



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI  
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI  
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE  
AMPROSOU



Fondul Social European  
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale  
2007-2013



OPIRODRU



Organizația Patronală  
a Terminiilor Băneilor  
din România



# Manualul administratorului de pensiune

Stoian Maria (coordonator)

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial  
Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

INVESTEȘTE ÎN  
**OAMENI!**

**Stoian Maria**  
**(coordonator)**

**Crețu Romeo Cătălin \* Fertea Cristian - Sivic**  
**Foris Diana \* Stoia Adrian - Ioan**

# **Manualul administratorului de pensiune**



**Recenzenți științifici:** prof. dr. Tiberiu Foris  
prof. dr. Nicolescu Veselu Călina  
**Consilier editorial:** prof. dr. ing. Florin Andreescu  
**Procesare text:** Autorul  
**Tehnoredactare:** Autorul  
**Coperta:** Alexandru Mihăilă  
**Corectura:** Autorul

**Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României**  
**Manualul administratorului de pensiune** / Stoian Maria (coord.), Crețu  
Romeo Cătălin, Ferrea Cristian-Sivic, ... - Brașov : Lux Libris, 2012  
ISBN 978-973-131-147-0

I. Stoian, Maria  
II. Crețu, Romeo Cătălin  
III. Ferrea, Cristian-Sivic

640.4

**Acreditat CNCSIS cod 201**

**©2012**

**ISBN 978-973-131-147-0**

## CUPRINS

### **Modulul 1. Legislație în turism**

<i>Introducere</i> .....	4
<i>Obiectivele modulului</i> .....	4
<i>M1.U1. Desfășurarea activităților economice de către persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale, întreprinderile familiale și societățile comerciale</i> .....	5
<i>M1.U2. Clasificarea structurilor de primire turistice</i> .....	16
<i>M1.U3. Controlul activității structurilor de primire turistice</i> .....	53
<i>M1.U4. Norme de protecția muncii și de prevenirea și stingerea incendiilor</i> .....	61
<i>M1.U5. Încheierea contractelor cu clienții</i> .....	83

### **Modulul 2. Igiena și protecția mediului**

<i>M2.U1. Introducere</i> .....	103
<i>M2.U2. Obiectivele unității de învățare</i> .....	104
<i>M2.U3. Igienizarea spațiilor în care se desfășoară activitățile de prestări servicii</i> .....	104
<i>M2.U4. Norme specifice de igienă pentru unitățile prestatoare de servicii din industria hotelieră</i> .....	120
<i>Bibliografie</i> .....	130

### **Modulul 3. Comunicarea la locul de muncă și lucrul în echipă**

<i>Introducere</i> .....	131
<i>Obiectivele modulului</i> .....	132
<i>M3.U1. Generalități privind conceptul de comunicare</i> .....	133
<i>M3.U2. Forme de comunicare în organizațiile turistice</i> .....	139
<i>M3.U3. Comunicare scrisă și tehnici de comunicare specifice activității turistice</i> .....	147
<i>M3.U4. Comunicarea interpersonală și tehnici de comunicare specifice</i> .....	154
<i>M3.U5. Tehnici și principii specifice în relația cu clientul în activitatea hotelieră</i> .....	159
<i>M3.U6. Munca în echipa multidisciplinară</i> .....	165
<i>Bibliografie</i> .....	169

### **Modulul 4. Tehnologia meseriei**

<i>Introducere</i> .....	170
--------------------------	-----

<i>Obiectivele modului</i> .....	170
<i>M4.U1. Promovarea imaginii pensiunii</i> .....	171
<i>M4.U2. Organizarea activității în cadrul pensiunii turistice</i> .....	181
<i>M4.U3. Efectuarea operațiilor specifice de cazare și alimentație</i> .....	193
<i>M4.U4. Organizarea și gestionarea activității de producție și servire în structuri de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică</i> .....	200
<i>M4.U5. Asigurarea unui climat favorabil turiștilor</i> .....	225
<i>M4.U6. Oferirea serviciilor pensiunii către client</i> .....	235
<i>M4.U7. Promovarea directă a produsului turistic</i> .....	241
<i>M4.U8. Organizarea programelor turistice opționale</i> .....	250
<i>M4.U9. Resursele turistice</i> .....	257
<i>M4.U10. Oferirea informațiilor de interes turistic</i> .....	275
<b>Modulul 5. Tehnologia informației și comunicației aplicată</b>	
<i>Introducere</i> .....	280
<i>Obiectivele modului</i> .....	280
<i>M5.U1. Introducere în Google Docs</i> .....	282
<i>M5.U2. Utilizarea formularelor și calculului tabelar</i> .....	309
<i>Bibliografie</i> .....	336
<b>Modulul 6. Verificarea gestionării financiare a pensiunii turistice</b>	
<i>M6.U1. Concepte de bază în contabilitate</i> .....	337
<i>M6.U1.1. Introducere</i> .....	337
<i>M6.U1.2. Obiectivele unității de învățare</i> .....	337
<i>M6.U1.3 Repere în evoluția contabilității</i> .....	338
<i>M6.U1.4. Obiectul de studiu al contabilității</i> .....	339
<i>M6.U1.5. Metoda contabilității</i> .....	340
<i>M6.U1.6. Utilizatorii de informații contabile</i> .....	342
<i>M6.U1.7. Rezumat</i> .....	343
<i>M6.U1.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor</i> .....	343
<i>M6.U1.9. Test de evaluare a cunoștințelor</i> .....	343
<i>M6.U2. Întocmirea și analiza documentelor financiare</i> .....	344
<i>M6.U2.1. Introducere</i> .....	344
<i>M6.U2.2. Obiectivele unității de învățare</i> .....	344
<i>M6.U2.3. Bilanțul</i> .....	345

<i>M6.U2.4. Contul de profit și pierdere.....</i>	<i>360</i>
<i>M6.U2.5. Analiza poziției financiare și a performanței entității economice.....</i>	<i>366</i>
<i>M6.U2.6. Documente de evidență contabilă.....</i>	<i>367</i>
<i>M6.U2.7. Rezumat.....</i>	<i>388</i>
<i>M6.U2.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....</i>	<i>388</i>
<i>M6.U2.9. Test de evaluare a cunoștințelor.....</i>	<i>390</i>
<i>Bibliografie.....</i>	<i>391</i>

---

## Modulul 1. Legislație în turism

---



### Cuprins

Introducere .....	4
Obiectivele modului.....	4
M1.U1. Desfășurarea activităților economice de către persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale, întreprinderile familiale și societățile comerciale .....	5
M1.U2. Clasificarea structurilor de primire turistice .....	16
M1.U3. Controlul activității structurilor de primire turistice .....	53
M1.U4. Norme de protecția muncii și de prevenirea și stingerea incendiilor .....	61
M1.U5. Încheierea contractelor cu clienții .....	83



### Introducere

Modulul 1 abordează problematica legislației în turism din perspectiva cunoștințelor necesare administratorului de pensiune, în vederea cunoașterii modalităților de desfășurare a activităților economice în domeniu (de către persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale, întreprinderile familiale și societățile comerciale), aspectelor privind clasificarea structurilor de primire turistice și implicit a tipologiei structurilor de primire turistice și a condițiilor și criteriilor de amenajare, organizare și dotare a spațiilor unei pensiuni turistice/agroturistice, și respectiv, a unei unități de alimentație publică, a aspectelor privind controlul activității structurilor de primire turistice, a normelor de protecția muncii și de prevenirea și stingerea incendiilor în pensiunile turistice și a noțiunilor necesare pentru încheierea contractelor cu clienții.



### Obiectivele modului

La sfârșitul acestui modul cursanții vor fi capabili:

- să înțeleagă și să prezinte condițiile și documentele necesare în vederea autorizării funcționării persoanelor fizice autorizate, întreprinderilor individuale și întreprinderilor familiale;
- să înțeleagă și să prezinte etapele pentru constituirea unei societăți comerciale;
- să înțeleagă și să prezinte condițiile și criteriile minime de clasificare a pensiunilor turistice/agroturistice și a unităților de alimentație publică, respectiv a aspectelor privind amenajarea, organizarea și dotarea spațiilor aferente și a serviciilor turistice;
- să înțeleagă și să prezinte documentația necesară și etapele pentru clasificarea unei pensiuni turistice/agroturistice;
- să cunoască aspectele privind controlul activității structurilor de primire turistice;

- să înțeleagă și să aplice legislația privind protecția și securitatea muncii;
- să verifice funcționarea sistemelor, dispozitivelor și a condițiilor de igienă și securitate specifice pentru turism și alimentație publică;
- să aplice normele de securitatea muncii specifice pentru turism și alimentație publică;
- să utilizeze echipamente de lucru și de protecție specifice locului de muncă;
- să aplice măsurile de protecție împotriva incendiilor;
- să prezinte clienților contractul - cadru;
- să negocieze clauzele contractuale;
- să verifice completarea corectă și semnarea contractului de către client

---

## Unitatea de învățare M1.U1.

### Desfășurarea activităților economice de către persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale, întreprinderile familiale și societățile comerciale

---



#### Cuprins

M1.U1.1. Introducere.....	5
M1.U1.2. Obiectivele unității de învățare.....	6
M1.U1.3. Înregistrarea și autorizarea funcționării persoanelor fizice autorizate, a întreprinderilor individuale și a întreprinderilor familiale.....	7
M1.U1.4. Constituirea societăților comerciale.....	10
M1.U1.5. Rezumat.....	13
M1.U1.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....	14
M1.U1.7. Temă de control.....	14
M1.U1.8. Bibliografie.....	15



#### M1.U1.1. Introducere

Accesul la activitatea economică, procedura de înregistrare în registrul comerțului și de autorizare a funcționării și regimul juridic al persoanelor fizice autorizate (PFA) pentru a desfășura activități economice, precum și al întreprinderilor individuale și familiale sunt reglementate prin Ordonanța de urgență nr. 44/2008 privind desfășurarea activităților economice de către persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale și întreprinderile familiale, publicată în Monitorul Oficial nr. 328 din 25 aprilie 2008.

În vederea efectuării de acte de comerț, persoanele fizice și persoanele juridice se



pot asocia și pot constitui societăți comerciale (SC), cu respectarea dispozițiilor Legii nr. 31/1990, actualizată, privind societățile comerciale.

Vom defini următorii termeni:

- activitate economică - activitatea agricolă, industrială, comercială, desfășurată pentru obținerea unor bunuri sau servicii a căror valoare poate fi exprimată în bani și care sunt destinate vânzării ori schimbului pe piețele organizate sau unor beneficiari determinați ori determinabili, în scopul obținerii unui profit;
- Codul CAEN - Clasificarea activităților din economia națională, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 656/1997 privind aprobarea Clasificării activităților din economia națională - CAEN, cu modificările ulterioare;
- întreprinzător - persoana fizică care organizează o întreprindere economică;
- întreprindere economică - activitatea economică desfășurată în mod organizat, permanent și sistematic, combinând resurse financiare, forță de muncă atrasă, materii prime, mijloace logistice și informație, pe riscul întreprinzătorului, în cazurile și în condițiile prevăzute de lege;
- întreprindere individuală - întreprinderea economică, fără personalitate juridică, organizată de un întreprinzător persoană fizică;
- întreprindere familială - întreprinderea economică, fără personalitate juridică, organizată de un întreprinzător persoană fizică împreună cu familia sa;
- persoană fizică autorizată - persoana fizică autorizată să desfășoare orice formă de activitate economică permisă de lege, folosind în principal forța sa de muncă;
- societatea comercială – persoana juridică constituită în vederea efectuării de acte de comerț.



### **M1.U1.2. Obiectivele unității de învățare**

Obiectivele esențiale ale unității de învățare:

- Să cunoaștem principalele acte normative întâlnite în domeniul autorizării întreprinzătorilor din turism
- Să cunoaștem care este cadrul instituțional al activității în structurile de primire turistice
- Să cunoaștem regimul juridic al societăților comerciale, al persoanelor fizice autorizate, al întreprinzătorilor titulari ai întreprinderilor individuale și al întreprinderilor familiale.

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:

- să înțeleagă și să prezinte condițiile și documentele necesare în vederea autorizării funcționării persoanelor fizice autorizate, întreprinderilor individuale și întreprinderilor familiale;
- să înțeleagă și să prezinte etapele pentru constituirea unei societăți comerciale.



**Durata medie de parcurgere a primei unități de învățare este de 2 ore.**  
**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

### **M1.U1.3. Înregistrarea și autorizarea funcționării persoanelor fizice autorizate, a întreprinderilor individuale și a întreprinderilor familiale**

În temeiul dreptului la liberă inițiativă, al dreptului la liberă asociere și al dreptului de stabilire, orice persoană fizică, cetățean român sau cetățean al unui alt stat membru al Uniunii Europene ori al Spațiului Economic European, poate desfășura activități economice pe teritoriul României, în condițiile prevăzute de lege.

Activitățile economice pot fi desfășurate în toate domeniile, meseriile, ocupațiile sau profesiile pe care legea nu le interzice în mod expres pentru libera inițiativă, respectiv pentru activitățile prevăzute de Codul CAEN a căror desfășurare nu este reglementată exclusiv potrivit unei legi speciale.

Persoanele fizice, precizate mai sus, pot desfășura activitățile economice astfel:

- a) individual și independent, ca persoane fizice autorizate;
- b) ca întreprinzători titulari ai unei întreprinderi individuale;
- c) ca membri ai unei întreprinderi familiale.

Persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale și întreprinderile familiale trebuie să aibă un sediu profesional pe teritoriul României, în condițiile prevăzute de lege.

Orice activitate economică desfășurată permanent, ocazional sau temporar în România de către persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale și întreprinderile familiale trebuie să fie înregistrată și autorizată, în condițiile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 44/2008.

Persoanele fizice autorizate, denumite în continuare PFA, întreprinzătorii persoane fizice titulari ai unei întreprinderi individuale și reprezentantul întreprinderii familiale (în termen de 15 zile de la încheierea acordului de constituire) au obligația să solicite înregistrarea în registrul comerțului și autorizarea funcționării, înainte de începerea activității economice.

Pot desfășura activități economice, în domeniul turismului, ca PFA, întreprinzători titulari ai unei întreprinderi individuale sau membri ai unei întreprinderi familiale, persoanele fizice care:

- a) au împlinit vârsta de 18 ani, în cazul persoanelor fizice care solicită autorizarea pentru desfășurarea de activități economice ca PFA sau întreprinzători titulari ai unei întreprinderi individuale și al reprezentantului întreprinderii familiale, respectiv vârsta de 16 ani, în cazul membrilor întreprinderii familiale;
- b) nu au săvârșit fapte sancționate de legile financiare, vamale și cele care privesc disciplina financiar-fiscală, de natura celor care se înscriu în cazierul fiscal;
- c) au un sediu profesional declarat (PFA, titularul întreprinderii individuale sau oricare membru al întreprinderii familiale, trebuie să dețină un drept de folosință asupra imobilului la adresa căruia acesta este declarat);

d) declară pe propria răspundere că îndeplinesc condițiile de funcționare prevăzute de legislația specifică în domeniul sanitar, sanitar-veterinar, protecției mediului și al protecției muncii, în conformitate cu prevederile Legii nr. 359/2004 privind simplificarea formalităților la înregistrarea în registrul comerțului a persoanelor fizice, asociațiilor familiale și persoanelor juridice, înregistrarea fiscală a acestora, precum și la autorizarea funcționării persoanelor juridice, cu modificările și completările ulterioare, atât pentru sediul profesional, pentru fiecare punct de lucru, cât și pentru activitățile desfășurate în afara sediului profesional sau a punctelor de lucru.

e) îndeplinesc condițiile de pregătire profesională și/sau de atestare a pregătirii profesionale.

Cererea de înregistrare în registrul comerțului și de autorizare a funcționării, însoțită de documentația completă de susținere, se depune la registrul comerțului de pe lângă tribunalul din județul în care solicitantul își stabilește sediul profesional.

- **Documentația de susținere a cererii de înregistrare în registrul comerțului și de autorizare a funcționării PFA și a întreprinderii individuale**

- Carte de identitate sau pașaport (al persoanei fizice sau a titularului întreprinderii individuale) - fotocopie certificată olograf de către titular privind conformitatea cu originalul

- Document care să ateste drepturile de folosință asupra sediului profesional, precum contract de închiriere, comodat, certificat de moștenitor, contract de vânzare-cumpărare, declarație de luare în spațiu sau orice alt act juridic care conferă dreptul de folosință etc. - copie legalizată

- Declarație pe propria răspundere care să ateste îndeplinirea condițiilor legale de funcționare prevăzute de legislația specială din domeniul sanitar, sanitar-veterinar, protecției mediului și protecției muncii

- Fotocopii certificate olograf de pe documentele care atestă pregătirea profesională, dacă aceasta este cerută, potrivit unor prevederi legale speciale

- Fotocopii certificate olograf de pe documentele care atestă experiența profesională, dacă este cazul

- **Documentația de susținere a cererii de înregistrare în registrul comerțului și autorizare a funcționării întreprinderii familiale**

- Carte de identitate sau pașaport al fiecărui membru - fotocopie certificată olograf de către titular privind conformitatea cu originalul


- Document care să ateste drepturile de folosință asupra sediului profesional, precum contract de închiriere, comodat, certificat de moștenitor, contract de vânzare-cumpărare, declarație de luare în spațiu sau orice alt act juridic care conferă dreptul de folosință etc. - copie legalizată

- Declarație pe propria răspundere a reprezentantului, care să ateste îndeplinirea condițiilor legale de funcționare prevăzute de legislația specială din domeniul sanitar, sanitar-veterinar, protecției mediului și protecției muncii

- Fotocopii certificate olograf de pe documentele care atestă pregătirea profesională, dacă aceasta este cerută, potrivit unor prevederi legale speciale

- Fotocopii certificate olograf de pe documentele care atestă experiența profesională, dacă este cazul

- Acordul de constituire și procura specială.

	<p><b>Să ne reamintim...</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Persoanele fizice autorizate, întreprinzătorii persoane fizice titulari ai unei întreprinderi individuale și reprezentantul întreprinderii familiale au obligația să solicite înregistrarea în registrul comerțului și autorizarea funcționării, înainte de începerea activității economice.</li></ul>
---	---


Înregistrarea în registrul comerțului a persoanei fizice autorizate, a întreprinderii individuale și a întreprinderii familiale, precum și a declarației-tip pe propria răspundere date conform prevederilor Legii nr. 359/2004, cu modificările și completările ulterioare, se face în baza rezoluției motivate a directorului oficiului registrului comerțului de pe lângă tribunal.


Termenul de eliberare a certificatului de înregistrare și, după caz, a certificatului de înscriere de mențiuni este de 3 zile lucrătoare, respectiv 5 zile lucrătoare, calculat de la data înregistrării cererii sau, după caz, de la data completării cererii cu documentele solicitate.

Certificatul de înregistrare, conținând codul unic de înregistrare, este documentul care atestă înregistrarea în registrul comerțului, autorizarea funcționării, precum și luarea în evidență de către autoritatea fiscală competentă.

O persoană poate avea câte un singur certificat de înregistrare pentru statutul juridic, respectiv cel de PFA, titular de întreprindere individuală sau membru al unei întreprinderi familiale pentru care a fost autorizată.

.....

	<p><b>Exemple:</b></p> <p>Documentația pentru înregistrarea și autorizarea funcționării unui PFA a persoanei fizice române Ionescu Ana, în vârstă de 34 de ani, pentru activitatea de prestare a serviciilor de cazare în cadrul pensiunii turistice ANA din Bran, județul Brașov, situată la adresa sediului profesional – proprietate a solicitantei, este precizată în cele ce urmează:</p> <p>Ionescu Ana depune la registrul comerțului de pe lângă tribunalul județului Brașov cererea de înregistrare în registrul comerțului și de autorizare a funcționării PFA, însoțită de documentația de susținere, compusă din:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cartea de identitate a d-nei Ionescu Ana - fotocopie certificată olograf de către titular privind conformitatea cu originalul</li><li>- Documentul care să ateste drepturile de folosință asupra sediului profesional - contractul de vânzare-cumpărare sau alt act juridic care conferă dreptul de folosință - copie legalizată</li><li>- Declarația pe propria răspundere a d-nei Ionescu Ana, care să ateste îndeplinirea condițiilor legale de funcționare prevăzute de legislația specială din</li></ul>
---	---

	<p>domeniul sanitar, sanitar-veterinar, protecției mediului și protecției muncii</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fotocopie certificată olograf de pe documentul care atestă pregătirea profesională – certificatul de calificare administrator de pensiune turistică.</li> </ul>
	<p>Identificați documentația necesară pentru înregistrarea și autorizarea funcționării unei întreprinderi individuale, pentru dumneavoastră, pentru o activitate în domeniul turismului, în România.</p>

.....

#### **M1.U1.4. Constituirea societăților comerciale**

În vederea efectuării de acte de comerț, persoanele fizice și persoanele juridice se pot asocia și pot constitui societăți comerciale, cu respectarea dispozițiilor Legii nr. 31/1999, republicată. Societățile comerciale cu sediul în România sunt **persoane juridice** române.

Societățile comerciale pot fi constituite în una dintre următoarele forme:

- societate în **nume** colectiv;
- societate în **comandită** simplă;
- societate pe acțiuni;
- societate în **comandită** pe acțiuni;
- societate cu răspundere limitată.

Cea mai întâlnită formă de constituire a unei societăți comerciale utilizată de către întreprinzătorii din turism, este societatea cu răspundere limitată (S.R.L.), fapt pentru care vom prezenta în continuare etapele de constituire a acestei forme de societate comercială.

Societatea cu răspundere limitată se constituie prin **contract de societate și statut**, existând **posibilitatea de a fi constituită și prin actul de voință** al unei singure persoane, **situație în care se întocmește numai statutul**.

Contractul de societate și statutul pot fi încheiate sub forma unui **înscriș** unic, care poartă denumirea de act constitutiv.

Actul constitutiv se încheie sub semnătură privată și se semnează de către toți asociații. Semnatarii actului constitutiv, precum și persoanele care au un rol determinant în constituirea societății sunt considerați fondatori.

Nu pot fi fondatori persoanele care:

- sunt incapabile;
- au fost condamnate pentru **gestiune** frauduloasă, **abuz** de încredere, fals, uz de fals, înșelăciune, delapidare, măturie mincinoasa, dare sau luare de mită;
- au fost condamnate pentru infracțiunile prevăzute de Legea nr. 656/2002 pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării actelor de terorism, cu modificările și completările ulterioare, pentru infracțiunile prevăzute de art. 143-145 din Legea nr. 85/2006 privind procedura insolvenței sau pentru cele prevăzute de Legea nr 31/1990, cu modificările și completările ulterioare.

Actul constitutiv al societății cu răspundere limitată va cuprinde:

- a) datele de identificare a asociațiilor;
- b) forma, denumirea și sediul social;
- c) obiectul de activitate al societății, cu precizarea domeniului și a activității principale;
- d) capitalul social, cu menționarea aportului fiecărui asociat, în **numerar** sau în natură, valoarea aportului în natura și modul evaluării, precizarea numărului și a valorii nominale a părților sociale, precum și numărul părților sociale atribuite fiecărui **asociat** pentru aportul său;
- e) asociații care reprezintă și administrează societatea sau administratorii neasociați, datele lor de identificare, puterile care le-au fost conferite și dacă ei urmează să le exercite împreună sau separat și dacă au fost numiți cenzorii sau auditorul financiar;
- f) partea fiecărui **asociat** la beneficii și la pierderi;
- g) sediile secundare - sucursale, agenții, reprezentanțe sau alte asemenea unități fără personalitate juridică -, atunci când se înființează **odată** cu societatea sau condițiile pentru înființarea lor ulterioară, dacă se are în vedere o atare înființare;
- h) durata societății;
- i) modul de dizolvare și de **lichidarea** societății.

Datele de identificare prevăzute la lit. a) și e) includ:

- a) pentru persoanele fizice: numele, prenumele, **codul** numeric personal și, dacă este cazul, echivalentul acestuia, potrivit legislației naționale aplicabile, locul și data nașterii, domiciliul și cetățenia;
- b) pentru persoanele juridice: denumirea, sediul, naționalitatea, numărul de înregistrare în registrul comerțului sau **codul** unic de înregistrare, potrivit legii naționale aplicabile.

În cazul societăților cu răspundere limitată, dacă părțile sociale sunt ale unei singure persoane, aceasta, în calitate de **asociat** unic, are drepturile și obligațiile ce revin, adunării generale a asociaților iar dacă asociatul unic este administrator, îi revin și obligațiile pentru această **calitate**. O **persoană fizică** sau o **persoană juridică** nu poate fi **asociat** unic decât într-o singură societate cu răspundere limitată.

Aporturile în **numerar** sunt obligatorii la constituirea oricărei forme de **societate comercială**.

Pentru înmatricularea societății comerciale, inițial se va prezenta la sediul oficiului registrului comerțului în a cărui rază teritorială își va avea sediul **societatea**:

- a) *documentul care atestă dreptul de **folosință** asupra spațiului cu destinație de sediu social înregistrat la organul fiscal din cadrul Agenției Naționale de Administrare Fiscală în a cărui circumscripție se situează imobilul cu destinație de sediu social;*
- b) un **certificat** emis de organul fiscal precizat la lit. a), care certifică faptul că pentru imobilul cu destinație de sediu social nu a fost înregistrat un alt **document** ce atestă cedarea dreptului de **folosință** asupra aceluiași imobil, cu titlu oneros sau gratuit, ori existența altor contracte prin care s-a **cedat** dreptul de **folosință** asupra aceluiași imobil, după caz;
- c) în cazul în care din certificatul emis potrivit lit. b) rezultă că sunt deja înregistrate la organul fiscal alte documente care atestă cedarea dreptului de **folosință** asupra aceluiași **imobil** cu destinație de sediu social, o declarație pe propria răspundere în formă autentică privind respectarea condițiilor referitoare la sediul social (la același sediu vor putea funcționa mai multe societăți numai dacă imobilul, prin structura lui și suprafața sa utilă, permite

funcționarea mai multor societăți în încăperi diferite sau în spații distinct partajate, iar numărul societăților comerciale ce funcționează într-un **imobil** nu poate depăși numărul de încăperi sau spații distincte obținute prin partajare).

În **termen** de 15 zile de la data încheierii actului constitutiv, fondatorii, primii administratori, primii directori sau un împuternicit al acestora vor cere înmatricularea societății în registrul comerțului în a cărei rază teritorială își va avea sediul **societatea** comercială.

Cererea privind înmatricularea societății va fi însoțită de următoarele documente:

- a) *actul constitutiv al societății;*
- b) *dovada efectuării vărsămintelor în condițiile actului constitutiv;*
- c) *dovada sediului declarat și a disponibilității firmei;*
- d) *în cazul aporturilor în natură subscrise și vărsate la constituire, actele privind proprietatea, iar în cazul în care printre acestea figurează și imobile, certificatul constatator al sarcinilor de care sunt grevate;*
- e) *actele constatatoare ale operațiunilor încheiate în contul societății și aprobate de asociați;*
- f) *declarația pe propria răspundere a fondatorilor, a primilor administratori și, după caz, a primilor directori sau a primilor cenzori, că îndeplinesc condițiile stipulate de prevederile Legii nr. 31/1990;*
- g) *alte acte sau avize prevăzute de legi speciale în vederea constituirii.*



#### **Să ne reamintim...**

În vederea efectuării de acte de comerț, persoanele fizice și persoanele juridice se pot asocia și pot constitui societăți comerciale.

Procedura de înmatriculare a societății continuă prin controlul legalității actelor sau faptelor care, potrivit legii, se înregistrează în registrul comerțului, care se exercită de către un  **judecător** al tribunalului **delegat** la oficiul registrului comerțului. Judecătorul **delegat** va putea dispune, prin **încheiere** motivată, efectuarea unei expertize, în contul părților, precum și administrarea altor dovezi.

În cazul în care cerințele legale sunt îndeplinite, judecătorul delegat, prin încheiere, (pronunțată în **termen** de 5 zile de la îndeplinirea acestor cerințe) va autoriza constituirea societății și va dispune înmatricularea ei în registrul comerțului.

Înmatricularea se efectuează în **termen** de 24 de ore de la **data** pronunțării încheierii judecătorului **delegat** prin care se autorizează înmatricularea societății comerciale.

Societatea comercială este **persoană juridică** de la data înmatriculării în registrul comerțului.



### Exemple

Pentru constituirea unei societăți comerciale cu sediul în România, datele de identificare a asociaților persoane fizice de cetățenie română cuprind: numele, prenumele, **codul** numeric personal locul și data nașterii, domiciliul și cetățenia acestora.



Identificați cuprinsul datelor de identificare a asociaților persoane fizice de cetățenie română și persoane juridice de naționalitate străină, în vederea constituirii unei societăți comerciale cu sediul în România.

.....



### M1.U1.5. Rezumat

- Orice persoană fizică, cetățean român sau cetățean al unui alt stat membru al Uniunii Europene ori al Spațiului Economic European poate desfășura activități economice pe teritoriul României, în condițiile prevăzute de lege, astfel:
  - a) individual și independent, ca persoane fizice autorizate;
  - b) ca întreprinzători titulari ai unei întreprinderi individuale;
  - c) ca membri ai unei întreprinderi familiale.
- Persoanele fizice autorizate, întreprinzătorii persoane fizice titulari ai unei întreprinderi individuale și reprezentantul întreprinderii familiale au obligația să solicite înregistrarea în registrul comerțului și autorizarea funcționării, înainte de începerea activității economice.
- Certificatul de înregistrare, conținând codul unic de înregistrare, este documentul care atestă înregistrarea în registrul comerțului, autorizarea funcționării, precum și luarea în evidență de către autoritatea fiscală competentă.
- În vederea efectuării de acte de comerț, persoanele fizice și persoanele juridice se pot asocia și pot constitui societăți comerciale.
- Societățile comerciale pot fi constituite în una dintre următoarele forme:
  - a) societate în **nume** colectiv;
  - b) societate în **comandită** simplă;
  - c) societate pe acțiuni;
  - d) societate în **comandită** pe acțiuni;
  - e) societate cu răspundere limitată.
- Societatea cu răspundere limitată se constituie prin **contract de societate și statut**, iar aceste documente pot fi încheiate sub forma unui **înscris** unic, care poartă denumirea de act constitutiv.
- Societatea comercială este **persoană juridică** de la data înmatriculării în registrul comerțului.





### M1.U1.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor



1.	Acordul de constituire este necesar pentru înregistrarea funcționării ca:	a.	persoană fizică autorizată	
		b.	întreprindere individuală	
		c.	întreprindere familială	
		d.	întreprindere privată	
2.	Sediul profesional al unei întreprinderi individuale poate fi:	a.	pe teritoriul României	
		b.	pe teritoriul Uniunii Europene	
		c.	pe teritoriul oricărui stat	
		d.	nu contează	
3.	Înregistrarea și autorizarea funcționării unei persoane fizice autorizate se solicită la:	a.	Primăria localității în care își are domiciliul	
		b.	Prefectura județului în care solicitantul își stabilește sediul profesional	
		c.	Oficiul registrului comerțului de pe lângă tribunalul din județul în care solicitantul își stabilește sediul profesional	
		d.	Ministerul Administrației și Internelor	
4.	Societățile comerciale pot fi constituite în una dintre formele:	a.	societate civilă	
		b.	societate în nume colectiv	
		c.	societate limitată	
		d.	societate publică	
5.	Actul constitutiv al unei societăți comerciale se semnează de către:	a.	administratorul societății	
		b.	directorul societății	
		c.	toți acționarii	
		d.	cenzorul societății	
6.	Fondatori ai unei societăți comerciale pot fi:	a.	persoane juridice	
		b.	persoane condamnate pentru înșelăciune	
		c.	persoane declarate incapabile	
		d.	persoane condamnate pentru dare de mită	
7.	La constituirea unei societăți comerciale sunt obligatorii:	a.	aporturile în natură	
		b.	aporturile în muncă	
		c.	aporturile în acțiuni	
		d.	aporturile în numerar	




### M1.U1.7. Temă de control

1. Prezentați procedura privind înregistrarea în registrul comerțului și autorizarea funcționării unei întreprinderi familiale, pentru situația în care sunteți unul dintre membri.

	<p>2. Prezentați procedura privind constituirea unei societăți cu răspundere limitată, pentru situația în care sunteți asociatul unic.</p>
--	--

	<p><i>Rezolvări test autoevaluare M1.U1.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1c – 2a – 3c – 4b – 5c – 6a – 7d</li> </ul>	
---	---	---

	<p><b>M1.U1.8. Bibliografie</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Legea nr.31/1990 privind societățile comerciale, actualizată prin Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 43/2010 publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 316 din 13 mai 2010, Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 54/2010 publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 421 din 23 iunie 2010, Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 90/2010 publicată în Monitorul Oficial, Partea I nr. 674 din 04 octombrie 2010.</li> <li>2. Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 44/2008 privind desfășurarea activităților economice de către persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale și întreprinderile familiale, publicată în Monitorul Oficial nr. 328 din 25 aprilie 2008.</li> </ol>
---	--

---

## Unitatea de învățare M1.U2.

### Clasificarea structurilor de primire turistice

---



#### Cuprins

M1.U2.1. Introducere.....	16
M1.U2.2. Obiectivele unității de învățare.....	17
M1.U2.3. Clasificarea structurilor de primire turistice.....	17
M1.U2.4. Condiții privind eliberarea certificatului de clasificare.....	23
M1.U2.5. Criterii privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare de tip pensiune turistică și pensiune agroturistică.....	30
M1.U2.6. Criterii privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică.....	40
M1.U2.7. Rezumat.....	49
M1.U2.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....	50
M1.U2.9. Temă de control.....	51
M1.U2.10. Bibliografie.....	52



#### Introducere

În România, clasificarea structurilor de primire turistice, se realizează în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 1267/2010 privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism și a Ordinului ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism.

Vom defini următorii termeni:

- **certificat de clasificare** - document eliberat de către autoritatea administrației publice centrale responsabilă în domeniul turismului, care reprezintă o formă codificată de prezentare sintetică a nivelului de confort, a calității dotărilor și a serviciilor prestate în cadrul structurilor de primire turistică. Certificatul de clasificare este însoțit de fișa privind încadrarea nominală a spațiilor de cazare pe categorii și/sau de fișa privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică.
- **operator economic** - persoana fizică autorizată, întreprinderea individuală sau familială, societatea comercială sau altă persoană juridică constituită conform legii, care desfășoară activități economice specifice agențiilor de turism, respectiv este proprietar și/sau administrator al unei structuri de primire turistice;
- **structură de primire turistică** - orice construcție și/ sau amenajare destinată sau folosită pentru cazarea turiștilor, servirii mesei pentru turiști, agrementului, transportului special destinat turiștilor, tratamentului balnear și de recuperare pentru turiști, organizării de conferințe și alte evenimente speciale, împreună cu

	<p>serviciile aferente;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>structură de primire turistică cu funcțiune de alimentație publică</b> - unități de alimentație publică din incinta structurilor de primire cu funcțiune de cazare, unitățile de alimentație publică independente situate în stațiuni turistice și municipii;</li> <li>• <b>structură de primire turistică cu funcțiune de cazare</b> - hoteluri, hoteluri-apartament, moteluri, hosteluri, vile turistice, cabane turistice, sate de vacanță, campinguri, căsuțe de tip camping, apartamente și camere de închiriat, nave fluviale și maritime de pasageri, pontoane plutitoare, pensiuni turistice urbane, pensiuni turistice rurale, pensiuni agroturistice alte unități cu funcțiuni de cazare turistică.</li> </ul>
--	--



### M1.U2.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare:

- Să cunoștem actele normative care reglementează clasificarea structurilor de primire turistice;
- Să cunoștem procedura privind eliberarea certificatului de clasificare;
- Să cunoștem care sunt tipurile de structuri de primire turistice;
- Să cunoștem normele legale privind amenajarea, organizarea spațiilor și dotarea aferentă acestora și serviciile turistice, condițiile și criteriile de clasificare, în vederea eliberării certificatului de clasificare pentru pensiunile turistice și agroturistice și unitățile de alimentație publică.

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:

- să înțeleagă și să prezinte condițiile și criteriile minime de clasificare a pensiunilor turistice/agroturistice și a unităților de alimentație publică, respectiv a aspectelor privind amenajarea, organizarea și dotarea spațiilor aferente și a serviciilor turistice;
- să înțeleagă și să prezinte documentația necesară și etapele pentru clasificarea unei pensiuni turistice/agroturistice.



**Durata medie de parcurgere a primei unități de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

### M1.U2.3. Clasificarea structurilor de primire turistice

În România, clasificarea structurilor de primire turistice, indiferent de forma de proprietate și administrare, se realizează în funcție de caracteristicile constructive, de dotări și serviciile prestate, în conformitate cu prevederile H.G. nr. 1267/2010 privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism și a Ordinului ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism.

Eliberarea certificatelor de clasificare pentru structurile de primire turistice se realizează de către autoritatea administrației publice centrale responsabilă în domeniul turismului.

Procedura de eliberare a certificatului de clasificare cuprinde următoarele etape:

- Pentru obținerea certificatului de clasificare a structurilor de primire turistice, solicitantul (operatorul economic proprietar și/sau administrator de structuri de primire turistice) depune pe propria răspundere, la sediul autorității publice centrale responsabile în domeniul turismului, declarația standardizată însoțită de documentația completă, prin care se atestă îndeplinirea condițiilor și criteriilor de autorizare;
- Autoritatea publică centrală responsabilă în domeniul turismului va procesa solicitarea și va întocmi certificatul de clasificare și fișa/fișele privind încadrarea spațiilor de cazare și respectiv, fișa/fișele privind încadrarea spațiilor cu funcțiuni de alimentație publică, în termen de 30 de zile de la data depunerii declarației standardizate și a documentației complete. În cazul unei documentații incomplete, solicitantul este informat în cel mai scurt timp, dar nu în mai mult de 5 zile lucratoare de la primirea ei, cu privire la necesitatea transmiterii de documente suplimentare.
- În situația în care, solicitantul nu îndeplinește condițiile pentru eliberarea certificatului de clasificare, autoritatea emitentă comunică în scris, în termen de 30 de zile, motivul neacordării acestuia.

În vederea eliberării certificatului de clasificare, operatorii economici proprietari și/sau administratori de structuri de primire turistice, depun la sediul autorității administrației publice centrale responsabile în domeniul turismului, declarația standardizată dată pe propria răspundere (conform modelului prezentat în anexa nr. 3 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011), însoțită de documentația cu următorul conținut:

a) certificat constatator, în original sau copie legalizată, emis de Oficiul Registrului Comerțului în baza Legii nr. 26/1990 privind registrul comerțului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, din care să rezulte informații privind datele complete de identificare ale operatorului economic, precum și informații referitoare la durata de funcționare declarată, activitatea principală, activitățile secundare, capitalul social și activitățile autorizate;

b) fișa privind încadrarea spațiilor de cazare pe categorii (conform anexei nr. 4 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011), după caz;

c) fișa privind încadrarea spațiilor cu funcțiuni de alimentație publică (conform anexei nr. 5 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011), după caz.

CertIFICATELE DE CLASIFICARE SUNT VALABILE PÂNĂ LA MODIFICAREA CONDIȚIILOR ȘI CRITERIILOR PENTRU CARE AU FOST ELIBERATE SAU PÂNĂ LA DATA MENTIONATĂ ÎN ACESTEA.

Operatorul economic proprietar și/sau administrator al unei structuri de primire turistice este obligat să solicite autorității administrației publice centrale responsabile în domeniul turismului:

- a) eliberarea unui nou certificat de clasificare, înainte de expirarea valabilității menționate în certificatul de clasificare;
- b) o nouă clasificare a structurii de primire turistice, în situația în care au apărut modificări cu privire la îndeplinirea condițiilor și criteriilor care au stat la baza

eliberării certificatului de clasificare, în termen de 30 de zile de la apariția modificărilor;

- c) radierea certificatului de clasificare și să restituie certificatul de clasificare și fișa/fișele anexe în original, în cazul încetării activității structurii de primire turistice.

În vederea eliberării unui nou certificat de clasificare (preschimbare) operatorii economici proprietari și/sau administratori de structuri de primire turistice depun la sediul autorității administrației publice centrale responsabile în domeniul turismului, certificatul de clasificare și fișele anexe în original, precum și declarația standardizată dată pe propria răspundere (conform modelului prezentat în anexa nr. 3 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011), însoțită de documentația necesară pentru eliberarea certificatului de clasificare, precizată mai sus.

În vederea eliberării certificatului de clasificare, în situația reclasificării unității la un alt tip de structură sau categorie de clasificare, operatorii economici proprietari și/sau administratori de structuri de primire turistice depun la sediul autorității emitente, un memoriu justificativ, în situația solicitării unui alt tip de structură și categorie de clasificare, certificatul de clasificare însoțit de fișele anexe în original, precum și documentația necesară pentru eliberarea certificatului de clasificare, precizată mai sus.

În vederea eliberării unei noi fișe anexe a certificatului de clasificare, în situația în care au intervenit modificări în structura spațiilor cu funcțiuni de cazare și/sau de alimentație publică, operatorul economic proprietar și/sau administrator de structuri de primire turistice depune la sediul autorității administrației publice centrale responsabile în domeniul turismului o documentație cu următorul conținut:

- a) cerere privind eliberarea unei noi fișe anexe a certificatului de clasificare (conform modelului prezentat în anexa nr. 4.1 și/sau 5.1 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011, după caz);

- b) copia certificatului de clasificare;

- c) fișa anexă a certificatului de clasificare în original însoțită de fișa actualizată conform modelului prezentat în anexa nr. 4. și/sau 5. din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011, după caz).

În vederea eliberării certificatului de clasificare, în situația schimbării operatorului economic proprietar și/sau administrator de structuri de primire turistice, acesta depune la sediul autorității administrației publice centrale responsabile în domeniul turismului, certificatul de clasificare și fișele anexe în original, precum și declarația standardizată dată pe propria răspundere (conform modelului prezentat în anexa nr. 3 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011), însoțită de documentația necesară pentru eliberarea certificatului de clasificare, precizată mai sus.

În vederea eliberării certificatului de clasificare, în situația schimbării denumirii structurii de primire turistice, operatorul economic proprietar și/sau administrator de structuri de primire turistice, depune la sediul autorității administrației publice centrale responsabile în domeniul turismului, o documentație cu următorul conținut:

- a) cerere din care să rezulte noua denumire a structurii de primire turistice;


- b) certificatul de clasificare și fișele anexe în original.

Este interzisă funcționarea structurilor de primire turistice fără certificate de clasificare, cu certificate de clasificare expirate sau cu o altă structură a spațiilor decât cea stabilită prin anexa certificatului de clasificare.

Obținerea certificatului de clasificare nu exonerează operatorul economic privind respectarea prevederilor Legii nr. 359/2004 privind simplificarea formalităților la înregistrarea în registrul comerțului a persoanelor fizice, asociațiilor familiale și persoanelor juridice, înregistrarea fiscală a acestora, precum și la autorizarea funcționării persoanelor juridice, cu modificările și completările ulterioare, respectiv de autorizare în vederea funcționării legale a activității în structuri de primire turistice privind obținerea avizelor/autorizațiilor: sanitară, sanitar-veterinară, de securitate la incendiu, mediu și protecția muncii, după caz.

În acest sens, autorizarea în vederea funcționării legale a activității în structuri de primire turistice cuprinde:

- Efectuarea demersurilor legale pentru înregistrarea în Registrului Comerțului a persoanei fizice, întreprinderii familiale sau persoanei juridice și/sau a punctului de lucru și autorizarea funcționării legale a activității în baza declarației pe propria răspundere;
- Autorizarea în vederea funcționării din punct de vedere sanitar și sanitar-veterinar (după caz);
- Implementarea H.A.C.C.P. (structurile de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică);
- Autorizarea în vederea funcționării din punct de vedere al prevenirii și stingerii incendiilor (PSI);
- Autorizarea în vederea funcționării din punct de vedere al protecției mediului (după caz);
- Autorizarea în vederea funcționării din punct de vedere al sănătății și securității în muncă și situații de urgență;
- Autorizarea în vederea funcționării din punct de vedere al Primăriei;
- Obținerea licențelor de difuzare a muzicii ambientale;
- Îndeplinirea formalităților privind amplasarea unei reclame.

	<b>Să ne reamintim...</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Eliberarea certificatelor de clasificare pentru structurile de primire turistice se realizează de către autoritatea administrației publice centrale responsabilă în domeniul turismului.</li><li>▪ Certificatele de clasificare sunt valabile până la modificarea condițiilor și criteriilor pentru care au fost eliberate sau până la data menționată în acestea.</li></ul>

În scopul protecției turiștilor, operatorul economic proprietar și/sau administrator al unei structuri de primire turistice are următoarele obligații:

- să asigure funcționarea la categoria și/sau tipul de structură de primire turistică menționate în certificatul de clasificare;
- să respecte reglementările legale în vigoare în ceea ce privește desfășurarea activității în structurile de primire turistice;

▪ să respecte nivelul maxim de zgomot stabilit prin reglementările specifice privind organizarea programelor artistice, a audițiilor muzicale, video, TV, organizate în aer liber, în construcții deschise (cum sunt cele care nu au toate laturile și acoperișul izolate fonic), precum și în construcții provizorii (cum sunt corturile, terasele acoperite și altele asemenea).

