



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă  
Competența face diferența!



Instrumente Structurale  
2014-2020

„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

## Standard ocupațional

### ADMINISTRATOR PENSIUNE TURISTICĂ COD COR 515203

dezvoltat în cadrul proiectului  
”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS  
prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”  
SIPOCA 129872

#### **Inițiator/Autori:**

INTERLOG COM SRL

Bădău Adrian Bogdan, Vîrciu Cătălin Ionuț,

Cojocărescu Simona Maria, Cojocărescu Nicolae,

Hărăguș Adriana Florina

#### **Data elaborării:**

10.01.2022 – 07.03.2022;

28.11.2022 – 05.12.2022;

14.03.2023

#### **Verificare profesională:**

Pașca Ioana Maria, Marge Mihaela

#### **Data verificării:**

07.03.2022;09.12.2022;15.03.2023

#### **Avizare:**

Universitatea din Petroșani

#### **Data avizării:**

15.03.2022; 08.02.2023; 17.03.2022

#### **Validare documentație:**

Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Dragoș Răducan – Președinte

#### **Data validării sectoriale:**

18.03.2023

#### **Aprobare:**

Autoritatea Națională pentru Calificări

#### **Data aprobării:**

Decizia ANC nr. 151/13.04.2023

Nr. RS - 16/13.04.2023



AUTORITATEA  
NAȚIONALĂ  
PENTRU  
CALIFICĂRI



MINISTERUL MUNCII  
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



**ANEXA nr. 2 la Ordin comun privind aprobarea metodologiei de elaborare, validare, aprobare și gestionare a standardelor ocupaționale**

**STANDARD OCUPAȚIONAL**

**SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII**

**1. Denumirea ocupației și codul COR**

**ADMINISTRATOR PENSIUNE TURISTICĂ**  
**Cod COR 515203**

**2. Denumirea tradusă a ocupației (En):**

**GUEST HOUSE ADMINISTRATOR / GUEST HOUSE MANAGER**

**3. Activități și competențe**

**3.1 Activități specifice ocupației**

- 1. Comunicarea eficientă în cadrul unei pensiuni turistice*
  - utilizează eficient diferitele canale de comunicare
  - preia mesajele/ corespondența pentru clienți și le transmite către aceștia
  - transmite instrucțiunile verbale
  - diseminează comunicările interne
- 2. Lucrul în echipă în pensiunea turistică*
  - colaborează eficient cu personalul din pensiunea turistică
- 3. Gestionarea reclamațiilor clienților*
  - gestionează prompt solicitările, plângerile/reclamațiile clienților
- 4. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice în domeniul turismului*
  - respectă normele de SSM și SU în vigoare
  - asigură aplicarea normelor SSM și SU în vigoare
- 5. Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului*
  - respectă normele de protecție a mediului potrivit reglementărilor în vigoare
  - asigură respectarea normelor de protecție a mediului în cadrul pensiunii turistice
- 6. Monitorizarea aplicării normelor igienico-sanitare specifice activității în pensiunea turistică*
  - monitorizează aplicarea normelor igienico-sanitare de către personalul din subordine
- 7. Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în pensiunea turistică*
  - asigură înregistrarea serviciilor prestate în contul clienților
  - păstrează și arhivează toate actele și documentele utilizate, respectând legislația cu privire la protecția datelor cu caracter personal
  - verifică atent corespondența electronică
  - preia informațiile legate de defecțiuni și urmărește rezolvarea acestora
  - efectuează închiderea zilei hoteliere/ de cazare
- 8. Gestionarea rezervărilor spațiilor de cazare*
  - verifică și înregistrează rezervările ce se pot onora și toate aspectele legate de acestea (modificări, anulări)
  - alocă spațiile de cazare

- stabilește tarifele de cazare pentru diferitele categorii de clienți

*9. Monitorizarea operațiunilor de pregătire a primirii clientului, a celor specifice sosirii (check-in) și plecării acestuia (check-out)*

- monitorizează operațiunile de pregătire a primirii clienților
- verifică situația spațiilor de cazare
- verifică înregistrarea corectă a informațiilor legate de clienții cazați în sistemul de gestiune sau în alte sisteme de evidență a acestora
- monitorizează operațiile de check-out (plecarea clienților)
- solicită feedback din partea clienților

*10. Organizarea activităților de alimentație și servire*

- verifică funcționarea corespunzătoare a tuturor echipamentelor și utilajelor
- organizează activitatea de preparare a preparatelor culinare
- organizează activitatea de servire a preparatelor și băuturilor într-un ambient specific zonei turistice
- asigură respectarea normelor igienico-sanitare specifice bucătăriilor și de siguranța alimentelor
- asigură respectarea preferințelor și necesităților clienților

*11. Verificarea efectuării operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică*

- verifică efectuarea operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică

*12. Gestionarea evidenței operative și financiare a activității unei pensiuni turistice*

- păstrează evidența documentelor interne
- utilizează corect instrumentele și mijloacele de plată
- verifică valabilitatea cărților de credit și a voucherelor prezentate de clienți pentru plata serviciilor
- informează clienții despre cursul valutar utilizat
- încasează contravaloarea serviciilor prestate
- gestionează echipamentele, utilajele și obiectele de inventar
- gestionează stocurile de materii prime, materiale, ustensile și soluții de curățenie
- planifică activitatea de aprovizionare
- negociază prețul și obținerea unor facilități de plată cu furnizorii
- verifică încasările serviciilor prestate către clienți și respectarea termenelor de plată
- gestionează veniturile și cheltuielile
- utilizează softuri specifice activității

*13. Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului*

- identifică nevoile clienților având o atitudine proactivă față de aceștia
- respectă normele de comportament profesional
- asigură respectarea regulilor de conduită a personalului pensiunii
- monitorizează disciplina personalului și comportamentul acestora față de clienți

