



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

Standard ocupațional

LUCRĂTOR PENSIUNE TURISTICĂ COD COR 516909

**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
Marge Mihaela

Data elaborării:

05.09.2022 – 26.10.2022;
05.12.2022; 04.02.2023

Verificare profesională:

Huszar Otilia,
Ilea Ciprian

Data verificării:

31.10.2022; 09.12.2022;
07.02.2023; 15.03.2023

Avizare:

Liceul Tehnologic „Mihai Viteazu” Vulcan

Data avizării:

02.11.2022; 17.03.2023

Validare documentație:

Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante
Dragoș Răducan – Președinte

Data validării sectoriale:

21.03.2023

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 150/13.04.2023

Nr. RS - 15/13.04.2023



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 PIEȚEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

**LUCRĂTOR PENSIUNE TURISTICĂ
COD COR 516909**

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

TOURIST GUESTHOUSE WORKER

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. Aplicarea normelor igienico-sanitare specifice activității în pensiunea turistică*
 - igienizează spațiile de lucru
 - utilizează echipamentele de protecție igienico-sanitară
 - menține igiena și sănătatea personală
- 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. Efectuarea operațiunilor de pregătire a pensiunii pentru primirea clienților și a celor specifice sosirii acestora (check-in)*
 - efectuează operațiunile de pregătire a primirii clienților

- verifică situația spațiilor de cazare
- primește și cazează clienții (efectuează operațiunile de check-in)
- prezintă pensiunea și serviciile specifice
- informează clienții despre formele, mijloacele și instrumentele de plată acceptate

9. Efectuarea operațiunilor legate de plecarea clienților (check-out)

- verifică situația contului clienților
- încasează contravaloarea serviciilor prestate
- solicită feedback din partea clienților
- însoțește clienții la plecarea acestora
- oferă ajutor la transportul bagajelor

10. Pregătirea și servirea preparatelor și a băuturilor

- realizează toate tipurile de mise-en-place în funcție de tipul de masă pe care îl pregătește (mic dejun, prânz, cină, masă festivă, ș.a.)
- pregătește preparatele pentru mic dejun, salatele și gustările
- cunoaște conținutul meniului de preparate culinare și băuturi
- prezintă și servește preparatele și băuturile
- aplică regulile de manipulare și transport a obiectelor de inventar necesare la servirea preparatelor culinare
- respectă ordinea servirii preparatelor culinare
- aplică regulile de servire a băuturilor
- aplică tehnicile de debarasare a obiectelor de inventar folosite la servirea preparatelor culinare
- asigură respectarea preferințelor și necesităților clienților

11. Efectuarea operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică

- efectuează operațiile de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică
- efectuează curățenia și pregătește toate spațiile de cazare ocupate
- verifică, aerisește și întreține curățenia în spațiile libere de cazare
- schimbă lenjeria la termenele precizate în legislație, conform categoriei de încadrare și a standardelor unității de cazare
- utilizează adecvat, depozitează și păstrează în bune condiții toate echipamentele, rezervele de obiecte de igienă personală, materialele și soluțiile igienico-sanitare

12. 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

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. Aplicarea normelor igienico-sanitare specifice activității în pensiunea turistică;
7. Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în pensiunea turistică;
8. Efectuarea operațiunilor de pregătire a pensiunii pentru primirea clienților și a celor specifice sosirii acestora (check-in);
9. Efectuarea operațiunilor legate de plecarea clienților (check-out);
10. Pregătirea și servirea preparatelor și a băuturilor;
11. Efectuarea operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică;
12. Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului.

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:

515203 – Administrator pensiune turistică

6. Informații suplimentare

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

Lucrătorul pensiune turistică se ocupă în principal cu pregătirea pensiunii pentru primirea clienților, primirea clienților, pregătirea și servirea preparatelor și băuturilor, asigurarea securității clienților și a bunurilor acestora, asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor clienților, efectuarea curățeniei, întreținerii și amenajării spațiilor din pensiunea, efectuarea operațiunilor legate de plecarea clienților.