Operatorii economici proprietari și/sau administratori ai structurilor de primire turistice clasificate de pe litoralul românesc au obligația să asigure funcționarea acestora pe toată perioada sezonului turistic estival, respectiv perioada 1 mai - 30 septembrie a fiecărui an.

Certificatul de clasificare se retrage de către personalul cu atribuții de control din cadrul autorității administrației publice centrale responsabile în domeniul turismului, în situația în care:

- nu este asigurată funcționarea la categoria și/sau tipul de structură de primire turistică menționată în certificatul de clasificare;
- nu se respectă reglementările legale în vigoare în ceea ce privește desfășurarea activității în structurile de primire turistice.

După remediarea deficiențelor pentru care certificatul de clasificare a fost retras, operatorul economic proprietar și/sau administrator al unei structuri de primire turistice solicită autorității emitente, printr-o cerere scrisă, reluarea activității turistice. Restituirea certificatului de clasificare retras se va face după constatarea remedierii deficiențelor efectuată de personalul cu atribuții de control din cadrul administrației publice centrale responsabile în domeniul turismului, în termen de 15 zile de la data înregistrării cererii scrise a solicitantului.

În perioada în care certificatul de clasificare este retras, operatorul economic proprietar și/sau administrator al unei structuri de primire turistice nu are dreptul să desfășoare activități turistice și să încaseze venituri din exploatarea structurii de primire turistice respective.

.....



**Exemple:** Fișa privind încadrarea nominală a spațiilor de cazare pe categorii și tipuri de camere (Anexa nr. 4 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011), completată pentru obținerea certificatului de clasificare pentru Pensiunea turistică *Dana* din Predeal :

Anexa nr. 4

**FIȘA**  
**privind încadrarea nominală a spațiilor de cazare pe categorii**  
**și tipuri de camere**

Tipul de unitate: [Pensiune turistică](#)

Denumirea unității: [DANA](#)

Adresa: [Predeal, str. Libertății nr. 33, jud. Brașov](#)



Categoria de clasificare	Structura spațiilor de cazare conform pct. _____, alin. _____ din Normele metodologice			
	Tip camere	Nr. camere	Nr. locuri	Nr.de ordine al spațiilor de cazare
3 stele	Cameră cu 1 loc	2	2	9, 11
	Cameră cu 2 locuri	6	12	2,3,4,5,6,8
	Cameră cu 3 locuri			
	Cameră cu 4 locuri			
	Suită			
	Garsonieră	1	2	10
	Apartament cu două dormitoare	1	4	12
	Cameră cu ..... locuri			
<b>1) Total categoria 3 stele</b>		<b>10</b>	<b>20</b>	
2 stele	Cameră cu 1 loc			
	Cameră cu 2 locuri	2	4	1, 7
	Cameră cu 3 locuri			
	Cameră cu 4 locuri			
	Suită			
	Garsonieră			
	Apartament			
	Cameră cu ..... locuri			
<b>2) Total categoria 2 stele</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	
<b>Total general 1)+2)</b>		<b>12</b>	<b>24</b>	


Operator economic **S.C. ORHIDEEA ALBASTRĂ S.R.L.**

(denumirea)

Numele și prenumele **Dana Ion**

(reprezentant legal)

Data: **12.03.2011**

Semnătura 

Ștampila



Completați Fișa privind încadrarea nominală a spațiilor de cazare pe categorii și tipuri de camere (Anexa nr. 4 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011), pentru obținerea certificatului de clasificare pentru o pensiune turistică cunoscută.

#### **M1.U2.4. Condiții privind eliberarea certificatului de clasificare**

Structurile de primire turistice cu funcțiuni de cazare se clasifică pe stele și respectiv, flori în cazul pensiunilor agroturistice și al pensiunilor turistice din mediul rural, în funcție de caracteristicile constructive, dotările și serviciile pe care le oferă.

Structurile de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică se clasifică pe stele.

În România pot funcționa următoarele tipuri de structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare, clasificate astfel:

1. hoteluri de 5, 4, 3, 2, 1 stele;
2. hoteluri-apartament de 5, 4, 3, 2 stele;
3. moteluri de 3, 2, 1 stele;
4. hosteluri de 3, 2, 1 stele
5. vile turistice de 5, 4, 3, 2, 1 stele;
6. bungalowuri de 3, 2, 1 stele;
7. cabane turistice de 3, 2, 1 stele;
8. sate de vacanță de 5, 4, 3, 2, 1 stele,
9. campinguri, popasuri turistice, căsuțe tip camping, de 4, 3, 2, 1 stele;
10. pensiuni turistice și pensiuni agroturistice de 5, 4, 3, 2, 1 stele/flori;
11. apartamente sau camere de închiriat de 3, 2, 1 stele;
12. structuri de primire cu funcțiuni de cazare pe pontoane plutitoare, nave fluviale și maritime de 5, 4, 3, 2, 1 stele.

În România pot funcționa următoarele tipuri de structuri de primire turistice cu funcțiuni de alimentație, clasificate astfel:

- a) restaurant de 5, 4, 3, 2, 1 stele;
- b) bar de 5, 4, 3, 2, 1 stele;
- c) fast food de 3, 2, 1 stele

Activitățile desfășurate în cadrul structurilor de primire turistice (cazare, alimentație, agrement, tratament, comerț etc.) constituie un tot unitar, fiind părți componente ale produsului turistic, care impune asigurarea corelației dintre categoria structurii de primire și calitatea celorlalte servicii.

În cadrul tipurilor de structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare poate exista următoarea structură a spațiilor de cazare:

1. cameră cu pat individual, reprezentând spațiul destinat folosirii de către o singură persoană. Lățimea patului individual este de minimum 90 cm. Lungimea patului va fi de minimum 200 cm în cazul structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare de 3, 4 și 5 stele și de minimum 190 cm în cazul structurilor de 1 și 2 stele;
2. cameră cu pat matrimonial, reprezentând spațiul destinat folosirii de către una sau două persoane. Lățimea patului matrimonial este de minimum 140 cm;
3. cameră cu două paturi individuale;
4. cameră cu trei paturi individuale,
5. cameră cu patru paturi individuale;
6. camere comune - cu mai mult de patru paturi individuale;

7. cameră cu piciuri, reprezentând spațiul destinat utilizării de către mai multe persoane. Piciul reprezintă o platformă din lemn sau din alte materiale pe care se asigură un spațiu de 100 cm lățime pentru fiecare turist;

8. garsonieră, reprezentând spațiul compus din dormitor pentru două persoane, salon și grup sanitar propriu. Dormitorul poate fi despărțit de salon și printr-un glasvand sau alte mijloace care permit o delimitare estetică;

9. apartament, reprezentând spațiul compus din unul sau mai multe dormitoare (maximum 5 dormitoare), salon (cameră de zi), vestibul și echipare sanitară proprie. La categoria de clasificare 5 stele există un grup sanitar pentru fiecare două locuri, iar la categoria de clasificare 4 stele, precum și la restul categoriilor, există minimum un grup sanitar la 4 locuri.

10. suita, reprezentând ansamblul alcătuit din două camere, care pot funcționa împreună sau separat, deservite de un grup sanitar comun;

11. duplex, reprezentând ansamblul alcătuit din două spații distincte legate printr-o scară interioară, unul cu destinația de cameră de zi, având în componență și grup sanitar, precum și un spațiu de dormit, situat la etaj.

Structurile de primire turistice cu funcțiuni de cazare pot avea în componență camere clasificate la cel mult două categorii, cu condiția ca diferența dintre aceste categorii să fie de cel mult o stea /floare. Categoria de clasificare a structurii de primire turistice este dată de cea la care sunt încadrate majoritatea spațiilor de cazare din incinta acesteia, dar nu mai puțin de 80% totalul spațiilor de cazare. În situația în care nu este întrunit acest procent minim de 80%, structura de primire turistică va fi clasificată la categoria inferioară.



#### Să ne reamintim...

- Structurile de primire turistice cu funcțiuni de cazare se clasifică pe stele și respectiv, flori în cazul pensiunilor agroturistice și al pensiunilor turistice din mediul rural.
- Structurile de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică se clasifică pe stele.

Eliberarea certificatului de clasificare este condiționată de respectarea următoarelor obligații (condiții generale) de către operatorul economic proprietar și/sau administrator de structuri de primire turistice:

a) să asigure buna întreținere și funcționalitatea dotărilor pe toată perioada de funcționare a structurilor de primire turistice;

b) să afișeze la recepție tarifele stabilite pentru structura de primire turistică respectivă, iar în situația în care, în cadrul unei structuri de primire turistică există spații de cazare clasificate la o altă categorie decât cea înscrisă în certificatul de clasificare, tarifele aferente acestora vor fi afișate distinct;

c) să asigure în permanență apă caldă și rece la grupurile sanitare din cadrul structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică.

d) să asigure în spațiile de cazare, de servire și în cele comune, o temperatură minimă de 21 grade C în sezonul rece, iar în sezonul cald, de maximum 25 grade C;

e) să asigure personal calificat și să respecte criteriile obligatorii privind încadrarea cu personal și pregătirea profesională (conform Anexei 7 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011). Personalul de servire din structurile de primire turistice va purta îmbrăcăminte specifică stabilită de operatorul economic în cauză, diferențiat în funcție de condițiile de desfășurare a activității și ecuson cuprinzând numele și prenumele, iar restul personalului va purta echipament de lucru specific activității;

f) să asigure condițiile necesare astfel încât turiștii să nu fie deranjați de zgomotele produse de instalațiile tehnice ale clădirii sau de alți factori de poluare;

g) să asigure spații de cazare cu lumină naturală directă și aerisire;

h) să nu amplaseze spații de cazare la subsolul clădirilor;

i) să expună la loc vizibil, în exteriorul clădirii: denumirea, tipul și însemnele privind categoria de clasificare a structurii de primire turistice;

j) să expună vizibil și în mod lizibil în recepție, în holul structurilor de primire turistice care nu dispun de recepție și în spațiul de la intrare în saloanele de servire a mesei, certificatul de clasificare, numărul de telefon – Tel. verde - al autorității administrației publice centrale responsabilă în domeniul turismului, pentru a fi cunoscute de turiști;

k) să furnizeze informații reale cu privire la denumirea, tipul, categoria de clasificare și serviciile prestate în toate materialele de promovare, în conformitate cu certificatul de clasificare obținut;

l) să păstreze în permanență, în original, în structura de primire turistică respectivă, certificatul de clasificare și anexa/anexele acestuia;

m) să asigure o gamă diversificată de servicii suplimentare, cuprinse în tariful de cazare sau cu plată separat, astfel:

- la unitățile de 4 și 5 stele - cel puțin 15 servicii,
- la unitățile de 3 stele - cel puțin 12 servicii,
- la unitățile de 2 stele - cel puțin 8 servicii,
- la unitățile de 1 stea - cel puțin 5 servicii;

n) să asigure în spațiile de cazare materiale scrise, realizate estetic și tipărite în limba română și în cel puțin două limbi de circulație internațională, cuprinzând informații utile pentru turiști cu privire la:

- instrucțiuni de folosire a telefonului (după caz) și privind tarifele interne și internaționale pentru convorbiri telefonice;
- lista cuprinzând serviciile suplimentare oferite și tarifele pentru cele cu plată, cu indicarea modalităților de solicitare a serviciului în cameră;
- lista de prețuri cu preparatele room-service și lista cuprinzând prețurile produselor din minibar (după caz);
- instrucțiuni de folosire TV, instalație aer condiționat (după caz);
- informații turistice privind zona sau localitatea;
- orice alte informații ce ar putea face agreabil sejurul turistului;

o) să asigure păstrarea ordinii, liniștii publice, moralității și să respecte normele legale în vigoare privind siguranța și securitatea turiștilor din structurile de primire turistice;

p) să asigure conectarea la sistemul integrat de evidență a turiștilor, în termen de 60 zile de la implementarea și operaționalizarea acestuia;

q) să dețină pentru structura de primire turistică pe care o are în proprietate și/sau administrare, minim o adresă de e-mail și un website pe care să fie afișate datele sale de identificare, adresa și numărul certificatului de clasificare;

r) să afișeze vizibil în camerele de baie, în cel puțin două limbi de circulație internațională, mesajul „Pro Natura” referitor la opțiunea fiecărui turist asupra duratei de utilizare a acelorași lenjerii și prosoape;

s) să utilizeze lenjerii de pat și prosoape de culoare albă, rezistente la procesele termice/chimice de spălare și sterilizare,

t) schimbarea lenjeriei, prosoapelor și halatelor la eliberarea camerei, iar pentru sejururile mai lungi, ori de câte ori este nevoie, dar nu mai târziu de:

Tabelul nr. 1.

Categoria structurii de primire turistice	Lenjeria	Prosoapele	Halatele
5 și 4 stele	2 zile	2 zile	3 zile
3 stele	3 zile	2 zile	-
2 stele și 1 stea	4 zile	3 zile	-

În vederea identificării și asigurării unei game diversificate de servicii suplimentare, operatorul economic proprietar și/sau administrator de structuri de primire turistice are la dispoziție *Lista orientativă a serviciilor suplimentare*<sup>1</sup> ce pot fi prestate în structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare, conform tabelului nr. M1.U2.1.:

Tabelul nr.M1.U2.1.

**Lista orientativă a serviciilor suplimentare ce pot fi prestate în structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare**

1. Servicii de poștă, telecomunicații și publicitate:

- convorbiri telefonice;
- acces internet;
- fax;
- antenă satelit;
- program video intern,
- TV cablu;
- vânzări de cărți poștale, ilustrate, timbre poștale, reviste;

<sup>1</sup>în conformitate cu prevederile Anexei nr. 1.1.1. din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism

- vânzări de materiale de promovare turistică (CD-uri, DVD-uri, albume, ghiduri, pliante).

## 2. Servicii personale:

- frizerie;
- coafură;
- cosmetică;
- manichiură;
- pedichiură;
- gimnastică de întreținere;
- exerciții fizice și cură pentru slăbire;
- spălătorie și curățătorie;
- curățat încălțăminte.

## 3. Închirieri de:


- CD-uri, DVD-uri
- laptopuri
- frigidere;
- televizoare;
- păaturi suplimentare;
- jocuri distractive (rummy, table, șah);
  - echipament și materiale sportive;
  - săli de recepție, simpozioane etc.;
  - birouri pentru firme;
  - birouri pentru oameni de afaceri;
  - instalații pentru traducere simultană;
- locuințe pentru reprezentanți de firme;
  - locuri de garaj;
  - biciclete și triciclete;
  - ambarcațiuni (șalupe, bărci);
  - articole de ștrand și plajă (umbrele, șezlonguri, cearceafuri);
- autoturisme cu/fără șofer (rent-a-car);
  - terenuri de sport;
  - articole de uz gospodăresc pentru campinguri;
  - inventar suplimentar (pilote, pleduri, cearceafuri, perne etc.) în campinguri;
- mașini de călcat;
  - mașini automate de spălat rufe în campinguri.


## 4. Servicii de educație fizică și sport:

- înot;
- patinaj;
- schi;
- echitație;
  - popice;
  - gimnastică;
  - alpinism;

- tenis de câmp;
- tenis de masă;
- tir cu arcul;
- schi nautic;
  - școli pentru schi, patinaj, înot, tenis etc.
- 5. Servicii de cultură și artă:
  - organizare directă și procurare de bilete pentru:
    - spectacole de teatru;
    - concerte;
    - carnavaluri.
- 6. Diverse alte servicii:
  - room-service;
    - spălat și călcat lenjerie;
    - spălat, călcat, curățat obiectele turiștilor;
    - comisionar-curier;
    - lucrări de secretariat;
    - multiplicări de documente;
    - rezervări de locuri la hoteluri în alte localități;
    - rezervări de locuri în unități de alimentație;
  - parcare auto;
    - supraveghere copii, bătrâni;
    - grădiniță pentru copii;
    - procurări bilete de tren, avion;
    - transport hotel - aeroport;
    - piscină, saună;
  - sală de fitness;
    - solar;
    - masaj;
    - organizare de banchete, recepții, mese oficiale, nunți;
    - ghid de turism autorizat;
    - tratamente geriatrice și reumatismale;
    - tratamente prin metode românești (Gerovital, Amar etc.) și străine;
    - asigurarea de medicamente pentru continuarea tratamentului ambulatoriu;
    - organizarea de partide de pescuit;
  - abonamente la mijloacele de transport pe cablu;
    - bilete pentru mijloacele de transport în comun;
    - plimbări cu căruța, trăsura, sania etc.;
    - schimb valutar;
  - vânzări de mărfuri - puncte comerciale diverse (farmacii, cadouri, ziare, flori etc.);
  - vânzări de excursii pe trasee interne și externe;
  - vânzări de locuri la diferite acțiuni specifice (festivaluri, seri folclorice, degustări de vinuri etc.).
- 7. Servicii gratuite:

- informații privind prestarea unor servicii, mijloace de transport, spectacole, starea vremii;
- încărcarea, descărcarea și transportul bagajelor;
- trezirea turiștilor la ora solicitată;
- obținerea legăturilor telefonice;
- păstrarea obiectelor de valoare;
- transmiterea de mesaje;
- predarea corespondenței turiștilor;
- expedierea corespondenței turiștilor;
- asigurarea de ziare, reviste în holuri;
- acordarea de medicamente și materiale sanitare în cadrul primului ajutor în caz de accidente;
- păstrarea obiectelor uitate și anunțarea turiștilor;
- păstrarea bagajelor;
- comenzi pentru taximetre;
- expediere prin "retur" la domiciliu a scrisorilor sosite după plecarea turiștilor;
- facilitarea cazării pasagerilor în alte spații de cazare din localitate;
- oferirea de materiale de promovare și informare turistică;
- servicii de parcare și garare.

	<p><b>Să ne reamintim...</b></p> <p>În vederea eliberării certificatului de clasificare, operatorul economic proprietar și/sau administrator de structuri de primire turistice, are obligația să asigure o gamă diversificată de servicii suplimentare, cuprinse în tariful de cazare sau cu plată separat, astfel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la unitățile de 4 și 5 stele - cel puțin 15 servicii,</li> <li>- la unitățile de 3 stele - cel puțin 12 servicii,</li> <li>- la unitățile de 2 stele - cel puțin 8 servicii,</li> <li>- la unitățile de 1 stea - cel puțin 5 servicii.</li> </ul>
---	--

	<p><b>Exemple</b></p> <p>Pentru eliberarea certificatului de clasificare la categoria 4 flori pentru o pensiune turistică situată în mediu rural, operatorul economic proprietar și/sau administrator de structuri de primire turistice să asigure 15 servicii suplimentare, cuprinse în tariful de cazare sau cu plată separat.</p>
---	--





Identificați câte servicii trebuie să asigure operatorul economic proprietar și/sau administrator de structuri de primire turistice, pentru eliberarea certificatului de clasificare pentru o pensiune agroturistică la categoria 3 flori și întocmiți materialul cu informații utile pentru turiști - lista cuprinzând serviciile suplimentare oferite și tarifele pentru cele cu plată.

### **M1.U2.5. Criterii privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare de tip pensiune turistică și pensiune agroturistică**

#### **Tipologia structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare din România<sup>2</sup>:**


- *Hotelul* este structura de primire turistică amenajată în clădiri sau în corpuri de clădiri, care pune la dispoziția turiștilor camere, garsoniere sau apartamente dotate corespunzător, asigură prestări de servicii specifice, dispune de hol de primire/recepție și după caz, de spații de alimentație publică;
- *Hotelul apartament* este acel hotel compus numai din apartamente sau garsoniere, dotate astfel încât să asigure păstrarea și prepararea alimentelor, precum și servirea mesei în incinta acestora, sau care are restaurant propriu, cu servire permanentă prin room-service;
- *Motelul* este unitatea hotelieră situată, de regulă, în afara localităților, în imediata apropiere a arterelor intens circulate, dotată și amenajată atât pentru asigurarea serviciilor de cazare și alimentație pentru turiști, precum și pentru parcare în siguranță a mijloacelor de transport;
- *Hostelurile* sunt structuri de primire turistice cu o capacitate minimă de 3 camere, garsoniere, sau apartamente dispuse pe un nivel sau pe mai multe niveluri, în spații amenajate, de regulă, în clădiri cu altă destinație inițială decât cea de cazare turistică;
- *Cabanele turistice* sunt structuri de primire turistice de capacitate relativ redusă, funcționând în clădiri independente, cu arhitectură specifică, care asigură cazarea, alimentația și alte servicii specifice, necesare turiștilor aflați în drumeție sau la odihnă în zone montane, rezervații naturale, în apropierea stațiunilor balneare sau a altor obiective de interes turistic;
- *Vilele* sunt structuri de primire turistice de capacitate relativ redusă, funcționând în clădiri independente, cu arhitectură specifică, situate în stațiuni turistice sau în alte zone și localități de interes turistic, care asigură cazarea turiștilor și prestarea unor servicii specifice;
- *Bungalourile* sunt structuri de primire turistice de capacitate redusă, realizate, de regulă, din lemn sau din alte materiale similare (în zonele cu umiditate ridicată - munte, mare - acestea pot fi construite și din zidărie), care sunt amplasate în

<sup>2</sup> realizată în conformitate cu prevederile Anexelor nr. 1, 1.2., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7., 1.8. din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism

perimetrul campingurilor, satelor de vacanță, ca unități independente situate în stațiuni turistice sau zone turistice, ori ca spații complementare pe lângă alte structuri de primire turistice și care asigură cazarea turiștilor, precum și celelalte servicii prestate de unitatea de bază, (după caz), funcționând, de regulă, cu activitate sezonieră;

- *Pensiunile turistice* sunt structuri de primire turistice, având o capacitate de cazare de până la 15 camere, totalizând maximum 60 locuri, funcționând în locuințele cetățenilor sau în clădiri independente, care asigură în spații special amenajate cazarea turiștilor și condiții de pregătire și de servire a mesei.
- *Pensiunile agroturistice* sunt structuri de primire turistice, având o capacitate de cazare de până la 8 camere, funcționând în locuințele cetățenilor sau în clădiri independente, care asigură în spații special amenajate cazarea turiștilor și condițiile de pregătire și servire a mesei, precum și posibilitatea participării la activități gospodărești sau meșteșugărești.
- *Campingurile* sunt structuri de primire turistice destinate să asigure cazarea turiștilor în corturi sau rulote, astfel amenajate încât să permită acestora să parcheze mijloacele de transport, să își pregătească masa și să beneficieze de celelalte servicii specifice acestor tipuri de unități. Elementul de bază al campingului este *parcela de campare* - o suprafață de teren bine delimitată și marcată, unde poate fi parcat mijlocul de transport și instalat cortul sau rulota, asigurându-se totodată suprafața liberă necesară pentru mișcarea și odihna a 4 turiști. Totalitatea parcelelor de campare reprezintă suprafața de campare amenajată, iar capacitatea campingului se exprimă în număr de locuri de campare și se determină prin înmulțirea cu 4 a numărului parcelelor de campare, la care se adaugă eventualele locuri de cazare în căsuțe tip camping și/sau în bungalouri amplasate în incinta unității;
- *Căsuțele tip camping* sunt spații de cazare de dimensiuni reduse, realizate din lemn sau alte materiale similare, compuse, de regulă, dintr-o cameră și un mic antreu sau terasă și, uneori, dotate și cu grup sanitar propriu;
- *Satul de vacanță* este un ansamblu de clădiri, de regulă vile sau bungalouri, amplasat într-un perimetru bine delimitat, care asigură turiștilor servicii de cazare, de alimentație și o gamă largă de prestații turistice suplimentare (agrement, sportive, culturale etc.);
- *Popasul turistic* reprezintă o structură de primire turistică de capacitate redusă, formată din căsuțe și/sau bungalouri amplasate într-un perimetru bine delimitat, care asigură servicii de cazare și alimentație, precum și posibilități de parcare auto;
- *Spațiile de campare* în gospodăriile populației sunt structuri de primire turistice constând din una sau mai multe (nu mai mult de 10) parcele de campare amplasate pe un teren bine delimitat în incinta curții sau grădinii aferente unei proprietăți din mediul urban sau rural. Mărimea parcelelor și echiparea sanitară sunt identice cu cea a campingurilor din aceeași categorie cu specificarea că, pentru capacitățile de până la 5 parcele grupul sanitar poate fi comun cu al gospodăriei respective, fiind admise totodată lavoare sau dușuri în aer liber și wc uscate, restul dotărilor și serviciilor sunt facultative;

- *Apartamentele sau camerele de închiriat* sunt structuri de primire turistice constând într-un număr limitat de spații, care oferă servicii de cazare și posibilitatea preparării hranei în bucătăria folosită exclusiv de turiști (se pot organiza și spații special amenajate pentru prepararea hranei destinate exclusiv turiștilor);
- *Navele maritime și fluviale, inclusiv pontoanele plutitoare*, sunt structuri de primire turistice utilizate pentru cazarea turiștilor pe durata călătoriei sau ca hoteluri plutitoare ancorate în porturi.

	<p><b>Să ne reamintim...</b></p> <p>În România pot funcționa următoarele tipuri de structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare, clasificate astfel:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. hoteluri de 5, 4, 3, 2, 1 stele;</li> <li>2. hoteluri-apartament de 5, 4, 3, 2 stele;</li> <li>3. moteluri de 3, 2, 1 stele;</li> <li>4. hosteluri de 3, 2, 1 stele</li> <li>5. vile turistice de 5, 4, 3, 2, 1 stele;</li> <li>6. bungalow-uri de 3, 2, 1 stele;</li> <li>7. cabane turistice de 3, 2, 1 stele;</li> <li>8. sate de vacanță de 5, 4, 3, 2, 1 stele,</li> <li>9. campinguri, popasuri turistice, căsuțe tip camping, de 4, 3, 2, 1 stele;</li> <li>10. pensiuni turistice și pensiuni agroturistice de 5, 4, 3, 2, 1 stele/flori;</li> <li>11. apartamente sau camere de închiriat de 3, 2, 1 stele;</li> <li>12. structuri de primire cu funcțiuni de cazare pe pontoane plutitoare, nave fluviale și maritime de 5, 4, 3, 2, 1 stele.</li> </ol>
--	--

**Criteriile obligatorii privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare de tip pensiune turistică și pensiune agroturistică** se regăsesc în Anexa nr. 1.5. din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism.

**Pensiunile turistice** sunt structuri de primire turistice, având o capacitate de cazare de până la 15 camere, totalizând maximum 60 locuri, funcționând în locuințele cetățenilor sau în clădiri independente, care asigură în spații special amenajate cazarea turiștilor și condiții de pregătire și de servire a mesei.

Amplasarea pensiunilor turistice din mediul rural trebuie realizată pe un teren de cel puțin 1.000 mp (totalizând suprafața construită și suprafața terenului din jurul construcției).

**Pensiunile agroturistice** sunt structuri de primire turistice, având o capacitate de cazare de până la 8 camere, funcționând în locuințele cetățenilor sau în clădiri independente, care asigură în spații special amenajate cazarea turiștilor și condițiile de pregătire și servire a mesei, precum și posibilitatea participării la activități gospodărești sau meșteșugărești.

În pensiunile agroturistice, turiștilor li se ofera masa preparată din produse naturale, preponderent din gospodăria proprie sau de la producători autorizați de pe plan local, iar gazdele se ocupă direct de primirea turiștilor și de programul acestora pe tot parcursul sejurului pe care îl petrec la pensiune.

În cadrul pensiunilor agroturistice se desfășoară cel puțin o activitate legată de agricultură, creșterea animalelor, cultivarea diferitelor tipuri de plante, livezi de pomi fructiferi sau se desfășoară o activitate meșteșugărească, cu un atelier de lucru, din care rezultă diferite articole de artizanat. Activitățile în cauză trebuie să se desfășoare în mod continuu sau, în funcție de specific și sezonabilitate, să aibă caracter de repetabilitate.

Amplasarea pensiunilor agroturistice trebuie realizată pe un teren de cel puțin 1.000 mp (totalizând suprafața construită și suprafața terenului din jurul construcției), în locuri ferite de surse de poluare și de orice alte elemente care ar pune în pericol sănătatea sau viața turiștilor.

Dotările din camerele și din grupurile sanitare destinate turiștilor vor fi puse în exclusivitate la dispoziția acestora. În interiorul spațiilor de cazare nu se admit lucruri personale ale locatorului (articole de îmbrăcăminte și încălțăminte, bibelouri sau alte obiecte care ar putea stânjeni turiștii).

În cazul în care spațiile pentru prepararea și servirea mesei sunt destinate și pentru consumatori din afară, iar numărul locurilor la mese este mai mare decât al celor de cazare, dar nu mai mic de 40 de locuri la mese, spațiile în cauză se clasifică ca structuri de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică de alimentație publică.

Pensiunile turistice care dispun de teren pentru asigurarea serviciilor de campare pot desfășura și acest tip de activitate, în condițiile în care respectă, pentru montarea corturilor și rulotelor, criteriile privind echiparea sanitară și dimensiunea parcelelor, corespunzător criteriilor obligatorii privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare de tip camping (conform Anexei nr. 1.6. din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011).

Categoria de clasificare a pensiunii turistice și agroturistice este determinată de îndeplinirea criteriilor prevăzute în Tabelul nr. M1.U2.2. și de realizarea punctajului minim, rezultat din evaluarea criteriilor suplimentare prevăzute în Tabelul nr. M1.U2.4.

Punctajul minim necesar pentru clasificarea pensiunilor turistice și agroturistice, rezultat din evaluarea criteriilor suplimentare este următorul:

- de 5 stele /flori      160 puncte
- de 4 stele/flori      130 puncte
- de 3 stele/flori      90 puncte
- de 2 stele /flori      50 puncte


Tabelul nr. M1.U2.2.

Criterii obligatorii		Pensiuni									
		TURISTICE					AGROTURISTICE				
		stele / flori (margarete)					flori (margarete)				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>1. Starea generală a clădirii</b> (exterior , interior):											
-aspect	foarte bun	x	x	-	-	-	x	x	-	-	-
	bun	-	-	x	x	x	-	-	x	x	x
Deținerea avizului de specialitate emis de autoritatea administrației publice centrale responsabilă în domeniul turismului, privind amplasamentul și funcționalitatea obiectivului*		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
*) în cazul construcțiilor noi, în cazul construcțiilor existente pentru care se solicită introducerea în circuitul turistic, precum și în cazul structurilor de primire turistice supuse lucrărilor de modernizare, reamenajare, extinderi sau altor lucrări care modifică funcția turistică a acestora											
-firmă luminoasă privind însemnele distinctive cu tipul, denumirea și categoria de clasificare a unității		x	x	-	-	-	x	x	-	-	-
- însemnele distinctive privind tipul, denumirea și categoria de clasificare a unității		-	-	x	x	x	-	-	x	x	x
- clădirile, inclusiv anexele gospodărești, să fie curate și bine întreținute		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- să se încadreze în stilul arhitectural cu specific local		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- căile de acces proprii și spațiile înconjurătoare să fie bine întreținute		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- curte proprie, cu spații verzi		x	x	x	-	-	x	x	x	x	x
- amenajări în aer liber pentru odihnă și relaxare (chioșcuri, pavilioane, terase acoperite etc.)		x	x	x	-	-	x	x	-	-	-
- garaj sau adăpost acoperit		x	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- parcare proprie		x	x	-	-	-	x	x	-	-	-
<b>2. Organizarea spațiilor:</b>											
- accesul în camerele de dormit și în grupurile sanitare să fie direct, fără a se trece prin alte camere folosite pentru dormit		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- spații corespunzătoare și igienice, pentru prepararea mesei, dotate cu echipamente de preparare și conservare a alimentelor		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- sufragerie dotată cu mobilier adecvat, de calitate superioară și cu inventar de servire de calitate		x	x	-	-	-	x	x	-	-	-
- salon cu suprafața minimă de ... mp		20	-	-	-	-	20	-	-	-	-
Suprafața minimă a camerelor (mp)											
- cameră cu 1 loc		16	15	10	9	8	16	15	10	9	8

- cameră cu 2 locuri	20	18	13	12	11	20	18	13	12	11
- cameră cu 3 locuri	-	-	17	15	13	-	-	17	15	13
- cameră cu 4 locuri	-	-	-	-	16	-	-	-	-	16
- dormitorul din apartament	20	18	13	12	11	20	18	13	12	11
- salonul din apartament	20	18	14	12	11	20	18	14	12	11
- spațiu pentru servirea mesei, dotat cu mobilier (mese, scaune, banchete) și inventar de servire	x	x	x	x	x	-	-	x	x	x
- camere cu grup sanitar propriu	x	x	x	-	-	x	x	x	-	-
- grup sanitar comun <sup>*)</sup>	-	-	-	x	x	-	-	-	x	x
<sup>*)</sup> la pensiunile turistice / agroturistice de 1 stea / 1 floare se admit în WC uscătoare și spălătoare exterioare alimentate la surse naturale din rezervoare)										
<b>3. Instalații:</b>										
- încălzire centrală sau cu gaze la sobă de teracotă, mai puțin la unitățile sezoniere estivale	x	x	x	-	-	x	x	x	-	-
- încălzire cu sobă de teracotă sau cu alte echipamente admise de normele P.S.I.	-	-	-	x	x	-	-	-	x	x
- sursă de încălzire în camerele de baie	x	x	x	-	-	x	x	x	-	-
- instalație de apă curentă caldă/rece la bucătărie	x	x	x	x	-	x	x	x	x	-
- instalație de apă curentă rece la bucătărie	-	-	-	-	x	-	-	-	-	x
- aer condiționat – exclusiv pentru pensiunile turistice aflate pe litoral și în Delta Dunării	x	-	-	-	-	x	-	-	-	-
- racord la rețeaua publică de canalizare sau la mijloace proprii de colectare și epurare	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- clădirea să fie racordată la rețeaua electrică	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4. Număr maxim de locuri într-o cameră	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4
<b>5. Echiparea sanitară:</b>										
- camerele dispun de grup sanitar propriu (cadă sau cuvă cu duș, lavoar și WC)	x	x	x	-	-	x	x	x	-	-
Grup sanitar comun compus din:										
- 1 cabină WC la 10 locuri <sup>*)</sup>	-	-	-	x	x	-	-	-	x	x
- 1 spălător cu un lavoar cu apă curentă caldă/rece la 10 locuri <sup>**)</sup>	-	-	-	x	x	-	-	-	x	x
- 1 cabină duș cu apă caldă/rece la 10 locuri/separat pe sexe	-	-	-	x	x	-	-	-	x	x
<sup>*)</sup> La pensiunile turistice și pensiunile agroturistice din mediu rural de o stea/floare poate exista și WC uscat. <sup>**) Spălătorul poate fi și în aer liber.</sup>										
<b>6. Dotarea camerelor:</b>										
- mobilier uniform ca stil și de calitate	x	x	x	-	-	x	x	x	-	-
- pat cu saltea și salteluță de protecție	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- plapumă, pled sau pățuri	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- perne mari	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- cearșaf pentru pat și cearșaf pentru pled, pătură sau plapumă	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- cuvertură de pat	x	x	x	x	-	x	x	x	x	-
- masă și scaune	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

- dulap sau spații amenajate pentru haine, cu umerase	x	x	x	x	-	x	x	x	x	-
- cuier	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- oglindă	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- veioză sau aplică la capătul patului	x	x	x	x	-	x	x	x	x	-
- prosoape pentru față (1 bucată/persoană)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- prosoape plușate pentru baie (1 bucată/persoană)	x	x	x	x	-	x	x	x	x	-
- perdele și draperii / alte mijloace de obturare a luminii	x	x	x	x	x	x	x	x	-	-
-mijloace de protecție împotriva insectelor	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- pahare	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- vază pentru flori sau aranjament floral	x	x	x	-	-	x	x	x	-	-
- televizor în cameră cu recepție canale tv	x	x	-	-	-	x	x	-	-	-
- televizor în spații comune cu recepție canale tv	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- posibilitate conexiune internet în salon	x	-	-	-	-	x	-	-	-	-
<b>Garsonierele și apartamentele vor avea în plus:</b>										
- canapea de 2 sau 3 persoane	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- fotolii sau demifotolii	x	x	x	x	-	x	x	x	-	-
- scaune	-	-	-	-	x	-	-	-	x	x
- masă sau măsuță	x	x	x	-	-	x	x	x	-	-
- frigider	x	x	x	-	-	x	x	x	-	-
- set de pahare pentru apă, vin, coniac	x	x	x	-	-	x	x	x	-	-
- perdele și draperii / alte mijloace de obturare a luminii	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>7. Dotarea bucătăriilor:</b>										
- plită electrică sau cu gaze	x	x	x	-	-	x	x	x	-	-
- mașină de gătit sau reșou electric cu minim două ochiuri	-	-	-	x	x	-	-	-	x	x
- cuptor cu microunde, cafetieră	x	x	-	-	-	x	x	-	-	-
- vase și ustensile de bucătărie din inox	x	x	x	-	-	x	x	x	-	-
- vase și ustensile de bucătărie	-	-	-	x	x	-	-	x	x	x
-echipamente pentru păstrarea prin frig a alimentelor	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>8.Telefon la dispoziția turiștilor (minimum un telefon mobil sau fix)</b>										
	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>9. Alte criterii :</b>										
- anexele gospodărești pentru creșterea animalelor și păsărilor vor fi amplasate și întreținute astfel încât să nu creeze disconfort pentru turiști	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- animalele de la care provin lactatele să fie atestate ca sănătoase, iar produsele din carne să fie examinate sanitar-veterinar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- alimentele să provină de la producători locali autorizați	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- minimum o persoană să fie absolventă a unui curs de formare în domeniu cel puțin	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

administrator pensiune turistică									
----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p><b>Să ne reamintim...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Criteriile obligatorii privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare de tip pensiune turistică și pensiune agroturistică se regăsesc în Anexa nr. 1.5. din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism.</li> <li>▪ Criteriile obligatorii privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare de tip pensiune turistică și pensiune agroturistică se referă la aspecte privind capacitatea de cazare, amplasarea, desfășurarea activităților, starea generală a clădirii, organizarea spațiilor, instalații, numărul maxim de locuri în cameră, echiparea sanitară, dotarea camerelor, dotarea bucătăriilor, comunicații, reguli de igienă sanitară și sanitar-veterinare și calificarea profesională.</li> </ul>
---	---

**Criteriile suplimentare privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare de tip pensiune turistică și pensiune agroturistică se regăsesc în Anexa nr. 1.5.1. din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism.**


Tabelul nr.M1.U2.3.



Criterii suplimentare*)	Puncte
<b>1. Construcții, aspect general și echipare exterioară</b>	
- drum carosabil până la poarta pensiunii	3
- semnalizare de la șoseaua principală	2
- situarea într-o zonă nepoluată fonic, vizual sau olfactiv	6
- iluminat exterior	3
- izolarea fonică a clădirii	6
- ambianța generală a exteriorului:	
• aspectul foarte bun al construcțiilor	5
• aspectul foarte bun al anexelor gospodărești	5
• amenajarea corespunzătoare a spațiilor exterioare (curte, grădină, livadă, spații amenajate în aer liber pentru divertisment)	5
<b>2. Dotarea spațiilor și alte amenajări</b>	
- izolarea fonică între camere și spațiile comune	8
- salon de primire - living cu spațiu amenajat pentru deconectare, lecturare,	10



conversație	
- televizor în toate camerele	3
- șemineu	9
- bibliotecă (cărți, reviste, ziare, albume etc.)	5
- dotare cu jocuri de societate (șah, table, remy, cărți de joc, etc.)	4
- biliard	8
- tenis de masă	8
- aer condiționat	10
- telefon în fiecare cameră	5
- decorarea de ansamblu a interiorului	10
- calitatea mobilierului, armonia culorilor	10
- posibilitate conexiune internet	10
- masă și fier de călcat	2
- salon de primire - living cu spațiu amenajat pentru deconectare, lecturare, conversație	10
- mașină automată de spălat rufe	5
- uscator de păr	2
- grătar în aer liber	3
- locuri de joacă amenajate pentru copii	7
- sală de fitness	10
- saună	10
- piscină în aer liber	10
- piscină acoperită	15
- terenuri de sport proprii sau intermediare la terți	12
- obiecte și echipamente pentru practicarea sporturilor (schiuri, sănii, biciclete, ambarcațiuni, etc.)	8
- aparat CD, DVD	2
- antenă TV satelit sau cablu	2
- posibilități de participare ca divertisment la unele activități gospodărești	10
-acces computer	5
<b>3. Dotarea bucătăriilor</b>	
- adaptarea suprafeței și a dotărilor la numărul camerelor	8
-vase de bucătărie din inox	10
- veselă și ustensile de bucătărie de bună calitate, nedesperechiate, în număr corespunzător capacității de cazare	6
- aparatură electrică:	
• robot-mixer	3
• cafetieră	3
• cuptor cu microunde	6
• hotă	8
• mașină de spălat vase	10
• toaster (prăjitor pâine)	3
<b>4. Protecția turiștilor</b>	
- Deținerea poliței de asigurare de răspundere civilă a structurilor de primire turistice	30
<b>Total punctaj realizat</b>	

<sup>\*)</sup>Se punctează numai criteriile care nu sunt obligatorii pentru categoria respectivă.

	<p><b>Să ne reamintim...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Pensiunile turistice</i> sunt structuri de primire turistice, având o capacitate de cazare de până la 15 camere, totalizând maximum 60 locuri, funcționând în locuințele cetățenilor sau în clădiri independente, care asigură în spații special amenajate cazarea turiștilor și condiții de pregătire și de servire a mesei.</li> <li>▪ <i>Pensiunile agroturistice</i> sunt structuri de primire turistice, având o capacitate de cazare de până la 8 camere, funcționând în locuințele cetățenilor sau în clădiri independente, care asigură în spații special amenajate cazarea turiștilor și condițiile de pregătire și servire a mesei (turiștilor li se oferă masa preparată din produse naturale, preponderent din gospodăria proprie sau de la producători autorizați de pe plan local), precum și posibilitatea participării la activități gospodărești sau meșteșugărești (în cadrul pensiunilor agroturistice se desfășoară cel puțin o activitate legată de agricultură, creșterea animalelor, cultivarea diferitelor tipuri de plante, livezi de pomi fructiferi sau se desfășoară o activitate meșteșugărească, cu un atelier de lucru, din care rezultă diferite articole de artizanat), iar gazdele se ocupă direct de primirea turiștilor și de programul acestora pe tot parcursul sejurului pe care îl petrec la pensiune.</li> <li>▪ Categoria de clasificare a pensiunii turistice și agroturistice este determinată de îndeplinirea criteriilor obligatorii și de realizarea punctajului minim, rezultat din evaluarea criteriilor suplimentare.</li> </ul>
---	---

	<p><b>Exemple</b></p> <p>Categoria de clasificare a unei pensiuni turistice urbane pentru 4 stele este determinată de îndeplinirea criteriilor obligatorii prevăzute în Anexa nr. 1.5. și de realizarea punctajului minim de 130 de puncte, rezultat din evaluarea criteriilor suplimentare prevăzute în Anexa nr. 1.5.1 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism.</p>
	<p>În sensul celor prezentate mai sus, identificați ce determină categoria de clasificare a unei pensiuni turistice rurale pentru 3 flori.</p>

## M1.U2.6. Criterii privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică

**Criteriile privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică** se regăsesc în Anexa nr. 2. din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism.

**Tipologia structurilor de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică din România<sup>3</sup>:**

1. *Restaurant*: este localul public care îmbină activitatea de producție cu cea de servire la masă, punând la dispoziția clienților o gamă diversificată de preparate culinare, produse de cofetărie-patiserie, băuturi și unele produse pentru fumători.

1.1. *Restaurant clasic*: este localul public cu profil gastronomic, în care se servește un larg sortiment de preparate culinare (gustări calde și reci, preparate lichide calde, mâncăruri, minaturi, salate, dulciuri de bucătărie), produse de cofetărie, patiserie, înghețată, fructe, băuturi nealcoolice și alcoolice, produse din tutun etc., iar pentru crearea unei atmosfere animate-distractive poate dispune de formație muzical - artistică și organizează servicii suplimentare: banchete, recepții etc;

1.2. *Restaurant specializat*: este o unitate gastronomică în care se servește un sortiment specific de preparate culinare și băuturi care se află permanent în lista de meniu, în condițiile unor amenajări și dotări clasice sau adecvate structurii sortimentale (pescăresc, vânătorec, rotiserie, zahana, dietetic, lacto-vegetarian etc.) care formează obiectul specializării. În România pot funcționa următoarele tipuri de restaurante specializate:

1.2.1. *Restaurant pescăresc*: este o unitate gastronomică care se caracterizează prin desfacerea, în principal, a unui sortiment variat de preparate culinare din pește. Este decorat cu obiecte sugestive din activitatea de pescuit și de prelucrare a peștelui.