*14. Promovarea serviciilor proprii pensiunii turistice*

- oferă informații despre serviciile prestate în cadrul pensiunii turistice, posibilitățile de agrement și obiectivele turistice din zonă
- implementează strategiile de vânzări și marketing specifice pensiunii turistice
- promovează imaginea pensiunii turistice
- utilizează tehnici și metode de fidelizare a clienților
- asigură existența unui raport echitabil între calitatea serviciilor și tarifele practicate

### 3.2 Competențe

1. Comunicarea eficientă în cadrul unei pensiuni turistice
2. Lucrul în echipă în pensiunea turistică
3. Gestionarea reclamațiilor clienților
4. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului
5. Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului
6. Monitorizarea aplicării normelor igienico-sanitare specifice activității în pensiunea turistică
7. Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în pensiunea turistică
8. Gestionarea rezervărilor spațiilor de cazare
9. Monitorizarea operațiunilor de pregătire a primirii clientului, a celor specifice sosirii (check-in) și plecării acestuia (check-out)
10. Organizarea activităților de alimentație și servire
11. Verificarea efectuării operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică
12. Gestionarea evidenței operative și financiare a activității unei pensiuni turistice
13. Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului
14. Promovarea serviciilor proprii pensiunii turistice

#### 4. Niveluri de calificare:

- |   |   |
|---|---|
| 4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC)           | 3 |
| 4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF)            | 3 |
| 4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional) | 2 |

#### 5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR;

**Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/ recunoaștere de competente:**

Lucrător pensiune turistică, cod COR 516909

#### 6. Informații suplimentare

Administratorul de Pensiune Turistică se ocupă în principal cu organizarea activității în cadrul pensiunii turistice.

## SECȚIUNEA B - CERINȚE PENTRU EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

### 1. Informații despre programul de educație și formare profesională;

#### 1.1. Cerințe specifice de acces la program;

##### 1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul

##### 1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

###### Niveluri de studii:

- Învățământ primar
- Învățământ gimnazial
- Învățământ general obligatoriu
- Învățământ profesional prin școli profesionale
- Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- Învățământ postliceal
- Învățământ superior cu diplomă de licență
- Învățământ superior cu diplomă de master

##### 1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

##### 1.1.4. Cerințe speciale:

Nu este cazul

### 2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore  din care :

teorie,

practică.

2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional):

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional):.

#### **2.4. Echipamente/ utilaje/ programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice:**

**Pentru pregătirea teoretică:** mese, scaune, tablă și/sau flipchart, videoproiector, calculatoare/ laptopuri, ecran de proiecție, materiale consumabile etc.

**Pentru pregătirea practică** laboratoare de pregătire practică/ pensiuni turistice dotate cu:

*Mobilier pentru spațiile de primire a turiștilor, spațiile de cazare și spațiile de servire*

*Utilaje și echipamente diverse:* vitrina frigorifică, dulapul frigorific, ladă frigorifică / congelator, mașină de gheață, râșnița de cafea, filtre de cafea/ espressoare/ cafetieră, mașina de gătit /aragaz/ plită, friteuza, tigaia, rotisor, ceaine plită electrică sau cu gaze; cuptor cu microunde; aparat de prăjit pâine, mixer, desfăcător pentru conserve, storcător electric pentru citrice, ș.a.

*Ustensile și echipamente:*

- panou (rastel) de chei/cartele acces spații de cazare, calculator/laptop, imprimante, copiator/multifuncțională, imprimante fiscale (case de marcat), POS, software gestiune hotelieră, program facturare, seif, afișaje
- ustensile și vase de gătit
- ustensile și materiale de curățenie (aspirator, lavete, mopuri, găleți, măști, fâșe, perii, bureți, cârpe, materiale și soluții igienico-sanitare, saci menajeri, mănuși menaj ș.a.)
- farfurii, boluri, servicii pentru ceai și cafea, tacâmuri diverse, pahare de diferite tipuri
- platouri, tăvi, coșulețe de pâine, fructiere, cupe de înghețată, frapiere
- obiecte de inventar mărunț (presărători, râșnițe, zaharnițe, oliviere, suport pentru șervețele, suport pentru scobitori, tirbușon, clești)
- vase de flori, suporturi de lumânări, alte obiecte decorative
- pix, bloc-notes/ POS, tableta pentru preluarea comenzilor + softuri de gestiune în restaurație
- telefon fix/ telefon mobil/ walkie-talkie
- echipament de lucru specific

*Inventar moale:* perne mari și mici, lenjerie de pat, prosoape, perdele, draperii, pilote sau pături; fețe de masă, naproane, șervete, prosoape pentru pahare

*Materii prime, auxiliare și materiale*

#### **2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/ preparatori formare:**

Pentru partea teoretică – certificat de Formator, pregătire de specialitate în domeniu; experiență relevantă în domeniu de minimum 2 ani

Pentru partea practică – certificat de Instructor/ preparator formare/Formator; pregătire de specialitate în domeniu; experiență relevantă în domeniu de minimum 2 ani

#### **2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale:**

Evaluatorii de competențe profesionale:

- certificat de Evaluator de competențe profesionale
- pregătire de specialitate în domeniu
- experiență relevantă în domeniu turism, hoteluri, restaurante de minimum 2 ani

### **3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare**

### **a standardului ocupațional:**

#### 3.1. Inițiator/ Autori:

INTERLOG COM SRL

- BĂDĂU ADRIAN BOGDAN– Director adjunct – Liceul Tehnologic „Mihai Viteazu” Vulcan, Colaborator Manager turism – Hotel Rusu SRL;
- VÎRCIU CĂTĂLIN IONUȚ– Colaborator management Turism/ HORECA– SC AQUA NRG VIDRA SRL;
- COJOCĂRESCU SIMONA MARIA Specialist IT – Informatician – Interlog Com SRL;
- COJOCĂRESCU NICOLAE, Inginer specialist managementul calității – Interlog Com SRL;
- HĂRĂGUȘ ADRIANA FLORINA – expert GDPR - Jurist – Interlog Com SRL.