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

☐
☐
X
☐
☐
☐
☐
☐
☐

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu e cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Aviz medical: Apt din punct de vedere medical pentru practicarea ocupației Lucrător pensiune turistică

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, ceaune 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, măști, 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 minim 2 ani

Pentru partea practică – certificat de Instructor/ preparator formare/Formator; pregătire de specialitate în domeniu; experiență relevantă în domeniu de minim 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 minim 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– Economist in comert, turism și servicii,profesor / lector ocupații din industria alimentara și HORECA
- MARGE MIHAELA– Economist in comert, turism si servicii, lector ocupatii din HORECA

Data elaborării: 05.09.2022-26.10.2022; 05.12.2022; 04.02.2023

3.2. Verificare profesională:

- HUSZAR OTILIA– profesor/ lector ocupatii din HORECA
- ILEA CIPRIAN– profesor/ lector ocupatii din HORECA

Data verificării: 31.10.22; 09.12.2022; 07.02.2023; 15.03.2023

3.3. Avizare:

Liceul Tehnologic „Mihai Viteazu” Vulcan

Data avizării: 02.11.2022; 17.03.2023

3.4. Validare documentație:

Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Dragoș Răducan – președinte CSTHR

Daniela Stănciulescu - expert sectorial

Data validării: 21.03.2023

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.150 din data 13.04.2023

Anexa Nr. 1
La standardul ocupațional
LUCRĂTOR PENSIUNE TURISTICĂ
Cod COR 516909

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		12	24
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 activităților din turism	12	24
5.	Aplicarea normele de protecție a mediului în domeniul turismului		12	24
6.	Aplicarea normelor igienico-sanitare specifice activității în pensiunea turistică		12	24
7.	Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în pensiunea turistică	Modul 3: Tehnica activităților specifice în pensiunea turistică	24	48
8.	Efectuarea operațiunilor de pregătire a pensiunii pentru primirea clienților și a celor specifice sosirii acestora(check-in)		24	48
9.	Efectuarea operațiunilor legate de plecarea clienților (check-out)		24	48
10.	Pregătirea și servirea preparatelor și a băuturilor		32	64
11.	Efectuarea operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică		32	64
12.	Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului	Modul 4: Comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului	32	64
TOTAL ORE			240	480
TOTAL GENERAL			720	

Anexa Nr. 2
la standardul ocupațional
LUCRĂTOR PENSIUNE TURISTICĂ
Cod COR 516909

PROGRAMA DE PREGĂTIRE
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	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	1.1.1. Noțiunea de comunicare Definirea noțiunii de comunicare 1.1.2. Procesul de comunicare 1.1.2.1. Elemente constitutive 1.1.2.2. Factori care influențează comunicarea și bariere în comunicare (blocajul, bruiajul, filtrarea, distorsiunea informației) 1.1.3. Tipuri de	Teorie: Expunerea Dezbateră Discuții în grup Practică: Aplicații practice; Discuții libere în grup; Demonstrații	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	- Cunoașterea tipurilor de comunicare profesională și a factorilor care o influențează - Comunicarea eficientă cu superiorii și colegii, întărind spiritul de echipă - Comunicarea eficientă în cadrul unității de cazare - Capacitatea de a identifica nevoile clientului și de a se adapta la cerințele acestuia	12	24

			comunicare a. Comunicarea verbală (limbajul, vocea, tonul vocii, viteza și ritmul de transmitere) b. Comunicarea non-verbală (expresia feței, zâmbetul, salutul, limbajul corpului, gestică și poziția corpului) c. Comunicarea scrisă: documente scrise, documente redactate d. Comunicare prin intermediul mijloacelor electronice 1.1.4. Comunicarea organizațională 1.1.4.1. Definirea comunicării organizaționale 1.1.5. Obiectivele comunicării: 1.1.5.1 Informarea corectă a clientului/ personalului, - identificarea nemulțumirilor acestora 1.1.5.2. Fluxuri comunicaționale 1.1.5.3. Canale de comunicare clasice și moderne 1.1.5.4. Mijloace de			- Capacitatea de a asculta activ prin manifestarea interesului cu privire la nevoile interlocutorului - Aplicarea tehnicilor de comunicare prin intermediul mijloacelor electronice: mail, internet, platforme de socializare - Preluarea și transmiterea informațiilor în scopul eficientizării activității din unitatea de cazare și asigurarea satisfacției clientului		
--	--	--	---	--	--	--	--	--