1.2.2. *Restaurant vânătorec*: este o unitate gastronomică specializată în producerea și servirea de preparate culinare din vânat (iepure, căprioară, porc mistreț, urs, găște, rațe sălbatice etc.), care este organizată și funcționează pe principii similare restaurantului clasic, având însă prin amenajare, dotare și prezentarea personalului elemente specifice, particulare;

1.2.3. *Rotiserie*: este un restaurant de capacitate mică (20 - 50 de locuri la mese), în care consumatorii sunt serviți cu produse din carne la frigare - rotisor (pui, mușchi de vacă și porc, specialități din carne etc.), chebab cu garnituri, unele gustări reci (pe bază de ouă, brânză, legume etc.), salate, deserturi, precum și băuturi răcoritoare, cafea, vin (în special vin roșu servit în carafe), un sortiment redus de băuturi alcoolice fine, având spațiul de producție chiar în interiorul sălii de consumație, acesta fiind dotat cu rotisor sau frigărui și cu vitrină frigorifică în care se află expuși pui și alte specialități din carne pentru fript în fața consumatorilor;

1.2.4. *Restaurant-zahana*: este o unitate gastronomică în care se servesc, la comandă, în tot timpul zilei, produse (specialități din carne de porc, vacă, batal, miel) și subproduse din carne

---

<sup>3</sup> realizată în conformitate cu prevederile Anexei nr. 2 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism

neporționată (ficat, rinichi, inimă, splină, momițe, măduvioare etc.), mici, cârnați etc., pregătite la grătar și alese de consumatori din vitrine de expunere sau din platourile prezentate de ospătari la masă; mai poate oferi: ciorbă de burtă, ciorbă de ciocănele, tuslama, tochitură, salate combinate de sezon, murături, dulciuri de bucătărie, băuturi alcoolice (aperitive și vinuri);

1.2.5. *Restaurant dietetic/lacto-vegetarian*: este o unitate gastronomică în care se desfac în exclusivitate sortimente de preparate culinare pe bază de lapte și produse lactate, ouă, paste făinoase, orez, salate din legume, precum și dulciuri de bucătărie, lactate proaspete, produse de patiserie, înghețată și băuturi nealcoolice calde și reci; restaurantul dietetic oferă preparatele sub îndrumarea unui cadru medical;

1.2.6. *Restaurant familial* sau *restaurant pensiune*: este o unitate cu profil gastronomic care oferă, în mai multe variante, meniuri complete la preț accesibil (preparatele și specialitățile solicitate în afara meniurilor se servesc conform prețurilor stabilite în listele de meniu), care oferă un număr redus de sortimente de băuturi alcoolice, răcoritoare, apă minerală și bere, care poate funcționa și pe bază de abonament și care se organizează, de regulă, în stațiuni turistice sau în pensiuni turistice și pensiuni agroturistice sau, la nevoie, și ca secție în cadrul unui restaurant clasic.

1.3. *Restaurant cu specific*: este o unitate de alimentație pentru recreere și divertisment, care, prin dotare, profil, ținuta lucrătorilor, momente recreative și structură sortimentală, trebuie să reprezinte obiceiuri gastronomice locale sau naționale, tradiționale și specifice diferitelor zone. În România pot funcționa următoarele tipuri de restaurante cu specific:

1.3.1. *Cramă*: desface o gamă largă de vinuri (se pot servi atât îmbuteliate, cât și neîmbuteliate, în carafe sau căni din ceramică), realizează și desface o gamă specifică de preparate culinare (tochitură, preparate din carne la grătar sau trase la tigaie), este dotată cu mobilier din lemn masiv, pereții sunt decorați cu scoarțe, ștergare etc, poate avea program muzical, tarafuri de muzică populară și se poate organiza și ca secție în cadrul unui restaurant clasic;

1.3.2. *Restaurant cu specific local*: pune în valoare bucătăria specifică unor zone geografice din țară sau a unor tipuri tradiționale de unități (crame, colibe, șuri etc.), sunt servite vinuri și alte băuturi din regiunea respectivă (utilizându-se ulcioare, carafe, căni etc). Efectul original al acestor unități este realizat prin îmbinarea cadrului natural cu cel arhitectural al sistemului constructiv (la construirea unităților se utilizează materiale prelucrate sumar, specifice regiunii respective, cum sunt: piatră, bolovani de râu, lemn brut sau prelucrat, cărămidă, trestie, stuf, răchită etc.), al finisajelor inspirate după modelul popular, al elementelor de decorație, al mobilierului și obiectelor de inventar de concepție deosebită, de gama sortimentală a mâncărurilor pregătite și prezentarea personalului (ospătarii au uniforma confecționată în concordanță cu specificul unității: costume de daci, de romani, ciobănești etc.).

1.3.3. *Restaurant cu specific național*: pune în valoare tradițiile culinare ale unor națiuni (chinezesc, arăbesc, mexican etc.), servind o gamă diversificată de preparate culinare, băuturi alcoolice și nealcoolice specifice iar ambianța interioară și exterioară a saloanelor, programul muzical, uniformele personalului de servire sunt specifice țării respective.

1.4. *Restaurant cu program artistic*: este o unitate de alimentație pentru turiști, care prin dotare și amenajare, asigură și derularea unor programe de divertisment gen spectacol (muzică, balet, circ, recitaluri, scheciuri, programe specifice barurilor de noapte etc.).

1.5. *Braserie* sau *bistrou*: asigură în tot cursul zilei servirea consumatorilor, în principal cu preparate reci, minaturi, un sortiment restrâns de mâncăruri, specialități de cofetărie-patiserie, băuturi nealcoolice calde și reci, băuturi alcoolice de calitate superioară, un bogat sortiment de bere.

1.6. *Berărie*: este o unitate specifică pentru desfacerea berii de mai multe sortimente, în recipiente specifice (țap, halbă, cană) de diferite capacități și a unor produse și preparate care se asociază în consum cu acestea (crenvurști cu hrean, mititei, cârnați, chifteluțe, foetaje, covrigei, migdale, alune etc.), precum și brânzeturi, gustări calde și reci, minaturi (din ouă, legume), specialități de zahana (1 - 2 preparate), precum și băuturi alcoolice (coniac, rom, sortiment restrâns de vinuri și băuturi nealcoolice).

1.7. *Grădină de vară*: este o unitate amenajată în aer liber, înconjurată de arbori și arbuști, dotată cu mobilier specific "de grădină" și decorată în mod adecvat, care oferă un sortiment diversificat de preparate culinare, minaturi, grătar, salate, dulciuri de bucătărie și cofetărie-patiserie, un larg sortiment de băuturi alcoolice (vinuri selecționate de regiune, îmbuteliat sau neîmbuteliat, băuturi spirtoase etc.) și nealcoolice, cafea, fructe, produse din tutun.

1.8. *Terasa*: este o unitate independentă, amenajată în aer liber, dotată cu mobilier specific sezonului estival și decorată în mod adecvat, care oferă un sortiment diversificat de preparate culinare, minaturi, grătar, salate, dulciuri de bucătărie și cofetărie-patiserie, un larg sortiment de băuturi alcoolice (vinuri, băuturi spirtoase, bere etc.) și nealcoolice, cafea, fructe.

2. *Bar*: este o unitate de alimentație cu program de zi sau de noapte, în care se servește un sortiment diversificat de băuturi alcoolice și nealcoolice și o gamă restrânsă de produse culinare, iar cadrul ambiental este completat cu program artistic, audiții muzicale, video, TV.

2.1. *Bar de noapte*: este o unitate cu caracter distractiv, cu un orar de noapte, care prezintă un program variat de divertisment, de music-hall și dans pentru consumatori, este dotat cu instalații de amplificare a sunetului, orgă de lumini, instalații de proiecție a unor filme, și oferă o gamă variată de băuturi alcoolice fine, amestecuri de băuturi de bar, băuturi nealcoolice, specialități de cofetărie și înghețată asortate, roast-beef, fripturi reci etc., fructe și salate de fructe (proaspete și din compoturi), cafea, jardiniere cu delicatese. De obicei, acesta este realizat în amfiteatru, pentru ca de la toate mesele să poată fi vizionat programul artistic muzical.

2.2. *Bar de zi*: este o unitate care funcționează, de regulă, în cadrul hotelurilor și restaurantelor sau ca unitate independentă, care oferă o gamă variată de băuturi alcoolice și nealcoolice, simple sau în amestec și gustări în sortiment restrâns: tartine, foetaje, specialități de cofetărie și înghețată, produse din tutun (țigări) și posibilități de distracție (muzică discretă, televizor, jocuri mecanice etc.). În salonul de servire se află tejkheaua-bar cu scaune înalte, un număr restrâns de mese cu dimensiuni mici și scaune adecvate.

2.3. *Café-bar* sau *cafenea*: este o unitate care îmbină activitatea de desfacere a cafelei cu cea recreativă; oferă consumatorilor și gustări calde și reci, minaturi, produse de cofetărie-patiserie, înghețată, băuturi nealcoolice calde (cafea filtru, șvarț, cafea cu lapte, ciocolată, ceai etc.), băuturi alcoolice fine (lichior, coniac, vermut etc.).

2.4. *Disco-bar* (discotecă-videotecă): este o unitate cu profil de divertisment pentru tineret, activitatea comercială fiind axată pe desfacerea de gustări, produse de cofetărie-patiserie, înghețată și, în special, amestecuri de băuturi alcoolice și nonalcoolice. Divertismentul este realizat prin intermediul muzicii de audiție și de dans, înregistrată și difuzată prin instalații speciale și prin disc-jockey, care asigură organizarea și desfășurarea întregii activități. Videoteca este o încăpere special amenajată cu instalații electronice de redare și vizionare în care se prezintă videoprograme și filme.

2.5. *Bufet-bar*: este o unitate care oferă un sortiment restrâns de preparate calde și reci (gustări, sandviciuri, minaturi, mâncăruri, produse de patiserie) pregătite în bucătăria proprie sau aduse din afară, băuturi nealcoolice calde și reci, băuturi alcoolice (aperitive), bere, vinuri, la pahar.

### 3. Unități tip fast-food

3.1. *Restaurant-autoservire*: este o unitate cu desfacere rapidă în care consumatorii își aleg și se servesc singuri cu preparatele culinare calde și reci (gustări, produse lactate, băuturi calde nealcoolice, supe-ciorbe-creme, preparate din pește, antreuri, preparate de bază, salate, deserturi, fructe) și băuturi alcoolice (bere) și nealcoolice, la sticlă, produsele fiind așezate în linii de autoservire cu flux dirijat, plata efectuându-se după alegerea produselor.

3.2. *Bufet tip expres*: este o unitate cu desfacere rapidă, în care fluxul consumatorilor nu este dirijat, servirea se face de către vânzător, iar plata se face anticipat. Unitatea este dotată cu mese tip "expres".

3.3. *Pizzerie*: este o unitate specializată în desfacerea sortimentelor de pizza, dar se mai pot desface gustări, minaturi, salate, produse de patiserie, răcoritoare, bere, vin la pahar sau băuturi slab alcoolizate.

3.4. *Snack-bar*: este o unitate caracterizată prin existența unei teșghele-bar, cu un front de servire care să permită accesul unui număr mare de consumatori, serviți direct cu sortimente pregătite total sau parțial în fața lor, care oferă în tot timpul zilei o gamă diversificată de preparate culinare (crenvurști, pui fripți, sandviciuri, cârnăciori, unele preparate cu specific), precum și băuturi nealcoolice calde și reci și băuturi alcoolice în sortiment redus.



#### Să ne reamintim...

În România pot funcționa următoarele tipuri de structuri de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică, clasificate astfel:

1. restaurant de 5, 4, 3, 2, 1 stele;
2. bar de 5, 4, 3, 2, 1 stele;
3. fast food de 3, 2, 1 stele.

Categoria de clasificare a structurii de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică de tip **restaurant** și **bar** este determinată de îndeplinirea în totalitate a criteriilor obligatorii cuprinse în Tabelul nr. M1.U2.4.

Tabel nr. M1.U2.4.

Criterii obligatorii	Restaurant					Bar				
	stele					stele				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>1. Descriere generală a clădirii:</b>										
- firmă luminoasă pentru unități independente	x	x	-	-	-	x	x	-	-	-
- firmă	-	-	x	x	x	-	-	x	x	x
- însemne distinctive privind tipul și categoria unităților	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
- acces pentru aprovizionare cu mărfuri și circulația personalului, separat de intrarea principală	x	x	x	x	x	x	x	x	-	-
- parcaj auto propriu pentru unitățile independente	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- acces auto la intrare	x	x	-	-	-	x	-	-	-	-
Deținerea avizului de specialitate emis de autoritatea administrației publice centrale responsabilă în domeniul turismului, privind amplasamentul și funcționalitatea obiectivului*	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
*) în cazul construcțiilor noi, în cazul construcțiilor existente pentru care se solicită introducerea în circuitul turistic, precum și în cazul structurilor de primire turistice supuse lucrărilor de modernizare, reamenajare, extinderi sau altor lucrări care modifică funcția turistică a acestora										
<b>2. Organizarea spațiilor:</b>										
- windfang, uși rotative sau perdea de aer la intrare (unități cu acces direct din afară)	x	-	-	-	-	x	-	-	-	-
- hol de primire și de așteptare pentru consumatori	x	x	-	-	-	-	-	-	-	-
- garderobă (unitățile de vară și cele cu o capacitate sub 100 de locuri se exceptează, acestea dispunând de cuier în incintă)	x	x	-	-	-	x	-	-	-	-
- saloanele sunt dimensionate corespunzător, în funcție de numărul de locuri și de indicele de suprafață ... mp/loc masă	1,6	1,5	1,3	1,0	1,0	1,2	1,2	1,1	1	1,0
- saloanele cu o capacitate mai mare de 150 de locuri se compartimentează sau se intimizează cu diverse mijloace estetice	x	x	-	-	-	-	-	-	-	-
- oficiu pentru ospătari sau spațiu de distribuție (restaurantele de capacitate mică sub 50 de locuri șifamiliale, precum și restaurantele pensiune pot fi exceptate)	x	x	x	x	x	-	-	-	-	-
- acces între oficiu și salon prin uși batante	x	x	x	-	-	-	-	-	-	-
- grup sanitar cu apă curentă caldă și rece, separat pe sexe, o cabină la ... locuri *	30	40	-	-	-	30	40	-	-	-
- grup sanitar cu apă caldă și rece*	-	-	x	x	x	-	-	x	x	x
- bucătăria echipată și compartimentată în funcție de specificul preparatelor calde sau reci	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x


realizate și a structurii materiilor prime cu respectarea normelor sanitar-veterinare										
- secție-bar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- spălător de veselă	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- spălător de vase	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- spălător de pahare	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- depozit pentru alimente și băuturi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- cameră pentru lenjerie	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-
- birou al șefului de unitate	X	X	-	-	-	X	-	-	-	-
- birou al bucătarului-șef	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- grup social pentru personal, care să cuprindă: vestiare + dușuri + WC	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-
- spațiu pentru depozitarea ambalajelor și resturilor menajere	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
*Dotarea grupurilor sanitare va fi identică cu cea menționată în Anexa 1 pct. 9, lit. b)										
<b>3. Instalații:</b>										
- sisteme de climatizare (spații de servire, producție și grupuri sanitare)	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-
- ventilație mecanică în spații de servire și producție	-	-	-	X	-	-	-	-	X	-
- Instalație de aer condiționat în spații de servire și producție	-	X	X	-	-	-	X	X	-	-
- ventilație naturală	-	-	-	-	X	-	-	-	-	X
- încălzire centrală sau alte surse de încălzire admise de normele P.S.I., mai puțin pentru unitățile sezoniere estivale	-	X	X	X	X	-	X	X	X	X
- instalație curentă de apă caldă/rece	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- iluminat în toate spațiile de servire, producție și anexe	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- ascensor pentru mărfuri și preparate (când bucătăria este amplasată la alt nivel decât salonul de servire)	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>4. Utilaje, mobilier tehnologic, aparatură de control, aparate și dispozitive necesare în secțiile de producție ale bucătăriei:</b>										
- utilaje tehnice*)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
*)Dotarea se face în funcție de profilul și de capacitatea unității, cu respectarea liniei tehnologice și a normelor sanitare, sanitar-veterinare, P.S.I. și protecția muncii.										
<b>5. Amenajări și dotări interioare în saloane:</b>										
- pardoseală din ceramică sau alte materiale de calitate superioară	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- pereți tapisați (material textil), placați cu furnir de bună calitate sau cu zugrăveli moderne deosebite	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-
- pereți tapetați cu materiale de calitate superioară sau cu zugrăveli deosebite	-	X	-	-	-	-	X	-	-	-
- zugrăveli și vopsitorii obișnuite	-	-	X	X	X	-	-	X	X	X
-plase de protecție împotriva insectelor la spațiile de producție și depozitare	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- decorațiuni interioare adecvate specificului	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-



unității										
- mobilier uniform ca stil	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- fețe de masă sau alte mijloace igienice și estetice	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- fețe de masă pentru banchete	X	X	X	X	-	X	-	-	-	-
- șervețe de masă din material textil de calitate	X	X	-	-	-	X	-	-	-	-
-șervețele de masă din hârtie	-	-	X	X	X	-	-	X	X	X
- listă meniu în care vor fi menționate preparatele culinare cu denumirea, componența și gramajul lor, în limba română și în două limbi de circulație internațională	X	X	X	-	-	X	X	-	-	-
- listă tipărită pentru preparate culinare și băuturi	-	-	-	X	X	-	-	X	-	-
- lista meniu pentru băuturi	X	X	X	-	-	X	X	-	-	-
<b>6. Dotarea cu inventar de servire:</b>										
a) sticlărie (cristal, semicristal, sticlă):										
- cupe de șampanie, carafe, pahare, sonde, căni, halbe, cilindri etc., în funcție de specificul băuturilor și profilului structurii unității	X	X	X	X	-	X	X	X	X	-
- solnițe	-	-	-	X	X	-	-	-	X	X
- presărători	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-
- oliviere	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-
- muștarieră	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-
- compotieră	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-
- clopot pentru pateuri	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-
- doze pentru mujdei	X	X	X	-	-	X	X	-	-	-
- scrumiere (unde este cazul)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- bol pentru clătirea degetelor	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-
- fructieră	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-
b) porțelan:										
- cești cu farfurioară pentru cafea	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- cești cu farfurioară pentru ceai	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- cești / boluri / farfurii pentru preparate lichide calde	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- căni cu farfurioară pentru lapte	X	X	-	-	-	X	-	-	-	-
- cafetiere	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-
- zaharnițe	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-
- ceainice	X	X	X	-	-	X	X	-	-	-
- supiere	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-
- castroane	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-
- farfurii suport	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-
- farfurii desert	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- farfurii întinse mari	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- farfurii adânci	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-
- osiere	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-
- raviere	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-
- salatiere	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-
- cocotiere	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-
- sosiere	X	X	X	-	-	X	-	-	-	-
- suport pentru scobitori	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-


c) alpacă argintată sau oțel inox:										
- lingurițe pentru ceai	X	X	X	-	-	X	X	-	-	-
- lingurițe pentru cafea	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- lingurițe pentru înghețată	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-
- lingură, furculiță și cuțit mare	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- furculițe și cuțite pentru pește	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-
- furculițe și cuțite pentru gustări	X	X	X	-	-	X	X	-	-	-
- furculițe lingurițe și cuțite pentru desert și fructe	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-
- tacâmuri pentru fructe de mare	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- gălețușă cu clește pentru cuburi de gheață	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-
- capace pentru ochiuri	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-
- shakere	X	X	-	-	-	X	X	-	-	-
- foarfece pentru struguri	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-
- paletă pentru tort	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- frapiere pentru șampanie sau alte dotări similare	X	X	X	-	-	X	X	X	-	-
Dotarea cu inventar de servire se va face în funcție de specificul unității, de sortimentele de preparate și băuturi servite	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-
Este interzisă utilizarea vaselor și ustensilelor de bucătărie emailate.										
<b>7. Alte criterii:</b>										
Servirea se efectuează prin:										
- ospătari	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-
- vânzători sau autoservire	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X
Personalul de bază din secțiile de servire și producție are, în majoritate:										
- înalt nivel de calificare	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-
- calificare	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X
- personalul va fi în permanență curat, cu părul strâns, îmbrăcăminte curată, pantofii lustruiți și fără bijuterii în exces	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- ospătarii trebuie să cunoască cel puțin o limbă străină, iar formația de lucru va fi astfel stabilită încât într-un singur schimb să se asigure cunoașterea a cel puțin 2 - 3 limbi de circulație internațională (%)	80	70	50	-	-	80	70	-	-	-
- portar-ușier	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Echipamente / uniforme:										
- pentru ospătari și ajutor de ospătari	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-
- pentru barmani	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-
- pentru formații muzicale proprii	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- pentru vânzători	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X
- pentru portar-ușier	X	-	-	-	-	X	-	-	-	-
- pentru garderobier	X	X	-	-	-	X	-	-	-	-
- efectuarea zilnică sau ori de câte ori este nevoie a curățeniei în grupurile sanitare pentru turiști, spațiile de servire, producție, depozitare și la grupurile sociale pentru personal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- spațiile de producție vor fi astfel realizate și ventilate încât să nu pătrundă mirosul din	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

bucătărie în sălile de servire și în spațiile de cazare										
<b>8. Servicii oferite clienților, cu sau fără plată, astfel:</b>										
- organizarea de banchete sau mese festive	x	x	x	x	x	-	-	-	-	-
- comenzi pentru închirieri de taximetre	x	x	-	-	-	x	x	-	-	-
- diverse comisioane	x	x	-	-	-	x	x	-	-	-
- la solicitare, se rezervă locuri la mese	x	x	-	-	-	x	-	-	-	-
- asigurarea pazei pentru autovehiculele parcate	x	x	-	-	-	x	-	-	-	-
- gararea autoturismului și, respectiv, predarea lui la plecarea clienților, se efectuează de către personalul restaurantului	x	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- plata serviciilor să poată fi efectuată și prin mijloace electronice de plată (carduri)	x	x	x	-	-	x	x	x	-	-



**Să ne reamintim...**


- Criteriile obligatorii privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică se regăsesc în Anexa nr. 2 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism.
- Criteriile obligatorii privind clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică se referă la aspecte privind tipul unității, descrierea generală a clădirii, organizarea spațiilor, instalații, amenajări și dotări interioare în saloane, dotarea cu inventar de servire, reguli de igienă sanitară, calificarea și conduita profesională a personalului și servicii oferite clienților.



**Exemple**

*Restaurantul familial sau restaurantul pensiune este un tip de structură de primire turistică cu funcțiuni de alimentație publică, care se poate organiza în pensiuni turistice și pensiuni agroturistice.*

---



Identificați un alt tip de structură de primire turistică cu funcțiuni de alimentație publică, care poate fi organizată în pensiuni turistice și pensiuni agroturistice.

.....



### M1.U2.7. Rezumat

- Structurile de primire turistice cu funcțiuni de cazare se clasifică pe stele și respectiv, flori în cazul pensiunilor agroturistice și al pensiunilor turistice din mediul rural.
- În România pot funcționa următoarele tipuri de structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare, clasificate astfel:
  1. hoteluri de 5, 4, 3, 2, 1 stele;
  2. hoteluri-apartament de 5, 4, 3, 2 stele;
  3. moteluri de 3, 2, 1 stele;
  4. hosteluri de 3, 2, 1 stele
  5. vile turistice de 5, 4, 3, 2, 1 stele;
  6. bungalowuri de 3, 2, 1 stele;
  7. cabane turistice de 3, 2, 1 stele;
  8. sate de vacanță de 5, 4, 3, 2, 1 stele,
  9. campinguri, popasuri turistice, căsuțe tip camping, de 4, 3, 2, 1 stele;
  10. pensiuni turistice și pensiuni agroturistice de 5, 4, 3, 2, 1 stele/flori;
  11. apartamente sau camere de închiriat de 3, 2, 1 stele;
  12. structuri de primire cu funcțiuni de cazare pe pontoane plutitoare, nave fluviale și maritime de 5, 4, 3, 2, 1 stele.
- **Pensiunile turistice** sunt structuri de primire turistice, având o capacitate de cazare de până la 15 camere, totalizând maximum 60 locuri, funcționând în locuințele cetățenilor sau în clădiri independente, care asigură în spații special amenajate cazarea turiștilor și condiții de pregătire și de servire a mesei.
- **Pensiunile agroturistice** sunt structuri de primire turistice, având o capacitate de cazare de până la 8 camere, funcționând în locuințele cetățenilor sau în clădiri independente, care asigură în spații special amenajate cazarea turiștilor și condițiile de pregătire și servire a mesei (turiștilor li se oferă masa preparată din produse naturale, preponderent din gospodăria proprie sau de la producători autorizați de pe plan local), precum și posibilitatea participării la activități gospodărești sau meșteșugărești (în cadrul pensiunilor agroturistice se desfășoară cel puțin o activitate legată de agricultură, creșterea animalelor, cultivarea diferitelor tipuri de plante, livezi de pomi fructiferi sau se desfășoară o activitate meșteșugărească, cu un atelier de lucru, din care rezultă diferite articole de artizanat), iar gazdele se ocupă direct de primirea turiștilor și de programul acestora pe tot parcursul sejurului pe care îl petrec la pensiune.
- Amplasarea pensiunilor turistice din mediul rural și al pensiunilor agroturistice trebuie realizată pe un teren de cel puțin 1.000 mp.
- Categoria de clasificare a pensiunii turistice și agroturistice este determinată de îndeplinirea în totalitate a criteriilor obligatorii și de realizarea punctajului minim, rezultat din evaluarea criteriilor suplimentare.
- În România, structurile de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică se clasifică pe stele și pot funcționa următoarele tipuri, clasificate astfel:
  - restaurant de 5, 4, 3, 2, 1 stele;

- bar de 5, 4, 3, 2, 1 stele;
- fast food de 3, 2, 1 stele.



### M1.U2.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Pensiunile turistice situate în mediu urban se clasifică pe:	a.	stele	
		b.	flori	
		c.	trandafiri	
		d.	margarete	
2.	Pensiunile agroturistice sunt structuri de primire turistice având o capacitate de cazare de până la:	a.	15 camere	
		b.	20 camere	
		c.	8 camere	
		d.	10 camere	
3.	Pensiunile turistice situate în mediu rural pot funcționa clasificate astfel:	a.	3, 2, 1 stele	
		b.	5, 4, 3, 2, 1 stele	
		c.	3, 2, 1 flori	
		d.	5, 4, 3, 2, 1 flori	
4.	Punctajul minim necesar pentru clasificarea unei pensiuni agroturistice la categoria de 3 flori, rezultat din evaluarea criteriilor suplimentare, este:	a.	50 puncte	
		b.	90 puncte	
		c.	130 puncte	
		d.	160 puncte	
5.	Criteriul de clasificare “camerele dispun de grup sanitar propriu” este obligatoriu pentru pensiunile turistice clasificate la categoria:	a.	3, 2, 1 stele	
		b.	5, 4, 3, 2, 1 stele	
		c.	5, 4, 3, 2 flori	
		d.	5, 4, 3 stele/flori	
6.	Restaurantele pot funcționa clasificate astfel:	a.	3, 2, 1 stele	
		b.	5, 4, 3, 2, 1 stele	
		c.	3, 2, 1 farfurii	
		d.	5, 4, 3, 2, 1 farfurii	
7.	Structuri de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică pot fi:	a.	unitățile de alimentație publică din incinta structurilor de primire cu funcțiune de cazare	
		b.	unitățile de alimentație publică independente situate în stațiuni turistice	
		c.	unitățile de alimentație publică independente situate în municipii	
		d.	unitățile de alimentație publică independente situate pe trasee turistice	



**M1.U2.9. Temă de control**

Completați Declarația standardizată (Anexa nr. 3 din Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051/2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism) pentru eliberarea certificatului de clasificare pentru structura de primire turistică, respectând condițiile și criteriile de clasificare privind tipul și categoria corespunzătoare, pentru următoarea situație: nu a mai fost clasificată, este situată în comuna Reci, are o capacitate de cazare de 35 de locuri și un număr de 50 de locuri la mese în spațiul pentru servirea mesei, camerele nu dispun de grup sanitar propriu.

**ANEXA nr. 3**

**DECLARAȚIE\*)**  
 pe propria răspundere dată în temeiul prevederilor  
 art. 4, alin. (1) din Hotărârea Guvernului nr. 1267/2010

Subsemnatul \_\_\_\_\_, C.N.P  
 \_\_/\_\_/\_\_/\_\_/\_\_/\_\_/\_\_/\_\_/\_\_/\_\_/\_\_/\_\_,

act de identitate \_\_\_\_\_ seria \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_ în calitate de (se bifează cu x căsuța corespunzătoare):

**Administrator/asociat** (în sensul Legii nr.31/1990, republicată, cu modificările și completările ulterioare)

sau

**Titular/Reprezentant legal pentru:**

**Persoană fizică autorizată**     **Întreprindere familială**     **Societate**   
**comercială**   
**Întreprindere individuală**     **Altă formă juridică**



(denumirea operatorului economic care desfășoară activitate de cazare și/sau alimentație publică)  
 cu sediul social în localitatea \_\_\_\_\_, str.  
 \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_


bl. \_\_\_\_\_ sc. \_\_\_\_\_ et. \_\_\_\_\_ ap. \_\_\_\_\_ județ/sector \_\_\_\_\_,  
 solicit eliberarea certificatului de clasificare pentru imobilul situat în localitatea  
 \_\_\_\_\_, str. \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_  
 județ/sector \_\_\_\_\_ și

**cunoscând prevederile art. 292 din Codul Penal privind falsul în declarații, DECLARPE  
 PROPRIA RĂSPUNDERE** că am luat la cunoștință de prevederile Hotărârii Guvernului nr.  
 1267/2010 privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism,  
 precum și ale Normelor metodologice de aplicare a acestora și că sunt îndeplinite în totalitate  
 condițiile și criteriile prevăzute în anexele Normelor metodologice mai sus-menționate, pe  
 care certific că la îndeplinesc și mă oblig să le respect pe toată durata funcționării  
 structurii/structurilor de primire turistice nominalizate mai jos, pentru tipul și categoria de  
 clasificare declarate și pentru structura spațiilor menționate în fișa privind încadrarea  
 spațiilor de cazare și/sau alimentație publică.

tipul.....categoria.....denumire.....  
 tipul.....categoria.....denumire.....  
 tipul.....categoria.....denumire.....

tipul.....categoria.....denumire.....	
Atașez prezentei declarații următoarele documente:	
1. Certificatul constatator emis de O.R.C. în original <input type="checkbox"/> sau copie legalizată <input type="checkbox"/>	
2. Fișele privind încadrarea spațiilor structurii/structurilor de cazare <input type="checkbox"/> și/sau alimentație publică <input type="checkbox"/>	
3. Certificatul de clasificare și anexele acestuia, în original**) <input type="checkbox"/>	
Data _____ Ștampila _____	Semnătura _____

	<b>Rezolvări test autoevaluare M1.U2.</b> ▪ 1a – 2c – 3d – 4b – 5d – 6b – 7a,b,c	
---	---	---

	<p><b>M1.U2.10. Bibliografie</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foris, D., Teza de doctorat <i>Autoritate și administrație publică în turism</i>, Școala Națională de Studii Politice și Administrative, București, 2010</li> <li>2. Hotărârea Guvernului nr. 1267 din 8 decembrie 2010 privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism, publicată în Monitorul Oficial nr. 866 din 23 decembrie 2010</li> <li>3. Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 1051 din 3 martie 2011 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism, publicat în Monitorul Oficial nr. 182 din 15 martie 2011.</li> </ol>
---	--

---

## Unitatea de învățare M1.U3.

### Controlul activității structurilor de primire turistice

---



#### Cuprins

M1.U3.1. Introducere.....	53
M1.U3.2. Obiectivele unității de învățare.....	53
M1.U3.3. Registrul unic de control .....	54
M1.U3.4. Controlul activității structurilor de primire turistice și rezolvarea reclamațiilor turiștilor .....	55
M1.U3.5. Rezumat.....	58
M1.U3.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor .....	59
M1.U3.7. Temă de control.....	60
M1.U3.8. Bibliografie.....	60



#### M1.U3.1. Introducere

Modulul tratează următoarele subiecte:

- Cadrul legal privind registrul unic de control;
- Controlul activității în structurile de primire turistice, prin prisma organelor de specialitate abilitate și prin prisma regimului contravențiilor;



#### M1.U3.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare:

- Să cunoștem cadrul legal privind registrul unic de control;
- Să cunoștem principalele organe de control al activității structurilor de primire turistice;
- Să cunoștem regimul contravențiilor.

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:

- să înțeleagă cadrul legal privind registrul unic de control;
- să cunoască principalele organe de control al activității structurilor de primire turistice;
- să cunoască regimul contravențiilor.



**Durata medie de parcurgere a celei de a treia unități de învățare este de 2 ore. Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**



### **M1.U3.3. Registrul unic de control**

Registrul unic de control<sup>4</sup> are ca scop evidențierea tuturor controalelor desfășurate la contribuabil de către toate organele de control specializate, în domeniile: financiar-fiscal, sanitar, fitosanitar, urbanism, calitatea în construcții, protecția consumatorului, protecția muncii, inspecția muncii, protecția împotriva incendiilor, protecția turistului, precum și în alte domenii prevăzute de lege.

Au obligația să țină registrul unic de control contribuabilii - persoane juridice înregistrate la Oficiul Național al Registrului Comerțului, autorizate potrivit legii. Contribuabilii care au obligația de a ține registrul unic de control au și obligația de a prezenta organelor de control acest registru.

În registrul unic de control, organele de control au obligația de a consemna înaintea începerii controlului, următoarele elemente: numele și prenumele persoanelor împuternicite de a efectua controlul, unitatea de care aparțin, numărul legitimației de control, numărul și data delegației/ordinului de deplasare, obiectivele controlului, perioada controlului, perioada controlată, precum și temeiul legal în baza căruia se efectuează controlul, și de asemenea, au obligația să consulte actele de control încheiate anterior, care au legatură cu domeniul lor de activitate, pentru a cunoaște constatările efectuate, măsurile stabilite și stadiul îndeplinirii lor. Desfășurarea controlului se poate efectua numai după consemnarea în registrul unic de control a datelor precizate mai sus.

Verificarea/controlul se efectuează și în situația neprezentării registrului unic de control, iar cauzele neprezentării se consemnează în actul de control.

În registrul unic de control, se înscriu obligatoriu numărul și data actului de control întocmit, după finalizarea controlului.

Registrul unic de control se numerotează, se sigilează și se păstrează de către reprezentantul legal al unității verificate sau de către înlocuitorul acestuia și se ține la sediul social și la fiecare sediu secundar pentru care s-au eliberat avize/autorizații și/sau acorduri de funcționare.

Registrul unic de control se eliberează, contra cost, de direcțiile generale ale finanțelor publice din raza teritorială unde își are sediul social contribuabilul, în cazul comercianților - pe baza certificatului de înregistrare, iar în cazul celorlalte categorii de contribuabili - pe baza certificatului de înregistrare fiscală.

Constituie contravenții următoarele fapte și se sancționează cu amendă, după cum urmează:

**a)** neachiziționarea registrului unic de control de la direcțiile generale ale finanțelor publice din raza teritorială unde își are sediul social contribuabilul, faptă care se sancționează cu amendă de la 500 RON la 1000 RON,

**b)** neprezentarea registrului unic de control la solicitarea organelor de control specializate, faptă care se sancționează cu amendă de la 1000 RON la 2000 RON.

Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor se fac de către organele de control specializate.

---

<sup>4</sup>Legea nr. 252 din 10 iunie 2003 privind registrul unic de control – Publicată în Monitorul Oficial nr. 429/18.06.2003

**Exemple:**

În registrul unic de control, după finalizarea controlului, se înscriu obligatoriu numărul și data actului de control întocmit .



Identificați care sunt elementele consemnate obligatoriu în registrul unic de control, de către organele de control, înaintea începerii controlului.

### **M1.U3.4. Controlul activității structurilor de primire turistice și rezolvarea reclamațiilor turiștilor**

În structurile de primire turistice, controlul activității este efectuat de către toate organele de control specializate, în domeniile: financiar-fiscal, sanitar, sanitar-veterinar, urbanism, calitatea în construcții, protecția consumatorului, protecția muncii, inspecția muncii, protecția împotriva incendiilor, protecția mediului, protecția turistului, asigurarea ordinii publice precum și în alte domenii prevăzute de lege.

Instituții publice cu atribuții de control al activității structurilor de primire turistice:

- în domeniul financiar-fiscal: Ministerul finanțelor (Direcția finanțelor publice, Garda financiară)
- în domeniul sanitar: Ministerul Sănătății (Direcția județeană de sănătate publică)
- în domeniul sanitar-veterinar: Autoritatea sanitar veterinară
- în domeniul urbanism: Instituția Primarului localității pe raza căreia își desfășoară contribuabilul activitatea la punctul de lucru autorizat
- în domeniul calitatea în construcții: Inspecția în construcții
- în domeniul protecția consumatorului: Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (Comisariatul județean pentru protecția consumatorului)
- în domeniul protecția/inspecția muncii: Ministerul Muncii (Inspecția muncii și Direcția județeană de muncă)
- în domeniul protecția împotriva incendiilor: Ministerul Administrației și Internelor (Insectoratul de Situații de Urgență)
- în domeniul protecția mediului: Ministerul Mediului și Pădurilor (Garda de mediu)
- în domeniul protecția turistului: Ministerul Dezvoltării Regionale și Turismului
- în domeniul asigurării ordinii publice: Ministerul Administrației și Internelor (Insectoratul județean de poliție)

Desfășurarea controlului în structurile de primire turistice se face cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2 din 12 iulie 2001 privind regimul juridic al contravențiilor actualizată.

Constituie contravenție fapta săvârșită cu vinovăție, stabilită și sancționată prin lege, prin ordonanță, prin hotărâre a Guvernului sau, după caz, prin hotărâre a consiliului local al comunei, orașului, municipiului sau al sectorului municipiului București, a consiliului județean ori a Consiliului General al Municipiului București.

Stabilirea și sancționarea contravențiilor în toate domeniile de activitate se efectuează prin legi, ordonanțe sau hotărâri ale Guvernului.

Actele normative prin care se stabilesc contravenții vor cuprinde descrierea faptelor ce constituie contravenții și sancțiunea ce urmează să se aplice pentru fiecare dintre acestea; în cazul sancțiunii cu amenda se vor stabili limita minimă și maximă a acesteia sau, după caz, cote procentuale din anumite valori; se pot stabili și tarife de determinare a despăgubirilor pentru pagubele pricinuite prin săvârșirea contravențiilor.

Sancțiunile contravenționale sunt principale și complementare.

- Sancțiunile contravenționale principale, aplicabile structurilor de primire turistice, sunt:

- a) avertismentul;
- b) amenda contravențională;

- Sancțiunile contravenționale complementare aplicabile structurilor de primire turistice sunt:

- a) confiscarea bunurilor destinate, folosite sau rezultate din contravenții;
- b) suspendarea sau anularea, după caz, a avizului, acordului sau a autorizației de exercitare a unei activități;
- c) închiderea unității;
- d) blocarea contului bancar;
- e) suspendarea activității agentului economic;
- f) retragerea licenței sau a avizului pentru anumite operațiuni ori pentru activități de comerț exterior, temporar sau definitiv;
- g) desființarea lucrărilor și aducerea terenului în starea inițială.

Sancțiunea contravențională stabilită trebuie să fie proporțională cu gradul de pericol social al faptei săvârșite. Sancțiunile complementare se aplică în funcție de natura și de gravitatea faptei. Pentru una și aceeași contravenție se poate aplica numai o sancțiune contravențională principală și una sau mai multe sancțiuni complementare.

Avertismentul constă în atenționarea verbală sau scrisă a contravenientului asupra pericolului social al faptei săvârșite, însoțită de recomandarea de a respecta dispozițiile legale și se aplică în cazul în care fapta este de gravitate redusă.

În situația în care, aceeași persoană a săvârșit mai multe contravenții, sancțiunea se aplică pentru fiecare contravenție, iar atunci când contravențiile au fost constatate prin același proces-verbal, sancțiunile contravenționale se cumulează, fără a putea depăși dublul maximului amenzii prevăzut pentru contravenția cea mai gravă.

Aplicarea sancțiunii amenzii contravenționale se prescrie în termen de 6 luni de la data săvârșirii faptei, iar în cazul contravențiilor continue (în situația în care încălcarea obligației legale durează în timp), termenul curge de la data constatării faptei.

Executarea sancțiunii amenzii contravenționale se prescrie dacă procesul-verbal de constatare a contravenției nu a fost comunicat contravenientului în termen de o lună de la data aplicării sancțiunii.

Contravenția se constată printr-un proces-verbal încheiat de persoanele anume prevăzute în actul normativ care stabilește și sancționează contravenția, denumite în mod generic agenți constatatori.


Împotriva procesului-verbal de constatare a contravenției și de aplicare a sancțiunii se poate face plângere în termen de 15 zile de la data înmânării sau comunicării acestuia, contestație care se trimite judecătorei în a cărei circumscripție a fost săvârșită contravenția. Plângerea suspendă executarea.


Plângerea împotriva procesului-verbal de constatare și sancționare a contravenției, recursul formulat împotriva hotărârii judecătorești prin care s-a soluționat plângerea, precum și orice alte cereri incidente sunt scutite de taxa judiciară de timbru.

Turiștii pot sesiza reclamații privind nemulțumiri, practici incorecte, nerespectarea clauzelor contractuale aferente activității turistice, în scris sau telefonic, astfel:

- în scris, prin petiții transmise autorităților publice, precizate mai sus, ca organe de control specializate,
- telefonic, utilizând numerele de telefon TelVerde, puse la dispoziția turistului de către autoritățile publice specializate (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului prin Comisariatul județean pentru protecția consumatorului, Ministerul Dezvoltării Regionale și Turismului prin Direcția Control verificare și Monitorizare Turistică etc), care sunt obligatoriu afișate, în incinta structurii de primire turistice, în mod vizibil și lizibil.

Verificarea temeiului reclamației turistului și comunicarea răspunsului petentului, se realizează de către autoritatea publică specializată sesizată, în termen de 30 de zile de la data înregistrării sesizării (scrise sau mesajului telefonic).

	<b>Să ne reamintim...</b>
	În structurile de primire turistice, controlul activității este efectuat de către toate organele de control specializate, în domeniile: financiar-fiscal, sanitar, sanitar-veterinar, urbanism, calitatea în construcții, protecția consumatorului, protecția muncii, inspecția muncii, protecția împotriva incendiilor, protecția mediului, protecția turistului, asigurarea ordinii publice precum și în alte domenii prevăzute de lege.

	<b>Exemple</b>
	În situația în care în incinta hotelului unul dintre turiști agresează un alt turist, hotelierul va încerca, în mod pașnic, să detensioneze conflictul, iar dacă acest demers nu rezolvă situația conflictuală, va solicita telefonic ajutorul organelor de poliție de pe raza localității unde este situată unitatea hotelieră.



În mod similar, descrieți comportamentul hotelierului pentru situația în care un grup de turiști aflați în stare de ebrietate manifestă agresivitate la adresa unui angajat al hotelului.



### M1.U3.5. Rezumat

Registrul unic de control are ca scop evidențierea tuturor controalelor desfășurate la contribuabil de către toate organele de control specializate, în domeniile: financiar-fiscal, sanitar, fitosanitar, urbanism, calitatea în construcții, protecția consumatorului, protecția muncii, inspecția muncii, protecția împotriva incendiilor, protecția turistului, precum și în alte domenii prevăzute de lege.

Registrul unic de control se numerotează, se sigilează și se păstrează de către reprezentantul legal al unității verificate sau de către înlocuitorul acestuia, și se ține la sediul social și la fiecare sediu secundar pentru care s-au eliberat avize/autorizații și/sau acorduri de funcționare.

În structurile de primire turistice, controlul activității este efectuat de către toate organele de control specializate, în domeniile: financiar-fiscal, sanitar, sanitar-veterinar, urbanism, calitatea în construcții, protecția consumatorului, protecția muncii, inspecția muncii, protecția împotriva incendiilor, protecția mediului, protecția turistului, asigurarea ordinii publice precum și în alte domenii prevăzute de lege.


- Sancțiunile contravenționale sunt principale și complementare.
- Sancțiunile contravenționale principale, aplicabile structurilor de primire turistice, sunt:
  - c) avertismentul;
  - d) amenda contravențională;
- Sancțiunile contravenționale complementare aplicabile structurilor de primire turistice sunt:
  - a) confiscarea bunurilor destinate, folosite sau rezultate din contravenții;
  - b) suspendarea sau anularea, după caz, a avizului, acordului sau a autorizației de exercitare a unei activități;
  - c) închiderea unității;
  - d) blocarea contului bancar;
  - e) suspendarea activității agentului economic;
  - f) retragerea licenței sau a avizului pentru anumite operațiuni ori pentru activități de comerț exterior, temporar sau definitiv;
  - g) desființarea lucrărilor și aducerea terenului în starea inițială.
    - Contravenția se constată printr-un proces-verbal încheiat de persoanele anume prevăzute în actul normativ care stabilește și sancționează contravenția, denumite în mod generic agenți constatatori.