Data elaborării: 10.01.2022 – 07.03.2022; 28.11.2022 – 05.12.2022; 14.03.2023

#### 3.2. Verificare profesională:

- PAȘCA IOANA MARIA– Administrator hotel, pensiune turistică – ECOWOOD PLUS SRL, economist - expert contabil – Contelsoft SRL Brad;
- MARGE MIHAELA– Economist în comerț, turism și servicii – Stanciu Maria Turism II, Formator ocupații HORECA/ Turism.

Data verificării: 07.03.2022; 09.12.2022; 15.03.2023

#### 3.3. Avizare:

Universitatea din Petroșani;

Data avizării: 15.03.2022; 08.02.2023; 17.03.2022

#### 3.4. Validare documentație:

Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Dragoș Răducan – președinte CSTHR

Ruxandra-Maria Andrei- expert sectorial

Data validării: 18.03.2023

#### 3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.151 din data 13.04.2023

**Anexa Nr. 1**  
**la standardul ocupațional**  
**ADMINISTRATOR PENSIUNE TURISTICĂ**  
**Cod COR 515203**

**PLAN DE PREGĂTIRE**

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1.	Comunicarea eficientă în cadrul unei pensiuni turistice	Modul 1: Comunicare profesională	12	24
2.	Lucrul în echipă în pensiunea turistică		8	16
3.	Gestionarea reclamațiilor clienților		12	24
4.	Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului	Modul 2: Norme generale de muncă specifice pensiunii turistice	8	16
5.	Aplică normele de protecție a mediului în domeniul turismului		8	16
6.	Monitorizarea aplicării normelor igienico-sanitare specifice activității în pensiunea turistică		12	24
7.	Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în pensiunea turistică		24	48
8.	Gestionarea rezervărilor spațiilor de cazare	Modul 3: Activitatea de cazare în pensiunile turistice	12	24
9.	Monitorizarea operațiunilor de pregătire a primirii clientului, a celor specifice sosirii (check-in) și plecării acestuia (check-out)		24	48
10.	Organizarea activităților de alimentație și servire	Modul 4: Organizarea activităților de alimentație și servire	24	48
11.	Verificarea efectuării operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică	Modul 5: Activitatea de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică	16	32
12.	Gestionarea evidenței operative și financiare a activității unei pensiuni turistice	Modul 6: Gestionarea evidenței operative și financiare a activității din cadrul unei pensiuni turistice	32	64
13.	Aplicarea noțiunilor de bază	Modul 7: Marketingul pensiunii	24	48



	despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului	turistice		
14.	Promovarea serviciilor proprii pensiunii turistice		24	48
<b>TOTAL ORE</b>			<b>240</b>	<b>480</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>720</b>	

**Anexa Nr. 2**  
**la standardul ocupațional**  
**ADMINISTRATOR PENSIUNE TURISTICĂ**  
**Cod COR 515203**

**PROGRAMA DE PREGĂTIRE**  
**TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ**

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘUR ARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	1. Comunicare profesională	1.1 Comunicarea eficientă în cadrul unei pensiuni turistice	<p><b>1.1.1. Noțiunea de comunicare</b> Definirea noțiunii de comunicare</p> <p><b>1.1.2. Procesul de comunicare</b></p> <p>1.1.2.1. Elemente constitutive</p> <p>1.1.2.2. Factori care influențează comunicarea și bariere în comunicare (blocajul, bruiajul, filtrarea, distorsiunea informației)</p> <p><b>1.1.3. Tipuri de comunicare</b></p> <p>a. Comunicarea verbală</p>	<p>Teorie:</p> <p>Expunerea</p> <p>Dezbaterea</p> <p>Explicația</p> <p>Conversația</p> <p>Problematizarea</p> <p>Discuții în grup</p> <p>Spargerea gheții</p> <p>Practică:</p> <p>- Aplicații practice;</p> <p>- Dezbatere;</p> <p>- Discuții libere în</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator/ laptop</p> <p>Prezentări</p> <p>Power Point</p> <p>Flipchart</p> <p>Filme didactice</p> <p>Resurse web</p>	<p>- Cunoașterea tipurilor de comunicare profesională și a factorilor care o influențează</p> <p>- Comunicarea eficientă cu personalul din pensiunea turistică, întărind spiritul de echipă</p> <p>- Comunicarea eficientă în cadrul pensiunii turistice</p> <p>- Capacitatea de a identifica nevoile</p>	12	24

		<p>(limbajul, vocea, tonul vocii, viteza și ritmul de transmitere)</p> <p>b. Comunicarea non-verbală (expresia feței, zâmbetul, salutul, limbajul corpului, gestică și poziția corpului)</p> <p>c. Comunicarea scrisă: documente scrise, documente redactate</p> <p><b>1.1.4. Comunicarea organizațională</b></p> <p>1.1.4.1. Definierea comunicării organizaționale</p> <p><b>1.1.5. Obiectivele comunicării:</b></p> <p>1.1.5.1 Informarea corectă a clientului/ personalului, - identificarea nemulțumirilor acestora</p> <p>1.1.5.2. Fluxuri comunicaționale</p> <p>1.1.5.3. Canale de comunicare clasice și moderne</p> <p>1.1.5.4. Mijloace de comunicare</p> <p><b>1.1.6. Ascultarea activă</b></p> <p><b>1.1.7. Obținerea și oferirea de feedback</b></p> <p><b>1.1.8. Reguli de</b></p>	<p>grup; Demonstrații</p>	<p>clientului și de a se adapta la cerințele acestuia</p> <p>- Capacitatea de a asculta activ prin manifestarea interesului cu privire la nevoile interlocutorului</p> <p>- Preluarea și transmiterea informațiilor în scopul eficientizării activității din pensiunea turistică și asigurarea satisfacției clientului</p>		
--	--	--	-------------------------------	--	--	--

