaizen etc.

Incidente: spargerea obiectelor de inventar, pătarea hainelor

Tipuri de nemulțumiri și reclamații referitoare la calitatea preparatelor și serviciilor

Cunoașterea clară a conceptului de calitate a preparatelor și serviciilor, respectarea rețetelor, să lucreze fără coloranți etc.

Proceduri aplicabile: să cunoască rețetele, să perceapă gustul, mirosul

#### Ghid pentru evaluare

*Cunoștințele necesare se referă la:*

- respectarea temeinică privind rețetele și procesul tehnologic
- efectuarea tuturor serviciilor în funcție de standardele aprobate în unitate
- comunicarea directă cu diferite categorii de clienți
- modalități profesionale de abordare a clienților care formulează reclamații
- metode de soluționare a reclamațiilor fondate și nefondate

*La evaluare se urmărește:*

- capacitatea de a asigura calitatea produselor și serviciilor restaurantului
- capacitatea de a recunoaște facil gustul și mirosul preparatelor

## UNITATEA 13

### REPREZENTAREA ORGANIZAȚIEI ÎN RELAȚIILE CU TERȚII

#### Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare directorului de restaurant /rotiserie /cramă/ braserie/ berărie/ grădină de vară/ bar de noapte/ bar de zi/ cafe bar-cafenea/ disco-bar (discotecă-videotecă)/ bufet bar/ unități tip fast-food/ cofetărie/ patiserie de a reprezenta și organiza relațiile cu terții și implică angajarea de relații cu aceștia, negocierea elementelor contractuale și asigurarea intereselor organizației.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Organizarea relațiilor cu terții	1.1. Identificarea organismelor externe cu care urmează să colaboreze restaurantul /rotiseria/crama se face pe baza nevoilor reale ale organizației 1.2. Modalitățile de relaționare cu terții sunt stabilite în funcție de natura colaborării
2. Negociază elementele contractuale	2.1. Contractele care angajează organizația sunt negociate cu responsabilitate astfel încât să asigure condiții avantajoase pentru restaurantul /rotiseria /crama /// ... 2.2. Condițiile contractuale sunt astfel stabilite încât să asigure respectarea legislației în vigoare 2.3. Negocierea se face utilizând tehnici eficiente, adecvate tipului de contract și interlocutorului 2.4. Contractele sunt negociate astfel încât acestea să atingă obiectivul în condiții de eficiență maximă
3. Asigură apărarea intereselor organizației	3.1. Cazurile generatoare de pagube și infracțiunile legate de activitatea care se desfășoară în organizație sunt identificate și sunt soluționate conform legislației în vigoare 3.2. Acțiunile care afectează imaginea organizației sunt identificate cu promptitudine pentru a fi corectate rapid

#### Gama de variabile

Prin terți se înțelege: firme de construcții, de echipare/ dotare/ retehnologizare/ furnizori de materii prime și de produse/ echipamente/ aparate, instituții, autorități, asociații profesionale, bănci, public cu care organizația stabilește și întreține relații de colaborare și prestări servicii pentru restaurant ///.....

Tipuri de contracte negociate: contracte de prestări servicii, de aprovizionare, de creditare, de executare lucrări etc

#### Ghid pentru evaluare

*Cunoștințele necesare se referă la:*

- organizarea rețelei ospitalității naționale: autorități, organizații profesionale, organizații sindicale, unități reprezentative
- piața furnizorilor și executanților de lucrări specifice în restaurant /rotiserie /cramă///.....
- legislația specifică
- tehnici de negociere
- codul de etici profesionale specifice
- disciplina contractuală

*La evaluare se urmărește:*

- modul de stabilire a terților de care restaurantul /rotiseria /crama/ braseria/ berăria/ grădina de vară/ barul de noapte/ barul de zi/ cafe bar-cafenea/ disco-bar (discoteca-videoteca)/ bufetul bar/ unitățile tip fast-food/ cofetăria/ patiseria are nevoie
- modul de negociere a elementelor contractuale
- respectarea legislației în vigoare
- asigurarea imaginii organizației