### M1.U3.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	În registrul unic de control, se înscriu obligatoriu, după finalizarea controlului:	a.	numărul și data actului de control întocmit	
		b.	numele și prenumele agenților constatați	
		c.	data efectuării controlului	
		d.	temeiul legal al controlului	
2.	Registrul unic de control are ca scop:	a.	evidențierea tuturor sancțiunilor contravenționale aplicate contribuabilului de către organele de control	
		b.	evidențierea tuturor amenzilor aplicate contribuabilului de către organele de control	
		c.	evidențierea tuturor avertismentelor aplicate contribuabilului de către organele de control	
		d.	evidențierea tuturor controalelor desfășurate la contribuabil de către toate organele de control specializate	
3.	Sancțiunile contravenționale sunt:	a.	secundare și complete	
		b.	principale și suplimentare	
		c.	principale și complementare	
		d.	avertizante	
4.	Sancțiunile contravenționale principale, aplicabile structurilor de primire turistice, sunt:	a.	avertismentul	
		b.	amenda contravențională	
		c.	blocarea contului bancar	
		d.	suspendarea activității agentului economic	
5.	În situația în care, aceeași persoană a săvârșit mai multe contravenții, sancțiunea se aplică pentru:	a.	fapta cea mai gravă	
		b.	fiecare contravenție	
		c.	prima contravenție	
		d.	ultima contravenție	
6.	Executarea sancțiunii amenzii contravenționale se prescrie dacă procesul-verbal de constatare a contravenției nu a fost comunicat contravenientului în termen de:	a.	o lună de la data aplicării sancțiunii	
		b.	trei luni de la data aplicării sancțiunii	
		c.	șase luni de la data aplicării sancțiunii	
		d.	niciodată	

7.	Persoanele anume prevăzute în actul normativ care constată, stabilesc și sancționează contravenția sunt denumite în mod generic:	a.	organe de poliție	
		b.	organe constatatoare	
		c.	agenți de poliție	
		d.	agenți constataatori	

	<p><b>M1.U3.7. Temă de control</b></p> <p>Descrieți procedura legală privind controlul activității unei structuri de primire turistice, aplicând materia studiată în această unitate de învățare.</p>
---	---

	<p><i>Rezolvări test autoevaluare M1.U3.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1a – 2d – 3c – 4a,b – 5b– 6a – 7d</li> </ul>	
---	--	---

	<p><b>M1.U3.8. Bibliografie</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Legea nr. 252 din 10 iunie 2003 privind registrul unic de control – Publicată în Monitorul Oficial nr. 429/18.06.2003</li> <li>2. Ordonanța Guvernului nr. 2 din 12 iulie 2001 privind regimul juridic al contravențiilor actualizată la 25 septembrie 2010 – Publicată în Monitorul Oficial nr. 410 din 25 iulie 2001</li> </ol>
---	---

---

## Unitatea de învățare M1.U4.

### Norme de protecția muncii și de prevenirea și stingerea incendiilor

---



#### Cuprins

M1.U4.1. Introducere.....	61
M1.U4.2. Obiectivele unității de învățare.....	62
M1.U4.3. Norme generale de protecția muncii și norme specifice de securitate a muncii pentru turism și alimentație publică.....	63
M1.U4.4. Norme și reguli privind prevenirea și stingerea incendiilor în structurile de primire turistice.....	75
M1.U4.5. Rezumat.....	80
M1.U4.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor .....	81
M1.U4.7. Temă de control.....	82
M1.U4.8. Bibliografie.....	83



#### M1.U4.1. Introducere

Modulul tratează următoarele subiecte:

- Aplicarea legislației privind protecția muncii;
- Acțiunile de evitare a riscurilor privind igiena și securitatea muncii;
- Aplicarea regulilor de protecție a muncii și a regulilor de intervenție ce se impun în cazul principalelor accidente de muncă;
- Aplicarea măsurilor de protecție împotriva incendiilor;
- Aplicarea măsurilor de protecție a mediului.

Vom defini următorii termeni:

- angajator - persoană fizică sau juridică ce se află în raporturi de muncă ori de serviciu cu lucrătorul respectiv și care are responsabilitatea întreprinderii și/sau unității;
- echipament de muncă - orice mașină, aparat, unealtă sau instalație folosită în muncă;
- echipament individual de protecție - orice echipament destinat a fi purtat sau mânuit de un lucrător pentru a-l proteja împotriva unuia ori mai multor riscuri care ar putea să îi pună în pericol securitatea și sănătatea la locul de muncă, precum și orice supliment sau accesoriu proiectat pentru a îndeplini acest obiectiv;
- loc de muncă - locul destinat să cuprindă posturi de lucru, situat în clădirile întreprinderii și/sau unității, inclusiv orice alt loc din aria întreprinderii și/sau unității la care lucrătorul are acces în cadrul desfășurării activității;



- lucrător - persoană angajată de către un angajator, potrivit legii, inclusiv studenții, elevii în perioada efectuării stagiului de practică, precum și ucenicii și alți participanți la procesul de muncă, cu excepția persoanelor care prestează activități casnice;
- securitate și sănătate în muncă - ansamblul de activități instituționalizate având ca scop asigurarea celor mai bune condiții în desfășurarea procesului de muncă, apărarea vieții, integrității fizice și psihice, sănătății lucrătorilor și a altor persoane participante la procesul de muncă;
- incendiu - ardere autoîntreținută, care se desfășoară fără control în timp și spațiu, care produce pierderi de vieți omenești și/sau pagube materiale și care necesită o intervenție organizată în scopul întreruperii procesului de ardere;
- prevenirea incendiilor - totalitatea acțiunilor de împiedicare a inițierii și propagării incendiilor, de asigurare a condițiilor pentru salvarea persoanelor și bunurilor și de asigurare a securității echipelor de intervenție;
- stingere a incendiilor - totalitatea acțiunilor de limitare și întrerupere a procesului de ardere prin utilizarea de metode, procedee și mijloace specifice;



### **M1.U4.2. Obiectivele unității de învățare**

Obiectivele esențiale ale unității de învățare:

- Să cunoaștem legislația privind protecția și securitatea muncii și protecția împotriva incendiilor;
- Să aplicăm normele de securitatea muncii specifice pentru turism și alimentație publică și să cunoaștem modalitățile de acordare a primului ajutor în cazul principalelor accidente de muncă;
- Să aplicăm normele și măsurile de prevenire și stingere a incendiilor.

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:

- să înțeleagă și să aplice legislația privind protecția și securitatea muncii;
- să verifice funcționarea sistemelor, dispozitivelor și a condițiilor de igienă și securitate specifice pentru turism și alimentație publică;
- să aplice normele de securitatea muncii pentru turism și alimentație publică, de prevenire a accidentelor și să cunoască modalitățile de acordare a primului ajutor în cazul principalelor accidente de muncă;
- să utilizeze echipamente de lucru și de protecție specifice locului de muncă;
- să aplice măsurile de protecție împotriva incendiilor.



**Durata medie de parcurgere a primei unități de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

### **M1.U4.3. Norme generale de protecția muncii și norme specifice de securitate a muncii pentru turism și alimentație publică**

Principiile generale referitoare la prevenirea riscurilor profesionale, protecția sănătății și securitatea lucrătorilor, eliminarea factorilor de risc și accidentare, informarea, consultarea, participarea echilibrată potrivit legii, instruirea lucrătorilor și a reprezentanților lor, precum și direcțiile generale pentru implementarea acestor principii sunt stabilite prin prevederile Legii nr. 319 din 14 iulie 2006 privind protecția și securitatea muncii.

Principiile generale privind protecția muncii se aplică în toate sectoarele de activitate și tuturor persoanelor fizice și juridice, române sau străine, ce desfășoară activități pe teritoriul României, în condițiile prevăzute de lege, atât în calitate de angajator cât și în calitate de angajat (lucrător).

În vederea asigurării condițiilor de securitate și sănătate în muncă și pentru prevenirea accidentelor de muncă și a bolilor profesionale, angajatorii au următoarele obligații<sup>5</sup>:

- a) să adopte, din faza de cercetare, proiectare și execuție a construcțiilor, a echipamentelor de muncă, precum și de elaborare a tehnologiilor de fabricație, soluții conforme prevederilor legale în vigoare privind securitatea și sănătatea în muncă, prin a căror aplicare să fie eliminate sau diminuate riscurile de accidentare și de îmbolnăvire profesională a lucrătorilor;
- b) să întocmească un plan de prevenire și protecție compus din măsuri tehnice, sanitare, organizatorice și de altă natură, bazat pe evaluarea riscurilor, pe care să îl aplice corespunzător condițiilor de muncă specifice unității;
- c) să obțină autorizația de funcționare din punctul de vedere al securității și sănătății în muncă, înainte de începerea oricărei activități, conform prevederilor legale;
- d) să stabilească pentru lucrători, prin fișa postului, atribuțiile și răspunderile ce le revin în domeniul securității și sănătății în muncă, corespunzător funcțiilor exercitate;
- e) să elaboreze instrucțiuni proprii, în spiritul prezentei legi, pentru completarea și/sau aplicarea reglementărilor de securitate și sănătate în muncă, ținând seama de particularitățile activităților și ale locurilor de muncă aflate în responsabilitatea lor;
- f) să asigure și să controleze cunoașterea și aplicarea de către toți lucrătorii a măsurilor prevăzute în planul de prevenire și de protecție stabilit, precum și a prevederilor legale în domeniul securității și sănătății în muncă, prin lucrătorii desemnați, prin propria competență sau prin servicii externe;
- g) să ia măsuri pentru asigurarea de materiale necesare informării și instruirii lucrătorilor, cum ar fi afișe, pliante, filme și diafilme cu privire la securitatea și sănătatea în muncă;

---

<sup>5</sup>în conformitate cu prevederile Legii nr. 319 din 14 iulie 2006 privind protecția și securitatea muncii

- h) să asigure informarea fiecărei persoane, anterior angajării în muncă, asupra riscurilor la care aceasta este expusă la locul de muncă, precum și asupra măsurilor de prevenire și de protecție necesare;
- i) să ia măsuri pentru autorizarea exercitării meseriilor și a profesiilor prevăzute de legislația specifică;
- j) să angajeze numai persoane care, în urma examenului medical și, după caz, a testării psihologice a aptitudinilor, corespund sarcinii de muncă pe care urmează să o execute și să asigure controlul medical periodic și, după caz, controlul psihologic periodic, ulterior angajării;
- k) să țină evidența zonelor cu risc ridicat și specific;
- l) să asigure funcționarea permanentă și corectă a sistemelor și dispozitivelor de protecție, a aparatului de măsură și control, precum și a instalațiilor de captare, reținere și neutralizare a substanțelor nocive degajate în desfășurarea proceselor tehnologice;
- m) să prezinte documentele și să dea relațiile solicitate de inspectorii de muncă în timpul controlului sau al efectuării cercetării evenimentelor;
- n) să asigure realizarea măsurilor dispuse de inspectorii de muncă cu prilejul vizitelor de control și al cercetării evenimentelor;
- o) să desemneze, la solicitarea inspectorului de muncă, lucrătorii care să participe la efectuarea controlului sau la cercetarea evenimentelor;
- p) să nu modifice starea de fapt rezultată din producerea unui accident mortal sau colectiv, în afară de cazurile în care menținerea acestei stări ar genera alte accidente ori ar periclita viața accidentaților și a altor persoane;
- q) să asigure echipamente de muncă fără pericol pentru securitatea și sănătatea lucrătorilor;
- r) să asigure echipamente individuale de protecție;
- s) să acorde obligatoriu echipament individual de protecție nou, în cazul degradării sau al pierderii calităților de protecție.

Fiecare lucrător trebuie să își desfășoare activitatea, în conformitate cu pregătirea și instruirea sa, precum și cu instrucțiunile primite din partea angajatorului, astfel încât să nu expună la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională atât propria persoană, cât și alte

persoane care pot fi afectate de acțiunile sau omisiunile sale în timpul procesului de muncă. În acest sens, lucrătorii au următoarele obligații<sup>6</sup>:

- a) să utilizeze corect mașinile, aparatura, uneltele, substanțele periculoase, echipamentele de transport și alte mijloace de producție;
- b) să utilizeze corect echipamentul individual de protecție acordat și, după utilizare, să îl înapoieze sau să îl pună la locul destinat pentru păstrare;
- c) să nu procedeze la scoaterea din funcțiune, la modificarea, schimbarea sau înlăturarea arbitrară a dispozitivelor de securitate proprii, în special ale mașinilor, aparaturii, uneltelor, instalațiilor tehnice și clădirilor și să utilizeze corect aceste dispozitive;
- d) să comunice imediat angajatorului și/sau lucrătorilor desemnați orice situație de muncă despre care au motive întemeiate să o considere un pericol pentru securitatea și sănătatea lucrătorilor, precum și orice deficiență a sistemelor de protecție;
- e) să aducă la cunoștință conducătorului locului de muncă și/sau angajatorului accidentele suferite de propria persoană;
- f) să coopereze cu angajatorul și/sau cu lucrătorii desemnați, atât timp cât este necesar, pentru a face posibilă realizarea oricăror măsuri sau cerințe dispuse de către inspectorii de muncă și inspectorii sanitari, pentru protecția sănătății și securității lucrătorilor;
- g) să coopereze, atât timp cât este necesar, cu angajatorul și/sau cu lucrătorii desemnați, pentru a permite angajatorului să se asigure că mediul de muncă și condițiile de lucru sunt sigure și fără riscuri pentru securitate și sănătate, în domeniul său de activitate;
- h) să își însușească și să respecte prevederile legislației din domeniul securității și sănătății în muncă și măsurile de aplicare a acestora;
- i) să dea relațiile solicitate de către inspectorii de muncă și inspectorii sanitari.

Ținând seama de reglementările existente în domeniul securității muncii pentru tipurile de activități din cadrul economiei, precum și pe baza studierii proceselor de muncă se va efectua evaluarea și stabilirea riscurilor specifice, astfel încât, pentru fiecare risc, planul de prevenire și protecție să cuprindă cel puțin o măsură de prevenire la nivelul fiecărui element component al procesului de muncă.

Implementarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă pentru turism, alimentație publică și transport de persoane cu instalații pe cablu, poate fi realizată pe domenii de activități, astfel:

- industria hotelieră și de cazare;
- alimentația publică;

---

<sup>6</sup>idem

- agrement;

Aplicarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă pentru turism, alimentație publică și transport de persoane cu instalații pe cablu, implică necesitatea evaluării riscurilor și cuprinderii măsurilor de prevenire a accidentelor de muncă și bolilor profesionale specifice activității industriei hoteliere, alimentației publice, agrementului și transportului de persoane cu instalații pe cablu.

Aceste norme se aplică persoanelor juridice, precum și persoanelor fizice care desfășoară activități în structurile de primire cu funcțiuni de cazare turistică (hoteluri, hoteluri-apartament, moteluri, vile, cabane, bungalouri, sate de vacanță, campinguri, pensiuni turistice și agroturistice, camere și apartamente de închiriat în locuințe familiale, nave fluviale și maritime etc), în structurile de primire cu funcțiuni de alimentație publică (restaurante, baruri, unități fast-food), în unități de tip cofetării, patiserii etc, de agrement (jocuri mecanice, acționate de curentul electric, carusel, electroscutere și miniscutere, minicar, bowling, utilaje zburătoare, tir cu plumb și tir cu egretă) de transport de persoane cu instalații pe cablu (telecabină, telegondolă, telebenă, telescaune și teleschiuri).

Aplicarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă pentru turism și alimentație publică se poate realiza și cu respectarea următoarelor dispoziții și recomandări:

- Exploatarea, întreținerea și repararea utilajelor și instalațiilor din dotarea structurilor de primire turistice se vor executa de personal specializat numit prin decizie de conducerea persoanei juridice.

- Manevrarea instalațiilor pentru întreținerea fațadelor se va face numai de către persoane autorizate ISCIR.

- Personalul care manipulează și utilizează în activitate substanțe insecticide va fi instruit asupra modului de folosire și a pericolului ce îl prezintă pentru organismul uman.

- La repartizarea sarcinii de muncă, conducătorul locului de muncă (șef de echipă, maistru etc.) va indica procedeul corect de lucru (nepericulos) și măsurile de securitate a muncii ce trebuie respectate. De asemenea, va verifica starea echipamentului de protecție și a echipamentului de lucru care va fi folosit de muncitori la lucrarea respectivă.

- Deservirea aparatelor și dispozitivelor se va face de către personal specializat.

- Se interzice aplicarea unui proces tehnologic sau introducerea în lucru a unor utilaje pentru care nu există norme sau instrucțiuni proprii de protecție a muncii.

- Pe căile de acces unde se circulă cu mijloace auto sau alte mijloace, precum și la locurile periculoase se vor pune panouri cu semne de interdicere și avertizare potrivit reglementărilor în vigoare.

- Pe ușile de intrare în încăperile în care sunt montate instalații prin a căror manevrare sau atingere se pot produce accidente, se vor fixa plăci cu inscripția "INTRAREA INTERZISĂ PERSOANELOR STRĂINE".

- La locurile unde există pericol de incendiu, explozii, intoxicații și surse de zgomot sau vibrații se vor efectua măsurători pentru determinarea nivelului noxelor în comparație cu CMA și în scopul anihilării surselor acestora.

- Lucrătorii cu atribuții de întreținere a utilajelor și instalațiilor din dotare sunt obligați ca înainte de începerea lucrului să verifice dacă uneltele pe care le folosesc sunt în stare bună

și corespund din punctul de vedere al securității muncii. Se interzice folosirea de unelte și utilaje care nu corespund acestor verificări.

-În atelierele de întreținere nu se admite aglomerarea locurilor de muncă cu materiale sau diferite piese, iar sculele vor fi păstrate astfel încât să nu producă accidente. Este interzisă modificarea sculelor utilizate.

- Zilnic, înainte de începerea lucrului, conducătorul locului de muncă (șef de echipă, maistru etc.) va verifica starea de sănătate și oboseală a muncitorilor. Persoanele care au consumat băuturi alcoolice nu vor fi admise la lucru.

- Persoanele cu atribuții de serviciu vor urmări și vor interzice introducerea și consumul băuturilor alcoolice în unitate și la locul de muncă, cunoscând că răspund personal de starea și capacitatea de muncă a personalului din subordine pe tot timpul lucrului.

- Înainte de începerea lucrului, persoanele cu atribuții de serviciu vor verifica funcționarea tuturor instalațiilor, utilajelor și dispozitivelor de protecție. De asemenea, vor verifica legătura la centura de împământare a tuturor utilajelor acționate electric. În cazul în care se constată defecțiuni, se vor lua măsuri pentru remedierea acestora.

- Iluminatul locurilor de muncă și curățarea corpurilor de iluminat se vor realiza conform prevederilor Normelor generale de protecție a muncii.

- În încăperile cu pericol de incendiu și explozii sunt interzise: fumatul, intrarea cu foc deschis. În acest scop pe ușa de la intrare se vor monta plăcuțe avertizoare.

- Este interzisă păstrarea vaselor, a bidoanelor cu combustibili lichizi, cu ulei, acizi, vopsele, diluanți, carbit, în interiorul atelierelor, cu excepția locurilor special amenajate.

*Dispoziții de securitate a muncii privind operații și activități desfășurate zilnic în structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare:*

- Personalul de administrație și salariații cu atribuții de control vor efectua zilnic:

- verificarea prizelor electrice la care sunt conectate televizoare, frigidere, veioze, aparate pentru bărbierit, uscătoare de păr;

- verificarea sistemului de condiționare a aerului,

- verificarea funcționării ascensoarelor,

- verificarea stării ferestrelor și a geamurilor,

- verificarea stării mobilierului,

- verificarea instalațiilor sanitare,

- verificarea sobelor de încălzit, în special cele ce utilizează gazele naturale.

- Remedierea eventualelor defecțiuni depistate în urma verificărilor, precizate mai sus, vor fi executate de persoane corespunzător calificate (electricieni, mecanici).

- Curățenia și aranjamentul spațiilor de cazare, a sălilor comune, culoare și anexe, schimbarea lenjeriei, prosoapelor, halatelor de baie și aprovizionarea zilnică cu materiale consumabile (săpun, hârtie igienică, becuri, pahare etc.) se va efectua de personal instruit în acest scop (cameriste).

- Activitatea de curățenie se va desfășura conform instrucțiunilor proprii, după tehnologii specifice gradului de amenajare și dotare a fiecărui hotel.

- Substanțele folosite la curățarea și dezinfectarea obiectelor sanitare se vor utiliza conform reglementărilor organelor sanitare și instrucțiunilor emise de furnizori.

- Este interzisă curățarea și dezinfectarea obiectelor sanitare fără utilizarea echipamentului de protecție și lucru din dotare (mănuși din cauciuc, halate etc.).
- Este interzisă spălarea cu lichide inflamabile a covoarelor, carpetelor, parchetului etc., precum și uscarea lor în interiorul spațiilor ce nu sunt destinate acestui scop.
- În timpul spălării pardoselilor cu petrosin sau alte lichide inflamabile, focul în camere va fi stins, nu se va fuma și nu se va utiliza focul deschis, iar geamurile vor fi deschise.
- Substanțele inflamabile și combustibile se păstrează în bidoane închise sau cisterne, indicându-se prin etichete conținutul acestora, asigurând respectarea normelor PSI.
- Materialele inflamabile de întreținere și curățenie (neofalina, benzina, ceara de parchet) vor fi păstrate în boxe separate cu respectarea normelor PSI.
- Utilizarea substanțelor insecticide se va face de către personal de la firme specializate sau de personal propriu specializat în acest scop.
- Este interzisă folosirea substanțelor insecticide necunoscute.
- Substanțele insecticide se vor păstra în spațiu, special amenajat, ventilat natural, în recipiente sau cutii cu etichete care să semnalizeze pericolul pe care îl prezintă.
- Camerele și locurile de odihnă vor fi dotate cu scrumiere, iar holurile, coridoarele și scările vor fi dotate cu scrumiere și vase cu picior pentru aruncarea resturilor de țigări și chibrituri aprinse.
- Este interzisă amplasarea ghivecelor de flori pe pervazul ferestrelor, lângă balustradele scărilor sau pe căile de evacuare.
- Aprinderea și stingerea focului în camerele cu sobe încălzite cu gaze naturale se vor efectua de către personalul de serviciu, instruit în acest scop, care va controla la intervale relativ scurte dacă focul arde.
- Cheile de închidere și deschidere a gazului metan se vor păstra de către persoanele de serviciu, fiind interzis oaspeților să manevreze robinetele de gaze de la sobele de încălzit din camere.
- Este interzisă funcționarea lifturilor fără verificările tehnice periodice, prevăzute de cartea tehnică a instalației și a Prescripțiilor tehnice ISCIR.
- Întreținerea și reviziile tehnice ale lifturilor se fac numai de către persoane specializate și autorizate în acest scop.
- Covoarele care acoperă scările vor fi bine fixate pe trepte pentru a se evita alunecarea accidentală a personalului și a oaspeților.
- Este interzisă utilizarea aparatelor care prezintă pericol de incendiu (reșouri, spirtiere, lămpi cu gaze etc.) în camerele destinate cazării din vile, cabane și popasuri turistice construite din lemn.
- Activitățile cu privire la spălătorie, croitorie, lustruit încălțăminte etc. se vor desfășura pe baza normelor specifice pentru prestări de servicii.
- Centralele termice proprii structurilor de primire turistice vor fi exploatate de personal calificat și autorizat, conform normelor specifice și a Prescripțiilor tehnice ISCIR.
- Este interzisă curățarea geamurilor din exteriorul construcțiilor, fără schele, platforme, nacele special amenajate și fără asigurarea cu centuri de siguranță a executanților.

*Reguli de securitate a muncii privind folosirea aparatelor și dispozitivelor în structuri de primire turistice:*

- Aspiratorul de praf, indiferent de tip și capacitate, trebuie să fie dotat cu cordon electric care să aibă conductor de nul.

- Este interzisă folosirea aspiratorului cu defecțiuni de funcționare a motorului sau cordonul de alimentare cu izolația deteriorată.

- Utilizarea aspiratorului se va face după o verificare a funcționării motorului, starea furtunului, a anexelor și a cordonului de alimentare cu energie electrică. Dacă se constată defecțiuni în funcționare, se va solicita intervenția persoanelor cu calificare (electrician, mecanic).

- Folosirea aspiratoarelor care efectuează și alte operații pentru care sunt prevăzute o serie de dispozitive, se va face cu respectarea prevederilor de exploatare, elaborate de către firma producătoare.

- Este interzisă utilizarea aspiratoarelor pentru pulverizarea substanțelor insecticide sau a substanțelor explozive.

- Mașina de curățat podele se va utiliza conform prevederilor instrucțiunilor elaborate de firma constructoare.

- Pe fiecare instalație se vor afișa instrucțiuni cu măsurile ce trebuie asigurate la utilizarea acestora fără pericole, precum și verificările ce se impun a fi efectuate înainte de punerea în funcțiune, prevăzute de cartea tehnică.

*Dispoziții de securitatea muncii privind activitățile din structurile de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică:*

Structurile de alimentație publică sunt obligate să respecte prevederile Normelor sanitare și ale Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă

Activitățile ce se desfășoară în structurile de alimentație publică sunt legate de aprovizionarea cu marfă, depozitarea acesteia, prepararea alimentelor în bucătării și laboratoare de cofetărie-patiserie, precum și servirea acestora în saloane sau în alte locuri destinate acestui scop.

Activitățile de normă privind structurile de alimentație publică se referă la operațiile de pregătire a alimentelor prin tratare termică și la rece.

- Pentru desfășurarea activității în condiții de igienă și de securitate a muncii, spațiile de producție pentru prepararea alimentelor trebuie organizate în funcție de volumul activității și în funcție de tehnologiile din producția culinară.

- În structurile de servire a mesei cu un număr sub 150 locuri la mese prelucrările primare - tranșare, pregătirea cărnii, peștelui și a legumelor se pot efectua în cadrul bucătăriei propriu-zise, în locuri special repartizate sau în nișe dotate cu utilaje și mobilier adecvat acestor operații. Fiecare loc de muncă va fi marcat prin indicatoare și va fi dotat cu mese și ustensile separate pentru carne crudă și carne fiartă, pentru pește, zarzavat etc.

- Este obligatorie evacuarea resturilor de la prelucrarea cărnii, peștelui, zarzavatului și legumelor, la fiecare preparare de meniuri sau ori de câte ori este nevoie.

- Resturile menajere nerecuperabile sau nefolositoare rezultate din procesul de producție și din operația de servire a clienților se vor colecta în saci din material plastic, în



recipiente etanșe, confecționate din materiale rezistente, evacuarea făcându-se înainte ca acestea să depășească capacitatea de depozitare sau să intre în descompunere.

- Unitățile de alimentație publică care au secții de producție trebuie să-și stabilească o zonă pentru depozitarea gunoiului menajer care să fie la distanță mare de locul alimentar și amenajat conform normelor sanitare.

- La instalarea, exploatarea, întreținerea și repararea utilajelor, aparatelor, precum și a altor echipamente tehnice folosite în alimentația publică (restaurante, cantine, bufete, baruri etc.) se vor respecta următoarele:

- tehnologia stabilită prin documentația elaborată de proiectant sau cea indicată prin cartea tehnică, privind exploatarea utilajelor, instalațiilor, aparatelor etc.;

- prevederile documentației tehnice emise de furnizor referitoare la cunoașterea componentei, a caracteristicilor tehnice și funcționale precum și a condițiilor tehnice de execuție, montaj și recepție, a mijloacelor tehnice din dotare;

- prevederile documentației tehnice referitoare la periodicitatea și condițiile tehnice de efectuare a verificărilor și reparațiilor;

- instrucțiunile tehnice specifice fiecărui mijloc de producție, privind exploatarea acestuia;

- exploatarea mijloacelor din dotare numai cu aparatură de măsură, control și automatizare prevăzută.

- Personalul din bucătării (bucătari, ajutoari de bucătari și bucătari auxiliari) este obligat să poarte echipamentul de protecție și de lucru prevăzut de normative.

- În bucătării sau alte spații de pregătire la cald este interzis lucrul fără asigurarea ventilării încăperilor.

- Curățarea locului de muncă se va efectua ori de câte ori este necesar pentru prevenirea alunecării persoanelor în zona de lucru.

- Lucrătorii din bucătărie trebuie să fie instruiți asupra modului de utilizare a agregatelor la care lucrează (mașini de gătit, roboți, marmite cu aburi, tigăi basculante, friteuză, cuptoare de diferite tipuri etc.) pentru prevenirea accidentelor.

- Este interzisă aprinderea focului la mașinile de gătit la care se utilizează combustibil gazos sau injectoare cu combustibil lichid, de către persoane neinstruite.

- Eventualele defecțiuni ce apar în funcționarea unor agregate, roboți de bucătărie etc. vor fi remediate numai de către persoane calificate de specialitate (mecanici, electricieni etc.).

- Personalul din bucătărie va purta încălțăminte bine fixată pe picior. Este interzisă folosirea încălțăminte tip papuc (neasigurată la călcâi).

- Este interzisă așezarea pe pardoseli a vaselor cu lichide fierbinți, pentru prevenirea accidentelor prin opărire.

- Vasele ce se folosesc la prepararea meniurilor și ustensilele se vor păstra în mod ordonat pe rafturi.

- Persoanele care manevrează semipreparatele și preparatele în camerele sau dulapurile frigorifice vor evita trecerea bruscă de la cald la rece, pentru prevenirea îmbolnăvirilor.

.....

Rezolvarea situațiilor provocate de accidente cuprinde următoarele măsuri:

- oprirea echipamentului de muncă și/sau a activității, dacă este cazul;
- evacuarea personalului din zona de pericol, în caz de pericol grav și iminent;
- anunțarea serviciilor specializate (nr. telefon 112);
- anunțarea conducătorilor ierarhici;
- eliminarea cauzelor care au provocat apariția pericolului, în caz de pericol grav și iminent.

Viața unei persoane accidentate depinde de momentul acordării primului ajutor și priceperea celui care intervine primul la locul accidentului. Constituie o gravă eroare intervenția unei persoane care nu este pregătită pentru acordarea măsurilor de prim ajutor.

#### ***Măsuri de prim ajutor în caz de rănire***

Orice rană se poate infecta ușor cu microbi de pe obiectul care a produs rănirea, de pe pielea rănită, din praf, din pământ, de pe mâinile persoanei care dă ajutor, de la pansamente murdare etc. Aplicarea unui pansament presupune:

- spălarea mâinilor cu săpun sau înmuierea degetelor în tinctură de iod;
- interzicerea spălării răni cu apă sau cu alte substanțe farmaceutice precum și presărarea prafurilor sau acoperirea cu unguente, acestea împiedicând vindecarea, introducând în rană murdăria de pe suprafața pielii, fapt ce determină infectarea acesteia;
- cheagurile de sânge nu se îndepărtează de pe rană, pentru a se evita hemoragia;
- rana se acoperă cu un pansament sterilizat, peste care se aplică pansamentul cu tifon sau fașă.

Materialul folosit pentru pansarea răni trebuie despachetat astfel încât să nu se atingă cu mâinile partea care acoperă rana. Dacă nu există pansament steril, se poate folosi o batistă curată, proaspăt călcată, o bucată de pânză curată etc. Porțiunea de pânză care acoperă rana trebuie stropită cu câteva picături de iod, în așa fel încât să se obțină o pată mai mare decât rana. Deosebit de importantă este aplicarea tincturii de iod la rănilor murdare.

#### ***Măsuri de prim ajutor în luxații și fracturi***

În luxații, se recomandă repaus absolut, aplicarea compreselor reci și imobilizarea membrului luxat, folosind în acest scop baticuri, basmale, șervete sau orice bucată de pânză tăiată în formă de triunghi. Locul accidentat nu se masează, membrul luxat nu se mișcă, iar reducerea luxației va fi efectuată numai de medic. În fracturi, primele măsuri sunt imobilizarea membrului respectiv și suprimarea durerii. În scopul înlăturării durerilor se vor administra accidentatului calmante (algocalmin, piramidon, antinevralgic ș.a.).

Imobilizarea urmărește împiedicarea mișcării oaselor fracturate. Ea se poate realiza folosind chiar atele improvizate (scânduri, bețe, cartoane ș.a.), fixându-le de o parte și de alta a membrului fracturat. Pentru a nu jena accidentatul atelele se vor aplica peste haine sau se vor înfășura în vată, șervete, batiste, tifon, pânză etc. Legarea lor se face cu ajutorul unor feșe, fâșii de pânză ș.a., nu prea strâns, pentru a nu împiedica circulația sângelui. Atelele trebuie să depășească cele două articulații ale membrului fracturat, pentru a imobiliza oasele la nivelul fracturii. Dacă nu avem la îndemână nici un material de imobilizare, vom folosi ca atelă la

membrul inferior celălalt membru sănătos. Membrul superior se fixează la torace cu fașă sau curea, cu antebrațul susținut în unghi drept, într-o legătură sau o eșarfă.

Se va evita orice mișcare bruscă, deoarece durerea poate provoca șocul și spasmul muscular, care duce uneori la dislocarea fragmentelor osoase și implicit la leziuni ale vaselor și nervilor, devenind o fractură deschisă. În această situație, se va proceda ca în cazul unei plăgi (pansament steril, oprirea hemoragiei ș.a.), ulterior tratând fractura.

### ***Măsuri de prim ajutor în accidentele electrice***

Frecvent, se produc accidente din cauza instalațiilor electrice neexecutate conform normativelor în vigoare sau care sunt folosite ori reparate de personal necalificat, sau neinstruit în acest scop. Locurile de muncă prezintă diferite grade de pericol în raport cu instalațiile electrice cu care muncitorii pot veni accidental sau permanent în contact.

În cazul unui accident electric, prima măsură constă în scoaterea accidentatului de sub tensiune. Atingerea persoanei care se găsește sub tensiune, fără respectarea măsurilor de precauție, prezintă pericol pentru viața celui care intervine, deci se vor folosi echipamente de protecție. Reținem că măsura ce trebuie întreprinsă este deconectarea acelei părți a instalației cu care accidentatul se află în atingere.

Dacă accidentatul se găsește la înălțime, deconectarea instalațiilor și scoaterea accidentatului de sub tensiune pot produce căderea lui, ceea ce presupune măsuri de securitate. De asemenea, se va ține seama că deconectarea instalației poate provoca și stingerea luminii, lucru ce impune asigurarea altor surse de iluminat (torțe, lumânări, iluminat de siguranță, lanterne cu acumulatori etc.), fără a se întârzia intervenția și acordarea primului ajutor accidentatului.

Dacă deconectarea instalației nu se poate executa suficient de repede, trebuie luate măsuri pentru îndepărtarea accidentatului de sursele conducătoare de curent cu care vine în contact.

La curent de joasă tensiune se pot întrebuița o haină uscată, o scândură sau orice material izolant uscat. Nu se admite folosirea obiectelor metalice sau umede. Accidentatul poate fi apucat de haină, dacă aceasta este uscată și se desface (de exemplu, de poale), fără a se atinge obiectele metalice înconjurătoare sau părțile corpului care nu sunt acoperite cu îmbrăcăminte. Se interzice tragerea accidentatului de picioare, fără ca mâinile persoanei care dă ajutorul să fi fost în prealabil bine izolate, deoarece încălțăminte poate fi umedă, iar cuplele și capsele ochiurilor pentru șireturi sunt bune conducătoare de electricitate.

În cursul operațiilor de salvare, pentru izolarea mâinilor, se vor lua mănuși de cauciuc și galoși dielectrice sau se vor înfășura mâinile cu o eșarfă, o șapcă de stofă, mânecile de la haină etc. se poate arunca peste accidentat o pânză impregnată în cauciuc (impermeabil) sau chiar o pânză uscată. Se admite, de asemenea, urcarea pe o scândură uscată, pe un sul de haine sau orice alt material uscat rău conducător de electricitate. În limita posibilităților, se recomandă acționarea cu o singură mână.

La curent de joasă tensiune, când curentul electric se scurge prin accidentat în pământ, iar acesta strânge convulsiv în mâini un conductor, se va întrerupe curentul. Se vor respecta măsurile de precauție menționate mai înainte, atât în ceea ce privește persoana care acordă ajutorul, cât și în ceea ce privește accidentatul însuși. La nevoie, conductorul de joasă tensiune va fi tăiat cu un topor cu mâner de lemn uscat sau cu o sculă oarecare prevăzută cu mâner

izolant. Trebuie tăiat fiecare conductor în parte, fără a se atinge conductoarele și numai după ce s-au îmbrăcat mănuși și s-au încălțat galoși de cauciuc dielectrici.

Măsurile de prim ajutor depind de starea în care se află accidentatul după scoaterea lui de sub curent.

- Dacă accidentatul este lucid, însă a fost anterior în nesimțire sau a stat un timp îndelungat sub curent, i se va asigura o liniște perfectă până la venirea medicului și va fi ținut sub observație timp de 2-3 ore. Dacă medicul nu poate fi chemat imediat, accidentatul va fi transportat urgent la primul punct sanitar.
- Dacă accidentatul și-a pierdut cunoștința, până la venirea medicului va fi culcat, i se vor descheia hainele, se va asigura un curent de aer proaspăt, i se va da să miroase amoniac și va fi fricționat pentru a i se încălzi corpul. Dacă accidentatul respiră neregulat, foarte rar și spasmotic, i se va face respirație artificială. Chiar dacă respirația, bătăile inimii, pulsul lipsesc accidentatul nu trebuie considerat decedat, ci i se va acorda primul ajutor prin efectuarea respirației artificiale până la sosirea medicului.

După scoaterea de sub tensiune a accidentatului și așezarea lui pe un loc uscat, se trece de urgență la primul ajutor, care constă în aplicarea respirației artificiale.

Înainte de a se recurge la respirația artificială, este necesar să se elibereze accidentatul de îmbrăcămintea care îi stânjenește respirația (fularul, gulerul, cureaua de pantalon, pantalonii etc). Se va elibera gura accidentatului de obiecte străine (de exemplu: protezele dentare);

Dacă gura este încleștată puternic, se va deschide în acest scop, se împinge în afară maxilarul inferior, așezând câte patru degete de la ambele mâini, în spatele unghiurilor maxilarului inferior, sprijinind degetele mari de la extremitatea ei și deplasând-o, în așa fel încât dinții de jos să-i depășească pe cei de sus.

Tabelul nr. M1.U4.1. Metode de respirația artificială

<i>Metoda Schäfer.</i>	Accidentatul va fi culcat cu fața în jos, așezându-i-se un rolul în regiunea abdomenului. Capul, rotat spre dreapta, se sprijină pe mâna stângă îndoită în unghi drept. Mâna dreaptă i se aduce în extensie de-a lungul capului. Salvatorul stă în genunchi, călare peste coapsele victimei. Expirația se realizează activ printr-o compresiune energetică efectuată prin apăsarea cu ambele palme la baza toracelui. Palmele se așază pe fețele laterale ale toracelui, astfel încât vârful omoplaților să fie cuprins în primul spațiu interdigital. Inspirația va fi pasivă, prin revenirea toracelui ca urmare a redării presiunii, fără ca salvatorul să ridice palmele de pe torace. Se efectuează 10-12 respirații pe minut.
<i>Metoda Howard-Thompson.</i>	Accidentatul va fi culcat pe spate. Cel care acordă primul ajutor îi introduce sub umeri un sul, astfel, încât membrele superioare ale accidentatului să ajungă în extensie de-a lungul capului. Salvatorul, cu palmele desfăcute și degetele răsfirate în evantai, cuprinde toracele accidentatului imediat sub mameloane și execută o apăsare puternică pe fețele laterale ale cutiei toracice, în așa fel încât brațele victimei, părăsind solul, să rămână ușor în extensie. După această expirație forțată, inspirația are loc pasiv, prin încetarea apăsării și coincide cu căderea brațelor. Acestea, în tendința de revenire la poziția inițială, exercită o tracțiune bruscă asupra toracelui, prin intermediul mușchilor pectorali, favorizând inspirația. Respirația artificială se aplică numai în cazuri în care accidentatul nu respiră deloc sau respiră extrem de greu, rar, spasmodic. Respirația artificială trebuie continuată fără întrerupere până la sosirea medicului.

### ***Transportul accidentaților***

Transportul trebuie făcut astfel încât să nu se pricinuiască dureri suplimentare sau tulburări prin ridicare și transportare. Un accidentat lucid se transportă, de preferință, pe spate, iar unul inconștient – culcat pe o parte. În ambele cazuri, se va avea grijă să nu se accentueze afecțiunea celui accidentat. Accidentatul va fi transportat pe o targă confecționată din material corespunzător.

Accidentatul va fi ridicat și așezat pe targă la comandă sau – și mai recomandabil – cei care-l așază pe targă își vor sincroniza mișcările prin numărare. Accidentatul va fi apucat de partea sănătoasă a corpului, brancardierul stând pe ambii genunchi și punându-i o mână sub spate și cealaltă sub șezut, în așa fel încât degetele să se vadă de sub accidentat. În acest mod, va fi ridicat ușor de la sol, după care targă va fi împinsă sub el. Această precauție este foarte importantă pentru orice fel de fracturi. Este bine ca zona de fractură să fie susținută de o altă persoană.

Pe un loc drept, accidentatul va fi transportat cu picioarele înaintea. La urcarea unei scări, dimpotrivă, transportarea se va face cu capul înaintea. Pentru ca targă să nu se încline, brancardierii aflați în partea de jos vor ridica targă până când se va asigura poziția orizontală. Pentru a nu legăna targă, brancardierii trebuie să meargă la pas, cu genunchii puțin îndoiți, ridicând picioarele cât mai puțin posibil (pentru a preîntâmpina șocurile). La coborârea accidentatului de pe targă, se va proceda la fel ca la ridicare. Pentru transportarea tării pe o distanță mare, brancardierii vor folosi curele legate de mâner, trecute pe după gât. Un accidentat grav rănit va fi așezat cu targă cu tot în vehicul. Vehiculul se va deplasa foarte încet, pentru a evita zdruncinăturile.



#### ***Exemplu***

##### ***Măsuri de prim ajutor în caz de răniri datorate pătrunderii corpurilor străine***

Dacă un corp străin pătrunde sub piele sau sub unghii, va fi îndepărtat numai dacă există certitudinea că operația va putea fi executată cu ușurință și în întregime. La cea mai mică complicație se va apela la medic. După înlăturarea corpului străin, locul rănit va fi bandajat cu tinctură de iod și pansat. Corpurile străine care pătrund în ochi, vor fi înlăturate prin ștergerea ochiului cu un tampon de vată sau tifon sau prin spălarea cu un jet de soluție de acid boric sau apă curată dintr-un ceainic. Jetul de soluție va fi îndreptat de la unghiul exterior al ochiului (de la tâmplă) spre cel interior (spre nas). Nu se admite frecarea ochiului. Corpurile străine din trahee și faringe vor fi înlăturate numai de medic.



Utilizând noțiunile parcurse și sursele bibliografice, identificați măsurile de prim ajutor în caz de hemoragie.

.....

#### **M1.U4.4. Norme și reguli privind prevenirea și stingerea incendiilor în structurile de primire turistice**

Principiile generale referitoare la prevenirea și stingerea incendiilor și obligațiile privind apărarea împotriva incendiilor sunt stabilite prin prevederile Legii nr. 307 din 12 iulie 2006 privind apărarea împotriva incendiilor, publicată în Monitorul Oficial nr. 633 din 21 iulie 2006. Organizarea activității de apărare împotriva incendiilor la locul de muncă, normele generale de apărare împotriva incendiilor, măsurile generale de prevenire a incendiilor, precum și aspectele privind echiparea și dotarea cu mijloace tehnice de apărare împotriva incendiilor sunt reglementate de prevederile Ordinului ministrului internelor nr. 163 din 28 februarie 2007 privind Normele generale de apărare împotriva incendiilor, publicat în Monitorul Oficial nr. 216 din 29 martie 2007.

Orice schimbare a destinației unor spații din incinta unei structuri de primire turistice se face în urma obținerii avizului/autorizației privind prevenirea și stingerea incendiilor.

Se interzice încuierea ușilor pe căile de evacuare ori amplasarea de uși false, oglinzi, draperii care să deruteze persoanele la evacuare.

Nu se depozitează dulapuri ori alte materiale pe traseul căilor de evacuare, salvare și intervenție în caz de incendiu.

Lucrările de termoprotecție/ignifugare a elementelor combustibile din structura construcțiilor se execută cu personal atestat.

Golurile din elementele de construcție cu rol de compartimentare trebuie să fie protejate corespunzător.

Se interzice fumatul sau utilizarea de aparate electrocasnice în camerele de cazare.

Instalațiile utilitare, instalația de protecție împotriva descărcărilor electrice atmosferice, de prevenire și stingere a incendiilor se exploatează conform normelor specifice și se verifică periodic de personal atestat.

În caz de incendiu, se utilizează doar mijloace de primă intervenție, corespunzătoare categoriei de risc și avizate în condițiile legii.

Iluminatul de siguranță se menține în stare de funcționare la parametri optimi.

Planurile de apărare împotriva incendiilor se elaborează, se reactualizează și se afișează pe fiecare nivel.

Căile de evacuare se marchează cu indicatoare corespunzătoare.

Personalul propriu este instruit periodic privind evacuarea persoanelor în caz de urgență și asigurarea primei intervenții în caz de incendiu. O dată pe semestru se verifică modul de însușire a instruirii personalului în domeniul apărării împotriva incendiilor prin organizarea de exerciții de alarmare și evacuare în caz de incendiu, în baza planurilor de evacuare stabilite.

Parcarea mașinilor private și ale turiștilor se face doar în locurile special amenajate, fără a împiedica accesul la sursele de apă.

Instrucțiunile în caz de incendiu în structurile de primire turistice se afișează pe căile de evacuare, la recepție și în fiecare cameră.

În caz de incendiu sau alte pericole ce pot avea loc într-o clădire, este important a se urmări evacuarea cât mai rapidă și în siguranță a persoanelor.

Ușile de evacuare către exterior trebuie să fie accesibile permanent pe timpul programului structurii de primire turistice.

Stingătoarele și hidranții trebuie să fie accesibile permanent pe timpul programului structurii de primire turistice.

Scrumierele și vasele din interiorul clădirilor se amplasează astfel încât să nu fie posibilă aprinderea materialelor combustibile din apropiere (draperii, jaluzele, perdele). Nu se va fuma decât în locurile stabilite special amenajate.