			<p><b>comunicare la locul de muncă</b></p> <p>a. Reguli de comunicare în relația cu clientul</p> <p>b. Reguli de comunicare în cadrul echipei</p> <p><b>1.1.9. Comunicarea în cadrul unei pensiuni turistice</b></p> <p>a. Comunicarea interdepartamentală</p> <p>- comunicarea pe verticală</p> <p>- comunicarea pe orizontală</p> <p>b. comunicarea intradepartamentală</p>					
	1.2 Lucrul în echipă în pensiunea turistică	<p><b>1.2.1. Echipele și rolul lor în organizațiile moderne</b></p> <p>a. tipuri de echipe</p> <p>b. rolul echipelor în organizații</p> <p>c. roluri individuale în echipă</p> <p><b>1.2.2. Etapele evoluției / dezvoltării echipelor</b></p> <p><b>1.2.3. Comunicarea și colaborarea în echipă</b></p> <p><b>1.2.4. Comunicarea și colaborarea în pensiunea turistică</b></p> <p>- reguli de colaborare în</p>	<p>Teorie:</p> <p>Expunerea</p> <p>Dezbaterea</p> <p>Explicația</p> <p>Conversația</p> <p>Problematizarea</p> <p>Discuția în grup</p> <p>Spargerea gheții</p> <p>Practică:</p> <p>Joc de rol</p> <p>Simulare</p> <p>Studiu de caz</p> <p>Lucru independent</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator/ laptop</p> <p>Prezentări</p> <p>Power Point</p> <p>Flipchart</p> <p>Filme didactice</p> <p>Resurse web</p> <p>Fișe studiu de caz</p> <p>Fișe de lucru</p> <p>Scenarii de simulare</p> <p>Scenariu joc de rol</p> <p>Flipchart</p>	<p>- Cunoașterea componenței și obiectivelor echipei</p> <p>- Cunoașterea limitelor de competență și a responsabilităților proprii în cadrul echipei</p> <p>- Capacitatea de a colabora cu colegii</p>	8	16	

			pensiunea turistică	și/sau în grupuri mici				
		1.3. Gestionarea reclamațiilor clienților	<b>1.3.1. Reguli privind recepționarea reclamațiilor clienților</b> - Primirea reclamațiilor - Reacții la reclamații - Ascultarea cu răbdare și empatie a nemulțumirii turistului - Clarificarea conținutului reclamației <b>1.3.2. Stabilirea ariei de competență pentru soluționarea reclamației</b> <b>1.3.3. Raportarea reclamațiilor</b> <b>1.3.4. Informarea clientului privind modul de rezolvare a reclamației</b> <b>1.3.5. Monitorizarea feedback -ului negativ primit prin intermediul mijloacelor on line: platformă de rezervări, site -ul pensiunii turistice, rețele de socializare</b>	Teorie: Expunerea Dezbaterea Explicația Conversația Problematizarea Discuția în grup Spargerea gheții Practică: Joc de rol Simulare Studiu de caz Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart	- Cunoașterea regulilor privind recepționarea reclamațiilor - Capacitatea de a identifica cu promptitudine conținutul reclamației - Capacitatea de a se implica și rezolva nemulțumirile clienților - Capacitatea de a raporta corect reclamațiile - Cunoașterea mijloacelor de urmărire a feedback -ului transmis prin rețelele on line de comunicare	12	24
2.	Norme generale de muncă specifice	2.1. Norme de securitate și sănătate în muncă	<b>2.1.1. Legislați a specifică privind securitatea și sănătatea</b>	Teorie: Expunerea Dezbaterea	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop	- Cunoașterea regulilor specifice privind securitatea și sănătatea la	8	16

pensiunii turistice	și reglementări în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului	<p><b>la locul de muncă</b></p> <p>- Reguli de siguranță și sănătate în muncă: respectarea modului de utilizare a echipamentelor de lucru, utilizarea mijloacelor de protecție, igiena dotărilor utilizate</p> <p>- Reguli de igienă personală: igiena corporală, ținuta vestimentară, controlul stării de sănătate</p> <p><b>2.1.2. Factori de risc la locul de muncă:</b> proprii executantului, proprii sarcinii de muncă, proprii mediului de muncă, proprii mijloacelor de muncă</p> <p><b>2.1.3. Consecințe ale nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă:</b> accidente profesionale, îmbolnăviri profesionale</p> <p><b>2.1.4. Reguli de bază în acordarea primului ajutor în caz de accidente</b></p>	<p>Explicația</p> <p>Conversația</p> <p>Problematizarea</p> <p>Discuții în grup</p> <p>Spargerea gheții</p> <p>Practică:</p> <p>Demonstrație</p> <p>Joc de rol</p> <p>Simulare</p> <p>Studiu de caz</p> <p>Aplicații practice</p>	<p>Prezentări</p> <p>Power Point</p> <p>Flipchart</p> <p>Filme didactice</p> <p>Resurse web</p> <p>Fișe studiu de caz</p> <p>Fișe de lucru</p> <p>Scenarii de simulare</p> <p>Scenariu joc de rol</p> <p>Flipchart</p> <p>Echipamente de protecție</p> <p>Echipamente de stingere a incendiilor</p>	<p>locul de muncă și a situațiilor de urgență</p> <p>- Cunoașterea factorilor de risc la locul de muncă</p> <p>- Cunoașterea consecințelor în cazul nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă</p> <p>- Cunoașterea regulilor privind acordarea primului ajutor în caz de accident</p> <p>- Respectarea prevederilor legale referitoare la situațiile de urgență conform procedurilor interne specifice;</p>		
	2.2. Norme de protecție a mediului în	<p><b>2.2.1. Legislația specifică de protecția mediului</b></p>	<p>Teorie:</p> <p>Expunerea</p> <p>Dezbaterea</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator/ laptop</p>	<p>- Cunoașterea regulilor pentru protecția și conservarea mediului</p>	8	16