			comunicare 1.1.6. Ascultarea activă 1.1.7. Obținerea și oferirea de feedback 1.1.8. Reguli de comunicare la locul de muncă a. Reguli de comunicare în relația cu clientul b. Reguli de comunicare în cadrul echipei					
		1.2 Lucrul în echipă în pensiunea turistică	1.2.1. Echipele și rolul lor în organizațiile moderne a. tipuri de echipe b. rolul echipelor în organizații c. roluri individuale în echipă 1.2.2. Etapele evoluției / dezvoltării echipelor 1.2.3. Comunicarea și colaborarea în echipă	Teorie: Expunerea Dezbaterea Discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea componenței și obiectivelor echipei Cunoașterea limitelor de competență și a responsabilităților proprii în cadrul echipei Capacitatea de a colabora cu colegii	12	24
		1.3. Gestionarea reclamațiilor clienților	1.3.1. Reguli privind recepționarea reclamațiilor clienților - Primirea reclamațiilor - Reacții la reclamații - Ascultarea nemulțumirii turistului - Clarificarea conținutului reclamației	Teorie: Expunerea Dezbaterea Explicația Conversația Problematizarea Discuții în grup Spargerea gheții Practică:	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Fișe studiu de caz	Cunoașterea regulilor privind recepționarea reclamațiilor Capacitatea de a identifica cu promptitudine conținutul reclamației Capacitatea de a se implica	12	24

			1.3.2. Stabilirea ariei de competență pentru soluționarea reclamației 1.3.3. Raportarea reclamațiilor 1.3.4. Informarea clientului privind modul de rezolvare a reclamației 1.3.5. Monitorizarea feedback -ului negativ primit prin rețelele on line de comunicare	Joc de rol Simulare Studiu de caz Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice	Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart	și rezolva nemulțumirile clienților Capacitatea de a raporta corect reclamațiile Cunoașterea mijloacelor de urmărire a feedback -ului transmis prin rețelele on line de comunicare		
2.	Norme generale de muncă specifice activităților din turism	2.1. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și reglementări în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului	2.1.1. Legislația specifică privind securitatea și sănătatea la locul de muncă - Reguli de siguranță și sănătate în muncă: respectarea modului de utilizare a echipamentelor de lucru, utilizarea mijloacelor de protecție, igiena dotărilor utilizate - Reguli de igienă personală: igiena corporală, ținuta vestimentară, controlul stării de sănătate 2.1.2. Factori de risc la locul de muncă: proprii executantului, specifice	Teorie: Expunerea Explicația Conversația Discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea și aplicarea regulilor specifice privind securitatea și sănătatea la locul de muncă și a situațiilor de urgență Cunoașterea factorilor de risc la locul de muncă Cunoașterea consecințelor în cazul nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă Cunoașterea și aplicarea regulilor privind acordarea primului ajutor în caz de accident Respectarea prevederilor	12	24
				Practică: Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz Aplicații practice	Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart Echipamente de protecție Echipamente de stingere a incendiilor			

			sarcinii de muncă, specifice mediului de muncă și mijloacelor de muncă 2.1.3. Consecințe ale nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă: accidente profesionale, îmbolnăviri profesionale 2.1.4. Reguli de bază în acordarea primului ajutor în caz de accidente			legale referitoare la situațiile de urgență conform procedurilor interne specifice		
		2.2. Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului	2.2.1. Legislația specifică de protecția mediului - Reguli privind protecția și conservarea mediului - Tipuri de surse de poluare: fizică, chimică, radioactivă și biologică - Proceduri de urgență și evacuare în caz de poluare - Eliminarea deșeurilor în conformitate cu legislația specifică - Proceduri și norme de prevenire a risipei alimentare și a deșeurilor alimentare 2.2.2. Aplicarea unor	Teorie: Expunerea Dezbaterea Explicația Conversația Discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea regulilor pentru protecția și conservarea mediului Cunoașterea tipurilor de surse de poluare Cunoașterea procedurilor de urgență și evacuare în caz de poluare Identificarea și respectarea circuitul deșeurilor în pensiunea turistică Cunoașterea criteriilor ecologice pentru unitățile de cazare Cunoașterea modului de prevenire și combatere risipei alimentare și a deșeurilor alimentare	12	24