Nu se utilizează instalații electrice, cu improvizații sau montate direct pe materialele combustibile.

Nu este permisă suprasolicitarea circuitelor electrice prin racordarea unor consumatori electrici care depășesc puterea nominală a acestora.

Mijloacele electrice de încălzire aflate în funcțiune se supraveghează în permanență, chiar dacă acestea sunt prevăzute cu mijloace de protecție.

Reparațiile la instalațiile electrice se vor efectua de personal autorizat.

Se interzice păstrarea în spațiile de cazare și de birouri, a materialelor inflamabile și a cârpelor de șters, îmbibate cu ulei, ceară, etc.

În încăperile pentru cazare și de birouri se vor lua măsuri de eliminare sau reducere, la minim a pericolului de incendiu și se vor respecta celelalte reguli stabilite prin legislația în vigoare, cum ar fi fumatul, folosirea focului deschis, etc.

La terminarea programului de lucru, toate aparatele electrice se vor decupla de la rețeaua electrică a încăperii, interzicându-se depozitarea lor, în stare caldă lângă materialele combustibile, și de asemenea, se vor evacua coșurile de gunoi din fiecare încăpere.

Este interzisă depozitarea materialelor pe căile de acces și evacuare.

Resturile menajere și ambalajele se vor depozita în locurile special amenajate, cu asigurarea distanței de siguranță față de clădiri.

Se interzice distrugerea ambalajelor și a resturilor menajere prin incinerare în incinta spațiului structurii de primire turistice.

La locul de depozitare temporară a resturilor menajere, se interzice colectarea substanțelor și materialelor inflamabile (bidoane de ulei, carbide etc), și de asemenea, fumatul și focul deschis.

La descoperirea unui incendiu, orice angajat are următoarele obligații:

- anunțarea imediată a incendiului,
- încercarea de stingere a focului, dacă nu este prea riscant (nu se va utiliza mai mult de un stingător; dacă focul nu s-a stins evacuați imediat zona),
- anunțarea telefonică a pompierilor militari, la numărul 112 din cea mai apropiată zonă neafectată,


- comunicarea, către conducere, a detaliilor referitoare la locația exactă și amploarea incendiului.

La declanșarea alarmei de incendiu, salariații sunt obligați să acționeze astfel:

- încetează orice activitate,
- personalul salariat va opri instalația sau aparatul la care lucrează, prin acționarea butonului de oprire,
- abandonează obiectele personale,
- lasă ușile deschise,
- părăsesc imediat clădirea prin ieșirile de urgență sau prin locurile indicate de membrii echipei de intervenție,
- asistă, dacă este posibil, la evacuarea în siguranță a persoanelor din incintă,
- rămân în afara clădirii până la încheierea definitivă a evenimentului.

La depozitarea alimentelor și băuturilor în spații închise, se vor respecta următoarele reguli:

- compartimentarea și marcarea spațiilor în așa fel, ca depozitarea și păstrarea să se facă pe sortimente. Spațiile între stive și rafturi, să fie permanent libere, iar între acestea și elementele de încălzire și iluminat să se respecte distanțele de siguranță prevăzute de legislația în vigoare;
- evacuarea permanentă a deșeurilor provenite din împachetări și despachetări, pentru păstrarea ordinii și curățeniei și evitarea blocării ușilor și căilor de acces și evacuare;
- circuitele electrice interioare ale depozitelor și magaziiilor, vor fi prevăzute cu aparate de deconectare a curentului, amplasate în exterior.

	<p><b>Să ne reamintim...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orice schimbare a destinației unor spații din incinta unei structuri de primire turistice se face în urma obținerii avizului/autorizației privind prevenirea și stingerea incendiilor.</li> <li>▪ Personalul propriu este instruit periodic privind evacuarea persoanelor în caz de urgență și asigurarea primei intervenții în caz de incendiu.</li> <li>▪ Instrucțiunile în caz de incendiu în structurile de primire turistice se afișează pe căile de evacuare, la recepție și în fiecare cameră.</li> <li>▪ Căile de evacuare se marchează cu indicatoare corespunzătoare.</li> <li>▪ În caz de incendiu, se utilizează doar mijloace de primă intervenție, corespunzătoare categoriei de risc și avizate în condițiile legii.</li> </ul>
---	--

Conform normelor interne și internaționale, incendiile sunt clasificate în clasele **A, B, C, D** și instalații electrice (clasa E).

- **Clasa A:** materiale combustibile solide (lemn, hârtie, haine, gunoi, plastic, etc);



- **Clasa B:** lichide inflamabile (benzină, petrol, gaz, vopsele, etc);
- **Clasa C:** gaze inflamabile (gaz metan, propan, butan, hidrogen, etc);
- **Clasa D:** metale inflamabile (potasiu, sodiu, aluminiu, magneziu, etc);
- **Clasa E:** incendii ale echipamentelor electrice aflate sub tensiune.

Principalele mijloace de primă intervenție în caz de incendiu sunt stingătoarele.

În funcție de clasa de incendiu și materialul folosit, eficiența stingătoarelor este următoarea:

- **Clasa A:** stingător cu pulbere;
- **Clasa B:** stingător cu pulbere, stingător cu bioxid de carbon, stingător cu spumă;
- **Clasa C:** stingător cu pulbere, stingător cu bioxid de carbon;
- **Clasa D:** stingător cu pulbere;
- **Clasa E:** stingător cu pulbere, stingător cu bioxid de carbon.



## Exemple

### Model de recomandări în caz de incendiu în structuri de primire turistice:

<p><b>RECOMANDĂRI ÎN CAZ DE INCENDIU ÎN STRUCTURI DE PRIMIRE TURISTICE</b>  <b>FIRE INSTRUCTIONS IN HOTELS</b>  <b>INSTRUCTIONS EN CAS D'INCENDIE</b></p>	
	<p><b>Păstrați-vă calmul</b></p> <p><b>Be calm</b></p> <p><b>Gardez votre calm</b></p>
<p><b>DACĂ DUMNEAVOASTRĂ DESCOPERIȚI INCENDIUL / IF YOU DISCOVER A FIRE /</b>  <b>SI VOUS DECOUVREZ UN INCENDIE</b></p>	
	<p><b>Preveniți rapid recepția, sunați la recepție la numărul _____ și dați date despre locul unde s-a produs incendiul ori declanșați butonul manual de alarmare cel mai apropiat.</b></p> <p><b>Raise the alarm by calling the front office at _____ and give the operator the location of the fire, or by breaking the glass of the nearest fire alarm buton.</b></p> <p><b>Donnez l'alarme immédiatement, en telephonant au no. _____ ou en brisant le verre du poste avertisseur d'incendie le plus proche.</b></p>

**DACĂ AUZIȚI SEMNALUL DE ALARMĂ DE INCENDIU / IF YOU HEAR THE FIRE ALARM**

/

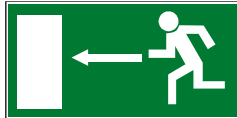
**DES QUE VOUS ENTENDEZ L'AVERTISEUR D'INCENDIE**



Urmați întocmai instrucțiunile date de personalul obiectivului. Nu luați nici un fel de inițiative pe cont propriu. Riscați să vă expuneți unor pericole inutile.

Follow the instructions of the hotel staff. Do not take initiatives. Do not put yourself in danger.

Suivez les instructions du personnel de l'hôtel tout de suite. Vous ne devez pas prendre des initiatives. Vous risquez des dangers inutilement.



Îndreptați-vă spre destinațiile indicate fără a lua obiecte personale. Acestea vă pot îngreuna evacuarea. Viața dumneavoastră este mult mai de preț.

Follow the indicated places without stopping to collect your personal belongings. This might delay your evacuation. Your life is more precious.

Prenez les voies indiquées sans en rassemblant vos effets personnels. Ceux-là peuvent vous gêner pendant l'évacuation. Votre vie est plus précieuse.



Nu vă întoarceți spre locurile în care se manifestă incendiul pentru a vă lua un obiect personal considerat de dumneavoastră de valoare.

Do not return to the fire place to take your personal belongings.

Ne vous retournez dans le site d'incendie pour rassembler vos effets personnels.



Atenție!

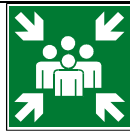
În caz de incendiu este interzisă la evacuare utilizarea lifturilor.

Attention!

Do not use the elevators in case of fire!

Attention!

Il est interdit de prendre l'ascenseur en cas d'incendie.



Mergeți la locul prestabilit de adunare în situații de urgență, marcat corespunzător.

Go to the assembly place, appropriately marked.

Allez à la place de rassemblement, marquées.



Fumatul este interzis.

Do not smoke.

Il est interdit de fumer.



Nu utilizați în cameră aparate electrocasnice (fier de călcat, fierbătoare, reșouri) sau alte aparate de gătit cu gaz etc.

Do not use in the room hardware (irons, hot plates) or gas cooking stoves.

Il est interdit d'utiliser dans la chambre des appareils électrocasniques (fer à repasser, bouilleur, chauffe-plat) ou d'autres rechauds à gas.

To Do:

Prezentați semnificația următoarelor indicatoare de avertizare:



### M1.U4.5. Rezumat

- Obligațiile principale ale operatorului economic, în vederea asigurării protecției muncii:
  1. Instruirea personalului:
    - instructajul general introductiv, care trebuie să cuprindă: riscurile de accidentare și îmbolnăvire profesională (specifice structurii turistice, legislația de protecție a muncii și posibilele consecințe ale necunoașterii și nerespectării legislației de protecția muncii,
    - instructajul la locul de muncă, în cadrul căruia sunt prezentate riscurile și măsurile de prevenire specifice activității respective (include demonstrații practice și se consemnează în fișa de instruire individuală),
    - instructajul periodic, care are ca și scop aprofundarea normelor de protecția muncii (include demonstrații practice și se face întregului personal pe baza unei tematici);
  2. asigurarea echipamentelor de muncă și a echipamentelor individuale de protecție;
  3. asigurarea existenței trusei de prim ajutor și a materialelor igienico-sanitare.
    - Fiecare lucrător trebuie să își desfășoare activitatea, în conformitate cu pregătirea și instruirea sa, precum și cu instrucțiunile primite din partea angajatorului, astfel încât să nu expună la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională atât propria persoană, cât și alte persoane care pot fi afectate de acțiunile sau omisiunile sale în timpul procesului de muncă.
    - Măsuri organizatorice de prevenire a incendiilor în structurile de primire turistice:
      - respectarea normelor și regulilor de prevenire a incendiilor, interzicerea folosirii flăcării deschise și a fumatului în mediile care prezintă pericol;
      - stabilirea unor sarcini precise privind prevenirea și combaterea incendiilor și asigurarea prelucrării și a afișării acestora;
      - asigurarea unei bune evacuări a persoanelor din structura de primire turistică, în caz de incendiu;

- deținerea mijloacelor de primă intervenție în caz de incendiu, în incinta structurii de primire turistice;
- marcarea zonelor periculoase, a mediilor explozive și a căilor de evacuare în structura de primire turistică;
- instalarea de scări de incendiu, guri de apă, cu utilajul necesar (furtun cu lance, pompe etc), dacă este cazul;
- prevederea unor aparate de deconectare automată în caz de avarie (dacă este cazul).



### M1.U4.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Rezolvarea situațiilor provocate de accidente cuprinde:	a.	oprirea echipamentului de muncă și/sau a activității	
		b.	evacuarea personalului din zona de pericol	
		c.	anunțarea serviciilor specializate (nr. telefon 112)	
		d.	eliminarea cauzelor care au provocat apariția pericolului	
2.	În bucătărie, sunt obligați să poarte echipamentul de protecție și de lucru:	a.	bucătarii	
		b.	ajutorii de bucătari	
		c.	bucătarii auxiliari	
		d.	ospătarii	
3.	Instrucțiunile în caz de incendiu, în structurile de primire turistice, se afișează:	a.	pe fațada clădirii	
		b.	pe căile de evacuare	
		c.	la recepție	
		d.	în fiecare cameră	
4.	Ca măsură de siguranță la incendiu, căile de evacuare se marchează cu:	a.	hărți	
		b.	tabele	
		c.	indicatoare corespunzătoare	
		d.	stingătoare	
5.	Principalele mijloace de intervenție în caz de incendiu sunt:	a.	gurile de apă	
		b.	stingătoarele	
		c.	nisipul	
		d.	păturile ude	
6.	Conform normelor interne și internaționale, incendiile clasificate în clasa Ase referă la:	a.	materiale combustibile solide (lemn, hârtie, haine, gunoi, plastic, etc)	
		b.	lichide inflamabile (benzină, petrol, gaz, vopsele, etc)	
		c.	metale inflamabile (potasiu, sodiu, aluminiu, magneziu, etc)	
		d.	gaze inflamabile (gaz metan, propan, butan, hidrogen, etc)	



### M1.U4.7. Temă de control

Analizați una dintre activitățile executate în pensiunea turistică în care desfășurați stagiul de practică și observați modul de aplicare a normelor de protecția muncii, după care, completați fișa de mai jos:

Activități analizate	Concluzii	Recomandări
Observarea și verificarea echipamentelor de protecție		
Observarea și verificarea truselor sanitare		
Observarea și verificarea sistemelor de prevenire și stingere a incendiilor		



### Rezolvări test autoevaluare M1.U4.

- 1 a,b,c,d – 2 a,b,c – 3 b,c,d – 4 c – 5 b – 6 a



### M1.U4.8. Bibliografie

1. *Securitatea și sănătatea în muncă*, Editura Lumina Lex, București, 2007
2. Legea nr. 53 din 24 ianuarie 2003 privind Codul muncii, cu modificările ulterioare
3. Legea nr. 319 din 14 iulie 2006 privind protecția și securitatea muncii, publicată în Monitorul Oficial nr. 646 din 26 iulie 2006.
4. Legea nr. 307 din 12 iulie 2006 privind apărarea împotriva incendiilor, publicată în Monitorul Oficial nr. 633 din 21 iulie 2006.
5. Hotărârea Guvernului nr. 1425 din 11 octombrie 2006 – pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă nr. 319/2006, cu modificările și completările ulterioare, publicată în Monitorul Oficial nr. 882 din 30 octombrie 2006.
6. Ordinul ministrului internelor nr. 163 din 28 februarie 2007 privind Normele generale de apărare împotriva incendiilor, publicat în Monitorul Oficial nr. 216 din 29 martie 2007.

---

## Unitatea de învățare M1.U5.

### Încheierea contractelor cu clienții

---



#### Cuprins

M1.U5.1. Introducere.....	83
M1.U5.2. Obiectivele unității de învățare.....	83
M1.U5.3. Principalele tipuri de contracte utilizate în turism .....	84
M1.U5.4. Încheierea contractelor de către administratorii de pensiuni .....	93
M1.U5.5. Rezumat.....	100
M1.U5.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor .....	101
M1.U5.7. Temă de control.....	102
M1.U5.8. Bibliografie.....	102



#### M1.U5.1. Introducere

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

Termenul de **contract** este sinonim cu cel de *convenție*, iar definiția sa este oferită de art 1166a noului Cod civil: *acordul de voințe dintre două sau mai multe persoane cu intenția de a constitui, modifica sau stinge un raport juridic*. La aceasta mai trebuie adăugată componenta **de modificare** a raporturilor juridice.

**Raporturile juridice** sunt expresia pe plan juridic a interacțiunii dintre persoane. Încheierea, modificarea și încetarea raporturilor juridice presupune pe de o parte exercitarea unor drepturi, iar pe de altă parte asumarea unor obligații.

**Libertatea contractuală** este posibilitatea de a încheia contracte în conformitate cu legea, de a stabili conținutul și efectele lor, de a le modifica și desface. Libertatea contractuală este garantată de Constituția României: *Cetățenii beneficiază de drepturile consacrate prin constituție și prin alte legi și au obligațiile prevăzute de acestea*. Reglementare: Codul Civil, Codul Comercial, alte norme legale.



#### M1.U5.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare:

- Să cunoaștem noțiunile legate de contracte și tehnici contractuale în turism
- Să cunoaștem principalele tipuri de contracte utilizate în turism

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:

- să prezinte clienților contractul-cadru
- să negocieze clauzele contractuale

- să verifice completarea corectă și semnarea contractului de către client



**Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

### **M1.U5.3. Principalele tipuri de contracte utilizate în turism**

#### **I. Contractul pentru prestațiile hoteliere**

**Contractul hotelier** este contractul prin care un hotelier (administrator de pensiune) se angajează cu titlu oneros (contra cost) să ofere unui client cazare temporară, precum și servicii complementare într-o unitate de cazare pe care o administrează. Acesta poate fi încheiat direct cu clientul sau indirect, prin intermediul unei agenții de turism (organizator de voiaje).

Contractul hotelier se consideră încheiat când administratorul acceptă în mod expres solicitarea clientului sau a agenției de turism. El trebuie precedat de o cerere de rezervare, fiind încheiat când hotelierul a acceptat cererea de rezervare, care pentru piața internațională trebuie confirmată printr-un document scris. Hotelierul poate condiționa acceptarea cererii de rezervare de depunerea în prealabil a unei sume ca plată în avans sau depozit de garanție.

După acceptarea cererii de rezervare, hotelierul este răspunzător dacă nu se efectuează rezervarea respectivă, deci pentru imposibilitatea clientului de a se caza. În acest caz hotelierul trebuie să plătească despăgubiri pentru prejudiciul adus clientului. Dacă clientul prejudiciat nu poate dovedi o pierdere financiară din această cauză, hotelierul este obligat să furnizeze clientului cazarea și serviciile (comandate inițial), echivalente și în aceeași localitate și să suporte cheltuieli, inclusiv de transport, ce decurg din această înlocuire. Acest lucru este stipulat în **Convenția hotelieră internațională** încheiată între **Asociația Internațională de Hotelărie (AIH)** și **Federația Universală a Asociațiilor de voiaj (FUAAV)**, care reglementează această posibilitate cu titlu excepțional și sub rezerva și condiția ca hotelierul să-l informeze pe agentul de voiaj cu 3 săptămâni înainte despre indisponibilitatea rezervărilor. Hotelierul trebuie să-i cazeze pe clienții agenției de voiaj în *hotelul cel mai apropiat*, echivalent sau superior, suportând diferența de tarif.

Când una dintre părțile contractului hotelier nu-și poate realiza obligațiile din motive de forță majoră ea va fi absolvită de obligația de a plăti despăgubiri, cu condiția să avertizeze și să informeze imediat cealaltă parte prin orice mijloc, în scopul de a limita și reduce prejudiciul. Hotelierul răspunde de boala și decesul provocate de băuturile și alimentele oferite clientului, dacă nu se poate proba că acestea erau adecvate pentru persoanele sănătoase. Hotelierul este exonerat de răspundere, dacă evenimentele ce-l lezează pe client nu puteau fi evitate. De asemenea, hotelierul răspunde pentru hârtiile de valoare, banii precum și obiectele de valoare dacă i-au fost încredințate spre păstrare și în spații închise sau sigilate.

#### **Clauze specifice contractului hotelier încheiat cu organizatorii de voiaje:**

**a)Plata** - hotelierul poate cere plata în avans, fie în **depozit de garanție** sub forma unei sume depuse la bancă, fie prin acceptarea unui document de plată numit voucher, care reprezintă o garanție de plată din partea agenției de voiaj emitente.

**b)Prețul** - prețul fixat în contractul de hotelărie între hotelier și agenția organizatoare nu va fi superior tarifului normal practicat față de clienții direcți. În caz de modificare a prețurilor, se va prevedea un termen de acceptare, iar prețurile noi nu se vor aplica pentru rezervările confirmate.

În cazul în care turiștii sunt trimiși de agenția de voiaj și achită direct la hotel serviciile lor, atunci hotelierul acordă agenției de voiaj un comision pentru rolul său de intermediar. În contract se prevede plata unui procent calculat la prețul serviciilor oferite de hotel (cazare, masă), ce revine agenției de voiaj. Mărimea comisionului acordat se stipulează în contract; uzanța prevede un procent de 10% din prețul prestațiilor comandate, taxele și alte servicii fiind excluse.

**Clauze model prevăzute în convenția AIH-FUAAV, privind conduita profesională în domeniul hotelier:**

- a) Hotelierul nu va incita în niciun caz clientela trimisă de o agenție de voiaj, ca aceasta să apeleze direct la serviciile hoteliere.
- b) Dacă agenția de voiaj s-a adresat pentru rezervare simultan la mai multe hoteluri, nu trebuie să încheie mai multe contracte pentru același sejur și același turist, chiar dacă ulterior le anulează.
- c) Un contract hotelier nu poate fi condiționat de încheierea unui contract publicitar între părți.
- d) Hotelierul trebuie să comunice agenției de voiaj informații corecte despre hotel (categoria, amplasarea, calitatea serviciilor), astfel încât clienții să fie la rândul lor bine informați.
- e) Părțile contractante nu vor face în fața clienților acte care să lezeze reputația profesională a unei părți.
- f) Nivelul prețului stabilit în contract nu va fi comunicat turistului, nici de agentul de turism, nici de hotelier.

## **II. Contractul de turism internațional**

Contractul de turism internațional este un acord de voință, prin care una dintre părți, dintr-o anumită țară, denumită vânzător se angajează să vândă celeilalte părți, dintr-o altă țară, denumită cumpărător produse turistice determinate cantitativ și calitativ, într-un anumit loc, la o anumită dată și contra unui preț. Acesta este un contract sinalagmatic, deoarece generează obligații pentru ambele părți semnatare, una în calitate de cumpărător și cealaltă în calitate de vânzător.

Legislația românească prevede obligativitatea încheierii contractului în formă scrisă.

### **Momentul încheierii contractului**

1. Când părțile se întâlnesc personal, obligațiile încep să curgă din momentul menționat în contract și semnat de ambele părți.
2. Când înțelegerea contractuală se face de la distanță, fără întâlnirea dintre părți, momentul încheierii se convine a fi:
  - la momentul sau data când destinatarul (cumpărătorul) a expediat acordul său ofertantului;
  - la momentul sau data când ofertantul a primit acceptul cumpărătorului;

### **Legea care reglementează contractul**



- *Lex voluntaris*, caz în care părțile printr-o clauză contractuală - legea uneia dintre părți sau legea unei terțe țări, care să reglementeze contractul semnat.
- *Lex loci actus*, caz în care se aplică legea țării pe teritoriul căreia s-a încheiat contractul.

### **Jurisdicția**

Instanța de judecată pentru rezolvarea litigiilor apărute ca urmare a nerespectării obligațiilor contractuale

### **III. Contractul de colaborare dintre agențiile de turism**

#### **• Contractul de colaborare dintre agenția touroperatoare și agenția detailistă**

##### **Responsabilitățile agenției de turism touroperatoare:**

- cedează agenției de turism detailiste vânzarea către public a produselor sale turistice;
- oferă spre vânzare agentului programele turistice la aceleași prețuri practice la ghișeele touroperatoare;
- organizează serviciile turistice ce fac obiectul contractului de colaborare;
- comunică agentului comisionul cedat pentru fiecare program turistic oferit;
- rezolvă reclamațiile privind cantitatea și calitatea serviciilor turistice vândute.

##### **Responsabilitățile agenției de turism detailiste:**

- reprezintă și garantează touroperatorul, care are obligația de a organiza și realiza serviciile ce fac obiectul contractului de colaborare;
- oferă și vinde programele turistice la prețurile comunicate de touroperator;
- afișează în agenție condițiile de realizare a fiecărui program turistic;
- încheie un contract de comercializare a serviciilor turistice pentru fiecare program vândut;
- respectă condițiile de comercializare a serviciilor turistice stabilite prin reglementările în vigoare;
- folosește voucher-ul touroperatorului sau, în caz că folosește voucher-ul propriu, se va menționa că serviciile sunt asigurate de touroperator;
- păstrează confidențialitatea informațiilor, acestea fiind proprietatea touroperatorului;
- plătește touroperatorului contravaloarea programelor turistice, după fiecare serviciu vândut și la termenele stabilite în contractul de colaborare.

#### **Prevederi importante din Ordinul nr. 516/2005 din 12/04/2005**

Art. 2. alin (1) *În contractul încheiat între agenția de turism vânzătoare și agenția de turism organizatoare a pachetului de servicii turistice este obligatoriu să fie prevăzută o clauză prin care să se stabilească răspunderea agenției organizatoare față de agenția vânzătoare cu privire la buna executare a pachetului de servicii turistice.*

(2) *În temeiul clauzei prevăzute la alin. (1), agenția de turism vânzătoare are dreptul să cheme în garanție agenția de turism organizatoare a pachetului de servicii turistice pentru plata despăgubirilor solicitate de turist ca urmare a neexecutării obligațiilor contractuale din vina organizatorului.*

Art. 3. alin (1) *Nerespectarea prevederilor prezentului ordin se sancționează potrivit art. 8. alin. (1) lit. a) din Hotărârea Guvernului nr. 238/2001 privind condițiile de acordare a licenței și brevetului de turism, cu modificările ulterioare.*

(2) *Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor se realizează de personalul de specialitate din cadrul Autorității Naționale pentru Turism.*

#### **IV. Contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice dintre agenție și turist**

**Pachetul de servicii** reprezintă o combinație prestabilită a cel puțin două din următoarele trei grupe de servicii turistice: cazare, transport sau alte servicii, reprezentând o parte semnificativă din pachet, atunci când sunt vândute sau oferite spre vânzare la un preț global și când aceste prestații depășesc 24 de ore sau prind o înnoptare. (**ORDONANȚA Nr. 107/30.07.1999**, privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice aprobată prin **Legea nr. 631/16.11.2001**, privind activitatea de comercializarea a pachetelor de servicii turistice).

**Comercializarea pachetelor de servicii turistice** se face numai în anumite condiții:

a) Informațiile oferite turiștilor cu privire la pachetul de servicii turistice să fie clare, precise, fără interpretări echivoce. Aceste informații pot fi sub forma unui catalog, pliant sau a unui alt înscris (art.4 ORDONANȚA Nr. 107/30.07.1999, *orice informații privind pachetul de servicii turistice, prețul acestuia și toate celelalte condiții aplicabile contractului, comunicate de organizator sau detailist consumatorului, trebuie să conțină indicații corecte și clare, care să nu permită interpretări echivoce ale acestora*).

b) Vânzarea pachetului de servicii turistice se face pe baza contractului încheiat cu turistul, care în anumite condiții poate fi transferat unei terțe persoane sau reziliat.

Contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice dintre agenția de turism și turist este acordul de voință dintre agenția touroperatoare sau detailistă și turist, care are ca obiect cumpărarea unor servicii turistice de către turist și eliberarea documentelor de plată și călătorie de către agenția de turism. Contractul se consideră încheiat, când clientul primește confirmarea scrisă a rezervării călătoriei.

**Art.5** Agenția de turism are obligația să furnizeze turiștilor în scris, în vederea încheierii contractului informații referitoare la:

- a) localitatea de destinație;
- b) ruta de parcurs;
- c) mijlocul/ mijloacele de transport utilizat/utilizate, caracteristicile și categoria acestuia/acestora;
- d) tipul unităților de cazare, adresele și categoria de clasificare a acestora;
- e) serviciile de masă aferente și categoria de clasificare a unităților de alimentație;
- f) durata programului, cu modificarea datei sosirii și plecării;
- g) informații generale privind regimul pașapoartelor și al vizelor precum și al asigurărilor de sănătate necesare pentru călătorie și sejur;
- h) cuantumului avansului, dacă este cazul, precum și termenul pentru achitarea restului de plată;
- i) numărul minim de persoane necesar pentru realizarea programului și termenul limită pentru informarea turistului în caz de anulare a călătoriei turistice;
- j) posibilități de încheiere a unor asigurări facultative pentru asistență în caz de boală, accidente și altele asemenea;
- k) durata pentru care operează oferta turistică.

**Art.7** Organizatorul și/ sau detailistul trebuie să comunice turistului, în scris sau prin orice altă formă corespunzătoare, înaintea încheierii contractului, informațiile de ordin general privind regimul pașapoartelor și al vizelor și formalitățile de sănătate necesare pentru călătorie și ședere.

**Art.8** Organizatorul și/ sau detailistul trebuie să furnizeze în scris turistului, într-un termen stabilit prin contract, înainte de data plecării, următoarele informații:

- a) orașele, locurile escalei și legăturile, precum și după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;
- b) denumirea, sediul/ adresa, numărul de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/ sau a detailistului ori, în lipsa acestuia, cele ale autorităților locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie, în cazul în care aceste reprezentanțe sau autorități locale nu există, turistul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau orice altă informație care să permită contactarea asiguratorului și/ sau a detailistului;
- c) pentru călătoriile și șederile minorilor, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul șederii copilului;
- d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă care să asigure taxele de repatriere în caz de accidentare sau de boală.

**Art.9** (1) Agenția de turism touroperatoare sau detailistă este obligată să furnizeze un bon de comandă numai în cazul solicitării unor pachete de servicii turistice care fac parte din oferta agenției de turism.

(2) Contractul ia naștere în momentul în care turistul primește confirmarea scrisă a rezervării, ce se transmite de organizatorul sau detailistul călătoriei turistice, care acționează în numele organizatorului, în cel mult 60 de zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă.

(3) În cazul în care conținutul bonului de comandă diferă de conținutul confirmării călătoriei turistice sau dacă această confirmare nu s-a făcut în termenul de 60 zile calendaristice de la data semnării bonului de comandă, turistul poate considera că voiajul nu a fost rezervat și are dreptul la rambursarea imediată a tuturor sumelor deja plătite.

(4) Nerespectarea dispozițiilor cuprinse la alin.(1)-(3) nu împiedică încheierea cu întârziere a contractului de comercializare a pachetului de servicii turistice, indiferent de perioada rămasă până la plecare dacă părțile sunt de acord.

**Art.10** (1) Bonul de comandă cuprinde următoarele elemente:

- a) destinația/ destinațiile călătoriei turistice, durata și datele de sosire și plecare;
- b) mijlocul/ mijloacele de transport și categoria acestuia/ acestora;
- c) tipul și categoria structurilor de primire;
- d) serviciile de masă (pensiune completă/ demipensiune/ mic dejun)
- e) programul turistic solicitat;
- f) numărul de persoane pentru care se comandă pachetul de servicii turistice, numărul de copii, vârsta și actele de identificare ale acestora;
- g) alte solicitări speciale.

**Contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice dintre agenție și turist cuprinde următoarele clauze:**

- a) destinația/ destinațiile călătoriei turistice, iar în cazul perioadelor de sejur, durata și datele de sosire și plecare;

- b) mijlocul/ mijloacele de transport utilizat/ utilizate, caracteristicile și categoriile de clasificare a acestuia/ acestora, datele, orele și locurile de plecare/ sosire, la ducere și la întoarcere;
- c) serviciile de masă furnizate, pensiune completă, demipensiune, mic dejun;
- d) dacă realizarea pachetului de servicii turistice necesită un număr minim de persoane, data limită de informare a turistului privind anularea călătoriei turistice comandate;
- e) ruta;
- f) vizitele, excursiile cu alte servicii care sunt incluse în prețul total curent al pachetului de servicii turistice;
- g) denumirea și sediul/ adresa agenției/ agențiilor de turism și după caz al agenției de turism detaliate și ale societății de asigurări;
- h) prețul pachetului de servicii, cu indicarea cazului în care acesta poate fi modificat și tarifele pentru anumite servicii: taxe de aterizare, îmbarcare/ debarcare în porturi și pe aeroporturi, taxe de turist, dacă acestea nu sunt incluse în prețul pachetului de servicii turistice ;
- i) termenele și modalitățile de plată;
- j) solicitările speciale ale turistului, făcute cunoscute agenției de turism organizatoare sau celei detaliate în momentul efectuării comenzii și acceptate de cele două părți;
- k) termenele în care turistul trebuie să transmită o eventuală reclamație pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a contractului de călătorie turistică;
- l) condițiile de modificare și reziliere a contractului;
- m) obligațiile agenției/ agențiilor de turism în cazul anularii călătoriei, al înlocuirii sau al neasigurării unor servicii;
- n) posibilitatea de transfer al contractului de către turist unei terțe persoane și modul de realizare a acestuia;
- o) eventuale modificări pe care agenția de turism le poate aduce serviciilor cumpărate;
- p) răspunderea agenției și despăgubirea turistului în cazul nerespectării clauzelor contractuale.

(3) În toate cazurile agenția de turism are obligația să înmâneze turistului un exemplar din contract.

(4) Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliante sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute la alin (2).

**Art.12** (1) Prețurile stabilite în contract nu pot fi modificate, cu excepția cazului în care contractul prevede în mod explicit acest lucru, atât în vederea majorării, cât și a reducerii, precum și modul de calcul al acestora și numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor:

- a) costurile de transport, inclusiv carburantului;
- b) adeverințelor și taxelor, aferente serviciilor de aterizare debarcare/ îmbarcare în porturi și aeroporturi și a taxelor de turist ;
- c) cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii contractat;

(2) Prețurile stabilite în contract nu pot fi majorate în nici un caz, în cursul celor 20 de zile calendaristice care preced data plecării.

(3) În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, indiferent de motivele majorării, turistul poate rezilia contractul fără nici o obligație față de agenția de turism, aceasta din urmă având obligația de a rambursa imediat turistului toate sumele aferente călătoriei turistice plătite de acesta, inclusiv comisionul.

**Art.13** În cazul în care agenția de turism este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, aceasta are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării, iar acesta este obligat să comunice agenției de turism, în termen de 5 zile de la primirea înștiințării, hotărârea sa de a opta fie pentru:

- a) rezilierea contractului fără plată de penalități;
- b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

**Art.14** În cazul în care turistul reziliază contractul conform prevederilor Art.13 sau agenția de turism anulează călătoria turistică înaintea datei de plecare, turistul are dreptul să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

**Art.17** În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile prevăzute în contract, nu sunt realizate sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, aceasta este obligată:

- a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului;
- b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferențe dintre serviciile achitate și cele efectiv prestate fără majorarea prețului;
- c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transport retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

**Art.18** Agenția de turism este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către *altă agenție de turism sau de către alte prestări de servicii*.

**Art.21** În cazul unor reclamații ale turistului cu privire la realizarea serviciilor turistice contractate, agenția de turism organizatoare, agenția de turism detailistă, precum și prestatorii de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea reclamațiilor și vor face proba eforturilor depuse de ei în acest scop.

**Art.23** (1) Acțiunile cărora le poate da naștere în continuare un contract de comercializare a pachetului de servicii turistice care cade sub incidența prezentei ordonanțe din cauza de deces, de rănire sau altă atingere a integrității fizice ori psihice a turistului, se prescriu după 2 ani.

(2) În cazul rănirii sau al altei atingeri aduse integrității fizice sau psihice, care a cauzat moartea, după data la care contractul prevedea să ia sfârșit prestația ce a dat naștere la diferend, termenul de prescripție de 2 ani prevăzut la alin.(1) începe să curgă de la data decesului, dar nu mai târziu de 3 ani de la data executării prestației prevăzute în contract.

(3) Acțiunile cărora le-a dat naștere un contract de comercializare a pachetului de servicii turistice, care cade sub incidența prezentei ordonanțe, altele decât cele prevăzute la alin.(1) și (2) se prescriu în termen de un an.

(4) Termenul de prescripție curge de la data la care contractul prevede că ia sfârșit prestația ce a dat naștere diferendului.



### Să ne reamintim...

- **Contractul hotelier** este contractul prin care un administrator se angajează cu titlu oneros (contra cost) să ofere unui client cazare temporară, precum și servicii complementare într-o unitate de cazare pe care o administrează. Acesta poate fi încheiat direct între administrator și client sau indirect respectiv între administrator și o agenție de turism (organizator de voiaje).

Contractul hotelier se consideră încheiat când administratorul acceptă în mod expres solicitarea clientului sau a agenției de turism. El trebuie precedat de o cerere de rezervare, fiind încheiat când hotelierul a acceptat cererea de rezervare, care pentru piața internațională trebuie confirmată printr-un document scris. Hotelierul poate condiționa acceptarea cererii de rezervare de depunerea în prealabil a unei sume ca plată în avans sau depozit de garanție.

După acceptarea cererii de rezervare, hotelierul este răspunzător dacă nu se efectuează rezervarea respectivă, deci pentru imposibilitatea clientului de a se caza. În acest caz hotelierul trebuie să plătească despăgubiri pentru prejudiciul adus clientului. Dacă clientul prejudiciat nu poate dovedi o pierdere financiară din această cauză, hotelierul este obligat să furnizeze clientului cazarea și serviciile (comandate inițial), echivalente și în aceeași localitate și să suporte cheltuieli, inclusiv de transport, ce decurg din această înlocuire.



### Exemplu:

#### CONTRACT COLABORARE

Nr...../.....

#### PARȚILE CONTRACTANTE :

1. **S.C.POPA'S CENTRAL S.R.L.**, cu sediul în COSTINEȘTI, str. Principală nr. 41, cont nr. RO84BPOS14506361642RON01, Banca BANC POST CONSTANȚA filiala AGENȚIA NICOLAIE IORGA , înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J 13/562/2003, cod fiscal RO 15145883, proprietară a Pensiunii PINUL SINAIA \*\*, tel/fax 0244-310831, telefon 0766243059, 0723078178 email: [pensiunea.pinul@gmail.com](mailto:pensiunea.pinul@gmail.com), [popascentral@yahoo.com](mailto:popascentral@yahoo.com) reprezentată prin POPA DUMITRU administrator pensiune, denumită în continuare **PRESTATOR**.

2. **SC.....**, cu sediul în....., str. ....nr....., Bl....., .. sector ..... cod postal....., .tel./fax: ..... cont nr. ...., deschis la ....., înregistrată la Registrul Comerțului cu nr....., cod fiscal ..... având licența nr.....Tour Operator, e-mail.....site..... reprezentată prin ....., Director General, denumită în continuare **BENEFICIAR**.

#### CAPITOLUL 1. OBIECTUL CONTRACTULUI

**Art.1.1.** Obiectul contractului constă în prestații hoteliere și alte servicii turistice în Pensiunea Pinul Sinaia , pentru turiștii sosiți în mod organizat prin intermediul Beneficiarului.

**Art.1.2.** Spațiile de cazare vor fi puse la dispoziția Beneficiarului de către Prestator pentru grupurile de turiști și turiști individuali în limita disponibilităților.

Prin grup de turiști se înțelege respectarea cumulativă a următoarelor condiții: minimum 5 camere, rezervate în baza aceleiași comenzi, la aceeași dată, pentru aceeași perioadă de sejur.

## **CAPITOLUL 2. TARIFE**

**Art.2.1.** Toate tarifele sunt exprimate în lei/zi și includ TVA (nu includ taxe locale). Tarifele de cazare nu includ micul dejun. Ziua hotelieăa începe și se termină la ora 12.00. În cazul în care, în ultima zi de sejur, spațiile de cazare rămân ocupate după ora 14.00, Beneficiarul va plăti Prestatorului contravaloarea a 50% din tariful de cazare pentru spațiile astfel ocupate. După ora 19.00 camerele se vor achita integral.

**Art.2.2. Tarifele afișate de Prestator la recepție sunt, după oferta curentă**

**Tarifele contractuale, pentru agenție pentru anul 2008 sunt:**

**-camera dublă - ...,00LEI/noapte/cazare**

**-camera triplă - .....,00 LEI/noapte/cazare**

**sume ce vor fi achitate prestatorului.**

**Art. 2.3** Pentru Sărbători și pachete speciale - ofertele vor fi transmise cu minimum 2 luni înainte

## **CAPITOLUL 3. REZERVAREA ȘI DECOMANDAREA SPAȚIILOR DE CAZARE**

**Art. 3..1.** Rezervarea spațiilor de cazare se face pe baza comenzii scrise, emisă de Beneficiar și acceptată de Prestator, de asemenea în scris.

**Art.3.2.** Rezervarea spațiilor de cazare se face pentru grupurile de turiști cu minimum

2 (două) zile, iar turiștii individuali cu minimum 24 de ore înainte de începerea sejurului menționat în comanda acceptată de Prestator.

Comenzile vor cuprinde: numele și prenumele turiștilor, structura camerelor, serviciile solicitate, perioada de sejur, modalitatea de plată, banca și numărul de cont al plătitorului, data și ora sosirii, semnatura reprezentantului legal, ștampila emitentului.

Rezervarea anticipată a comenzilor se face de către Prestator în termen de maximum 4 ore de la primire, iar rezervarea definitivă numai după achitarea sumei datorate de către BENEFICIAR în cont PRESTATORULUI și trimiterea copiei actului plății.

**Art.3.3.**Decomandarea spațiilor de cazare se face pentru grupurile de turiști cu minimum 7 (șapte) zile, iar pentru turiștii individuali cu 2 (două) zile înainte de începerea sejurului menționat în comanda acceptată de Prestator.

Decomandarea se poate face numai în scris.

## **CAPITOLUL 4. PLĂȚI**

**Art.4.1.** Plata se va face de către turist la BENEFICIAR, iar aceasta va vira suma convenită PRESTATORULUI , va trimite copia actului plății și va primi apoi confirmarea definitivă.

**Art.4.2. Turiștii vor fi înștiințați de către BENEFICIAR că au de achitat la recepția pensiunii taxa de stațiune de 5 % și taxa de salvamont de 3 lei de persoană.**

## **CAPITOLUL5. PENALITĂȚI**

**Art.5.1.** În cazul nerespectării termenelor de decomandare a spațiilor de cazare pentru grupurile de turiști sau turiști individuali sau a neprezentării acestora, Beneficiarul va plăti Prestatorului contravaloarea integrală a spațiilor de cazare comandate pentru o noapte la tariful convenit în cererea de rezervare și comanda se consideră anulată.

Dacă clientul nu sosește la hotel până la ora menționată în comanda scrisă, rezervarea va fi considerată neprezentare dacă întârzierea nu este anunțată în scris sau telefonic în prealabil.

**Art.5.2.** În cazul nerespectării temenelor prevăzute la art.4.1., Prestatorul nu își asumă nicio obligație față de turist sau Beneficiar.

## **CAPITOLUL 6. RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ**

**Art.6.1.** În cazul nerespectării uneia sau mai multor clauze din prezentul contract, acesta se consideră desființat de drept, fără a mai fi necesară punerea în întârziere și fără orice altă formalitate prealabilă.

**Art.6.2.** Prezentul contract poate fi reziliat și cu acordul ambelor părți, cu preaviz scris în termen de 30 (treizeci) de zile.

**Art.6.3.** Forța majoră apără de răspundere partea care o invoca în condițiile legii.În cazul în care hotelul sau agenția de turism se găsesc în imposibilitatea onorării ce le revin din motive de forță majoră, respectiva parte va trebui să-și anunțe partenerul imediat prin toate mijloacele de care dispune, în scopul diminuării daunelor potențiale.

**ART.6.4.** Presentul contract poate fi modificat cu acordul ambelor părți prin act adițional care devine parte integrantă a prezentului contract.

**Art.6.5.** Contractul se completează cu prevederile legii 31/1990 și dispozițiile Codului Civil și Comercial.

**Art.6.6.** Litigiile intervenite între părțile contractante se vor soluționa pe cale amiabilă. În caz de nereușită, părțile se vor putea adresa instanței judecătorești de la sediul Prestatorului.

#### **CAPITOLUL 7. CLAUZE FINALE**

**Art.7.1.** Eventualele reclamații privind serviciile prestate vor fi făcute în scris și depuse la sediul Prestatorului înainte de plecarea turiștilor din România, reclamațiile ulterioare neputând fi luate în considerație.

**Art.7.2.** În perioada sejurului, Prestatorul înțelege să pună la dispoziția turiștilor toate serviciile comandate și acceptate, iar Beneficiarul își asumă obligația ca turiștii să respecte regulamentele hoteliere și să nu desfășoare activități care contravin legilor statului român.

**Art.7.3.** Prestatorul și Beneficiarul au obligația să păstreze confidențialitatea cu privire la prezentul contract.

**Art. 7.4.** Atât Prestatorul cât și Beneficiarul se angajează în a evita apariția situațiilor neloiale.

**Art.7.5.** Termenul de valabilitate al prezentului: din momentul încheierii contractului până la 1 noiembrie 2011.

**Art.7.6.** Contractul a fost încheiat în două exemplare din care unul pentru Beneficiar și unul pentru Prestator.

**PRESTATOR,**  
S.C. POPA'S CENTRAL S.R.L.  
PENSIUNEA PINUL SINAIA  
ADMINISTRATOR  
DUMITRU POPA

**BENEFICIAR,**



Realizați un exemplu de contract între o pensiune și o agenție de turism.

### **M1.U5.4. Încheierea contractelor de către administratorii de pensiuni**

La încheierea contractelor, administratorii de pensiuni trebuie să cunoască următoarele cerințe:

#### **1. Să prezinte clienților contractul-cadru**

1.1. Prezentarea contractelor-cadru se face în mod amănunțit, în funcție de solicitarea clientului, explicând semnificația clauzelor contractuale.

1.2 Prezentarea contractelor-cadru se face cu claritate, evidențiind drepturile și obligațiile ambelor părți.

1.3. Prezentarea clauzelor contractelor-cadru se face utilizând un limbaj accesibil clientului, clarificând eventualele nelămuriri.

1.4. Prezentarea contractului-cadru se face în cunoștință de cauză, pe baza normelor interne ale pensiunii și a legislației în vigoare.