		domeniul turismului	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reguli privind protecția și conservarea mediului</li> <li>- Tipuri de surse de poluare: fizică, chimică, radioactivă și biologică</li> <li>- Proceduri de urgență și evacuare în caz de poluare</li> <li>- Eliminarea deșeurilor în conformitate cu legislația,</li> <li>- Proceduri și norme de prevenire a risipei alimentare și a deșeurilor alimentare</li> </ul> <p><b>2.2.2. Aplicarea unor criterii ecologice pentru unitățile de cazare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- economie de energie</li> <li>- economie de apă</li> <li>- selectarea deșeurilor</li> <li>- informații și recomandări pentru oaspeți</li> <li>- informații despre ecoetichetă</li> </ul>	<p>Explicația Conversația Problematizarea Discuții în grup Spargerea gheții</p> <p>Practică: Demonstrație Simulare Studiu de caz Aplicații practice</p>	<p>Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web</p> <p>Check-list reguli hoteliere privind protecția mediului Chestionare Materiale de informare</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoașterea tipurilor de surse de poluare</li> <li>- Cunoașterea procedurilor de urgență și evacuare în caz de poluare</li> <li>- Identificarea și respectarea circuitul deșeurilor în pensiunea turistică</li> <li>- Cunoașterea criteriilor ecologice pentru unitățile de cazare</li> <li>- Cunoașterea modului de prevenire și combatere risipei alimentare și a deșeurilor alimentare</li> </ul>		
		2.3 Monitorizarea aplicării normelor igienico – sanitare specifice activității în pensiunea turistică	<p><b>2.3.1 Regurile de igienă personală impuse în pensiunile turistice:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reguli de igienă</li> <li>- controlul stării de sănătate</li> <li>- igiena corporală</li> <li>- starea generală de sănătate</li> </ul>	<p>Teorie: Expunerea Dezbaterea Explicația Conversația Problematizarea Discuții în grup Spargerea</p>	<p>Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoașterea regulilor și normelor de igienă</li> <li>- Cunoașterea regulilor privind igiena personală și a locului de muncă</li> <li>- Capacitatea de a</li> </ul>	12	24

		<p>- igiena echipamentului special de lucru</p> <p>- materiale de întreținere a igienei: materiale igienico-sanitare; produse cosmetice</p> <p><b>2.3.2 Boli profesionale:</b></p> <p>- boli ale căilor respiratorii</p> <p>- boli ale pielii</p> <p>- alte boli contagioase</p> <p><b>2.3.4 Echipamente de protecție și de lucru specifice</b></p> <p><b>2.3.5 Igiena locului de muncă</b></p> <p><b>2.3.6. Monitorizarea aplicării normelor igienico – sanitare specifice activității în pensiunea turistică</b></p>	<p><b>gheții</b></p> <p>Practică:</p> <p>Demonstrație</p> <p>Joc de rol</p> <p>Simulare</p> <p>Studiu de caz</p> <p>Lucru independent și/sau în grupuri mici</p> <p>Aplicații practice</p>	<p>Fișe studiu de caz</p> <p>Fișe de lucru</p> <p>Scenarii simulare</p> <p>Scenariu joc de rol</p> <p>Flipchart</p> <p>Materiale și echipamente tehnice pentru curățenie și întreținere</p>	<p>monitoriza aplicarea normelor igienico – sanitare specifice activității în pensiunea turistică</p>		
	<p>2.4 Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în pensiunea turistică</p>	<p><b>2.4.1 Cunoașterea și utilizarea terminologiei specifice</b></p> <p>- Termeni utilizați cu referire la echipamente și dotări</p> <p><b>2.4.2 Echipamente și dotări din cadrul pensiunii turistice</b></p>	<p>Teorie:</p> <p>Expunerea</p> <p>Dezbaterea</p> <p>Explicația</p> <p>Conversația</p> <p>Problematizarea</p> <p>Discuții în grup</p> <p>Spargerea</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator/ laptop</p> <p>Prezentări</p> <p>Power Point</p> <p>Flipchart</p> <p>Filme didactice</p> <p>Resurse web</p>	<p><b>- Cunoașterea și utilizarea terminologiei specifice</b></p> <p>- Cunoașterea echipamentelor și dotărilor din pensiunile turistice</p> <p>- Cunoașterea modului de organizare a unei</p>	24	48



			<p><b>2.4.3. Structura organizatorică a unei pensiuni turistice</b> - Atribuții și responsabilități specifice personalului din cadrul pensiunii</p> <p><b>2.4.4 Înregistrarea serviciilor prestate în contul clienților</b></p> <p><b>2.4.5. Păstrarea și arhivarea documentelor utilizate în format digital sau fizic</b> - Respectarea legislației cu privire la protecția datelor cu caracter personal - Verificarea atentă a corespondenței electronice și gestionarea informațiilor primite</p> <p><b>2.4.6 Preluarea informațiilor legate de defecțiuni și urmărirea rezolvării acestora</b></p> <p><b>2.4.7. Închiderea zilei de cazare</b></p>	<p>gheții</p> <p>Practică: Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz Observare sistematică Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice</p>		<p>pensiuni turistice</p> <p>- Cunoașterea modului de înregistrare a serviciilor prestate - Cunoașterea modului de păstrare și arhivare a documentelor - Cunoașterea legislației cu privire la protecția datelor cu caracter personal - Capacitatea de a urmări remedierea defecțiunilor - Cunoașterea operațiilor de închidere a zilei de cazare</p>		
3.	Activitatea de cazare în pensiunile turistice	3.1 Gestionarea rezervărilor spațiilor de cazare	<p><b>3.1.1. Tipologia rezervărilor</b> - rezervare telefonică - rezervare scrisă - rezervare online</p>	<p>Teorie: Expunerea Dezbaterea Explicația Conversația</p>	<p>Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point</p>	<p>- Cunoașterea tipurilor de rezervări specifice unei pensiuni turistice - Cunoașterea</p>	12	24

