

**RAPORT DIN PARTEA ALTOR PERSOANE
(fişa pentru raportor)**

Completat de Doamna / Domnul	
în calitate de	la
asupra activităţii desfăşurate de d-na/d-ul	

Vă rugăm să bifaţi situaţia corespunzătoare pentru:

Nr. A.C.	UCG 1: "COMUNICAREA EFICIENTĂ LA LOCUL DE MUNCĂ"	Aprecieri		
		Da	Nu	Nu ştiu
A.C.1	Cunoaşte tipurile de comunicare profesională şi a factorilor care o influenţează.			
A.C.2	Comunică eficient cu personalul din pensiunea turistică.			
	Preia şi transmite informaţiile în scopul eficientizării activităţii din pensiunea turistică.			
A.C.3	Informează corect clientul şi personalul.			
	Identifică rapid nevoile clientului.			
	Ascultă activ prin manifestarea interesului cu privire la nevoile interlocutorului.			

Nr. A.C.	UCG 2: "LUCRUL ÎN ECHIPĂ ÎN PENSIUNE TURISTICĂ"	Aprecieri		
		Da	Nu	Nu ştiu
A.C.4	Cunoaşte componenţa şi obiectivele echipei.			
A.C.5	Cunoaşte limitele de competenţă şi responsabilităţile proprii în cadrul echipei.			
A.C.6	Comunică şi colaborează permanent cu colegii.			
	Respectă regulile de colaborare în pensiunea turistică.			

Nr. A.C.	UCG 3: "GESTIONAREA RECLAMAŢIILOR CLIEŢILOR"	Aprecieri		
		Da	Nu	Nu ştiu
A.C.7	Cunoaşte regulile privind recepţionarea reclamaţiilor.			
	Identifică cu promptitudine conţinutul reclamaţiei.			
A.C.8	Se implică şi rezolvă prompt nemulţumirile clienţilor.			
	Raportează corect reclamaţiile.			
	Urmăreşte cu atenţie feedback –ul transmis prin reţelele on line de comunicare.			

Nr. A.C.	UCG 4: "APLICAREA NORMELOR DE SECURITATE ŞI SĂNĂTATE ÎN MUNCĂ ŞI A REGLEMENTĂRIILOR ÎN DOMENIUL SITUAŢIILOR DE URGENŢĂ SPECIFICE TURISMULUI"	Aprecieri		
		Da	Nu	Nu ştiu
A.C.9	Cunoaşte şi respectă legislaţia specifică privind securitatea şi sănătatea la locul de muncă			
	Utilizează corect echipamentele şi mijloacele de protecţie.			
	Respectă permanent regulile de igienă personală.			
	Cunoaşte simbolurile care semnalizează pericolul.			

A.C.10	Cunoaşte regulile privind acordarea primului ajutor în caz de accident.			
	Cunoaşte prevederile legale referitoare la situaţiile de urgenţă.			
A.C.11	Cunoaşte regulile privind acordarea primului ajutor în caz de accident.			
	Cunoaşte prevederile legale referitoare la situaţiile de urgenţă.			

Nr. A.C.	UCG 5: "APLICAREA NORMELOR DE PROTECŢIE A MEDIULUI ÎN DOMENIUL TURISMULUI"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu ştiu
A.C.12	Cunoaşte regulile pentru protecţia şi conservarea mediului.			
	Cunoaşte sursele de poluare, procedurile de urgenţă şi evacuare în caz de poluare.			
	Identifică şi respectă circuitul deşeurilor în pensiunea turistică.			
A.C.13	Cunoaşte criteriile ecologice pentru unităţile de cazare.			
	Prevenie şi combate risipa alimentară şi deşeurile alimentare.			

Nr. A.C.	UCG 6: "MONITORIZAREA APLICĂRII NORMELOR IGIENICO-SANITARE SPECIFICE ACTIVITĂŢII ÎN PENSIUNEA TURISTICĂ"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu ştiu
A.C.14	Cunoaşte regulile şi normele de igienă.			
	Asigură permanent igiena echipamentelor speciale de lucru cu materiale de întreţinere a igienei.			
	Cunoaşte bolile profesionale.			
A.C.15	Asigură aplicarea normelor igienico – sanitare specifice activităţii în pensiunea turistică.			

Nr. A.C.	UCG 7: "APLICAREA NOŢIUNILOR DE BAZĂ DESPRE ORGANIZAREA ACTIVITĂŢII ÎN PENSIUNEA TURISTICĂ"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu ştiu
A.C.16	Identifică corect echipamentele şi dotările din pensiunea turistică.			
	Identifică rapid structura organizatorică a pensiunii, atribuţiile şi responsabilităţile specifice personalului din cadrul pensiunii.			
	Cunoaşte modul de înregistrare a serviciilor prestate în contul clienţilor.			
A.C.17	Cunoaşte modul de păstrare şi arhivare a documentelor utilizate în format digital sau fizic.			
	Cunoaşte legislaţia cu privire la protecţia datelor cu caracter personal.			
A.C.18	Identifică rapid mijloacele de comunicare.			
	Utilizează cu profesionalism corespondenţa electronică.			
A.C.19	Cunoaşte modalitatea de a prelua informaţiile legate de defecţiuni pentru a le rezolva.			
A.C.20	Cunoaşte operaţiunile de închidere a zilei de cazare.			