## 2. Să negocieze clauzele contractuale

- 2.1. Negocierea clauzelor contractuale se face abordând o atitudine cordială, dar fermă.
- 2.2. Negocierea clauzelor contractuale se face folosind un limbaj politicos, clar și concis.
- 2.3. Negocierea clauzelor contractuale se face adoptând stilul și manierele adecvate.

## 3. Să verifice completarea corectă și semnarea contractului de către client

- 3.1. Verificarea contractului se face cu atenție, pentru a fi completat corect, în totalitate.
- 3.2. Urmărirea sumelor înscrise și a semnării contractului de către client se face cu atenție, în scopul evitării eventualelor contestații.
- 3.3. Verificarea contractului se face cu promptitudine, pentru a putea remedia eventualele erori în timp util.

## Exemple de contracte negociate și încheiate de administratorii de pensiuni:

### Exemplul nr. 1. CONTRACT DE PRESTĂRI SERVICII

nr. \_\_\_ data \_\_\_\_\_

#### 1. Părțile

S.C. CIVIM S.R.L., cu sediul social în Turda, str. Amurgului, nr. 32, bl. II, sc. A, ap.1, înregistrată la Registrul Comerțului Cluj cu nr. J12/2729/2005, cod fiscal: RO17815157, Banca BRD-GSG Turda, cont: RO87BRDE130SV36760291300, tel.: 0258.786545, mob.: 0735.840120, fax.: 0264.316587, email rezervări: [contact@pensiuneacraiul.ro](mailto:contact@pensiuneacraiul.ro) și email administrativ: [office@pensiuneacraiul.ro](mailto:office@pensiuneacraiul.ro), reprezentată prin Ciprian Morcan, având funcția de administrator, în calitate de **PRESTATOR**, pe de o parte

și

.....  
.....  
în calitate de **BENEFICIAR**, pe de altă parte.

#### 2. Definiții

2.1 - În prezentul contract următorii termeni vor fi interpretați astfel:

- a. **contract** – reprezintă înțelegerea dintre părți, liber consimțită și însușită de acestea.
- b. **prestator și beneficiar** - părțile contractante, așa cum sunt acestea numite în prezentul contract;
- c. **prețul contractului**- prețul plătit prestatorului de către beneficiar, în baza contractului, pentru îndeplinirea de către prestator a obligațiilor contractuale;
- d. **servicii** - activități a căror prestare fac obiect al contractului, respectiv servicii de cazare în camere cu două paturi la Pensiunea “Craiul” din comuna Vidra, județul Alba, în condiții și pe perioade conform clauzelor contractuale;
- e. **forța majoră**- un eveniment mai presus de controlul părților, care nu se datorează greșelii sau vinei acestora, care nu putea fi prevăzut la momentul încheierii contractului și care face imposibilă executarea și, respectiv, îndeplinirea contractului; sunt considerate asemenea evenimente: războaie, revoluții, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții apărute ca urmare a unei carantine, embargou, enumerarea nefiind exhaustivă, ci enunțiativă. Nu este considerat forță majoră un eveniment asemenea celor de mai sus care, fără a crea o imposibilitate de executare, face extrem de costisitoare executarea obligațiilor uneia din părți;

*f. zi*- zi calendaristică; *an* - 365 de zile.

#### **4. Obiectul contractului**

4.1 - Prestatorul se obligă să asigure anual, un sejur de 5 zile de cazare, în camere cu două paturi, în cadrul Pensiunii "Craiu" din comuna Vidra, județul Alba, în condiții de calitate și confort minimum celor existente în prezent, în concordanță cu cerințele de clasificare la nivelul de 3 margarete, pentru o perioadă de \_\_\_\_ ani consecutivi, începând cu anul 2010 inclusiv, în condițiile prezentelor clauze contractuale.

4.2 - Beneficiarul se obligă să plătească prețul convenit în prezentul contract pentru serviciile prestate.

#### **5. Prețul contractului**

5.1 Prețul convenit pentru îndeplinirea contractului, plătit prestatorului de către beneficiar, este de ..... (prețul include TVA).

#### **6. Durata contractului**

6.1 – Durata prezentului contract este de ..... ani, începând de la data încheierii acestuia și până în anul ....., în ultima zi de sejur, pus la dispoziție pentru beneficiar de către prestator, în baza prezentului contract.

#### **7. Executarea contractului**

7.1 – Executarea contractului începe odată cu semnarea acestuia, în conformitate cu obiectul contractului și în baza obligațiilor contractuale, însușite și acceptate de către părți.

#### **8. Obligațiile prestatorului**

8.1- Prestatorul se obligă să presteze serviciile de cazare în cadrul Pensiunii "Craiu" din comuna Vidra, județul Alba, în condiții de calitate și confort minimum celor existente în prezent, în concordanță cu cerințele de clasificare la nivelul de 3 margarete.

8.2. Beneficiarul se obligă să facă cunoscută disponibilitatea camerelor la pensiune, pe site-ul propriu: [www.pensiuneacraiu.ro](http://www.pensiuneacraiu.ro), începând cel mai târziu de la data de 01.05.2010 și să o actualizeze zilnic.

8.3. Prestatorul se obligă să pună la dispoziția beneficiarului una din camerele sale cu două paturi, în perioada solicitată de către acesta, în funcție de disponibilitatea perioadei, conform informațiilor afișate pe site-ul: [www.pensiuneacraiu.ro](http://www.pensiuneacraiu.ro).

8.4. Prestatorul se obligă să respecte principiul "prima solicitare primită, prima rezervare făcută" pentru toți clienții acestuia, care beneficiază de pachete de servicii similare celor din prezentul contract și să nu facă rezervări pentru anii calendaristici următori, niciunui client-beneficiar de astfel de pachete de servicii.

#### **9. Obligațiile beneficiarului**

9.1 – Beneficiarul se obligă să plătească prețul în termenul convenit prin contract, respectiv în 15 zile de la semnarea contractului.

9.2 – Beneficiarul se obligă să facă rezervări anuale pentru serviciile achiziționate, în funcție de disponibilitatea camerelor, conform situației prezentate pe site-ul: [www.pensiuneacraiu.ro](http://www.pensiuneacraiu.ro), începând cu data de 4 ianuarie și nu va face rezervări în perioada următoarelor sejururi de: Revelion, Crăciun, Paște, 1 Mai și perioada Târgului de pe Muntele Găina.

9.3 – Conform tipului de pachet achiziționat prin contract, beneficiarul poate face rezervări în perioadele ..... în zilele din timpul săptămânii (duminică - joi) și/sau în zilele de weekend (vineri și sâmbăta).

9.4–Beneficiarul poate transmite dreptul de folosire a sejururilor, pachetelor de servicii achiziționate prin prezentul contract, către o altă persoană fizică sau juridică, dar are obligația de a informa în scris prestatorul asupra acestui aspect.

9.5 – Beneficiarul va urmări pe site-ul pensiunii disponibilitatea camerelor și dacă nu va face rezervare/rezervări care să acopere perioada întregului sejur achiziționat, respectiv 5 zile anual, va

renunța la zilele de cazare nefolosite pentru anul respectiv, fără a și le putea reporta pentru anul următor.

9.6 – Beneficiarul va putea solicita anularea rezervării (decomandarea), în scris, cu minimum 5 zile înainte de data sosirii și să facă rezervare într-o altă perioadă disponibilă. Dacă decomandarea nu este făcută în termenul precizat, beneficiarul va pierde dreptul de a anula rezervarea.

#### **10. Comunicări**

10.1 - Orice comunicare între părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris, la adresele poștale ale părților, prin fax sau prin email, la adresele evidențiate în cadrul informațiilor de identificare ale părților. Fiecare parte va avea obligația de a păstra dovada de transmitere a unei comunicări către cealaltă parte, pe toată perioada de derulare a contractului.

#### **11. Forța majoră**

11.1 - Forța majoră este constatată de o autoritate competentă.

11.2 - Forța majoră exonerează părțile contractante de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care aceasta acționează.

11.3 - Îndeplinirea contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia.

11.4 - Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte părți, imediat și în mod complet, producerea acesteia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor.

11.5- Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa pe o perioadă mai mare de 6 luni, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilaltepărți încetarea de plin drept a prezentului contract, fără ca vreuna din părți să poată pretinde celeilalte daune - interese.

#### **12. Soluționarea litigiilor**

12.1 – Prestatorul și beneficiarul vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ei în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului.

12.2 - Orice neînțelegere între părți, decurgând din încheierea, interpretarea și/sau executarea contractului, ori în legătură cu acesta și care nu va putea fi rezolvată pe cale amiabilă, se va rezolva de către instanțele judecătorești competente, pe baza prevederilor prezentului contract și a normelor dreptului comercial și civil, aplicabile în materie.

Părțile au înțeles să încheie azi ..... prezentul contract în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

Prestator,

.....

Beneficiar,

.....

Exemplul nr. 2. CONTRACT nr ....

Încheiat astăzi ..... între S.C. SOBIS SOLUTIONS S.R.L., cu sediul în loc. Arpașu de Sus nr. 505, jud. Sibiu, (*Adresa corespondență: Sibiu, Calea Dumbrăvii nr.99A*), înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J32/348/1999, CF R 12018818, IBAN RO35 RZBR 0000 0600 0471 4739 deschis la Banca Raiffeisen sucursala Sibiu, punct de lucru PĂSTRĂVĂRIA ALBOTA reprezentată prin Mueller Hans Martin – administrator, în calitate de

## PRESTATOR

și

S.C. ...., cu sediul în ..... str.  
....., nr. ...., jud. ...., înregistrată la Registrul  
Comerțului sub nr J/...../....., CUI ....., cont deschis la banca  
....., IBAN ....., reprezentată prin  
....., având funcția de ....., în calitate de

## BENEFICIAR

Art. 1 Obiectul prezentului contract îl constituie asigurarea de către prestator, a serviciilor turistice de cazare și masă și sală conferință în pensiunea și restaurantul în subordine, pentru turiștii români sosiți în mod organizat prin intermediul beneficiarului în baza prezentului contract.

Art. 2 S.C. Sobis Solutions S.R.L. va pune la dispoziția beneficiarului, în limita disponibilităților și în baza unei comenzi prelabile spații de cazare și masă, săli de conferință cu dotările aferente (ecran, videoproiector, retro-proiector, flip-chart, etc) solicitate de către acesta din urmă.

Este strict interzisă aducerea băuturilor alcoolice-nealcoolice și a produselor alimentare în incinta păstrăvăriei.

Art. 3 Asigurarea serviciilor de cazare și/sau masă, săli de conferință, servicii suplimentare opționale de către prestator se va face în baza unei comenzi emise de către beneficiar prin fax, e-mail sau scrisoare recomandată; comanda trebuind să ajungă la prestator cu cel puțin 30 zile pentru grupuri și 10 zile pentru turiști individuali înainte de începerea sejurului turiștilor în unitatea prestatoare. Comanda va cuprinde următoarele elemente: țara, firma, codul fiscal și contul bancar, felul serviciilor solicitate, nr. de turiști, structura, perioada de sejur, pentru care se solicită cazare și/sau masa, numele și numărul de telefon al persoanei împuternicite.

Art. 4 SC Sobis Solutions SRL va confirma sau infirma posibilitatea asigurării serviciilor turistice solicitate în termenul cel mai scurt. În ipoteza confirmării prestatorul va lua toate măsurile necesare pentru asigurarea serviciilor turistice solicitate de către beneficiar prin intermediul comenzii.

Art. 5 Orice modificare față de comenzile inițial solicitate prestatorului de către beneficiar vor fi comunicate în scris de către acesta din urmă de îndată ce le-a cunoscut, prestatorul confirmând sau infirmând cele solicitate în timp util.

Art. 6 În caz de neprezentare, beneficiarul va achita contravaloarea primei nopți de cazare pentru spațiile solicitate prin comandă și contravaloarea tuturor serviciilor aferente zilei respective.

Art. 7 Penalități la anulări :

- Anularea parțială sau totală a camerelor cu cel puțin 25 zile înainte de data de intrare – nu se percep penalități

- Anularea parțială sau totală a camerelor cu cel puțin 10 zile înainte de data de intrare – se percep penalități de 50% din valoarea serviciilor comandate

- Anularea parțială sau totală a camerelor cu 7 zile înainte de data intrării – se penalizează cu 100% din valoarea serviciilor comandate

În cazul pachetelor speciale (Crăciun , Revelion, Paște, etc.) se vor aplica condițiile de anulare speciale prezentate în anexe speciale .

Art. 8 Tarifele de cazare, baremurile de masă, serviciile suplimentare angajate de către beneficiar sunt prevăzute în anexa 1, anexă ce face parte integrantă din prezentul contract. În cazul în care vor apărea modificări, acestea vor fi aduse la cunoștința clientului/beneficiarului în timp util și nu se vor aplica retroactiv.

Art. 9 Decontarea contravalorii serviciilor ce fac obiectul prezentului contract se va face în lei sau valută la nivelul cursului comunicat de BNR din ziua începerii sejurului.

Art. 10 Derularea plăților pentru sejurul comandat se va face astfel:

Grupuri – peste 15 pers.

- plata în avans de 30% din valoarea serviciilor comandate în momentul rezervării și confirmării ferme a serviciilor.

- Diferența de 70% se va achita la sfârșitul sejurului în cel mult 5 zile lucrătoare de la emiterea facturii.

În cazul pachetelor speciale plata se va efectua conform condițiilor prezentate în anexe speciale .

Dovada plăților efectuate se va transmite prin fax, conform termenului stabilit mai sus.

Contul prestatorului în lei este RO35 RZBR 0000 0600 0471 4739 deschis la Banca Raiffeisen sucursala Sibiu. Contul beneficiarului este \_\_\_\_\_ deschis la Banca \_\_\_\_\_, sucursala \_\_\_\_\_.

Art. 11 În cazul nerespectării obligației de plată în termenul de decontare prevăzut în prezentul contract, beneficiarul va datora prestatorului penalități de 0,50% pe zi de întârziere din valoarea rămasă de achitat.

Art. 12 Beneficiarul are obligația păstrării confidențialității tuturor clauzelor contractuale. În cazul divulgării elementelor înscrise în contract către terți prestatorul are dreptul să rezilieze contractul unilateral.

Art. 13 Prezentul contract va putea fi desființat sau modificat prin acordul de voință al ambelor părți. Rezilierea unilaterală a prezentului contract intervine după trecerea unui termen de 30 de zile de la data notificării intenției de desființare a contractului către cealaltă parte.

Art. 14 Eventualele litigii vor fi soluționate pe cale amiabilă, iar dacă acest lucru nu este posibil ele vor fi supuse soluționării instanței competente din circumscripția teritorială a sediului prestatorului.

Art. 15 Prezentul contract intră în vigoare la data semnării acestuia de către ambele părți și este valabil pentru anul 2011.

Prezentul contract s-a încheiat în 2 (doua) exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

PRESTATOR,  
S.C. SOBIS SOLUTIONS S.R.L.

BENEFICIAR,



### **Să ne reamintim...**

La încheierea contractelor, administratorii de pensiuni trebuie să cunoască o serie de reguli:

#### **1. Să prezinte clienților contractul-cadru**

1.1. Prezentarea contractelor-cadru se face în mod amănunțit, în funcție de solicitarea clientului, explicând semnificația clauzelor contractuale.

1.2. Prezentarea contractelor-cadru se face cu claritate, evidențiind drepturile și obligațiile ambelor părți.

1.3. Prezentarea clauzelor contractelor-cadru se face utilizând un limbaj accesibil clientului, clarificând eventualele nelămuriri.

1.4. Prezentarea contractului-cadru se face în cunoștință de cauză, pe baza normelor interne ale pensiunii și a legislației în vigoare.

#### **2. Să negocieze clauzele contractuale**

2.1. Negocierea clauzelor contractuale se face abordând o atitudine cordială, dar fermă.

2.2. Negocierea clauzelor contractuale se face folosind un limbaj politicos, clar și concis.

2.3. Negocierea clauzelor contractuale se face adoptând stilul și manierele adecvate.

#### **3. Să verifice completarea corectă și semnarea contractului de către client**

3.1. Verificarea contractului se face cu atenție, pentru a fi completat corect, în totalitate.

3.2. Urmărirea sumelor înscrise și a semnării contractului de către client se face cu atenție, în scopul evitării eventualelor contestații.

3.3. Verificarea contractului se face cu promptitudine, pentru a putea remedia eventualele erori în timp util.



### **Exemple**

Contractele încheiate de pensiunea în care lucrați sau efectuați practica cu agențiile de turism sau cu turiștii.



Propuneți câteva modificări, în favoarea pensiunii, la aceste contracte.



### M1.U5.5. Rezumat

- **Contractul hotelier** este contractul prin care un hotelier (administrator de pensiune) se angajează cu titlu oneros (contra cost) să ofere unui client cazare temporară, precum și servicii complementare într-o unitate de cazare pe care o administrează. Acesta poate fi încheiat direct cu clientul sau indirect, prin intermediul unei agenții de turism (organizator de voiaje).
- Contractul hotelier se consideră încheiat când administratorul acceptă în mod expres solicitarea clientului sau a agenției de turism. El trebuie precedat de o cerere de rezervare, fiind încheiat când hotelierul a acceptat cererea de rezervare, care pentru piața internațională trebuie confirmată printr-un document scris. Hotelierul poate condiționa acceptarea cererii de rezervare de depunerea în prealabil a unei sume ca plată în avans sau depozit de garanție.
- La încheierea contractelor, administratorii de pensiuni trebuie să cunoască următoarele cerințe:

#### 1. Să prezinte clienților contractul-cadru

1.1. Prezentarea contractelor-cadru se face în mod amănunțit, în funcție de solicitarea clientului, explicând semnificația clauzelor contractuale.

1.2. Prezentarea contractelor-cadru se face cu claritate, evidențiind drepturile și obligațiile ambelor părți.

1.3. Prezentarea clauzelor contractelor-cadru se face utilizând un limbaj accesibil clientului, clarificând eventualele nelămuriri.

1.4. Prezentarea contractului-cadru se face în cunoștință de cauză, pe baza normelor interne ale pensiunii și a legislației în vigoare.

#### 2. Să negocieze clauzele contractuale

2.1. Negocierea clauzelor contractuale se face abordând o atitudine cordială, dar fermă.

2.2. Negocierea clauzelor contractuale se face folosind un limbaj politicos, clar și concis.

2.3. Negocierea clauzelor contractuale se face adoptând stilul și manierele adecvate.

#### 3. Să verifice completarea corectă și semnarea contractului de către client

3.1. Verificarea contractului se face cu atenție, pentru a fi completat corect, în totalitate.

3.2. Urmărirea sumelor înscrise și a semnării contractului de către client se face cu atenție, în scopul evitării eventualelor contestații.

3.3. Verificarea contractului se face cu promptitudine, pentru a putea remedia

eventualele erori în timp util.



### M1.U5.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Contractul hotelier este un contract cu titlu:	a.	gratuit	
		b.	unilateral	
		c.	oneros	
		d.	virtual	
2.	Administratorul trebuie să plătească despăgubiri pentru prejudiciul adus clientului:	a.	dacă nu se efectuează rezervarea respectivă	
		b.	în caz de cutremur	
		c.	în caz de inundație	
		d.	în orice situație	
3.	Administratorul răspunde pentru hârtiile de valoare, banii precum și obiectele de valoare:	a.	indiferent de situație	
		b.	doar pentru jumătate din sumă	
		c.	dacă i-au fost încredințate spre păstrare și în spații închise sau sigilate	
		d.	nu răspunde	
4.	Prezentarea contractelor-cadru se face cu claritate:	a.	arătând doar drepturile pensiunii	
		b.	evidențind drepturile și obligațiile ambelor părți	
		c.	arătând doar obligațiile pensiunii	
		d.	arătând doar obligațiile turiștilor	
5.	Negocierea clauzelor contractuale se face abordând o atitudine:	a.	dură	
		b.	defensivă	
		c.	cordială, dar fermă	
		d.	nepăsătoare	
6.	Urmărirea sumelor înscrise și a semnării contractului de către client se face:	a.	cu atenție, în scopul evitării eventualelor contestații	
		b.	cu nepăsare	
		c.	a doua zi	
		d.	de către contabil	
7.	Verificarea contractului se face:	a.	de către jurist	
		b.	la sfârșit de lună	
		c.	numai la sesizarea OPC	
		d.	cu promptitudine, pentru a putea remedia eventualele erori în timp util	





### **M1.U5.7. Temă de control**

1. În calitate de administrator de pensiune, întocmiți un contract cu o agenție de turism.
2. În calitate de administrator de pensiune, întocmiți un contract cu un turist



### *Rezolvări test autoevaluare M1.U5.*

- 1c – 2a – 3c – 4b – 5c – 6a – 7d



### **M1.U5.8. Bibliografie**

1. Crețu Romeo Cătălin – „Legislație în alimentație publică și agroturism”, Editura CERES, București, 2005.
2. \*\*\* - Monitorul Oficial al României - Legislația din domeniul turismului 2000-2011

---

## MODULUL 2 IGIENA ȘI PROTECȚIA MEDIULUI

---



### Cuprins

M2.U1. Introducere.....	103
M2.U2. Obiectivele unității de învățare.....	104
M2.U3. Igienizarea spațiilor în care se desfășoară activitățile de prestări servicii.....	104
M2.U4. Norme specifice de igienă pentru unitățile prestatoare de servicii din industria hotelieră.....	120
Bibliografie.....	130



### M2.U1. Introducere

Toți lucrătorii dintr-o structură de primire turistică participă la asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor turistice. Fiecare este răspunzător pentru calitatea muncii pe care o desfășoară și trebuie să fie conștient că poate contribui în felul său la succesul entității economice prestatoare de servicii. Lipsa de cunoștințe sau nerespectarea procedurilor cu privire la asigurarea stării de curățenie și igienă pot afecta grav sănătatea oaspeților și lucrătorilor, iar imaginea structurii de primire turistice va fi major afectată. Nerespectarea prevederilor legale privind amenajarea, dotarea și funcționarea structurilor de primire turistice în conformitate cu normele de igienă constituie contravenție și se sancționează cu amendă.

În cadrul activităților complexe din structurile de primire turistice, riscurile pentru sănătatea turiștilor și a lucrătorilor pot fi reduse, dacă se cunosc normele de igienă și protecție a mediului.

Managementul igienei în structurile de primire turistice impune măsuri adecvate de întreținere și sanitație pentru construcții, spații și echipamente, care să le mențină în stare corespunzătoare pentru prestarea unui serviciu competitiv, astfel încât administratorul de pensiune trebuie să cunoască metodele de curățare, igienizare și combatere a vectorilor (M2.U3.) și să cunoască noțiunile specifice de igienă în principalele spații ale unei structuri de primire turistice (M2.U4.).



## M2.U2. Obiectivele modulului

La sfârșitul acestui modul cursanții vor fi capabili să:

- să cunoască importanța curățării, igienizării și combaterii vectorilor;
- să cunoască aspectele privind igiena specifică structurilor de primire turistice;
- să cunoască metodele de verificare și control ale stării de curățenie și igienizare;
- să cunoască normele de igienă specifice pentru principalele funcțiuni ale unei structuri de primire turistice;
- să cunoască principalele elemente de igienă personală a lucratorului în structuri de primire turistice.



**Durata medie de parcurgere a modulului este de 2 ore. Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

---

## Unitatea de învățare M2.U3. Igienizarea spațiilor în care se desfășoară activitățile de prestări servicii

---



### Cuprins

M2.U3.1. Introducere.....	104
M2.U3.2. Obiectivele unității de învățare.....	105
M2.U3.3. Amplasarea structurilor de primire turistice. Amenajarea teritorială și protecția mediului. Materiale de construcții și finisaje .....	105
M2.U3.4. Asigurarea utilităților în structurile de primire turistice.....	107
M2.U3.5. Curățarea, dezinfectia, dezinsecția și deratizarea în structurile de primire turistice.....	111
M2.U3.6. Rezumat.....	118
M2.U3.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....	119
M2.U3.8. Tema de control.....	119



### M2.U3.1. Introducere

Managementul igienei în structurile de primire turistice impune măsuri adecvate de întreținere și sanitație pentru construcții, spații și echipamente care să le mențină în stare corespunzătoare pentru prestarea unui serviciu competitiv,

respectiv în prevenirea contaminării fizice, chimice și biologice în blocul alimentar al restaurantelor. Pentru a asigura un control continuu și eficient al riscurilor, trebuie stabilite și respectate cerințele unui sistem de mentenanță și igienă ce trebuie implementat, conform legislației sanitare, în fiecare unitate turistică.

*Stabilirea unui sistem de mentenanță și igienă are ca obiective principale asigurarea:*

- întreținerii și o igienizare adecvată;
- controlului dăunătorilor;
- gestionării deșeurilor;
- monitorizării eficacității procedurilor de mentenanță, igienizare și combatere a dăunătorilor.



### **M2.U3.2. Obiectivele unității de învățare**

Obiectivele esențiale ale unității de învățare:

- să cunoască regulile generale privind amplasarea și principiile organizării spațiilor unei unități de prestări servicii;
- să cunoască principiile organizării, fluxurile tehnologice și circuitele funcționale în unitățile prestatoare de servicii;
- să înțeleagă noțiunea de „utilități” a unei unități prestatoare de servicii
- să înțeleagă noțiunea de *curățare, dezinfecție, dezinfecție și deratizare*;
- să cunoască diferitele metode de curățare, dezinfecție, dezinfecție și deratizare;
- să cunoască metodele de verificare a stării de curățenie și igienizare;

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:

- să aplice corect cunoștințele despre procesul de curățare și igienizare a spațiilor, suprafețelor, echipamentelor specifice unităților prestatoare de servicii;
- să înțeleagă necesitatea respectării procedurilor de igienizare implementate în unitățile prestatoare de servicii.



**Durata medie de parcurgere a unități de învățare este de 2 ore. Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

### **M2.U3.3. Amplasarea structurilor de primire turistice. Amenajarea teritorială și protecția mediului. Materiale de construcții și finisaje.**

**A. Amplasarea structurilor de primire turistice** se face în funcție de :

- Mărirea unității (unitățile de mare anvergură vor fi amplasate în funcție de grupul țintă, însă pot fi amplasate la distanțe mari de orașe, pe căi de acces ușoare, iar unitățile mici vor fi amplasate cât mai aproape de populația deservită);

- Tipul de unitate (frecvența adresabilității, durata de timp petrecută în unitate, momentul din zi, săptămână sau sezon al adresabilității);
- Periculozitatea pentru mediul înconjurător (poluare sonoră, chimică, microbiologică, biologică).
- Tipul de sol, curenții de aer și însorirea. Unitățile trebuie amplasate pe soluri salubre cu pânza de apă freatică la mai mult de 4 metri adâncime față de suprafața solului, în afara zonelor cu curenți de aer puternici și care pot aduce poluanți, cu suficientă lumină solară și cu posibilități de racordare la surse de apă potabilă.



*Amplasarea structurilor de primire turistice se face în funcție de tipul de unitate, mărimea, periculozitatea pentru mediul înconjurător, tipul de sol, curenții de aer.*

### **B. Amenajarea teritorială și protecția mediului**

Spațiile din jurul clădirilor se vor organiza corespunzător pe baza următoarelor principii igienice:

- Să nu modifice echilibrul mediului;
- Să reducă riscurile de poluare și de îmbolnăvire a consumatorilor și personalului;
- Să crească caracterul sanogen al unității.

În cazul unităților de prestări servicii, amenajarea și igiena teritoriului este foarte importantă, formează prima impresie asupra calității serviciului prestat. Un turist observă ușor:

- Starea de curățenie a spațiului exterior clădirii;
- Starea de curățenie și integritatea căilor de acces și a trotuarelor;
- Starea de curățenie și igienă a zonelor de depozitare a deșeurilor, canalelor de scurgere a apelor pluviale;
- Starea de curățenie din zona de parcare;
- Starea de curățenie și igienă a eventualelor spații verzi, zonelor de relaxare sau joacă pentru copii, fântâni arteziene, lacuri, puncte de apă potabilă.

### **C. Materiale de construcții și finisaje**

Se pot folosi materiale naturale sau prelucrate, iar pentru a putea asigura securitatea igienică a clădirii acestea trebuie să fie de calitate corespunzătoare (termoizolante, hidroizolante, fonoizolante, rezistente, ușor de întreținut și neinflamabile). Cele mai utilizate tipuri de materiale de construcții sunt: betonul, cărămizile, fierul forjat, sticla și unele mase plastice.

Încăperile de lucru trebuie să aibă pereții netezi, nealunecoși, neputrescibili, ușor de spălat și dezinfectat, cu sifon de pardoseală, plafonul termoizolat, etc.

### **D. Principii generale de organizare a circuitelor funcționale**

Funcțiunile unităților reprezintă tipurile principale de activități, în vederea asigurării respectării cerințelor pentru servicii. Un anumit serviciu presupune mai multe tipuri de

activități sau facilități, pentru fiecare este necesar un spațiu plasat într-o anumită relație cu celălalt.



### Exemplu

Cazarea presupune ca pentru fiecare persoană, în cameră să fie asigurate condiții de odihnă, igienă individuală, igienă primară a îmbrăcămînții și încălțămînții, informații cu privire la modalități de recreere, informare și instruire, depozitarea unor bunuri personale, primire vizite, comunicare telefonică sau fax etc.

Diferitele funcțiuni presupun anumite circuite ale personalului, consumatorilor, obiectelor, materialelor, reziduurilor astfel încât să nu se încrucișeze materialele care necesită operații salubre cu cele insalubre. Dintre principiile igienice ale organizării fluxurilor tehnologice și circuitelor funcționale, menționăm:

- Dimensionarea spațiilor în funcție de dotări și utilaje în vederea evitării superaglomerării;
- Relații rapide și funcționale între diferite compartimente (de exemplu la cazare între recepție și accesul în spațiile de locuire, asigurarea lenjeriei, curățeniei, etc)
- Excluderea încrucișărilor unor circuite salubre cu cele insalubre;
- Ordonarea fluxurilor într-un singur sens, pe verticală sau orizontală;
- Legăturile între compartimente să fie funcționale, scurte, directe, accesibile și ușor de întreținut.

## M2.U3.4. Asigurarea utilităților în structurile de primire turistice

Prin noțiunea de *utilități* vom înțelege asigurarea apei reci și calde, evacuarea reziduurilor lichide și solide, realizarea microclimatului, ventilației și iluminatului în condițiile prevăzute de normele igienice.

### A. Asigurarea apei reci și calde. Igiena apei

La proiectarea structurilor de primire turistice se va ține cont de asigurarea în zona a unei surse de apă care trebuie să corespundă calitativ și cantitativ necesităților. Alimentarea cu apă, de obicei, se efectuează prin racordarea la rețeaua centrală de alimentare cu apă a localității. În cazul în care în zona respectivă nu există rețea publică sau dacă debitul este insuficient, unitatea turistică trebuie să se aprovizioneze din surse proprii. Sursele proprii de aprovizionare pot fi apele de suprafață sau apele subterane.

*Sursele de apă de suprafață* sunt reprezentate de apele curgătoare (râuri și fluvii) sau de lacurile naturale. În acest caz instalațiile de decantare, filtrare, dezinfecție, pompare și depozitare sunt costisitoare, captarea apei din aceste surse fiind indicată numai pentru alimentarea unor centre locuite mai mari (orașe, centre industriale etc.).

*Sursele de apă subterană* sunt reprezentate de straturile acvifere freatiche, straturile acvifere de adâncime (60-500 m) și straturile acvifere alimentate prin infiltrații artificiale și izvoare. Pentru folosirea apelor subterane, cu excepția izvoarelor, se vor foră puțuri, a căror

adâncime depinde de nivelul apelor subterane și de debitul ce poate fi obținut la nivelul respectiv.



Apa are întrebuințări multiple într-o structură de primire turistică:

- apa pentru procesul de spălare și dezinsecție.
- apa pentru nevoile clienților (apa pentru băut sau pentru igiena corporală).
- apa pentru nevoile proprii ale personalului.
- apa pentru procesul tehnologic de obținere a unor preparate culinare, în cazul structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și a celor cu funcțiuni de alimentație individuale;
- apa pentru întreținerea căilor de acces, a eventualelor zone verzi și apa de rezervă necesară combaterii incendiilor.

***Apa destinată consumului uman trebuie să fie potabilă!***

În România apa potabilă este definită și reglementată prin Legea nr. 458 din 8 iulie 2002 - privind calitatea apei potabile, completată și modificată prin Legea nr. 311 din 28 iunie 2004. La nivelul Uniunii Europene, apa potabilă este reglementată prin Directiva 98/83/CE privind calitatea apei destinate consumului uman.

Pentru ca apa să fie consumată fără riscuri, în ceea ce privește starea de sănătate a consumatorilor, trebuie să îndeplinească o serie de condiții organoleptice, fizice, chimice, biologice și bacteriologice.



**Să ne reamintim...**

Trebuie să se asigure o cantitate suficientă de apă pe consumator (minim 50 l/zi) pentru nevoile individuale de igienă;

Sunt necesare și obligatorii atât apa rece cât și caldă în toate unitățile de prestări servicii, care trebuie să îndeplinească condițiile de potabilitate și cantitate, cerute de procesele în care este folosită.

Temperatura apei este diferită în funcție de operațiunea la care este folosită: 35-40°C pentru spălarea mâinilor și igiena individuală, 65°C pentru spălarea ambalajelor, utilajelor, pardoselilor și 80-85°C pentru dezinsecție.

Controlul calității apei se face periodic, după un program prestabilit, prelevându-se probe atât de la racordul de intrare în unitatea proprie cât și de la fiecare robinet. În cazul în care există bănuiele în privința impurității se va stopa consumul și utilizarea apei până la analiza rezultatelor de laborator. După necesitate se efectuează trei categorii de analize:

- Analiza completă pentru a determina în ansamblu caracteristicile apei;
- Analize curente pentru determinarea caracteristicilor principale, care condiționează folosirea apei, din punct de vedere microbiologic (numărul total

de germeni, coliformi totali, numărul de *E.coli*) din punct de vedere chimic sau determinarea unor indicatori ai impurificării apei;

- Analize speciale, pentru determinarea unor anumitor caracteristici, care prezintă interes într-o situație de moment.

## B. Evacuarea reziduurilor lichide

Reziduurile sunt constituite din apa din deșeurile sau apele uzate rezultate din procesele de curățenie, igiena individuală, prelucrarea alimentelor etc.



### Să ne reamintim...

Nu se evacuează apele uzate prin șanțuri deschise aflate în încăperi cu alimente, rufărie, ustensile.

Dacă se intersectează, conductele de apă potabilă trebuie să se afle deasupra celor de canalizare sau de apă industrială.

Se interzice conexiunea rețelelor de apă potabilă cu cele de apă industrială.

## C. Microclimatul

Aerul interacționează permanent cu organismul și acțiunea lui asupra organismului poate fi nu numai pozitivă, ci și negativă. Orice deviere în starea aerului poate influența atât direct, cât și indirect funcțiile organismului.

Microclimatul este dat de temperatura aerului, umiditatea aerului, viteza curenților de aer și cantitatea de noxe din aer.

Pentru prestarea unor servicii de calitate în spațiile interioare trebuie asigurat un climat confortabil, referindu-ne atât la parametrii acestuia (temperatura, umiditate) cât și la lipsa de mirosuri nedorite, fum, praf etc. Concentrația dioxidului de carbon din aer este un indicator de viciere a aerului, vicierea aerului fiind rezultatul unor procese fiziologice ce se produc în încăperi închise.

Vicierea aerului este un fenomen complex rezultat din suprapopularea sau aglomerarea încăperilor. La baza vicierii stă procesul respirator, care produce în aer modificări chimice și anume scade concentrația  $O_2$ , crește concentrația de  $CO_2$ , se modifică proprietățile fizice ale aerului, și anume crește temperatura, umiditatea. Cu aerul expirat în mediu se elimină produse de metabolism, microorganisme.

Pentru o calitate ridicată a aerului din încăperi se recomandă aerisirea spațiilor (ventilație naturală) în mod natural, dacă este posibil. O altă variantă o reprezintă ventilația mecanică sau condiționarea aerului (tratarea aerului). Utilizarea filtrelor pentru fum și aparatele de aer condiționat este o soluție pentru o calitate ridicată a aerului din încăperi, însă funcționarea acestora fără a respecta recomandările specialiștilor în curățarea și igienizarea periodică pot conduce la îmbolnăviri grave.

Spațiile închise, îndeosebi cele în care funcționează în permanență aparatele de aer condiționat, favorizează apariția și răspândirea legionellozei. *Legionella pneumophila* este o



bacterie care se dezvoltă în două până la zece zile. Boala pe care o produce este o pneumopatie, o afecțiune acută respiratorie. Aceasta debutează brusc, cu frisoane, stare generală alterată încă de la început și care se agravează în fiecare zi, ducând la decompensare cardiorespiratorie, în scurt timp putând să producă decesul.

Boala se depistează prin diagnostic bacteriologic, prin examen radiologic și se confirmă prin diagnostic serologic. Legionelloza se transmite pe calea aerului, de la persoană la persoană și este mai frecventă în țările occidentale, unde aerul condiționat se folosește frecvent. Faptul că, din motive de economie, aerul din instalațiile de aer condiționat este menținut mai multe zile fără să fie recirculat cu aerul de afară poate contribui la răspândirea bolii. Pentru a preveni apariția bacteriilor din sistemele de aer condiționat specialiștii recomandă curățarea periodică a filtrelor aparatelor (la 2 săptămâni), dar și curățarea radiatorului aparatului de aer condiționat.

Îndepărtarea prafului fumului și aburului se face prin captarea lor (guri de captare deasupra locului unde se produc) și îndepărtarea lor în exterior, prin tirajul natural și forțat cu ajutorul ventilatoarelor.



**Să ne reamintim...**

Temperatura aerului trebuie să fie de 18-22°C iarna și 22-26°C vara.

Umiditatea relativă trebuie să fie cuprinsă între 35-65%

Viteza curenților de aer trebuie să nu depășească 0,3-0,5 m/s.

**D. Iluminatul spațiilor** asigură observarea aspectului produselor, utilajelor, pereților, instrumentarului, echipamentului de protecție, curățeniei și realizarea unui mediu de viață, lucru normal pentru lucrători și consumatori.



**Să ne reamintim...**

Iluminatul se face natural, artificial și mixt.

Corpurile de iluminat așezate deasupra benzilor transportoare și spațiilor de circulație vor avea la partea inferioară plăci transparente, incasabile, pentru a putea opri cioburile de sticlă când se sparg becurile, neonele etc.

Luminatoarele (ferestrele de tavan) favorizează condensarea vaporilor, formându-se picături de apă care contaminează produsele și suprafețele de lucru.

*Echipamentele, utilajele și suprafețele de lucru* din unitățile prestatoare de servicii trebuie:

- să fie rezistente la acțiunile mecanice, calorice și chimice;
- să poată fi curățate și dezinfectate ușor;
- să nu cedeze substanțe care să impurifice produsele și obiectele;
- să fie amplasate astfel încât să permită accesul la ele pentru curățire și reparare.
- să fie confecționate din materiale care să nu contamineze produsele.

## M2.U3.5. Curățarea, dezinsecția, dezinfecția și deratizarea în structurile de primire turistice

**A.Salubritatea** reprezintă totalitatea activităților de colectare, selectare, transport, depozitare și neutralizare a deșeurilor, menținere a curățeniei, realizare a serviciilor de iarnă (dezăpezire și combatere a poleiului) și totalitatea activităților de igienizare (dezinfecție, dezinsecție și deratizare).

### Metode de curățenie și igienizare

Pentru a preveni îmbolnăvirea clienților în spațiile destinate prestării serviciilor trebuie asigurată efectuarea permanentă a curățeniei și respectarea unor reguli stricte de igienă.

Spațiile în care se desfășoară activitățile de producție, de depozitare (pardoseli, pereți, tavane, uși, ferestre, guri de ventilație, sisteme de iluminat etc.), precum și utilajele și instalațiile trebuie să fie curățate periodic, iar acolo unde este cazul igienizate.

Pentru a avea eficacitate maximă, activitățile de curățenie și igienizare trebuie:

- Să se desfășoare continuu, având o intensitate mai mare imediat după prestarea serviciului sau oprirea procesului de producție;
- Operațiile de curățare și igienizare trebuie să se efectueze cu o intensitate sporită în spațiile cu risc mare de contaminare microbiană;
- Managerul trebuie să numească o persoană responsabilă cu activitatea de curățenie și igienizare (coordonează, supraveghează și controlează întreaga activitate de efectuare a curățării și igienizării, stabilește metodele, substanțele și ustensilele folosite pentru curățare, monitorizează eficiența activităților și analizează rezultatele);
- Operațiunile de curățenie și igienizare trebuie realizate de către personal angajat specializat pentru efectuarea acestor operațiuni;
- Fiecare unitate își stabilește un program propriu de curățenie și igienizare;
- În funcție de gradul de contaminare, se vor stabili metodele de curățenie;
- Frecvența efectuării operațiilor de curățenie se va stabili în funcție de rezultatele obținute la testele de verificare a eficienței igienizării;

Metode de curățare	Ordinea de efectuare a activităților de curățenie și igienizare
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ aspirarea;</li><li>➤ măturarea umedă;</li><li>➤ ștergerea umedă;</li><li>➤ spălarea cu soluții de detergenți, urmată de dezinfecție;</li><li>➤ zugrăvirea;</li><li>➤ vopsirea.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ curățarea mecanică;</li><li>➤ spălarea cu detergenți;</li><li>➤ clătirea;</li><li>➤ dezinfecția;</li><li>➤ clătirea;</li><li>➤ uscarea;</li><li>➤ controlul activității de curățenie și igienizare.</li></ul>

- Operațiunile de curățenie se încep întotdeauna dinspre locurile mai curate către cele mai murdare, dinspre tavan spre podea, dinspre încăperile de lucru către anexele sanitare;
- Substanțele chimice și ustensilele de curățenie vor fi depozitate protejat, într-un spațiu special amenajat, pentru evitarea riscului de contaminare chimică sau microbiologică. Acest spațiu trebuie prevăzut cu posibilități de aerisire, pentru uscarea ustensilelor.

**B. Curățarea mecanică** are ca obiectiv eliminarea de pe toate suprafețele a depunerilor de murdărie constituite din reziduuri organice, în care sunt înglobate și microorganisme. Sunt curățate suprafețele care vin în contact cu clienții sau cu produsele în cursul procesului tehnologic.

Curățarea mecanică trebuie să se realizeze:

- din punct de vedere fizic, îndepărtarea tuturor depunerilor vizibile și a mucusului (mâzgă) de pe suprafețe;
- din punct de vedere chimic, eliminarea tuturor urmelor de substanțe chimice provenite de la soluțiile de spălare sau dezinfectie;
- din punct de vedere microbiologic, reducerea la maxim a microflorei existente.

*Metodele folosite pentru efectuarea operației de curățare mecanică sunt:*

- aspirarea și/sau perierea prafului și a altor impurități de pe suprafața pardoselilor acoperite cu mochetă, mobilierului, ustensilelor, utilajelor și a echipamentelor tehnologice;
- îndepărtarea cu aer comprimat/apă sub presiune a depunerilor de murdărie;
- detașarea și răzuirea depozitelor de murdărie;
- ștergerea umedă a suprafețelor cu lavete și detergenți sau alte soluții de spălare.



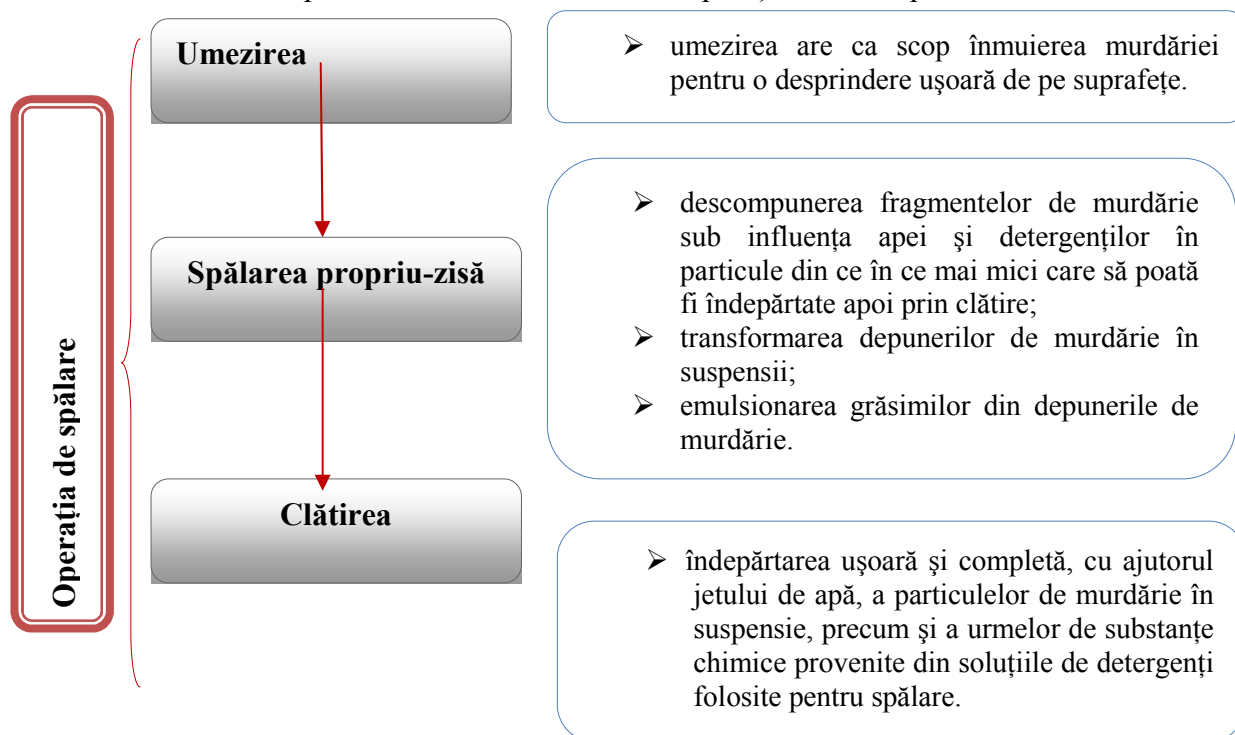
**Exemplu:**

Pentru efectuarea activității de curățare mecanică se utilizează diferite ustensile, aparate și dispozitive. Ustensilele folosite în mod curent sunt: perii, măști, bureți, rașchete, cuțite, furtunuri pentru apă/aer comprimat, fărâșe, mopuri etc. Periile utilizate pentru frecarea suprafețelor trebuie să aibă forma cât mai bine adaptată locului unde sunt întrebuințate, cozi de lungime potrivită scopului, să fie rezistente la uzură și peri suficient de tari ca să îndepărteze depunerile de murdărie, dar să nu deterioreze suprafețele. În funcție de natura suprafeței curățate și a depunerilor de murdărie, periile utilizate pot avea peri pentru curățare din: păr, nylon, paie etc. Rașchetele se folosesc pentru îndepărtarea depunerilor de murdărie aderente. Ele pot fi confecționate din diverse forme și dimensiuni, din diverse materiale, funcție de locul și natura suprafețelor ce urmează a fi curățate.