		<p>(sisteme de rezervări, prin intermediul site -ului pensiuni turistice ș.a.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rezervare direct la recepție</li> </ul> <p><b>3.1.2. Incidente în activitatea de rezervare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- suparezervare</li> <li>- anulare</li> <li>- modificări</li> <li>- neprezentare</li> </ul> <p><b>3.1.3. Procedura de rezervare</b></p> <p>3.1.3.1. Etape specifice în procedura de rezervare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cererea (comanda de rezervare)</li> <li>- verificarea disponibilității</li> <li>- negocierea (oferirea de alternative)</li> <li>- acceptarea sau refuzul rezervării</li> <li>- confirmarea rezervării</li> <li>- înregistrarea rezervării.</li> </ul> <p>3.1.3.2. Documente specifice pentru operațiunile de rezervare</p> <p>3.1.3.3. Gestionarea electronică a rezervărilor</p>	<p>Problematizarea Discuții în grup Spargerea gheții</p> <p>Practică Demonstrație Simulare Studiu de caz Aplicații practice Observare sistematică</p>	<p>Flipchart Filme didactice Resurse web</p> <p>Sistem de gestiune hotelieră Documente specifice Desk de recepție Felicitări, scrisori de mulțumire,</p>	<p>incidentelor în activitatea de rezervare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitatea de a parcurge corect etapele procesului de rezervare</li> <li>- Utilizarea corectă a documentelor specifice pentru operațiunile de rezervare</li> <li>- Capacitatea de a gestiona rezervările</li> </ul>		
	3.2 Monitorizarea operațiunilor de pregătire a	<p><b>3.2.1. Tipuri de clienți</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- clienți individuali fără rezervare</li> </ul>	<p>Teorie: Expunerea Dezbaterea</p>	<p>Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoașterea tipurilor de clienți și adaptarea la cerințele acestora</li> </ul>	24	48

		<p>primirii clientului, a celor specifice sosirii (check-in) și plecării acestuia (check-out)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- clienți individuali cu rezervare</li> <li>- grupuri</li> <li>- VIP uri și clienții casei</li> </ul> <p><b>3.2.2. Etape specifice în pregătirea primirii clienților</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregătirea primirii clienților (verificarea rezervărilor și a cerințelor speciale, alocarea spațiilor de cazare, transmiterea cerințelor speciale)</li> <li>- Particularizarea primirii pe segmente de clientelă (grupuri și clienți individuali)</li> </ul> <p><b>3.2.3. Operațiuni specifice la sosirea clientului (check-in) - Întâmpinarea clienților (adresarea formulelor de salut către client, modul de adresare către client, zâmbetul profesional)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primirea clienților individuali fără rezervare (walk-in), individuali cu rezervare (garantată și negarantată) , grupuri VIP și clienții casei</li> <li>- Cazarea și alocarea spațiilor de cazare pe</li> </ul>	<p>Explicația Conversația Problematizarea Discuții în grup Spargerea gheții</p> <p>Practică Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz Observare sistematică Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice</p>	<p>Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web</p> <p>Sistem de gestiune hotelieră Laptop/ calculator Documente specifice Desk de recepție Scenariu joc de rol</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoașterea și monitorizarea procedurilor de pregătire a primirii clienților specifice diferitelor tipuri de clienți</li> <li>- Cunoașterea și monitorizarea operațiunilor de check-in</li> <li>- Rezolvarea eventualelor nedisponibilități a locurilor de cazare în acord cu politica pensiunii;</li> <li>- Cunoașterea etapelor specifice la plecarea clienților</li> <li>- Cunoașterea procedurilor în cazul plecărilor târzii și a celor anticipate</li> </ul>		
--	--	---	---	--	---	---	--	--

			<p>tipuri de clienți</p> <p><b>3.2.4. Operațiuni specifice la plecarea clientului (check-out)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificarea spațiului de cazare</li> <li>- Verificarea consumurilor înregistrate în contul clientului</li> <li>- Stabilirea modalității de plată</li> <li>- Încasarea contravalorii serviciilor prestate</li> <li>- Emiterea documentelor de plată</li> <li>- Închiderea contului clientului</li> <li>- Predarea cheii/cartei de acces</li> <li>- Preluarea feedbackului</li> <li>- Proceduri în cazul plecărilor târzii și în cazul plecărilor înainte de finalizarea sejurului (anticipate)</li> </ul>					
4.	Organizarea activităților de alimentație și servire	4.1 Organizarea activităților de alimentație și servire	<p><b>4.1.1 Verificarea funcționării corespunzătoare a tuturor echipamentelor și instalațiilor</b></p> <p><b>4.1.2 Organizarea și supravegherea activității de preparare</b></p>	Teorie: Expunerea Dezbaterea Explicația Conversația Problematizarea Discuția în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	- Capacitatea de a verifica funcționarea corespunzătoare a tuturor echipamentelor și instalațiilor  - Capacitatea de a organiza serviciile de	24	48

			<p><b>a produselor culinare</b></p> <p><b>4.1.3 Organizarea activității de servire a preparatelor și băuturilor într-un ambient specific zonei turistice</b></p> <p>- Organizarea servirii produselor alimentare în conformitate cu normele de igienă și calitate.</p> <p>- Asigurarea respectării preferințelor și necesităților clienților</p>	<p>Spargerea gheții</p> <p>Practică</p> <p>Joc de rol</p> <p>Simulare</p> <p>Studiu de caz</p> <p>Aplicații practice</p>	<p>Fișe studiu de caz</p> <p>Fișe de lucru</p> <p>Scenarii de simulare</p> <p>Scenariu joc de rol</p> <p>Flipchart</p> <p>Echipe specifice</p> <p>Documente specifice</p>	<p>alimentație și servire a mesei;</p> <p>- Capacitatea de a organiza activitatea de servire a preparatelor și băuturilor într-o pensiune turistică</p>		
5.	Activitatea de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică	5.1 Verificarea efectuării operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică	<p><b>5.1.1. Ordinea efectuării curățeniei în spațiile de cazare</b></p> <p>a. spații de cazare libere</p> <p>b. spații de cazare eliberate/eliberabile</p> <p>c. spații de cazare ocupate</p> <p><b>5.1.2. Reguli referitoare la intrarea în spațiul de cazare:</b></p> <p>- verificarea statusului spațiului de cazare</p> <p>- bătaia în ușă</p> <p>- enunțarea identității (camerista sau housekeeping)</p> <p>- diferite situații legate de intrarea în spațiul în care</p>	<p>Teorie:</p> <p>Expunerea</p> <p>Dezbaterea</p> <p>Explicația</p> <p>Conversația</p> <p>Problematizarea</p> <p>Discuții în grup</p> <p>Spargerea gheții</p> <p>Practică</p> <p>Joc de rol</p> <p>Simulare</p> <p>Studiu de caz</p> <p>Aplicații practice</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator/ laptop</p> <p>Prezentări</p> <p>Power Point</p> <p>Flipchart</p> <p>Filme didactice</p> <p>Resurse web</p> <p>Fișe studiu de caz</p> <p>Fișe de lucru</p> <p>Scenarii de simulare</p> <p>Scenariu joc de rol</p> <p>Flipchart</p> <p>Echipe specifice</p> <p>Documente specifice</p>	<p>Cunoașterea ordinii de efectuare a curățeniei spațiilor de cazare în funcție de statusul acestora</p> <p>Cunoașterea regulilor referitoare la intrarea în spațiul de cazare</p> <p>Cunoașterea modului de efectuare a operațiilor de curățenie, întreținere, igienizare și amenajare a spațiilor de cazare</p> <p>Cunoașterea prevederilor legale privind</p>	16	32