			criterii ecologice pentru unitățile de cazare: - economie de energie - economie de apă - selectarea deșeurilor - informații și recomandări pentru oaspeți - informații despre ecoetichetă					
	2.3 Aplicarea normelor igienico – sanitare specifice activității în pensiunea turistică	2.3.1 Regulile de igienă personală impuse în unitățile de cazare: - reguli de igienă - controlul stării de sănătate - igiena corporală - starea generală de sănătate - igiena echipamentului special de lucru - materiale de întreținere a igienei: materiale igienico-sanitare; produse cosmetice 2.3.2 Boli profesionale: - boli ale căilor respiratorii - boli ale pielii - alte boli contagioase	Teorie: Expunerea Dezbaterea Explicația Conversația Discuții în grup Practică: Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz Lucru independent și/sau în grupuri mici	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii simulare Scenariu joc de rol Flipchart Materiale și echipamente tehnice pentru curățenie și întreținere	Cunoașterea și aplicarea regulilor și normelor de igienă Aplicarea regulilor privind igiena personală și a locului de muncă Cunoașterea bolilor profesionale Cunoașterea echipamentului de protecție și de lucru Asigurarea igienei la locul de muncă	12	24	

			2.3.4 Echipamente de protecție și de lucru specifice 2.3.5 Igiena locului de muncă					
3.	Tehnica activităților specifice în pensiunea turistică	3.1 Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în pensiunea turistică	3.1.1. Înregistrarea serviciilor prestate în contul clienților 3.1.2. Păstrarea și arhivarea tuturor actelor și documentelor utilizate 3.1.2.1 Respectarea legislației cu privire la protecția datelor cu caracter personal 3.1.2.2 Verificarea atentă a corespondenței electronice 3.1.3. Preluarea informațiilor legate de defecțiuni și urmărirea rezolvării acestora 3.1.4. Structura organizatorică a unei pensiuni turistice - Organizarea pe sectoare de activitate - Atribuții și responsabilități specifice personalului din cadrul pensiunii 3.1.5. Închiderea zilei	Teorie: Expunerea Dezbaterea Explicația Conversația Discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Operarea cu sistemele de gestiune hotelieră Asigurarea rezolvării solicitărilor clienților pe durata sejurului Asigurarea înregistrării serviciilor prestate	24	48
			3.1.2.1 Respectarea legislației cu privire la protecția datelor cu caracter personal 3.1.2.2 Verificarea atentă a corespondenței electronice 3.1.3. Preluarea informațiilor legate de defecțiuni și urmărirea rezolvării acestora 3.1.4. Structura organizatorică a unei pensiuni turistice - Organizarea pe sectoare de activitate - Atribuții și responsabilități specifice personalului din cadrul pensiunii 3.1.5. Închiderea zilei	Practică: Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Flipchart Laptop/ calculator Sistem de gestiune hotelieră/ Echipament tehnologic adecvat	Păstrarea și arhivarea tuturor documentelor si actelor în format digital sau fizic Asigurarea funcționalității sistemului de securitate Comunicarea defecțiunilor pentru a fi remediate de personalul abilitat Cunoașterea structurii organizatorice a unei unități de cazare Cunoașterea atribuțiilor și sarcinilor personalului pensiunii		