Nr. A.C.	UCS 8: "GESTIONAREA REZERVĂRIILOR SPAŢIILOR DE CAZARE"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu ştiu
A.C.21	Identifică rapid tipurile de rezervări specifice unei pensiuni turistice.			
	Cunoaşte modalităţile de rezolvare ale incidentelor în activitatea de rezervare.			
A.C.22	Asistă clientul la completarea corectă a cererii/comenzii de rezervare.			
	Verifică rapid disponibilităţile în cadrul pensiunii.			
	Negociază profesionist alternative în cazul refuzului rezervării.			

	Confirmă și înregistrează corect rezervările.			
A.C.23	Cunoaște formularele de plată și regimul acestora.			
	Identifică corect nevoile turiștilor, prezentând clar oferta pensiunii.			
	Cunoaște pachetele de servicii sezoniere.			
	Recomandă adecvat serviciile pensiunii, ținând cont de specificul clientului.			

Nr. A.C.	UCS 9: "MONITORIZAREA OPERAȚIUNILOR DE PREGĂTIRE A PRIMIRII CLIENTULUI, A CELOR SPECIFICE SOSIRII (CHECK-IN) ȘI PLECĂRII ACESTUIA (CHECK-OUT)"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
A.C.24	Urmărește corect gradul de ocupare al pensiunii.			
	Cunoaște regimul și importanța listelor de înregistrare.			
	Cunoaște elementele standard al unui contract-cadru între pensiune și clienții.			
A.C.25	Întâmpină politicos și amabil clienții.			
	Distribuie corect solicitările clienților către departamentele corespunzătoare.			
AC.26	Are noțiuni de bază ale unei limbi străine.			
	Monitorizează sosirile, rezolvând în mod eficient situațiile neprevăzute, sosirile neanunțate.			
	Știe să lucreze pe calculator, într-un program de creare și gestionare bază de date.			
A.C.27	Negociază ferm și concis clauzele contractuale, abordând o atitudine cordială.			
	Cunoaște modalitățile de completare a contractelor.			
	Cunoaște formularele de plată și regimul acestora.			
	Stabilește corect modalitățile de plată.			
A.C.28	Încasează cu atenție contravaloarea serviciilor prestate.			
	Emiterea corect documentele de plată.			
	Închide cu atenție contul clientului.			
A.C.29	Cunoaște operațiunile specifice la plecarea clientului (check-out).			
	Întocmește rapoarte specifice, supervizează întregul personal.			
A.C.30	Monitorizează atent plecarea clienților, având în permanență o situație clară a întregii pensiuni (tehnic, stocuri, igienă, curățenie, camere libere etc.).			
	Comunică eficient cu clienții în situații concrete, utilizând corect mijloacele de comunicare din dotare (direct, telefon, e-mail, fax, Internet).			
A.C.31	Gestionează cu seriozitate părerile clienților cu privire la serviciile de cazare și alimentație publică.			

Nr. A.C.	UCS 10: "ORGANIZAREA ACTIVITĂȚILOR DE ALIMENTAȚIE ȘI SERVIRE"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
A.C.30	Cunoaște resursele materiale, materiile prime și evoluția vânzărilor.			
	Asigură necesarul de resurse materiale, conform cu cerințele locului de muncă.			
A.C.31	Cunoaște normele de lucru privind servirea mesei, are cunoștințe de merceologie generală.			
	Instruiește personalul angajat ori de câte ori este nevoie.			
	Aplică graficul de lucru privind activitatea de instruire cu protecția muncii și P.S.I.			

A.C.32	Asigură resursele materiale atât cantitativ cât și calitativ, în raport cu evoluția vânzărilor.			
	Negociază cu furnizorii, obținând anumite facilități de plată.			
	Întocmește corect documente de contabilitate primară.			
A.C.33	Verifică funcționarea corespunzătoare a tuturor echipamentelor și instalațiilor.			
	Organizează cu profesionalism activitatea de servire a preparatelor și băuturilor.			
A.C.34	Asigură respectarea preferințelor și necesităților clienților.			
	Cunoaște normele de igienă și calitate în alimentația publică.			