			<p>se află clientul</p> <p><b>5.1.3. Asigurarea igienei, curăteniei, securității și funcționalității spațiilor de cazare:</b></p> <p>➤ <i>Curățenia spațiului de cazare liber:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- operațiuni de întreținere</li> <li>- verificarea funcționalității dotărilor</li> </ul> <p>➤ <i>Curățenia, întreținerea și amenajarea spațiului de cazare eliberat/ocupat</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronologia operațiunilor: preliminară, de curățenie în balcon, cameră, aranjarea patului, curățenie în baie</li> <li>- Dotarea camerelor cu lenjerie, produse cosmetice și de igienă</li> <li>- Reguli de igienă, de securitate și protecție aferente</li> <li>- Aranjarea camerei: aranjarea patului, ordonarea obiectelor personale ale clientului ș.a.</li> </ul>			<p>schimbarea lenjeriei</p> <p>Cunoașterea tehnicilor de curățenie și întreținere a diferitelor tipuri de suprafețe</p> <p>Capacitatea de a verifica efectuarea operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Reguli de manipulare a obiectelor personale ale clienților pentru spațiile de cazare ocupate</li><li>- Rezolvarea cerințelor speciale (paturi suplimentare, perne)</li><li>- Păstrarea obiectelor uitate sau pierdute de clienți</li></ul> <p><b>5.1.4. Tehnica efectuării lucrărilor de curățenie și întreținere</b></p> <p><i>5.1.4.1. Efectuarea de servicii de curățenie în toalete și băi</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Selectarea materialelor necesare curățeniei</li><li>- Curățarea obiectelor sanitare și a pardoselilor</li><li>- Înlocuirea și completarea consumabilelor de toaletă</li><li>- Verificarea și raportarea stării de funcționare a instalațiilor sanitare</li></ul> <p><i>5.1.4.2. Efectuarea curățeniei mobilierului și a obiectelor auxiliare</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- pregătirea suprafeței de curățare îndepărtând obiectele mici din inventarul camerei;</li><li>- alegerea corectă a</li></ul>					
--	--	---	--	--	--	--	--

			<p>materialelor și echipamentelor de curățat corespunzătoare tipului de suprafață</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- utilizarea corectă și în siguranță a echipamentului de curățare conform instrucțiunilor de folosire</li></ul> <p><i>5.1.4.3. Curățarea pardoselilor, mochetelor și a covoarelor</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- pregătirea suprafețelor de curățat în condiții de siguranță</li><li>- curățarea mochetelor și a covoarelor cu echipamente și materiale specifice</li></ul> <p><i>5.1.4.4. Verificarea și raportarea stării mobilierului, dotărilor și instalațiilor sanitare</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- verificarea cu atenție a stării mobilierului, dotărilor și instalațiilor sanitare</li><li>- raportarea defecțiunilor</li><li>- urmărirea remedierii în timp util</li><li>- efectuarea curățeniei după efectuarea reparațiilor</li></ul>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--



			<b>5.1.5 Verificarea curățeniei în cadrul pensiunii</b>					
6.	Gestionarea evidenței operative și financiare a activității din cadrul unei pensiuni turistice	6.1 Gestionarea evidenței operative și financiare a activității unei pensiuni turistice	<p><b>6.1.1. Tipuri de servicii în pensiunea turistică</b> (servicii de cazare, de masă, servicii suplimentare cu plată sau gratuite)</p> <p><b>6.1.2. Tipuri de tarife:</b> -tarife în funcție de serviciul sau de pachetul de servicii oferite: numai cazare, cazare cu mic dejun inclus, demipensiune, pensiune completă, all inclusiv, pachete turistice (cazare, masă și alte servicii) -tarife serviciile suplimentare cu plată -taxe: taxa hotelieră, taxă promovare, ș.a.</p> <p><b>6.1.3. Documente operative specifice și circuitul acestora:</b> -proces-verbal/bon păstrare valori -raport mesaje -diagrama spațiilor de cazare -rapoarte housekeeping (status spații de cazare,</p>	<p>Teorie: Expunerea Dezbaterea Explicația Conversația Problematizarea Discuții în grup Spargerea gheții</p> <p>Practică Joc de rol Simulare Studiu de caz Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice</p>	<p>Suport de curs Videoprojector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web</p> <p>Sistem de gestiune hotelieră Laptop/ calculator Imprimantă fiscală Documente specifice Specimene instrumente de plată Scenariu joc de rol</p>	<p>Cunoașterea tipurilor de servicii în pensiunea turistică</p> <p>Cunoașterea tipurilor de tarife aplicate în funcție de serviciul oferit</p> <p>Cunoașterea documentelor utilizate în recepția unității de cazare și a modului de utilizare al acestora</p> <p>Cunoașterea funcțiilor sistemelor de gestiune și evidență hotelieră</p> <p>Cunoașterea mijloacelor și formelor de plată în turism</p> <p>- Cunoașterea tipurilor de gestiune - Cunoașterea modului de gestionare a echipamentelor, utilajelor și obiectelor de inventar</p> <p>- Cunoașterea modului de gestionare a stocurilor de</p>	32	64