Ustensilele întrebuințate la efectuarea curățeniei (perii, raclete etc.) trebuie să fie curățate și dezinfectate după fiecare utilizare, deoarece ele constituie mediu prielnic de dezvoltare a microorganismelor și a mirosurilor neplăcute. Furtunurile utilizate pentru curățenie trebuie să fie ușoare, de lungime potrivită și prevăzute cu dispozitive care să permită

modificarea formei și presiunii jetului de lichid/aer, în funcție de necesități. Aspiratoarele de praf se folosesc în locuri în care depunerile de murdărie sunt în special sub formă de pulberi și în care curățarea umedă nu este indicată sau posibilă, cum ar fi utilajele și spațiile din depozitele de făină.

**C. Spălarea** este operația care se poate aplica în anumite cazuri când curățarea mecanică nu este suficientă pentru îndepărtarea tuturor depunerilor de murdărie care aderă la suprafețe. Depunerile de murdărie acumulate pe suprafețele care vin în contact cu clienții sau cu produsele alimentare în timpul proceselor tehnologice și care trebuie îndepărtate prin spălare sunt constituite, de obicei, din resturi organice care aderă la aceste suprafețe prin intermediul grăsimilor sau din săruri minerale de calciu și de magneziu insolubile, formate mai ales în urma folosirii apei cu duritate mare în cursul operațiunilor de spălare.



*Substanțele de spălare* care se pot folosi pentru acest domeniu:

- substanțe alcaline: sodă caustică, sodă calcinată, polifosfați;
- substanțe acide-soluții slab acide de acid clorhidric sau azotic;
- substanțe tensioactive – detergenți (anionici, cationici, amfilionici, neionici) în concentrație de 2-20%.
- pentru spălarea ustensilelor, utilajelor și instalațiilor trebuie folosită apă potabilă caldă și detergenți avizați de Ministerul Sănătății.

Pentru spălare va fi folosită *apă caldă* (35 – 45°C pentru apa de spălare, 60 – 65°C pentru apa de clătire), potabilă, în cantitate suficientă și este folosită pentru:

- dizolvarea substanțelor chimice folosite ca agenți de spălare și dezinsecție;
- antrenarea depunerilor de murdărie desprinse de pe suprafețe;
- clătirea finală a suprafețelor, cu scopul îndepărtării agenților chimici de spălare.

**Agenții chimici** folosiți la spălare trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

- să nu fie toxici și periculoși în timpul manipulării;

- să se dizolve ușor și complet în apă;
- să nu aibă acțiune corozivă asupra materialelor din care sunt confecționate suprafețele spălate;
- să emulsioneze și să saponifice grăsimile;
- să soluționeze sau să desprindă particulele solide organice sau anorganice;
- să fie active și în apele dure;
- să se poată îndepărta ușor prin clătire;
- să nu aibă mirosuri puternice și persistente pe care să le transmită produselor/suprafețelor;
- să fie avizate de Ministerul Sănătății și Familiei.

La alegerea agenților chimici pentru spălare trebuie să se țină seama de:

- natura impurităților ce trebuie îndepărtate;
- materialul din care sunt confecționate suprafețele de spălat;
- modul de spălare folosit (mecanic sau manual).

Concentrația soluțiilor folosite pentru spălare este determinată de gradul de murdărie a suprafețelor și de mențiunile din instrucțiunile de utilizare ale acestora.

### **Dezinsecția**

Deoarece prin curățare și spălare nu se realizează îndepărtarea totală a încărcăturii microbiene a suprafețelor trebuie efectuată **dezinsecția** suprafețelor spălate. Dezinsecția nu trebuie considerată un înlocuitor al spălării și, în consecință, trebuie efectuată numai după spălarea corespunzătoare a suprafețelor.

### **Dezinsecția**

Operația de dezinsecție trebuie să se efectueze ținând seama de:

- natura microorganismelor care trebuie distruse (bacterii, drojdii, mucegaiuri);
- agentul dezinfectant utilizat;
- temperatura și durata aplicării;
- modul de spălare a suprafețelor și caracteristicile acestora,
- rezultatul urmărit.

## Tipuri de metode de dezinsecție

### **Dezinsecția cu agenți chimici**

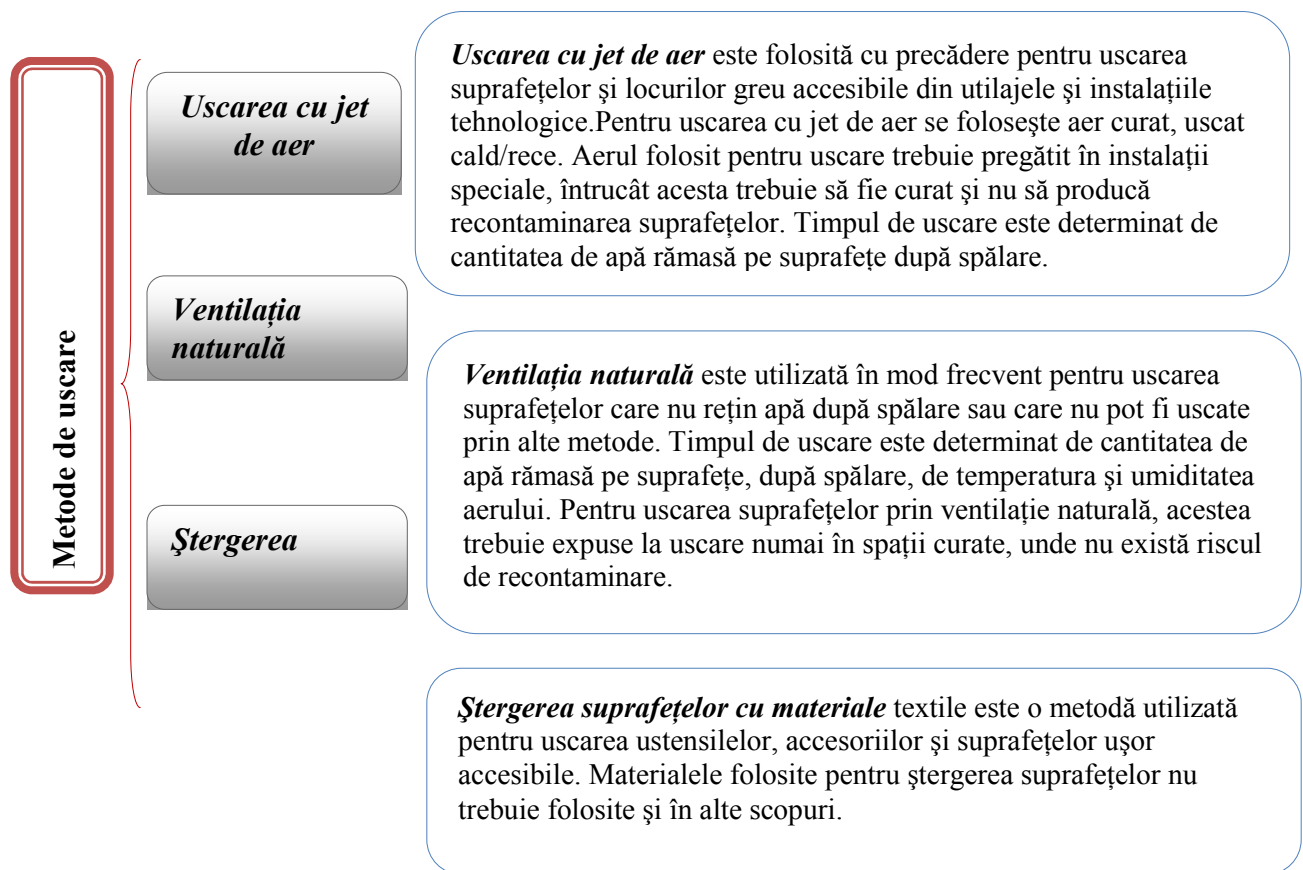
**Dezinsecția prin utilizarea agenților chimici** este metoda cea mai frecvent folosită în unitățile de prestări servicii. Agenții chimici folosiți pentru dezinsecție trebuie să îndeplinească aceleași condiții ca și cei folosiți pentru spălare. Pentru efectuarea operației de dezinsecție a suprafețelor pot fi utilizați agenții chimici existenți pe piață, în concentrațiile recomandate de fabricant, dar numai dacă aceștia au aviz sanitar (ex.: substanțe dezinfectante: clorul și compușii lui – cloramine, hipoclorit de sodiu, clorura de var sau dezinfectanți tensioactivi – cationici, anionici).

### **Dezinsecția cu agenți fizici**

**Dezinsecția prin utilizarea agenților fizici** constă în folosirea căldurii ca agent de dezinsecție și prezintă avantajul că nu este un agent poluant. Tratarea termică în scopul dezinsecției suprafețelor de lucru, a utilajelor, recipientilor și ustensilelor se realizează prin opărire sau fierbere, utilizând apă fierbinte cu temperatura cuprinsă între 83 ÷ 85°C, timp de aproximativ 10 minute. Obiectele mici pot fi dezinfectate prin fierbere în cazane sau vase cu dimensiuni adecvate. Pentru ca tratarea termică să dea rezultatele scontate, este necesar ca obiectele supuse acestui mod de dezinsecție să fie bine curățate și spălate în prealabil.

**Clătirea** este operația care trebuie efectuată în mod obligatoriu după operația de dezinfecție cu agenți chimici. Scopul operației de clătire este de a îndepărta de pe suprafețele dezinfectate urmele de substanțe chimice. Pentru efectuarea clătirii trebuie utilizată numai apă potabilă, curată și în cantitate suficientă. Temperatura apei utilizate pentru clătire trebuie să fie cuprinsă între 60 – 65°C, pentru a favoriza uscarea suprafețelor clătite. Clătirea poate fi realizată sub jet de apă. În funcție de tipul și concentrația substanței chimice folosite pentru dezinfecție, clătirea trebuie efectuată o dată sau de mai multe ori. Nu este admisă clătirea repetată în aceeași apă care a fost deja folosită la o clătire.

Întrucât umiditatea rămasă pe suprafețele spălate, dezinfectate și clătite poate favoriza dezvoltarea microorganismelor, se recomandă **uscarea** acestora.



**D. Controlul stării de curățenie și igienizare** are ca scop verificarea efectuării operațiilor de curățare și dezinsecție și se realizează prin verificarea zilnică a întregului spațiu a unității prestatoare de servicii. Controlul este efectuat de către manager sau persoana responsabilă de starea de curățenie și igienă a spațiilor.

Controlul eficienței igienizării se face:

- vizual;
- prin teste de sanitație (teste microbiologice prin metode clasice sau rapide cu determinarea: număr total de germeni, stafilococi patogeni, Escherichia coli, Proteus, mucegaiuri etc.);

- prin teste de alcalinitate (pentru determinarea eventualelor urme de detergenți sau substanțe de dezinfectare, prin măsurarea pH-ului).

## **E. Dezinsecția și deratizarea**

Unele insecte (muște, gândaci), rozătoare (șoareci, șobolani), precum și unele animale și păsări domestice și sălbatice (câini, pisici, vrăbiuțe, porumbei) sunt agenți vectori, adică transportă bacterii, virusuri, ouă de paraziți, spori, mucegaiuri, putând favoriza apariția unor boli.

Insectele sunt, după modul de deplasare, zburătoare (muște, țânțari) și târătoare (gândacii, furnicile, păduchii, puricii și căpușele). Insectele sunt nedorite prin disconfortul pe care-l produc și implicațiile în transmiterea bolilor.

Măsurile profilactice și de combatere a insectelor se adresează în special rezervorului uman de paraziți (tratarea corectă a bolnavilor) și insectelor vectoare (se întreprind acțiuni împotriva insectei aflate în diferite stadii de dezvoltare).

Măsurile de combatere a insectelor se bazează în primul rând pe eliminarea cauzelor care pot determina infestarea spațiilor de prestări servicii, producție și depozitare.

Mijloacele de protecție împotriva insectelor constau în:

- împiedicarea pătrunderii insectelor în spațiile sus menționate prin:
  - montarea plaselor de protecție la ferestre și uși (acolo unde este posibil);
  - închiderea permanentă a ferestrelor și ușilor de acces.
- curățarea permanentă a spațiilor și îndepărtarea permanentă a deșeurilor tehnologice, a gunoiului menajer;
- menținerea unui microclimat adecvat care să nu favorizeze dezvoltarea insectelor;
- controlul riguros al materialelor și materiilor prime la recepție pentru a nu fi infestate;
- dezinsecția periodică;
- menținerea permanentă a curățeniei și dezinsecția periodică a rampelor și a punctelor de colectare a deșeurilor.

**Dezinsecția** spațiilor poate fi efectuată prin:

- pulverizare cu insecticide;
- gazare cu gaze toxice sau substanțe volatile;
- atragerea și distrugerea insectelor în diverse capcane (ex.: aparate electronice cu lumină ultravioletă).

Pentru efectuarea operațiilor de dezinsecție și gazare trebuie întocmit un plan anual de acțiune. Dezinsecția spațiilor trebuie efectuată numai de personalul autorizat al firmelor specializate în efectuarea acestor activități. Pentru efectuarea dezinsecției trebuie utilizate numai substanțe avizate de Ministerul Sănătății. Alegerea tipului de substanță utilizată pentru dezinsecția spațiilor este responsabilitatea firmei specializate. Indiferent de data la care sunt programate în planul anual lucrările de dezinsecție și gazare, managerul trebuie să inspecteze permanent toate spațiile unității și, în funcție de rezultatele constatate, să solicite efectuarea unor activități suplimentare.

Pentru depistarea prezenței insectelor zburătoare, managerii vor inspecta zilnic capcanele care atrag și distrug aceste insecte, amplasate în spațiile unității. În funcție de numărul de insecte colectate în recipientul aparatului, aceștia vor decide necesitatea efectuării lucrărilor de dezinsecție prin celelalte metode menționate mai sus.

Insecticidele, gazele toxice și substanțele volatile folosite la dezinsecția spațiilor trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- să aibă o toxicitate maximă față de insecte, indiferent de stadiul lor de dezvoltare și să nu fie periculoase pentru produsele depozitate, om și animale;
- să distrugă insectele într-un interval scurt de timp;
- să fie rezistente față de factorii de mediu (umiditate, temperatură și lumină);
- să nu afecteze mobilierul, utilajele, ustensilele și ambalajele;
- să aibă acțiune remanentă de lungă durată;
- să fie active atât la temperatura camerei, cât și la temperaturi mai joase;
- să nu imprime miros sau gust particular produselor;
- să nu fie inflamabile și explozibile;
- să fie autorizate de Ministerul Sănătății.

Atunci când este necesar, produsele depozitate în spațiile în care au fost efectuate lucrări de dezinsecție/gazare vor fi izolate în spații de izolare până la expirarea termenului de remanență a substanței/gazului utilizat.

După finalizarea dezinsecției, managerul trebuie să verifice eficiența lucrărilor efectuate, să dispună repetarea lor, atunci când constată că acestea nu au fost eficiente și să mențină înregistrări pentru activitatea desfășurată în documentele de lucru.

**Deratizarea** constă în totalitatea activităților întreprinse în scopul combaterii rozătoarelor care constituie surse de contaminare cu boli infecțioase (fiind purtătoare de germeni patogeni) atât pentru om, cât și pentru animale. Metodele utilizate pentru combaterea rozătoarelor sunt metodele profilactice, metodele mecanice și metodele chimice.

*Metodele profilactice* au ca scop evitarea apariției și răspândirii rozătoarelor și sunt realizate prin:

- împiedicarea pătrunderii rozătoarelor în clădiri, depozite și subsoluri prin:
  - eliminarea posibilelor locuri de acces (goluri și crăpături în elementele de construcție, fisuri pe lângă instalațiile de apă și canalizare, tubulaturi etc.);
  - montarea de site etanșe și realizarea gârzii hidraulice la sifoanele de pardoseală și canalizare;
  - îndepărtarea vegetației agățătoare de pe pereții exteriori ai clădirilor;
  - protejarea cu site sau alte sisteme de protecție a ușilor și ferestrelor exterioare;
  - închiderea permanentă a ferestrelor și ușilor exterioare, nedotate cu sisteme de protecție;
- eliminarea posibilităților de hrănire prin:
  - păstrarea produselor alimentare numai în depozite protejate împotriva accesului rozătoarelor;
  - curățarea permanentă a spațiilor de producție și depozitare;
  - îndepărtarea în timp util a deșeurilor tehnologice;



- depozitarea deșeurilor numai în recipiente bine închise;
  - evacuarea zilnică a deșeurilor și menținerea stării de igienă a platformelor de depozitare a acestora;
  - protejarea surselor de apă;
- îndepărtarea din spațiile de producție și depozitare a ambalajelor, precum și eliminarea oricăror materiale care pot constitui adăpost pentru rozătoare;
  - igienizarea vecinătăților pentru distrugerea cuiburilor.

*Metodele mecanice* au ca scop evitarea apariției și răspândirii rozătoarelor și sunt realizate prin folosirea capcanelor și curselor. Capcanele și cursele vor fi amplasate în serie pe căile obișnuite de circulație a rozătoarelor. Periodic aceste capcane trebuie verificate, iar rozătoarele prinse trebuie eliminate.

*Metodele chimice* constau în utilizarea raticidelor (substanțe toxice care omoară rozătoarele). Raticidele pot fi utilizate sub formă de momeli amplasate pe căile de circulație a rozătoarelor sau prin prăfuire în galeriile acestora. Aceste metode sunt utilizate numai pentru deratizarea spațiilor exterioare din jurul clădirilor.

Deratizarea spațiilor de producție și de depozitare trebuie efectuată numai de personal autorizat al firmelor specializate, responsabilitatea alegerii substanțelor chimice utilizate pentru deratizare revenind acestora. Pentru efectuarea activităților de deratizare trebuie întocmit un plan anual. Managerul trebuie să inspecteze spațiile și să solicite, atunci când este cazul efectuarea unor lucrări suplimentare de deratizare. Pentru depistarea prezenței rozătoarelor se vor urmări săptămânal prezența rozătoarelor în cursele amplasate în cadrul unității. Rezultatul monitorizării curselor va fi consemnat în graficul de urmărire a curselor pentru rozătoare. Atunci când se constată prezența rozătoarelor la una sau la mai multe curse în două săptămâni succesive, managerii vor solicita efectuarea lucrărilor de deratizare. După efectuarea deratizării, trebuie să se asigure eliminarea din spațiile de producție și depozitare a cadavrelor de rozătoare, incinerarea sau îngroparea acestora. Ca și în cazul curățeniei și igienizării, deratizarea se face programat, iar managerul unității ține înregistrări cu privire la realizarea acestora.



### M2.U3.6. Rezumat

Fiecare structură de primire turistică trebuie să își întocmească programe de întreținere și reparații, curățare, igienizare, combatere a dăunătorilor, gestionare a deșeurilor care să conțină elemente privind:

- locul de desfășurare a acțiunii;
- datele de realizare (perioadele de aplicare);
- obiectul sau câmpul de acțiuni;
- metoda aplicată;
- frecvența de realizare;
- responsabilitatea de execuție și de verificare;
- responsabilul de program;
- modalitatea de monitorizare.

Programele de mentenanță și igienizare vor fi monitorizate pentru evaluarea eficienței prin:

- verificări periodice, respectiv prin audit;
- inspecții făcute înainte începerii operațiilor și după efectuarea acestora sau de câte ori este necesar;
- teste de sanitație pentru mediu și suprafețe de contact;
- analize și determinări de laborator ale încărcăturii microbiene și ale naturii acesteia.



### M2.U3.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Curățarea mecanică trebuie să realizeze prin:	a	Îndepărtarea tuturor depunerilor vizibile și a mucusului (mâzgă) de pe suprafețe.
		b	Eliminarea tuturor urmelor de substanțe chimice provenite de la soluțiile de spălare sau dezinfectie.
		c	Eliminarea microflorei existente.
2.	Operația de dezinfectie trebuie să se efectueze ținând seama de:	a	Natura microorganismelor care trebuie distruse (bacterii, drojdii, mucegaiuri).
		b	Modul de spălare a suprafețelor și caracteristicile acestora.
		c	Agentul dezinfectant utilizat, temperatura și durata aplicării.
3.	Amplasarea unităților prestatoare de servicii se face în funcție de:	a	Tipul de unitate, mărimea.
		b	Tipul de sol, curenții de aer.
		c	Cât mai aproape de marile orașe.
		d	Periculozitatea pentru mediul înconjurător.
4.	Controlul eficienței igienizării se realizează:	a	Numai vizual.
		b	Prin teste de sanitație.
		c	Prin teste de alcalinitate.
		d	Numai prin teste ale apei utilizate.
5.	Metodele profilactice împotriva apariției și răspândirii rozătoarelor se realizează prin:	a	Igienizarea vecinătăților pentru distrugerea cuiburilor
		b	Prin amplasarea capcanelor
		c	Prin utilizarea raticidelor
		d	Prin amplasarea curselor, capcanelor și a raticidelor

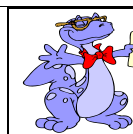
### M2.U3.8. Temă de control



Întocmiți o listă cu toate materialele (ustensile, substanțe, materiale textile, echipamente) necesare operațiunilor de curățare, dezinfectie, dezinsecție și deratizare dintr-un hotel.



*Rezolvări test autoevaluare*  
1-a,b; 2- a,b,c; 3- ,b,d; 4- b,c; 5- a



---

## Unitatea de învățare M2.U4. Norme specifice de igienă pentru unitățile prestatoare de servicii din industria hotelieră

---



### Cuprins

M2.U4.1. Introducere.....	120
M2.U4.2. Obiectivele unității de învățare.....	121
M2.U4.3. Norme specifice de igienă în unitățile de cazare.....	121
M2.U4.4. Norme de igienă specifice unităților de alimentație publică.....	122
M2.U4.5. Norme de igienă specifice spălătoriilor.....	123
M2.U4.6. Norme de igiena personală a lucrătorului.....	123
M2.U4.7. Rezumat.....	128
M2.U4.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....	129
M2.U4.9. Tema de control.....	130
Bibliografie.....	130



### M2.U4.1. Introducere

În cadrul activităților în diferite sectoare ale prestării serviciilor în structurile de primire turistice, riscurile pentru sănătatea consumatorilor și a lucrătorilor pot fi reduse sau crescute, fie prin acțiunea singulară a unui factor de risc, ce acționează cu o anumită intensitate, fie prin acțiunea concomitentă a mai multor factori de risc cu intensități variabile. Menținerea unei stări bune de igienă trebuie asigurată în fiecare spațiu sau odată cu consumul oricărui serviciu oferit. Pentru a sublinia acest aspect, în această unitate de învățare se vor prezenta câteva aspecte cu privire la asigurarea igienei în următoarele sectoare: spațiile de cazare și de alimentație publică și spălătoriile destinate curățării lenjeriei.

Persoanele care nu mențin un nivel adecvat de igienă personală, cele care suferă de diferite boli sau care au un comportament inadecvat și neatent pot contamina produsele fabricate și pot transmite boli consumatorilor. Pentru a preveni contaminarea produselor alimentare de către persoanele care intră în contact direct sau indirect cu acestea, se va avea în vedere:

- menținerea unui nivel corespunzător de igienă personală;

- menținerea unui comportament adecvat.



## M2.U4.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare:

- să cunoască normele specifice de igienă în unitățile de cazare și de alimentație publică și în spălătoriile destinate curățării și dezinfecției lenjeriei;
- să înțeleagă importanța controlului stării de sănătate a lucrătorilor la angajare și periodic;
- să cunoască în ce constă controlul stării de sănătate la începutul programului de lucru;
- să cunoască regulile de igienă personală și cum se asigură echipamentul de lucru în perfectă stare de igienă.

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:

- să identifice în ce constă controlul stării de sănătate a lucrătorilor;
- să realizeze corect operațiunile în ceea ce privește o impecabilă stare de igienă corporală;
- să cunoască tehnica spălării mâinilor;
- să cunoască și să stabilească detalii cu privire la ținuta proprie de lucru



**Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore. Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

## M2.U4.3. Norme specifice de igienă în unitățile de cazare

Pentru prevenirea îmbolnăvirilor și a accidentelor și asigurarea unor condiții de uz cu caracter sanogen, prestatorii de servicii de cazare trebuie să respecte norme referitoare la structură, dotări și utilități.

### **Condiții specifice de igienă în spațiile de cazare propriu-zise**

Spațiile de cazare dispun de o structură a camerelor în conformitate cu normele privind condițiile și criteriile de clasificare, referitor la: numărul de camere, dimensiunea camerelor, înălțimea camerelor, grupurile sanitare, apa rece și apa caldă, izolația fonică, iluminatul natural și artificial și microclimatul. Mobilierul și tapițeria trebuie să poată fi desprăfuite și curățate, să nu favorizeze producerea de accidente sau intoxicații. Lenjerie trebuie să fie strict individuală, iar schimbarea acesteia să se facă după fiecare persoană cazată. La aceeași persoană schimbarea lenjeriei de pat se face cu frecvență diferită, în funcție de categoria de clasificare. Evacuarea, spălarea și depozitarea lenjeriei se face conform normelor în vigoare.

### **Condiții specifice de igienă în spațiile utilitare și anexe**

Spațiile utilitare sunt :

- Oficiul pentru cameriste, care trebuie dotat cu trusă pentru curățat îmbrăcămintea, pungi de plastic pentru preluat și predat lenjerie, dulapuri

pentru păstrarea ustensilelor, materiale diverse de curățat și igienizat, dulapuri vestiar pentru hainele de stradă și de lucru.

- Spațiile pentru depozitat bagaje, care vor avea dimensiuni corespunzătoare, dotate, după caz, cu utilaje pentru transportul bagajelor.

Spațiile anexe sunt:

- Spațiile verzi, care pot fi interioare și exterioare, cu rol estetic, pentru sport, recreere și se normează în funcție de o anumită suprafață destinată fiecărei persoane cazate, tipul de vegetație și densitate.
- În parcuri și anexele gospodărești se vor respecta normele de igienă specifice.

#### **M2.U4.4. Norme de igienă specifice unităților de alimentație publică**

Producția culinară trebuie dirijată și controlată astfel încât produsele finite să fie de un nivel calitativ ridicat, în concordanță cu nivelul declarat și cerințele consumatorului. O valență foarte importantă a calității totale a produsului culinar o reprezintă funcția igienico-sanitară, care desemnează proprietatea de salubritate. Alimentul nu trebuie să fie purtător de substanțe nocive generate de nerespectarea normelor de igienă în tehnologia obținerii materiilor prime de start, transformărilor din timpul procesului de prelucrare tehnologică, păstrare, transport, manipulare și desfacere, prin utilizarea necontrolată a aditivilor alimentari, nerespectarea duratelor sau parametrilor operațiilor tehnologice. Modificările nedorite ce pot apărea în aliment sunt: alterarea, poluarea cu substanțe toxice (metale, pesticide, conservanți etc.) și cancerigene, contaminarea cu microorganisme patogene și contaminarea radioactivă, în practica industrială și comercială.

Recenta aderare a României la UE a implicat eforturi majore în armonizarea structurilor economice, astfel, unul din factorii esențiali pentru integrarea economică este „implementarea principiilor și reglementările privind calitatea”, dar în special calitatea și siguranța alimentară. În România, problematica igienei alimentelor este reglementată prin H.G. 924/2005. Realizând produse sigure din punct de vedere igienico - sanitar, se asigură un anumit nivel de protecție a sănătății populației și se previn îmbolnăvirile ale căror aspecte negative grevează asupra societății în ansamblul ei.

Analiza și controlul asupra riscurilor sanitare presupun utilizarea unor metode raționale, sistematice, cea mai eficientă fiind metoda **HACCP**. Implementarea sistemului *HACCP* este o cerință legală, prevăzută în art. 3 și 4 din Hotărârea Guvernului nr. 924/2005 privind Condiții generale de igienă a produselor alimentare și respectiv în Legea nr. 150/2004 privind siguranța produselor alimentare.

Implementarea HACCP este legată de stabilirea în prealabil a regulilor de bună practică privind următoarele: construcția, amplasarea utilajelor, procesul tehnologic, personalul, curățenia și dezinfecția, combaterea dăunătorilor, materiile prime și auxiliare folosite inclusiv apa), trasabilitatea și transportul produsului.

Alimentele sunt considerate bune de consum atunci când, prin caracteristicile lor fizico – chimice, bacteriologice și biologice, nu au un efect nociv asupra sănătății consumatorului, ci, din contra, își exercită rolul nutritiv și îl determină pe acesta să le consume cu plăcere.

**ISO 22000:2005** este cel mai nou Standard Internațional destinat asigurării siguranței alimentare. Un beneficiu major este că ISO 22000 va facilita implementarea sistemului de igienă alimentară Codex Alimentarius, în mod armonizat, în cadrul organizațiilor din lumea întreagă, fără deosebiri de țară sau produse alimentare implicate, incluzând principiile HACCP. ISO 22000:2005 va permite, astfel, tuturor tipurilor de organizații din sfera alimentelor și alimentației să-și implementeze un sistem de management al siguranței alimentare, organizații ca: producători de materii prime, produse alimentare, operatori și subcontractori de transport și depozitare, dar și producători de echipamente, materiale de ambalare, agenți de curățare, aditivi și ingrediente până la prestatorii de servicii turistice și alimentație publică.

#### **M2.U4.5. Norme de igienă specifice spălătoriiilor**

Lenjeria în unitățile de cazare este individuală și trebuie schimbată după fiecare persoană. Lenjeria uzată se strânge în saci de plastic etanși și se păstrează într-o cameră, separată de lenjeria curată. Spălarea lenjeriei folosite se face numai în spălătoriile avizate sanitar, respectând ordinea operațiilor: dezinfectare, spălare, fierbere, limpezire uscare și călcare. În mașinile automate de spălat se poate realiza dezinfecția cu apă la 65°C timp de 10 minute sau 78-82°C timp de 1 minut. Transportul lenjeriei curate se face în saci de plastic etanși, de unică folosință sau în saci de pânză spălați și călcați odată cu rufe, folosind mijloace auto curățate și dezinfectate.

Soluțiile de spălat și dezinfectat vor fi preparate și utilizate în conformitate cu legislația în vigoare și modul corect de utilizare prescris de fișele tehnice. Prepararea se va realiza în recipiente anume destinați, marcați cu capace etanșe, respectând concentrațiile, manoperele și manevrele din documentația tehnică. Utilajele vor respecta normele de protecție împotriva accidentelor.

În vederea asigurării microclimatului în limitele normelor este necesar să se asigure măsuri pentru menținerea umidității relative sub 65% și în sezonul cald se va ventila spațiul sau condiționa pentru ca temperatura să fie sub 25°C.

Circuitele funcționale vor respecta regula neintersectării operațiunilor și fazelor salubre cu cele insalubre.



Elaborați schema fluxului tehnologic de asigurare a lenjeriei curate pentru camerele unui pensiuni turistice.

#### **M2.U4.6. Normele de igienă personală a lucrătorului**

##### **A. Starea de sănătate a personalului**

Starea de sănătate și comportamentul igienic al personalului din structurile de primire turistice prezintă o importanță deosebită, deoarece lucrătorul vine în contact direct cu clienții sau produsele fabricate. Este absolut necesară respectarea unor reguli referitoare la:

- controlul medical la angajare și controlul periodic;
- controlul stării de sănătate înainte de începerea lucrului;
- respectarea regulilor de igienă în timpul lucrului;
- respectarea regulilor de igienă la terminarea programului de lucru;
- igiena echipamentului de protecție sanitară;
- educația sanitară.

### **B. Controlul medical la angajare și controlul periodic**

Scopul controlului medical este de a depista la angajare sau pe parcursul activității desfășurate în unitate, persoanele bolnave sau purtătoare de germeni patogeni. Aceste persoane nu sunt admise pentru angajare, iar cele care au calitatea de angajat sunt scoase temporar (până la vindecare) sau definitiv, după caz, din unitățile prestatoare de servicii sau din secțiile de producție, pentru a evita contaminarea clienților, respectiv a semifabricatelor/produselor.

Controlul medical la angajare	Controlul medical periodic
examen clinic general; examen radiologic pulmonar; examen serologic (anual); examen coproparazitologic; examen coprobacteriologic (în semestrul II).	examen clinic general (semestrial); examen radiologic pulmonar (anual); examen coproparazitologic (anual); examen coprobacteriologic (anual în semestrul II).
<i>Rezultatele controlului medical la angajare și ale controlului medical periodic trebuie consemnate în carnetul de sănătate al angajatului și este realizat de către medici specialiști..</i>	

Administratorul de pensiune, în calitate de conducător al unității, trebuie să:

- verifice în carnetele de sănătate ale angajaților, concluziile medicului privind starea de sănătate a angajatului, data expirării valabilității controlului medical periodic;
- asigure condiții pentru prezentarea personalului la controalele medicale periodice;
- păstreze în condiții de siguranță carnetele de sănătate ale personalului din cadrul unității.

Sustragerile sau refuzul prezentării lucrătorului angajat la examenele medicale și la vaccinări va fi sancționată conform legislației în vigoare, iar conducătorul unității trebuie să ia decizia de interzicere a accesului acestuia în spațiile de lucru.

### **C. Controlul stării de sănătate înainte de începerea lucrului**

În toate structurile de primire turistice trebuie organizat controlul stării de sănătate a personalului lucrător înainte de începerea lucrului, prin verificarea acestuia de către persoana responsabilă sau conducătorul unității. Această etapă constă în observarea și verificarea:

- semnelor de boală (infecții ale pielii, plăgi, abcese, panariții, dureri abdominale, diaree, senzații de vomă, stare febrilă, tuse, dureri în gât, secreții nazale, otite etc.);

- semnelor de oboseală fizică avansată;
- semnelor de stres;
- prezenței stării de ebrietate.

Personalul cu stare de sănătate necorespunzătoare nu trebuie admis la lucru și va fi trimis la medic. Personalul va fi reprimis la lucru numai cu avizul medicului. Atunci când un angajat este depistat cu o boală contagioasă, trebuie efectuată de urgență dezinfectia spațiilor de la locul de muncă. Persoanele care au venit în contact cu bolnavul trebuie trimise la medic, pentru a fi examinate. Personalul lucrător va fi instruit și obligat să aducă la cunoștința șefului ierarhic orice afecțiune digestivă cutanată, respiratorie sau de altă natură care ar putea să favorizeze contaminarea, iar în caz contrar va purta răspunderea nedeclarării simptomelor.

#### **D. Reguli de igienă în timpul desfășurării sarcinilor de muncă**

Igiena personală este o stare de curățare a întregului corp (piele, mucoase, păr, unghii) a îmbrăcămintei și a încălțămintei. Lucrătorii care își desfășoară activitatea în structuri de primire turistice trebuie să aibă o igienă personală foarte bună.

Riscurile pentru sănătate sunt legate de nerespectarea igienei personale. Riscurile lucrătorului sunt îmbolnăvirea prin boli microbiene (acnee), micotice (candidoza, actinomicoza) și parazitare, respectiv alterări ale aspectului fizic, stare de disconfort fizic, psihosocial și profesional. Îmbolnăvirea consumatorilor se poate produce prin transmiterea de microbi, virusuri, ciuperci, paraziți etc. de la lucrător la consumator, precum și posibila intoxicare datorită unor substanțe chimice folosite necorespunzător de către prestatorul de servicii.

*Pe timpul desfășurării programului de lucru* personalul lucrător în structuri de primire turistice trebuie să respecte următoarele reguli de igienă:

- să lucreze numai echipat cu echipamentul de protecție sanitară specific activității ce o desfășoară;
- să-și spele mâinile cu apă caldă și săpun și să le dezinfecteze după:
  - schimbarea operației de lucru;
  - manipularea materiilor prime și a ambalajelor;
  - fiecare pauză, la reintrarea în zona de lucru;
  - curățarea și dezinfectarea locurilor de muncă;
  - atingerea părului, nasului, gurii și pielii;
  - folosirea WC-ului;
  - ori de câte ori este necesar.
- să nu intersecteze fazele salubre ale unui proces tehnologic cu fazele insalubre;
- să utilizeze pentru colectarea și evacuarea deșeurilor tehnologice numai traseele stabilite în cadrul unității.

#### **E. Igiena pielii**

Prin *igiena pielii* se înțelege totalitatea măsurilor de îngrijire adecvată a acestora, pe care omul sănătos trebuie să le aplice, pentru:

- Conservarea stării de sănătate, timp cât mai lung;
- Evitarea apariției unor boli;



- Păstrarea aspectului estetic cât mai agreabil

Îngrijirea generală a pielii se face prin spălarea cu apă și săpun, de preferință un săpun antibacterian. *Spălarea* are ca scop îndepărtarea murdăriei de pe suprafața mâinilor/corpului și cuprinde următoarele etape:

- *umezirea* mâinilor/corpului cu apă caldă;
- *săpunirea* mâinilor/corpului folosind săpun lichid;
  - mâinile se spală pe fiecare parte a lor (palmele, dosul mâinii, degetele, spațiile dintre degete, zonele din jurul unghiilor etc.);
  - operațiile trebuie efectuate cu atenție.
- *clătirea mâinilor/corpului* cu apă caldă până la eliminarea tuturor urmelor de săpun;
- *dezinfecția* mâinilor cu substanțe dezinfectante;
- *clătirea* mâinilor cu apă caldă până la eliminarea urmelor de dezinfectant;
- *uscarea* mâinilor/corpului se poate face folosind:
  - aer cald, atunci când există dotarea necesară;
  - prosoape de unică folosință pentru mâini;
  - prosoape textile individuale pentru corp.

*Substanțele și ustensilele folosite pentru spălarea mâinilor/corpului* sunt:

- *apa caldă* – trebuie să fie potabilă, suficient de caldă (37 – 40°C) și cantitate necesară (30 litri/min. la un duș);
- *săpun lichid (șampon)* – trebuie depozitat în recipiente curate;
- *dezinfectant* – numai cei avizați pentru a fi utilizați pentru pielea umană;
- *periuța de unghii* – trebuie să fie individuală, cu peri suficient de numeroși și duri pentru îndepărtarea murdăriei de sub unghii.

O atenție deosebită trebuie acordată igienei mâinilor lucrătorilor în structuri de primire turistice cu funcțiuni de alimentație, de tipul restaurantelor. Pentru menținerea unei stări de igienă corespunzătoare, aceștia trebuie să se spele pe mâini:

- la începerea lucrului;
- la schimbarea operației de lucru;
- după atingerea părului, nasului, urechilor, gurii;
- după manipularea materiei prime și ambalajelor sau a oricăror obiecte murdare;
- după fiecare pauză, la reintrarea în zona de lucru;
- după folosirea WC-ului;
- după curățarea și dezinfectarea locurilor de muncă.



## F. Tăierea unghiilor și strângerea părului

Sub unghii pot exista microorganisme dintre care multe sunt patogene (*Escherichia coli*, *Stafilococcus aureus* etc.) producătoare de toxinfecții alimentare.

Pentru a asigura o spălare corectă a mâinilor, personalul lucrător în structuri de primire turistice trebuie să:

- aibă unghiile tăiate – pentru a nu permite reținerea murdăriei;
- își curețe unghiile cu apă, săpun și periuță;
- nu aibă unghiile acoperite cu lac/oja – pentru a putea observa dacă sunt curățate și pentru ca lacul/oja să nu ajungă în produse;
- anunțe orice rănire sau infecție locală la nivelul unghiilor.

**Părul** are pe suprafața sa microorganisme, dintre care unele sunt patogene.

Pentru prevenirea contaminării produselor, personalul lucrător în structuri de primire turistice trebuie să:

- își spele părul cât mai des;
- își țină părul cât mai bine strâns și protejat cu bonete, să asigure protejarea bărbilor etc.;
- își pieptăne părul numai în camera vestiarelor sau la duș;

- nu atingă părul cu mâna în timpul lucrului, iar dacă aceasta se produce, este obligatoriu să-și spele mâinile.

### **G. Igiena gurii, nasului și urechilor**

Pentru igiena gurii, nasului și urechilor personalul lucrător în structuri de primire turistice trebuie să utilizeze numai periute proprii, batiste de unică folosință și bețișoare cu vată sterilă.

Pentru prevenirea contaminării, personalul lucrător trebuie să:

- asigure o igienă corespunzătoare a gurii, nasului și urechilor;
- nu-și șteargă nasul sau urechile în spațiile de producție;
- nu mestece gumă și să nu scuipe gumă;
- nu fumeze în spațiile publice sau cele de producție;
- nu guste produsele prin intermediul degetelor.

### **H. Îmbrăcarea și dezbrăcarea echipamentului de protecție sanitară**

Prin echipament de protecție înțelegem acele piese de îmbrăcăminte și încălțăminte pe care le folosește lucrătorul în timpul muncii. În cazul prestării de servicii, echipamentul de protecție poate să împiedice transmiterea de germeni de la corpul și vestimentația lucrătorului la consumator sau să îl protejeze pe lucrător.



Stabiliți componentele unei ținute de lucru pentru cameristă.

### **G. Modul de curățare și întreținerea a echipamentului de protecție sanitară**

Înainte de a începe activitatea, se controlează toate părțile componente ale echipamentului, pentru a constata eventualele defecte ce trebuie remediate.

Conducătorii proceselor de muncă sunt obligați să controleze dacă angajații lucrători posedă și utilizează echipamentul corespunzător în vederea executării sarcinii de lucru, să instruiască periodic angajații asupra modului corect de utilizare a echipamentului și să verifice însușirea acestor cunoștințe.

Înainte de începerea și la sfârșitul programului de lucru, personalul lucrător trebuie să îmbrace/dezbrace echipamentul de protecție sanitară numai în camera vestiarelor. Este interzisă dezbrăcarea echipamentului de protecție sanitară în timpul lucrului și depozitarea acestuia în spațiile de producție.



#### **M2.U4.7. Rezumat**



Fiecare lucrător trebuie să fie conștient și bine informat de regulile care trebuie respectate pe timpul prestării serviciilor sau în timpul activității de producție și să acționeze în conformitate cu acestea. Comportamentul igienic al

personalului, alături de starea de sănătate și modul în care acesta respectă regulile de igienă corporală prezintă o importanță deosebită pentru prestarea serviciilor la un nivel calitativ superior și obținerea unor produse în condiții sigure din punct de vedere igienico-sanitar.

Personalul lucrător în structuri de primire turistice trebuie să fie conștient de faptul că, un standard înalt de igienă personală constituie o bună protecție împotriva îmbolnăvirilor, dar asigură în același timp, și protecția împotriva oricărui fel de infecție sau de contaminare a clienților/consumatorilor și a eventualelor alimente pe care le poate consuma.



### M2.U4.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Scopul controlului medical este	a	De a depista la angajare sau pe parcursul activității desfășurate în unitate persoanele bolnave	
		b	De a depista pe parcursul activității desfășurate în unitate persoanele purtătoare de germeni patogeni.	
		c	De a constata starea de graviditate la femei	
2.	Care din examenele medicale sunt obligatorii la angajare?	a	examen clinic general	
		b	examen radiologic pulmonar	
		c	examen serologic (anual);	
		d	examen coproparazitologic și coprobacteriologic	
3.	Pentru igiena gurii, nasului și urechilor personalul trebuie să utilizeze numai	a	batiste de unică folosință,	
		b	bețișoare cu vată sterilă	
		c	periuțe proprii	
		d	nici una din variante	
4.	Pentru menținerea stării de igienă corespunzătoare, lucrătorii trebuie să se spele pe mâini:	a	la începerea lucrului	
		b	la schimbarea operației de lucru	
		c	după atingerea părului, nasului, urechilor, gurii	
		d	niciodată după manipularea materiei prime și ambalajelor	
	<i>Rezolvări test autoevaluare M2.U4.</i>			
1-a,b; 2 a,b,c,d; 3 - a,b,c; 4 - a,b				

## M2.U4.9. Tema de control



Descrieți care sunt piesele vestimentare ale ținutei/echipamentului de lucru pentru lucrătorii angajați în cadrul unei pensiuni turistice (administrator pensiune, lucrător în pensiune, cameriste).