			hoteliere/ de cazare 3.1.6. Rezolvarea solicităților clienților pe durata sejurului (situații particulare, servicii suplimentare)					
		3.2 Efectuarea operațiunilor de pregătire a pensiunii pentru primirea clienților și a celor specifice sosirii acestora (check- in)	3.2.1 Tipuri de clienți - clienți individuali fără rezervare - clienți individuali cu rezervare - grupuri - VIP uri și clienții casei 3.2.2 Etape specifice în pregătirea primirii clienților - Pregătirea primirii clienților (verificarea rezervărilor și a cerințelor speciale, alocarea spațiilor de cazare, transmiterea cerințelor speciale către toate sectoarele de activitate) - Particularizarea primirii pe segmente de clientelă (grupuri și clienți individuali) 3.2.3. Operațiuni specifice la sosirea clientului (check-in) - Întâmpinarea clienților	Teorie: Expunerea Dezbateră Explicația Conversația Discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea tipurilor de clienți Cunoașterea și aplicarea procedurilor de pregătire a primirii clienților specifice diferitelor tipuri de clienți Cunoașterea și aplicarea operațiunilor de check-in Rezolvarea eventualelor nedisponibilități a locurilor de cazare în acord cu politica pensiunii	24	48

			(adresarea formulelor de salut către client, modul de adresare către client, zâmbetul profesional) - Primirea clienților individuali fără rezervare (walk-in), individuali cu rezervare (garantată și negarantată) , grupuri VIP și clienții casei - Cazarea și alocarea spațiilor de cazare pe tipuri de clienți					
		3.3 Efectuarea operațiunilor legate de plecarea clienților (check-out)	3.3.1. Operațiuni specifice la plecarea clientului (check-out) 3.3.1.1 Operațiuni pregătitoare - Verificarea spațiului de cazare - Verificarea consumurilor înregistrate în contul clientului - Închiderea contului clientului - Predarea cheii/cartei de acces 3.3.1.2 Asistența la plecarea clientului - Preluarea feedbackului - Proceduri în cazul plecărilor târzii și în cazul plecărilor înainte	Teorie: Expunerea Dezbateră Explicația Conversația Discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Respectarea etapelor specifice la plecarea clienților Cunoașterea protocolului specific la plecarea clientului Cunoașterea procedurilor în cazul plecărilor târzii și a celor anticipate Asigurarea serviciilor specifice plecării	24	48
				Practică Joc de rol Simulare Studiu de caz Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice	Sistem de gestiune hotelieră Laptop/ calculator Documente specifice Desk de recepție Scenariu joc de rol			

			de finalizarea sejurului (anticipate) - servicii specifice plecării					
		3.4. Pregătirea și servirea preparatelor și a băuturilor	3.4.1. Amenajarea spațiilor de servire - regulile de transport și manipulare a obiectelor de inventar necesare la servirea preparatelor culinare 3.4.2. Prezentarea și servirea preparatelor și băuturilor - conținutul meniului de preparate culinare și băuturi (denumiri, ingrediente, modalități de preparare, gramaje, prețuri, unități de măsură) - respectarea preferințelor și necesităților clienților 3.4.3. Organizarea servirii produselor alimentare în conformitate cu normele de igienă și calitate. - Asigurarea respectării preferințelor și necesităților clienților - Sisteme de gestiune	Teorie: Expunerea Dezbaterea Explicația Conversația Discuții în grup Practică Joc de rol Simulare Studiu de caz 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 Echipamente specifice Documente specifice	Asigurarea permanentă a curățeniei și igienei în bucătărie și în spațiile de servire; Verificarea și pregătirea ustensilelor și obiectelor de inventar pentru producție și servire, permanent; Amenajarea spațiilor de servire în funcție de anotimp și de eveniment; Organizarea serviciilor de alimentație și servire a mesei Asigurarea conformității modului de servire a produselor alimentare cu normele de igienă și calitate în alimentația publică Asigurarea preparării și servirii produselor alimentare în funcție de preferințele și necesitățile clienților;	32	64

			specifice activității de alimentație în pensiunea turistică			Efectuarea debarasării conform procedurilor specifice		
		3.5. Efectuarea operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică	3. 5.1. Ordinea efectuării curățeniei în spațiile de cazare a. spații de cazare libere b. spații de cazare eliberate/eliberabile c. spații de cazare ocupate 3.5.2. Reguli referitoare la intrarea în spațiul de cazare: - verificarea statusului spațiului de cazare - bătaia în ușă - enunțarea identității (camerista sau housekeeping) - diferite situații legate de intrarea în spațiul în care se află clientul 3.5.3. Asigurarea igienei, curățeniei, securității și funcționalității spațiilor de cazare: ➤ Curățenia spațiului de cazare liber: - operațiuni de întreținere - verificarea funcționalității dotărilor	Teorie: Expunerea Dezbaterea Explicația Conversația Discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Menținerea permanentă a curățeniei din interiorul/exteriorul pensiunii Cunoașterea și aplicarea operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor de cazare și a băilor. Aplicarea tehnicilor și echipamentelor corespunzătoare, în funcție de tipul de suprafață și material Raportarea defecțiunilor și a lipsurilor din inventar	32	64