		<p>solicitări speciale)          -registru defecțiuni          -fișe de înregistrare clienți          -registru obiecte uitate          -listă sosiri, listă plecări,          listă șederi          - rapoarte privind          încasările și veniturile          - rapoarte privind gradul          de ocupare, ș.a.</p> <p><b>6.1.4. Sisteme de gestiune          și evidență</b>          -Tipologia sistemelor de          gestiune hotelieră          - <i>Tipuri de evidențe:</i>          situația rezervărilor, lista          de sosiri, lista de plecări,          istoricul clienților,          informații client, fișa cont          client, diagrama grupului,          raport de gestiune, nota de          plată, rapoarte pe tip de          clienți</p> <p><b>6.1.5. Modalități de          încasare a contravalorii          serviciilor prestate</b>          (numerar, card, virament,          vouchere, BOT, vouchere          de vacanță)</p> <p><b>6.1.6. Încasarea          contravalorii serviciilor          prestate:</b>          - termene de plată          - forme și mijloace de          plată</p>			<p>materii prime, materiale,          ustensile și soluții de          curățenie</p> <p>- Capacitatea de a          planifica activitatea de          aprovizionare</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- documente de plată</li> <li>- verificarea încasărilor serviciilor prestate către clienți și respectarea termenelor de plată</li> </ul> <p><b>6.1.7. Gestionarea echipamentelor și obiectelor de inventar</b></p> <p><b>6.1.8 Gestionarea stocurilor și planificarea activității de aprovizionare</b></p> <p><b>6.1.9 Gestionarea veniturilor și cheltuielilor</b></p>					
7.	Marketingul pensiunii turistice	7.1 Noțiuni de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului	<p><b>7.1.1 Comportament profesional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principii de etică și deontologie profesională</li> <li>- Norme de comportament</li> <li>- Respectarea confidențialității informațiilor</li> <li>- Respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal</li> </ul> <p><b>7.1.2. Segmente de clientelă:</b> Caracteristicile clientelei în raport de vârstă, sex, obiceiuri de călătorie, motivația deplasării, durata sejurului</p>	<p>Teorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expunerea</li> <li>Dezbaterea</li> <li>Explicația</li> <li>Conversația</li> <li>Problematizarea</li> <li>Discuția în grup</li> <li>Spargerea gheții</li> </ul> <p>Practică</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrație</li> <li>Joc de rol</li> <li>Simulare</li> <li>Studiu de caz</li> </ul>	<p>Suport de curs</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator/ laptop</p> <p>Prezentări</p> <p>Power Point</p> <p>Flipchart</p> <p>Filme didactice</p> <p>Resurse web</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoașterea normelor de comportament profesional</li> <li>- Înțelegerea cadrului legislativ privind protecția datelor cu caracter personal</li> <li>- Identificarea tipurilor și segmentelor de clientelă, precum și particularitățile specifice acestora</li> <li>- Cunoașterea și respectarea regulilor privind conduită profesională</li> </ul>	24	48

		<p><b>7.1.3. Tipuri de clienți</b>  - clienții de vacanță (turiști)  - clienții de afaceri  - alte tipuri de clienți (tratament, studii, eveniment, tranzit, manifestări sportive, etc.)</p> <p><b>7.1.4. Reguli privind comportamentul profesional</b>  - uniformă, ținută, tonalitatea vocii, zâmbetul profesional</p>					
	7.2 Promovarea serviciilor proprii pensiunii turistice	<p><b>7.2.1. Tehnici de promovare specifice pensiunii turistice:</b>  - pliant/lista informațiilor despre pensiunea turistică (amplasare, istoric, arhitectură, construcții, servicii, capacitate de cazare, amplasamentul/poziția și dotarea spațiilor de cazare)  - adoptarea comportamentului profesional  - utilizarea tehnicilor de comunicare adecvate  - tehnici uzuale de promovare</p>	<p><b>Teorie:</b>  Expunerea  Dezbaterea  Explicația  Conversația  Problematizarea  Discuția în grup  Spargerea gheții</p> <p><b>Practică:</b>  Demonstrație  Joc de rol  Simulare  Studiu de caz  Observare sistematică  Lucru independent</p>	<p>Suport de curs  Videoproiector  Calculator/ laptop  Prezentări  Power Point  Flipchart  Filme didactice  Resurse web</p> <p>Documente specifice  Desk de recepție  Scenarii joc de rol  Materiale promovare ale pensiunii turistice</p>	<p>- Cunoașterea tehnicilor de promovare a serviciilor pensiunii turistice</p> <p>- Utilizarea tehnicilor de promovare a serviciilor pensiunii turistice, în funcție de tipul de client și nevoile acestuia</p> <p>- Cunoașterea etapelor specifice în procesul de fidelizare a clientului</p> <p>- Aplicarea metodelor adecvate pentru fidelizarea clientului</p>	24	48

			<p>- tehnici de promovare/vânzare a tuturor serviciilor disponibile în cadrul pensiunii turistice în timpul interacțiunii cu clientul</p> <p><b>7.2.2. Fidelizarea clientului</b></p> <p>7.2.2.1. Etape specifice în procesul de fidelizare:</p> <p>- ierarhizarea clienților, lista clienților VIP și a clienților casei, fișierul clienților</p> <p>7.2.2.2. Metode folosite pentru fidelizarea clienților</p>	și/sau în grupuri mici Aplicații practice				
<b>TOTAL ORE</b>							<b>240</b>	<b>480</b>
<b>TOTAL ORE</b>							<b>720</b>	