Nr. A.C.	UCS 11: "VERIFICAREA EFECTUĂRII OPERAȚIILOR DE CURĂȚENIE, ÎNTREȚINERE, AMENAJARE ȘI IGIENIZARE A SPAȚIILOR DIN PENSIUNEA TURISTICĂ"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
A.C.35	Cunoaște ordinea de efectuare a curățeniei spațiilor de cazare în funcție de statusul acestora.			
	Cunoaște regulile referitoare la intrarea în spațiul de cazare.			
	Verifică statusului spațiului de cazare.			
A.C.36	Cunoaște tehnicile efectuării lucrărilor de curățenie și întreținere.			
	Verifică efectuarea operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor din pensiunea turistică.			
	Identifică corect sistemele de securitate și organizare a sistemului de pază.			
	Aplică cu atenție normele de igienă, securitate, grad de confort și de asigurarea valorilor.			

Nr. A.C.	UCS 12: "GESTIONAREA EVIDENȚEI OPERATIVE ȘI FINANCIARE A ACTIVITĂȚII UNEI PENSIUNI TURISTICE"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
A.C.37	Cunoaște produsele turistice speciale (create la cererea clientului).			
	Prezintă produsele turistice speciale, evidențiind avantajele și dezavantajele.			
A.C.38	Identifică rapid tipurile de tarife aplicate în funcție de serviciul oferit.			
	Identifică corect documentele utilizate în recepția unității de cazare și a modului de utilizare al acestora.			
A.C.39	Aplică corect tarifele în funcție de serviciul sau de pachetul de servicii oferite.			
	Identifică rapid tarifele serviciilor suplimentare cu plată.			
	Cunoaște funcțiunile sistemelor de gestiune și evidență.			
	Cunoaște mijloacele și formele de plată în turism.			
A.C.40	Cunoaște adecvat tehnicile de negociere.			
A.C.41	Cunoaște modul de gestionare a echipamentelor, utilajelor și obiectelor de inventar.			
	Cunoaște modul de gestionare a stocurilor de materii prime, materiale, ustensile și soluții de curățenie.			
A.C.42	Cunoaște documentele situațiilor financiare și identifică rapid datele necesare.			
A.C.43	Verifică încasările serviciilor prestate către clienți și respectarea termenelor de plată.			
A.C.44	Gestionează corespunzător informațiile, limitând accesul necontrolat, pentru păstrarea confidențialității lor.			
	Efectuează cu profesionalism încasările cu diferite mijloace de plată.			
A.C.45	Identifică rapid neconcordanțele privind instrumentele de plată.			

A.C.46	Utilizează cu îndemânare softurile specifice privind gestionarea veniturilor.			
---------------	---	--	--	--

Nr. A.C.	UCS 13: "APLICAREA NOȚIUNILOR DE BAZĂ DESPRE COMPORTAMENT PROFESIONAL ȘI PSIHOLOGIA CONSUMATORULUI SPECIFICE DOMENIULUI TURISMULUI"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
A.C.47	Cunoaște indicatorii specifici de manifestare a interesului și mulțumirii turiștilor.			
	Creează relații armonioase și eficiente între turiști și personalul angajat al pensiunii.			
A.C.48	Monitorizează starea de spirit a turiștilor, menținând permanent dialogul cu ei.			
	Cunoaște posibilele solicitări venite din partea clienților.			
A.C.49	Interpretează obiectiv opiniile turiștilor.			
	Identifică rapid caracteristicile clienței în raport de vârstă, sex, obiceiuri de călătorie, motivația deplasării, durata sejurului.			
A.C.50	Cunoaște modalitatea de păstrare a valorilor turiștilor în spații bine asigurate (seifuri, case de bani).			
	Identifică și mediază cu promptitudine eventualele conflicte apărute pe parcurs.			
A.C.51	Utilizează metode adecvate pentru rezolvarea problemelor apărute, respectând bugetul de timp alocat inițial.			
	Transmite cu operativitate solicitările turiștilor către persoanele responsabile.			
	Urmărește ținuta, tonalitatea vocii, zâmbetul profesional al personalului din pensiune.			

Nr. A.C.	UCS 14: "PROMOVAREA SERVICIILOR PROPRII PENSIUNII TURISTICE"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
A.C.52	Prezintă clar pachetele de servicii suplimentare, oferind informații adecvate nevoilor și solicitărilor turiștilor.			
A.C.53	Identifică în timp util activitățile posibile suplimentare, respectând bugetul de timp alocat.			
	Cunoaște zonele și obiectivele turistice, itinerariile de interes turistic.			
A.C.54	Utilizează tehnici de promovare a serviciilor pensiunii turistice, în funcție de tipul de client și nevoile acestuia.			
A.C.55	Surprinde și oferă turistilor informații interesante, suficiente și complete.			
A.C.56	Cunoaște etapele specifice în procesul de fidelizare a clientului.			
	Cunoaște metodele folosite pentru fidelizarea clienților.			

Semnătura raportorului _____	Modalitatea de contactare (adresă, nr. de telefon, e-mail): _____
Ștampila (după caz) _____	_____