			➤ Curățenia, întreținerea și amenajarea spațiului de cazare eliberat/ocupat - Cronologia operațiunilor: preliminară de curățenie în balcon, cameră, baie - Dotarea camerelor cu lenjerie, produse cosmetice și de igienă - Reguli de igienă, de securitate și protecție aferente - Aranjarea camerei: aranjarea patului, ordonarea obiectelor personale ale clientului ș.a. - Reguli de manipulare a obiectelor personale ale clienților pentru spațiile de cazare ocupate - Rezolvarea cerințelor speciale (paturi suplimentare, perne) - Păstrarea obiectelor uitate sau pierdute de clienți 3.5.4. Tehnica efectuării lucrărilor de curățenie și întreținere 3.5.4.1. Efectuarea de					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

			<i>servicii de curățenie în toalete și băi</i> - Selectarea materialelor necesare curățeniei - Curățarea obiectelor sanitare și a pardoselilor - Înlocuirea și completarea consumabilelor de toaletă - Verificarea și raportarea stării de funcționare a instalațiilor sanitare <i>3.5.4.2. Efectuarea curățeniei mobilierului și a obiectelor auxiliare</i> - pregătirea suprafeței de curățare îndepărtând obiectele mici din inventarul camerei; - alegerea corectă a materialelor și echipamentelor de curățat corespunzătoare tipului de suprafață - utilizarea corectă și în siguranță a echipamentului de curățare conform instrucțiunilor de folosire <i>3.5.4.3. Curățarea pardoselilor, mochetelor și a covoarelor</i> - pregătirea suprafețelor					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

			de curățat în condiții de siguranță - curățarea mochetelor și a covoarelor cu echipamente și materiale specifice <i>3.5.4.4. Verificarea și raportarea stării mobilierului, dotărilor și instalațiilor sanitare</i> - verificarea cu atenție a stării mobilierului, dotărilor și instalațiilor sanitare - raportarea defecțiunilor - urmărirea remedierii în timp util - efectuarea curățeniei după efectuarea reparațiilor					
4.	Comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului	4.1 Aplicarea noțiunilor de bază despre comportament profesional și psihologia consumatorului specifice domeniului turismului	4.1.1 Comportament profesional - Principii de etică și deontologie profesională - Norme de comportament - Respectarea confidențialității informațiilor - Respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal 4.1.2. Segmente de	Teorie: Expunerea Dezbateră Explicația Conversația Discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea normelor de comportament profesional Cunoașterea și aplicarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal Identificarea tipurilor și segmentelor de clientelă, precum și particularitățile specifice acestora Cunoașterea și respectarea	32	64
				Practică Demonstrație Joc de rol Simulare Studiu de caz	Scenarii joc de rol Fișe de lucru Fișe studii de caz Documente specifice Desk de			

			clientelă: - Caracteristicile clientelei în raport de vârstă, sex, obiceiuri de călătorie, motivația deplasării, durata sejurului - Identificarea nevoilor clienților 4.1.3. Tipuri de clienți - clienții de vacanță (turiști) - clienții de afaceri - alte tipuri de clienți (tratament, studii, eveniment, tranzit, manifestări sportive, etc.) 4.1.4. Reguli privind comportamentul profesional - uniformă, ținută, tonalitatea vocii, zâmbetul profesional	Lucru independent și/sau în grupuri mici Aplicații practice	recepție Scenarii joc de rol Materiale promovare ale unității de cazare	regulilor privind conduită profesională		
TOTAL ORE							240	480
							720	