Care sunt metodele de menținere a echipamentului/ținutei de lucru în stare de curățenie și igienă corespunzătoare?



### Bibliografie

1. Bercea, M., *Ecologie generală și protecția mediului*, Editura Ceres, București, 2002.
2. Sima C., *Ecologie și protecția mediului*, Editura Independența Economică, București, 1999.
3. Șerban I., Călugaru A., *Noțiuni elementare de igienă- Îndrumar pentru lucrătorii din sectorul prestări servicii*. Ed. SemnE, București, 2007
4. Serban I., Calugaru A., *Noțiuni elementare de igiena-Îndrumar pentru lucrătorii din sectorul alimentar*. Ed. SemnE, Bucuresti, 2007
5. Tofan C., *Igiena și securitatea produselor alimentare*, Editura AGIR, 2001
6. Verban C.V. *Igiena aerului*, Manual pentru școlile postliceale sanitare, Editura: C.M. Imago, 1998

---

## MODULUL 3. COMUNICAREA LA LOCUL DE MUNCĂ ȘI LUCRUL ÎN ECHIPĂ

---



### Cuprins

Introducere .....	131
Obiectivele modulului.....	132
M3.U1. Generalități privind conceptul de comunicare.....	133
M3.U2. Forme de comunicare în organizațiile turistice.....	139
M3.U3. Comunicare scrisă și tehnici de comunicare specifice activității turistice:....	147
M3.U4. Comunicarea interpersonală și tehnici de comunicare specifice.....	154
M3.U5. Tehnici și principii specifice în relația cu clientul în activitatea hotelieră ...	159
M3.U6. Munca în echipa multidisciplinară.....	165
Bibliografie.....	169



### Introducere

Comunicarea este o abilitate care se poate dezvolta, nu o abilitate cu care ne naștem. Noi învățăm să comunicăm. Și învățăm toată viața. De aceea în cadrul acestui modul vom studia cum să comunicăm, astfel încât să putem folosi cunoștințele noastre mai eficient. La locul de muncă, fenomenul comunicării îl studiem ca relație interumană, fiind o formă specifică de interacțiune. Orice acțiune a noastră pe care o desfășurăm presupune schimb de informații, adică procese și relații de comunicare. Comunicarea **înseamnă atât să comunici, dar și să asculți**. Trebuie să fii dispus să-i asculți pe cei cu care interacționezi. De asemenea, trebuie să fim capabili să înțelegem și să descifrăm mesajele care ni se transmit și să oferim feed-back-uri. De exemplu, este important pentru un angajat, ca în momentul în care primește o sarcină, să i se ofere detalii, iar în momentul în care o îndeplinește, superiorul său trebuie să-și facă timpul necesar pentru a discuta pe baza ei. Pentru că suntem oameni și avem diferite emoții și diferite stări, este inevitabil ca în discuții, în colectiv să apară și conflicte. De aceea este important pentru noi **să învățăm să gestionăm și conflictele** care pot să apară. Nu este recomandabil să pretindem că ele nu există; atunci când există, pot să aibă consecințe negative cum ar fi: scăderea motivației, diminuarea sentimentului de încredere în sine și alte aspecte neplăcute. Pentru a evita și diminua conflictele, este necesar să învățăm să ascultăm activ, cu tot ceea ce implică ascultarea activă. **O bună comunicare** se caracterizează prin sinceritate și deschidere față de

cealaltă parte. Exprimarea emoțiilor și gândurilor este necesar să o facem într-un mod de gândire câștig-câștig. Este necesar să ne perfecționăm modul în care solicităm sau refuzăm cereri, evident acestea rămânând în concordanță cu respectarea drepturilor celorlalte persoane și a sarcinilor de serviciu.



### **Obiectivele modulului**

- Cunoașterea importanței comunicării în activitatea de turism
- Dezvoltarea capacității de a comunica eficient cu personalul unității hoteliere, cu clienții acesteia, precum și cu furnizorii
- Adaptarea modului de comunicare în funcție de interlocutor
- Optimizarea permanentă a metodelor de comunicare (comunicare telefonică, directă, scrisă), întocmirea corectă a lucrărilor de corespondență
- Utilizarea corectă a mijloacelor de comunicare din dotare
- Cunoașterea și respectarea unui cod de conduită etică specific activității turistice
- Capacitatea de a organiza activitatea echipei multidisciplinare, dinamizând-o și orientând-o spre realizarea activităților desfășurate în unitatea hotelieră.
- Soluționarea situațiilor de criză și a reclamațiilor clienților.

### **La sfârșitul modulului cursanții vor fi capabili:**

- să folosească metoda de comunicare adecvată scopului și importanței comunicării;
- să analizeze și să selecteze cu discernământ informațiile pentru a asigura acuratețea și relevanța acestora;
  - să cunoască modalitățile cele mai eficiente în comunicarea cu clienții;
  - să opereze cu noțiunile predate.

---

## Unitatea de învățare M3.U1. Generalități privind conceptul de comunicare

---



### Cuprins

M3.U1.1. Introducere.....	133
M3.U1.2. Obiectivele unității de învățare.....	133
M3.U1.3. Noțiuni introductive privind comunicarea.....	134
M3.U1.4. Factori care influențează comunicarea.....	134
M3.U1.5. Rezumat.....	137
M3.U1.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....	137
M3.U1.7. Temă de control.....	138



### M3.U1.1. Introducere

În această unitate vom studia ce este comunicarea, vom clarifica scopul comunicării și vom identifica factorii care o influențează. De asemenea vom vedea care sunt barierele unei comunicări.

Etimologic cuvântul „comunicare” provine din limba latină; „communis” și înseamnă „a pune de acord”, „a fi în legătură cu” sau „a fi în relație”. Termenul circulă în vocabularul anticilor cu sensul de „a transmite și celorlalți”, „a împărtăși ceva celorlalți”.



### M3.U1.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt:

- să ne clarificăm care este scopul principal al procesului de comunicare;
- să putem identifica factorii care influențează comunicarea.
- să înțelegem care sunt barierele în comunicare.

La sfârșitul acestei unități de învățare, cursanții vor fi capabili:

- să folosească metoda de comunicare adecvată scopului și importanței comunicării;




**Durata medie de parcurgere a primei unități de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**



### M3.U1.3. Noțiuni introductive privind comunicarea

Ce este comunicarea?

	<p><b>Completați cu cuvinte proprii ce înțelegeți prin comunicare:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><i>Păstrați acest exercițiu până la sfârșitul acestui capitol și apoi adăugați informațiile descoperite. Cu siguranță că o să descoperiți multe lucruri, pe care le știți și dvs. însă veți vedea că multe dintre elementele procesului le folosiți în mod intuitiv.</i></p>
---	--

#### **Definiția comunicării.**

Sunt multe definiții care pot fi date comunicării.

În principiu comunicarea înseamnă un schimb de mesaje, informații sau interpretări ale unor gesturi sau acțiuni, între una sau mai multe entități.

#### **Scopul principal al procesului de comunicare:**

Să transmitem mesajul nostru, care să fie receptat așa cum ne dorim noi, adică să fim înțeleși, acceptați și să provocăm o reacție.

#### **Sunt câteva axiome care definesc comunicarea:**

- *Axioma 1:* Noncomunicarea este imposibilă când sunt prezente două sau mai multe persoane. Această axiomă subliniază faptul că noi comunicăm și prin gesturi, fapte, posturi, acțiune sau nonacțiune, nu numai prin exprimare verbală; prin urmare orice comportament uman poate avea valoare de mesaj.
- *Axioma 2:* "Comunicarea este ireversibilă". Odată pornit, *procesul comunicării produce efecte*. Chiar dacă ne retragem cuvintele sau ne dăm seama că am greșit ceva în exprimare, comunicarea noastră produce efecte.
- *Axioma 3.* Oamenii percep diferit mesajele în funcție de: experiențele lor, de convingerile lor, de prejudecățile lor, de sistemele de referință etc.

### M3.U1.4 Factori care influențează comunicarea

#### **Înțelesul cuvintelor**

Fiecare dintre noi asociem unor cuvinte experiențele și înțelesurile noastre, care s-ar putea să fie total diferite de experiențele și înțelesurile pe care interlocutorul nostru le atribuie înțelesurilor cuvintelor. De aceea, este important să ne asigurăm că cealaltă parte implicată are aceleași înțelesuri ale cuvintelor, pe care le avem și noi



Dați un exemplu, a unei situații în care dvs. ați atribuit un anume înțeles anumitor cuvinte, iar cealaltă parte a dat alt înțeles.

### **Contextul sau situația**

Contextul sau situațiareprezintă un alt factor care influențează comunicarea. O persoană poate atribui înțelesuri diferite acelorași cuvinte, la momente și în contexte diferite.

### **Poziția ierarhică a emițătorului**

De multe ori, poziția superioară sau inferioară a interlocutorului inhibă comunicarea.

### **Bariere în comunicare**

Bariere în calea comunicării sunt: diferențele de percepție, concluziile grăbite, stereotipiile, selectivitatea atenției, lipsa de cunoaștere, lipsa de interes, dificultățile de exprimare, emoțiile și personalitatea.

- **Diferențele de percepție** reprezintă modul în care noi privim lumea. Acest mod este influențat de experiențele noastre anterioare.
- **Concluziile pripite** intervin în situațiile în care vedem ceea ce dorim să vedem și auzim ceea ce dorim să auzim, evitând să recunoaștem realitatea.
- **Stereotipiile** reprezintă situațiile în care tratăm diferite persoane aparținând unui grup ca și când ar fi una singură (ex: Dacă am cunoscut un mecanic auto, considerăm că toți sunt la fel).
- **Lipsa de cunoaștere** în legătură cu un anumit subiect (cunoștințe puține sau deloc) constituie o barieră, des întâlnită în comunicare.
- **Lipsa de înțeles** a interlocutorului față de subiectul aflat în discuție, este una dintre cele mai mari bariere în calea comunicării. În astfel de situații, se acționează cu abilitate pentru a capta atenția celuilalt și pentru a dirija discuția astfel încât aceasta să corespundă și intereselor interlocutorului.
- **Dificultățile de exprimare** apar atunci când unul dintre interlocutori, din diverse motive, are probleme în a-și găsi cuvintele potrivite, pentru a-și exprima ideile.
- **Personalitățile** celor aflați în procesul de comunicare. Suntem personalități diferite, cu temperamente diferite și e important să înțelegem și să cunoaștem aceste diferențe, pentru a putea comunica, în limbajul înțeles de interlocutor.

Dacă ar fi să schematizăm procesul de comunicare acesta ar putea arăta astfel:

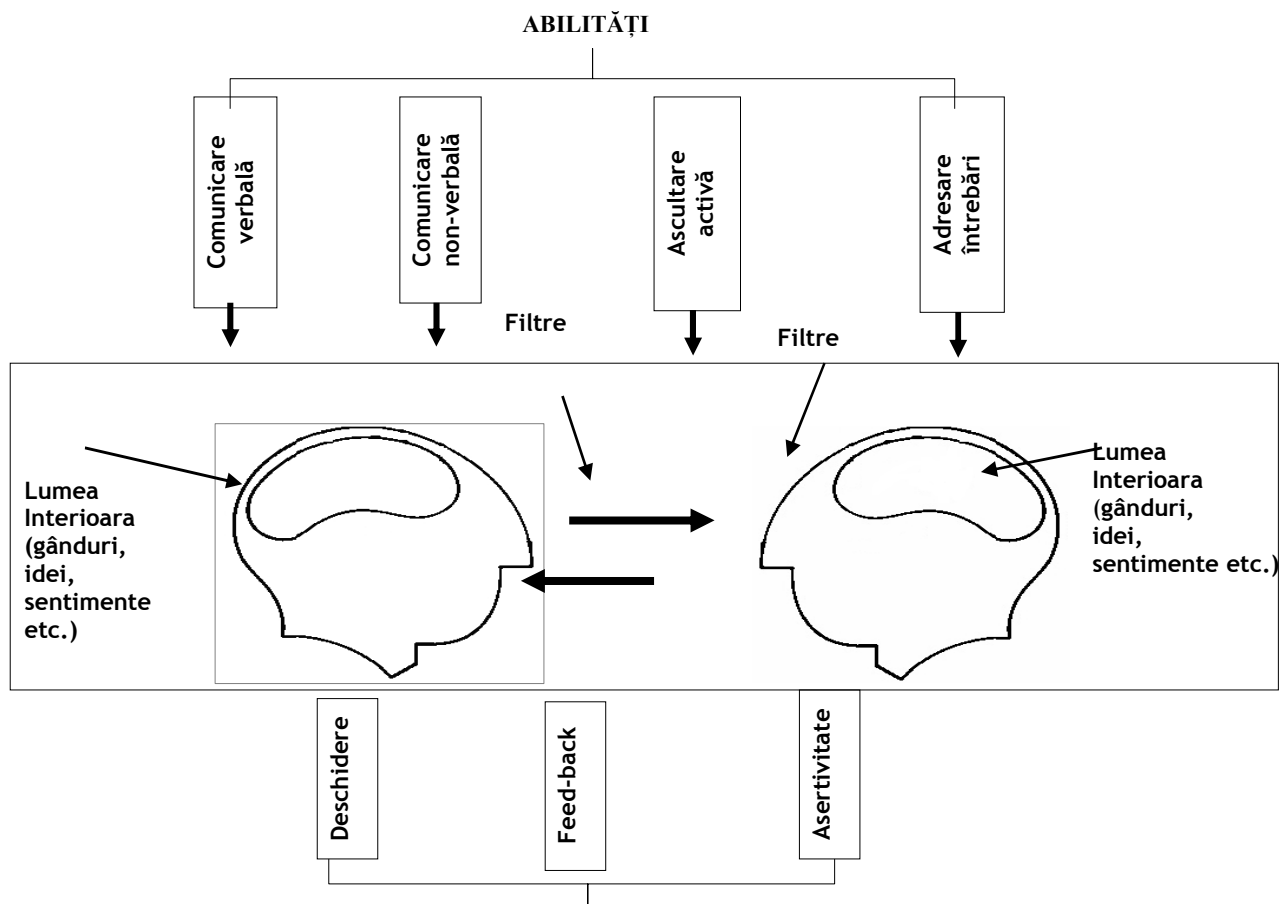



Figura M3.U1.1 – Metaabilități

Ce vedem în schema de mai sus? Ce implică un proces de comunicare?

Un proces de comunicare implică:

- ✓ un emițător, adică partea care emite un mesaj sau inițiază o comunicare,
- ✓ un receptor, adică partea care recepționează mesajul sau comunicarea. (*Se observă în schemă că într-un proces de comunicare, fiecare dintre noi jucăm, pe rând, rolul de emițător, respectiv de receptor.*)
- ✓ Filtre, prin care fiecare mesaj este filtrat sau interpretat. Aceste filtre pot fi : prejudecăți, convingeri, experiențe, poziția socială sau în organizație, sisteme de referințe, etc.
- ✓ abilități și metaabilități care influențează procesul de comunicare. Aceste abilități le vom analiza și dezvolta în cadrul acestei unități de învățare.

 <p><b>To Do:</b></p>	<p>Imaginați-vă o situație de comunicare în care ați putea fi implicați!</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificați filtre care ar putea influența comunicarea.</li> <li>- Cum au fost influențele, pozitive sau negative?</li> <li>- Refaceți procesul (dialogul) de comunicare pentru a obține efectul contrar.</li> </ul>
--	---

## Forme ale comunicării

1. Comunicarea verbală

2. Comunicare nonverbală:

- mesaje corporale,
- comunicare spațială,
- tonul,
- intonația, accentul etc.

Este important de reținut că într-un proces de comunicare, de multe ori, comunicarea nonverbală este mult mai puternică, mai bine recepționată decât comunicarea verbală. Atunci când comunicarea verbală nu este în armonie cu comunicarea nonverbală, interlocutorul va percepe comunicarea nonverbală. Comunicarea nonverbală este un limbaj universal înțeles, în orice limbă. Atunci când te încrunți la cineva este înțeles mesajul în orice limbă, chiar dacă să zicem vorbește un francez cu un chinez.



### M3.U1.5. Rezumat

- Comunicarea înseamnă un schimb de mesaje, informații sau interpretări, ale unor gesturi sau acțiuni, între una sau mai multe entități.
- Factori care influențează comunicarea: contextul sau situația, înțelesul cuvintelor, poziția ierarhică a emițătorului.
- Un proces de comunicare implică: un emițător, un receptor, filtre, abilități și metaabilități.



### M3.U1.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Comunicarea este:	a.	un schimb de mesaje	
		b.	o întâmplare	
		c.	o înțelegere între părți	
		d.	o înțelegere între consumatori	
2.	Scopul principal al procesului de comunicare este:	a.	Să-i determinăm pe ceilalți să ne asculte	
		b.	Să ne impunem punctul de vedere	
		c.	Să transmitem mesajul nostru, astfel încât să putem fi înțeleși	
		d.	Să demonstrăm că avem dreptate	



### **M3.U1.7. Temă de control**

Identificați o situație de comunicare, în care ați simțit bariere.  
Descrieți ce ați simțit și cum ați rezolvat situația.



*Rezolvări test autoevaluare M3.U1.*

- 1a– 2c



---

## Unitatea de învățare M3.U2. Forme de comunicare în organizațiile turistice

---



### Cuprins

M3.U2.1. Introducere.....	139
M3.U2.2. Obiectivele unității de învățare.....	139
M3.U2.3. Principalele tehnici și forme de comunicare.....	140
M3.U2.4. Folosirea feedback-ului în comunicare.....	143
M3.U2.5. Modalități de îmbunătățire a comunicării.....	145
M3.U2.6. Rezumat.....	145
M3.U2.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....	146
M3.U2.8. Temă de control.....	146



### M3.U2.1. Introducere

În contextul activităților turistice se impune să cunoaștem câteva tehnici de comunicare în contextul activităților de turism.

Tehnicile de comunicare sunt metode de ”a transmite și celorlalți” informații, stări sau emoții, dar și metode de a-l înțelege pe cel de lângă tine, pentru a putea ajunge la un acord în comunicare.

În cele ce urmează, vom trece în revistă câteva tehnici de comunicare, care și-au dovedit eficiența în timp.



### M3.U2.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt:

- să studiem principalele tehnici de comunicare și cum să le utilizăm pentru a obține eficiență maximă în comunicare;
- să învățăm care este modul de comunicare potrivit unor situații și contexte;
- să înțelegem care sunt formele de comunicare neagresive, necesare pentru a obține schimbarea unor comportamente.

La finalul unității de învățare, cursanții vor fi capabili:

- să identifice principalele tehnici de comunicare, pe care le pot utiliza pentru a comunica eficient;
- să folosească cele mai potrivite moduri de comunicare în diverse situații și contexte;
- să utilizeze cele mai adecvate forme de comunicare neagresive.



**Durata medie de parcurgere a celei de-a doua unități de învățare este de 2 ore. Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

### **M3.U2.3. Principalele tehnici și forme de comunicare**

#### **Forme de comunicare în organizații:**

- după scopurile servite de comunicare în mediul organizatoric întâlnim:
  - comunicare operațională internă,
  - comunicare operațională externă,
  - comunicare interpersonală
  
- după ierarhie și circulația mesajului:
  - comunicare ascendentă,
  - comunicare descendentă,
  - comunicare orizontală/oblică
  
- după mijlocul de transmitere a mesajelor:
  - comunicare orală,
  - comunicare în scris,
  - comunicare non-verbală
  
- după modul în care circulă informația:
  - comunicare interdepartamentală
    - pe verticală
    - pe orizontală
  - comunicare intradepartamentală

#### **Comunicarea interpersonală se clasifică în:**

- comunicarea formală (oficială)
- comunicarea informală (neoficială)
- comunicarea interpersonală

#### **Tehnici și metode de comunicare specifice**

<b>Comunicarea agresivă</b>	<b>Comunicarea asertivă</b>	<b>Comunicarea pasivă</b>
Își apără drepturile și punctele de vedere, fără a fi interesat de drepturile și	Își apără drepturile și punctele de vedere, ținând însă cont și de drepturile și	Nu-și comunică deloc punctele de vedere

punctele de vedere ale interlocutorului	punctele de vedere ale interlocutorilor	
Este interesat doar de apărarea propriilor interese	Își apără interesele, însă într-o manieră în care respectă și interesele celorlalți	Este interesat în primul rând de ceilalți
Își exprimă agresiv sentimentele	Își exprimă sentimentele deschis, într-un mod neagresiv	Nu-și exprimă deloc sentimentele

### Care dintre cele 3 tipuri de comunicare considerați că este mai eficientă?

O comunicare agresivă naște resentimente și tensiuni, iar o comunicare pasivă nu rezolvă și nu aplanează conflictele, în mod autentic.

Asertivitatea nu presupune nici renunțare, nici lipsă de combativitate. Răspunsul asertiv nu este întotdeauna ușor. El reclamă, adesea, o alegere conștientă, un mare grad de flexibilitate și abilitate, curaj și încredere în procesul comunicării.

Comunicarea asertivă este o abilitate și, ca orice abilitate, ea se poate dezvolta.

### Comunicarea asertivă este abilitatea:

- de a ne exprima emoțiile și gândurile într-un mod prin care să obținem ceea ce dorim, fără să îl împiedicăm pe interlocutor să obțină și el ceea ce dorește;
- de a comunica direct, deschis, onest, astfel încât să avem încredere în noi și să câștigăm respectul colegilor și clienților;
- de a exprima o reacție negativă;
- de a solicita sau de a refuza cereri;
- de a spune NU, fără să te simți vinovat sau jenat;
- de a exprima reacții pozitive, de a face complimente și de a le accepta;
- de a respecta drepturile celorlalte persoane

### Construirea unei comunicări asertive

#### 1. Acțiunea, comportamentul la care fac referire

#### 2. Ce simt față de acel comportament, acea acțiune

#### 3. Ce aș vrea (aș prefera) în legătură cu acel comportament, acțiune

#### 1. Acțiunea, comportamentul la care fac referire

Este important, în comunicare, să facem o distincție între persoană și comportamentul persoanei. Referirea la persoane naște tensiuni și determină luarea unor poziții de apărare de sine a persoanei vizate, fără a mai auzi restul spuselor, și astfel se denaturează sau chiar se blochează procesul comunicării.



*Pentru o comunicare asertivă este, deci, important să facem referire la comportamente și nu la persoane.*





### Exemplu

*Când îți lași lucrurile împrăștiate pe masa mea.....*  
e o referire personală, ostilă

*Când sunt lăsate lucruri împrăștiate pe masa mea.....* e o referire impersonală  
O formă de referire personală, chiar indirectă, tot o referire personală rămâne și este de forma:

*Când sunt nevoit să îmi fac ordine după altcineva ...* acel *altcineva* este, evident, interlocutorul nostru.

Și acest tip de referire dă naștere la reacții de apărare și dă naștere la tensiuni.

## 2. Ce simt față de acel comportament, acea acțiune

Și în acest caz, este nevoie să nu fac referire directă la persoană (în acest caz la persoana mea)



Exemple de formulări pe care trebuie să le evităm:

- *M-ai făcut să greșesc*
- *M-a indispus*
- *Mă înfurie*

Într-o comunicare asertivă, este important să nu avem nici un reproș deschis sau implicit pentru că aceasta naște reacții ostile de apărare.

Cei care sunt acuzați de felul în care ne simțim trec, de obicei, în defensivă și resping acuzațiile cu formule de genul:

*Dacă te înfurii, te privește!*

*Nu este vina mea că te supără orice fleac.*

Evident că la acest pas, spunem ceea ce simțim, însă să fim atenți, să nu-i învinuim pe ceilalți.

## 3. Ce aș vrea (aș prefera) în legătură cu acel comportament, acțiune

Acțiunea preferată se formulează în termeni neutri, impersonali și trebuie să fie o exprimare clară din partea noastră, asupra lucrurilor și a modului în care ne-ar plăcea ca acestea să se întâmple.

Referire personală nerecomandată:

*Mi-ar plăcea/aș vrea să mă ajuți la întocmirea ofertei.*



Este nerecomandată deoarece atuncicând le spunem oamenilor ce ar trebui să facă, de obicei, se împotrivesc. Dacă nu se simt liberi să aleagă, se opun sugestiei noastre, tocmai pentru că independența este atât de importantă pentru noi toți.


Referința impersonală recomandată:


*Mi-ar prinde bine o mână de ajutor la întocmirea ofertei.*

Astfel lăsam mai multe posibilități interlocutorului. Dacă suntem foarte expliciți în legătură cu ceea ce am vrea să facem, celălalt va vedea cine ne poate ajuta și cum anume, chiar dacă nu poate el însuși.

Dacă simțim că este cazul putem adăuga aici câteva explicații suplimentare.

	<p><b>Exemplu Situația 1</b>          Când cineva țipă la tine:  <i>Când cineva ridică tonul la mine , mă simt umilit. Aș vrea să mă simt bine când discut o problemă cu tine, pentru a putea să o rezolvăm eficient.</i></p>
	<p>Identificați comunicarea asertivă în această situație și completați spațiile libere</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acțiunea, comportamentul la care fac referire              .....</li> <li>2. Ce simt față de acel comportament, acea acțiune              .....</li> <li>3. Ce aș vrea (aș prefera) în legătură cu acel comportament, acțiune              .....</li> </ol>

	<p><b>Exemplu Situația 2</b>          Când vi se aduce la cunoștință ceva post-factum, în loc să fi fost avertizat în prealabil.  <i>Când nu mi se comunică din timp modificări în planurile și acțiunile noastre comune, simt că eu nu contez și aș vrea să aflu despre schimbări, înainte ca ele să fie hotărâte.</i></p>
---	---


	<p>Construiți 3 exemple de situații în care să fie prezentă comunicarea asertivă.</p>
---	---

### M3.U2.4.Folosirea feedback-ului în comunicare

Atunci când vrem să schimbăm un comportament, folosim, în comunicare, **critica** .

După unele teorii, există critică și critică constructivă.

„ Din punctul meu de vedere, dacă înțelegi cu adevărat ce este și ce efecte are critica, îți dai seama că nu putem vorbi de critică constructivă. Critica întotdeauna este distructivă.”

	<p><b>Exemple</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Gândiți-vă la cea mai îndepărtată, în timp, critică pe care ați făcut-o cuiva . Când a fost ? Acum o zi? Acum o lună? Acum un an?</li> <li>2. Acum gândiți-vă la cea mai îndepărtată, în timp, critică pe care ați primit-o. Aș</li> </ol>
---	---

putea pune pariu că vă aduceți aminte de critici pe care le-ați primit și în copilărie.  
De ce se întâmplă așa? Pentru că, criticile lasă urme adânci în sufletele noastre.  
De aceea, consider că o critică nu poate fi decât distructivă.

Dar ce să facem, cum să comunicăm faptul că o acțiune sau un rezultat nu este cel la care ne-am așteptat? Folosim feedback-ul. Ce este feedback-ul?

### Ca să înțelegem mai bine îl vom compara cu critica

CRITICĂ		FEEDBACK
Este personală		Describe comportamentul
Califică persoana		Este obiectiv
Este acuzatoare		Îndeamnă la schimbări
Se bazează pe zvonuri		Se bazează pe fapte
Generalizează		Este concret
Este focalizată asupra problemei		Este focalizat pe soluții

Exemplu de critică:

„Tu niciodată nu-ți termini sarcinile la timp. Ești un delăsător și un leneș.  
Când ai de gând să te schimbi?”

Elementele care ne indică faptul că avem de-a face cu o critică:

- ✓ Tu niciodată – *generalizează*.

Această afirmație acuzatoare de cele mai multe ori va stârni reacții de genul:

*Cum adică niciodată? Și va tensiona discutia*

- ✓ Ești un delăsător și un leneș. – *califică persoana și nu se referă la comportamente*.

Cum am putea să comunicăm astfel încât să transmitem ce ne nemulțumește și cum să încercăm să evităm pe viitor astfel de acțiuni sau comportamente din partea celuilalt.

Pentru asta, să vedem cum arată structura unui feedback corespunzător:

4. Ce se întâmplă, dacă nu se întâmplă ceea ce am stabilit.

3. Ce e de făcut pe viitor

2. Ce trebuie schimbat

## 1.Ce este bun

În exemplul de mai sus, structura unui feedback corespunzător arată astfel:

- ✓ Ești o persoană de bază a echipei. Sarcina „X” nu ai terminat-o la timp și aș vrea ca pe viitor să nu se mai întâmple o astfel de situație, pentru a nu-ți afecta imaginea bună pe care o ai în rândul echipei.

Care dintre cele două moduri de abordare a situației, critica sau feedback-ul, va genera comportamentele pe care ni le dorim, de la persoana care nu și-a făcut sarcina la timp?

Din păcate, de foarte multe ori, se pierde din vedere esența, scopul principal al unui feedback (astfel încât, în viitor, un anumit comportament și o anumită acțiune să nu se mai repete).

Adesea, ne concentrăm pe problemă, pe lucruri care nu mai pot fi schimbate, în detrimentul concentrării pe lucruri care pot fi schimbate, pe soluții.

În esență, atunci când vorbim de feedback sau de critică, ne referim la un comportament sau la o acțiune care și-a produs o parte din efecte sau chiar toate efectele, fără ca noi să mai putem remedia situația.



### Exemplu

Atunci când un copil sparge din neatenție ceva, în loc să ne concentrăm pe soluțiile pe care le putem adopta, pentru ca pe viitor să evităm astfel de situații, ne concentrăm pe problemă (s-a spart ceva) și începem să-l criticăm.

Asta, nu-l va ajuta nici pe el, nici pe noi și nici nu va remedia situația!



Analizați comunicările de mai jos și identificați elementele care indică faptul că sunt critici.

*Te-am rugat să pregătești un raport dar, ca întotdeauna, când te rog să faci ceva tu nu faci. Ești o persoană pe care omul nu se poate baza.*

Reconstruiți comunicarea folosind feedback-ul.

### M3.U2.5. Modalități de îmbunătățire a comunicării:

- Tăceți!
- Ascultați!
- Admiteți că ascultatul este un lucru pe care îl faceți pentru propriul succes!
- Căutați să ascultați cât mai eficient!
- Exprimați-vă propriile opinii și emoții fără să atacați interlocutorul!
- Fiți mai puțin egocentrist!
- Nu comandați și nu ordonați: adresați rugăminți!



### M3.U2.6. Rezumat

- Principalele tehnici de comunicare sunt: comunicarea asertivă, comunicarea pasivă și comunicarea agresivă.

- Cea mai eficientă formă de comunicare este comunicarea asertivă.
- Atunci când vrem să comunicăm, faptul că o acțiune sau un rezultat nu este cel la care ne-am așteptat, folosim feedback-ul.



### M3.U2.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Cea mai indicată tehnică de comunicare este:	a.	comunicarea agresivă	
		b.	comunicarea pasivă	
		c.	comunicarea întâmplătoare	
		d.	comunicarea asertivă	
2.	Feedback-ul	a.	Califică persoana	
		b.	Describe comportamentul	
		c.	Este focalizat asupra problemei	
		d.	Este focalizat pe soluții	



### M3.U2.8. Temă de control

Enumerați metode de îmbunătățire a comunicării.



*Rezolvări test autoevaluare M3.U2.*

- 1d – 2d



---

## Unitatea de învățare M3.U3. Comunicare scrisă și tehnici de comunicare specifice activității turistice

---



### Cuprins

M3.U3.1. Introducere .....	147
M3.U3.2. Obiectivele unității de învățare.....	147
M3.U3.3. Construirea raporturilor interpersonale.....	147
M3.U3.4. Transmiterea informațiilor.....	149
M3.U3.5. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....	152
M3.U3.6. Temă de control.....	153



### M3.U3.1. Introducere

Pentru a avea o bună comunicare, este importantă forma și modalitatea în care transmitem informațiile, astfel încât interlocutorul nostru să înțeleagă, cât mai exact, ceea ce vrem noi să transmitem. Și, pentru că suntem atât de diferiți, avem și ”limbaje” de comunicare diferite. De aceea, este important, pentru ca o comunicare să fie eficientă să-i vorbim celuilalt pe limba lui.



### M3.U3.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt:

- să identificăm cea mai eficientă formă de primire și receptare a informațiilor;
- să înțelegem limbajul de vorbire a interlocutorilor noștri;

La finalul unității de învățare, cursanții vor fi capabili să:

- să utilizeze cele mai eficiente forme de transmitere a informațiilor ;
- să aplice ascultarea activă ;



**Durata medie de parcurgere a celei de-a treia unități de învățare este de 2 ore. Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

### M3.U3.3. Construirea raporturilor interpersonale

#### Ascultarea activă

Ascultarea activă este o tehnică de comunicare al cărei obiectiv este receptarea cât mai exactă a mesajelor și informațiilor transmise de interlocutor, comunicând totodată acestuia că s-a înțeles exact ce a vrut să transmită, că îi respectăm opiniile și că îi înțelegem sentimentele vizavi

de subiectul aflat în discuție.

<b>Ascultătorul pasiv</b>	<b>Ascultătorul activ</b>
<b>Ascultă cuvintele și nu mesajul sau ideile</b>	<b>Ascultă mesajul, ideile , conținutul și nu neapărat cuvintele</b>
<b>Își pierde repede și ușor atenția</b>	<b>Este atent și încearcă să descifreze mesajul real</b>
<b>Se gândește la ce va spune</b>	<b>Este atent și vrea să înțeleagă bine și complet mesajul.</b>
<b>Face și altceva în timp ce ascultă</b>	<b>Este dedicat discuției și nu permite altor factori să îi distragă atenția</b>
<b>Trage concluzii în timp ce ascultă, fără a le mai verifica împreună cu interlocutorul</b>	<b>Nu trage concluzii pripite</b>
<b>Este nerăbdător</b>	<b>Are răbdare</b>
<b>Comunicarea verbală și nonverbală nu sunt în armonie, comunicarea nonverbală comunicând alte mesaje decât cele verbale</b>	<b>Comunicarea verbală și nonverbală sunt în armonie și îi transmit celuiilalt că îl ascuți și că îți pasă.</b>
<b>Nu arată interes real față de interlocutor</b>	<b>Arată interes față de interlocutor și față de sentimentele acestuia</b>

Elementele ascultării active ca tehnică de comunicare:

### **1. Încetați să vorbiți**

Este evident că atunci când vorbesc nu ascult. Regula de ținut minte este să folosesc înzestrările de la natură, în proporția în care mi-au fost date, adică, am o gură și două urechi, deci, să ascult de două ori mai mult decât vorbesc.

### **2. Privirea și limbajul nonverbal**

Pentru ca interlocutorul să se simtă ascultat, este nevoie să avem un contact vizual cu acesta. De asemenea, privindu-l pe cel ce vorbește, se poate ‘citi’ limbajul nonverbal al acestuia. Nu îl ajutăm cu nimic, dacă îl privim cu o expresie plictisită, împietrită. Trebuie adoptată o poziție binevoitoare, deschisă. Nu este de ajutor un contact vizual prelungit, insistent.

Limbajul nostru nonverbal trebuie să-i transmită că suntem atenți la discuție, că suntem prezenți și focalizați pe o comunicare cât mai eficientă. Este bine să fim atenți la pozițiile corpului, care, de obicei, indică o reacție critică sau negativă (capul aplecat, încruntare, brațe încrucișate). Interlocutorul va reacționa instinctiv, în concordanță cu mesajul non-verbal transmis.

Putem arăta că ascultăm activ și prin folosirea unor mici mormăituri de aprobare, care au rolul de a transmite vorbitorului că este ascultat cu atenție:

*‘Hmmm ... ‘, ‘A, da!’ , ‘Înțeleg’ , Uau, ”Super” Excelent” ”Serios?”*

### 3. Parafrazarea

Exprimați, din când în când, cu propriile cuvinte ceea ce a spus cealaltă persoană, (îi înapoiți emițătorului mesajul pentru a afla dacă l-ați înțeles corect). De exemplu:

“Vrei să spui că...?”

“Înțeleg punctul tău de vedere. Crezi că...?”

„Deci, ceea ce spui este faptul că ... „

„Asta înseamnă că ... ?”

Această reformulare te ajută să asculți realmente ceea ce spune cealaltă persoană și îi transmite un semnal puternic că îl asculți.

În acest stadiu al discuției, prin reformularea conținutului, nu trebuie să arătați decât că *ați înțeles* mesajul celeilalte persoane și *nu* să vă exprimați propria opinie.

### 4. Empatia

Empatia înseamnă capacitatea de a te pune ”în papucii” celeilalte persoane și de a vedea situația din punctul ei de vedere. Empatia poate fi exprimată în fraze precum:

“Înțeleg că ești mulțumit de...”

“Și eu m-aș fi supărat, dacă aș fi fost în această situație ....”

“Îmi imaginez cât de greu ți-a fost...”

Empatia poate destinde atmosfera și îmbunătăți comunicarea.

### 5. Folosirea întrebărilor

Un element, al ascultării active, este să folosești cu dibăcie întrebările. Întrebările te pot ajuta să clarifici anumite aspecte, transmit faptul că asculți, pot ajuta cealaltă persoană să se exprime mai bine și mai complet. Întrebările de genul „*de ce*” nu fac parte din ascultarea activă. În schimb, puteți întreba:

“Spuneai că... Poți să-mi dai mai multe detalii despre aceasta?”

“Ajută-mă să înțeleg... asta a însemnat că ..... ?”

“Cum ai reacționat în acea situație?”

### 6. Luarea de notițe

Luarea de notițe indică faptul că luăm în serios ceea ce se discută. În plus lucrurile notate ne pot ajuta, furnizându-ne informațiile necesare la un moment dat.

#### M3.U3.4. Transmiterea informațiilor

Fiecare, dintre noi, avem un limbaj în care interpretăm mesajele și comunicarea. Aceste limbaje sunt : limbajul auditiv, limbajul vizual, limbajul tactil.



**Exemple** Mai jos sunt descrise 3 case, pe care un agent imobiliar ți le prezintă. Pe care din cele 3 case le-ai alege?

Casa 1.

Casa arată foarte bine și are o strălucire aparte. Dacă te uiți cu atenție la ea și la



împrejurimi, vei vedea că s-a dat o mare atenție păstrării culorilor și aspectului de îngrijire, gardul, copacii, gazonul inclusiv gardul viu îți încântă privirea cu nuanțe strălucitoare și contraste oriunde te-ai uita, indiferent de anotimp. Totul parcă radiază de curățenie și frumusețe. Vei recunoaște că aceasta este cu adevărat o casă pe care nu te mai sature să o privești.

Casa 2.

Te atrage într-o manieră subtilă și tăcută. Se pare însă că emană o notă de confort și trai lejer. Este plasată într-o zonă liniștită, ferită de larma orașului. Foarte curând, vei descoperi că vorbești despre această casă într-o manieră specială. Interiorul a fost lăudat ca fiind unic. Ai putea spune cu ușurință că a fost întreținut, precum un motor bine uns, toate detaliile vorbind de la sine. Are toate trăsăturile de care întreabă oamenii când vine vorba de acest tip de casă și, se spune că foarte puțini pot egala reputația pe care și-a câștigat-o constructorul pentru calitate.

Casa 3.

Este bine construită de o firmă cu reputație de nezdruccinat. Căldura locului e accentuată de nenumărate detalii, pe care le-a adăugat sensibilitatea foștilor proprietari. Deși, e încăpătoare, te simți imediat cuprins de relaxare în spațiul pentru locuit. Are o grădină de care poți profita pentru a simți atingerea pământului pe mâini, dar și destul loc pentru a te plimba și a te bucura de plăcerea traiului la țară. Casa este solid construită, putând înfrunța capriciile vremii, de la vânturi puternice la temperaturi ridicate de vară și temperaturi aprige de iarnă, fără ca acestea să aibă vreo influență asupra confortului său. Această casă te va învălui rapid și vei simți imediat că ți se potrivește ca o mânășă călduroasă și plăcută.

[Sursa: *Asul din mânecă*, Duane Lakine]

Ideea este că cele 3 case sunt identice, numai că sunt descrise în 3 moduri diferite, în cele 3 limbaje: vizual, auditiv, tactil. Sunt convins că nu ai citit descrierea celor 3 case cu aceeași plăcere ca și în cazul casei pe care tu ai ales-o.



*Este important, în comunicare, să comunicăm cu interlocutorul într-un limbaj pe care acesta îl percepe și, respectiv, îl înțelege mai bine.*

**Limbajul vizual** - Pentru cei care folosesc predominant acest limbaj, comunicarea în imagini este importantă. Memoria lor vizuală este foarte bună, iar experiențele sau emoțiile pe care le au, le asociază cu imagini. De aceea, când comunicăm cu ei, mesajul este foarte ușor înțeles, dacă își pot reprezenta mental conținutul în imagini.

✓ „Casa arată foarte bine și are o strălucire aparte.”

- ✓ „Dacă *te uiți* cu atenție la ea și la împrejurimi , vei vedea că s-a dat o mare atenție păstrării *culorilor și aspectului de îngrijire*, gardul, copacii, gazonul, inclusiv gardul viu, *îți încântă privirea cu nuanțe strălucitoareși contraste, oriunde te-ai uita*, indiferent de anotimp.”
- ✓ „Totul parcă *radiază* de curățenie și frumusețe.”
- ✓ „Vei recunoaște că aceasta este cu adevărat o casă, pe care nu te mai saturi să o *privești*.”

Alte expresii care indică faptul că cineva comunică într-un limbaj vizual:

- ✓ „Să vedem ce putem face....”
- ✓ „Cât de mare este....”
- ✓ „Cred că mi-am făcut o imagine despre cum stau lucrurile,”
- ✓ „Îmi imaginez cât de ușor trebuie să fie.”

**Vizualii** vor prefera comunicarea în scris, pentru că le este mai ușor să ”vadă” mental sarcinile pe care le primesc. Deși au imaginație bogată, le este destul de greu, adeseori, să își exprime ideile în cuvinte. De obicei, tind să vorbească mai repede decât ceilalți, întrucât imaginile din mintea lor se derulează cu o viteză mai mare decât viteza vorbirii și astfel încearcă să nu piardă imaginea pe care o au în minte. Preferă interacțiunile față în față, în schimbul întrevederilor telefonice, pentru că vor să vadă persoana cu care vorbesc. De asemenea, un membru vizual al echipei sau un client, vă va cere, întotdeauna, să vadă o schiță a proiectului, să i se arate cum se face o sarcină, să i se deseneze o idee, să vadă un pliant, o broșură, un demo, etc.

**Limbajul auditiv** este bazat pe simțul auzului; acest tip de limbaj este caracteristic celor care gândesc și trăiesc experiențele în funcție de sunete. Acest limbaj, de percepție a informațiilor, este ușor de identificat la interlocutorii noștri, prin faptul că ei vor răspunde la stimulii auditivi și cuvintele care descriu acești stimuli.

Un auditiv va folosi frecvent și va reacționa la expresii precum:

- ✓ „Te atrage într-o manieră subtilă și *tăcută*.”
- ✓ „Este plasată într-o *zonă liniștită*, ferită de *larma orașului*.”
- ✓ „Foarte curând, vei descoperi că *vorbești* despre această casă într-o manieră specială.”
- ✓ „Interiorul *a fost lăudat* ca fiind unic”.
- ✓ „.....precum un *motor bine uns*, toate detaliile *vorbind* de la sine.”
- ✓ „Are toate trăsăturile *de care întreabă* oamenii, când *vine vorba* de acest tip de casă și *se spune că ...*”

Alte expresii care semnaleză prezența unui limbaj auditiv:

*Cât de clar!Sună bine ce ziciSuntem pe aceeași lungime de undă*

Cei care folosesc acest limbaj răspund mai ușor la anumite tonalități, își pot aminti cu ușurință sarcinile primite (memorie auditivă bună), preferă comunicarea orală, decât cea în scris, se

simt ascultați, când există un feedback auditiv. Auditivii sunt ușor distrași de zgomote, chiar dacă aceste sunete sunt abia perceptibile pentru ceilalți din jurul său.

**Limbajul tactil** - Acest tip de limbaj nu este foarte vizibil, deoarece el se bazează pe simțul tactil. O persoană care folosește acest limbaj va reacționa la stimuli de percepție.

- ✓ „Este bine construită de o firmă cu reputație de nezdruccinat.”
- ✓ „Căldura locului e accentuată de nenumărate detalii, pe care le-a adăugat sensibilitatea foștilor proprietari.”
- ✓ „Deși e încăpătoare, te simți imediat cuprins de relaxare în spațiul pentru locuit.”
- ✓ „Are o grădină de care poți profita pentru a simți atingerea pământului pe mâini, dar și destul loc pentru a te plimba și a te bucura de plăcerea traiului la țară.”
- ✓ „Casa este solid construită, putând înfrunta capriciile vremii, de la vânturi puternice la temperaturi ridicate de vară și temperaturi aprige de iarnă, fără ca acestea să aibă vreo influență asupra confortului său.”
- ✓ „Această casă te va învălui rapid și vei simți imediat că ți se potrivește ca o mânășă călduroasă și plăcută.”

Tactilii se mai pot identifica prin expresii de tipul:

*Am un sentiment neplăcut, Mă face să mă simt bine, Un program lejer, Critica ta e prea aspră*

**Tactilii** au tendința de a vorbi mai încet și mai rar decât ceilalți pentru că au nevoie să își dea seama ce simt despre subiectul de discuție. Ei trebuie să facă, ca să rețină. Din dorința de a putea simți persoana cu care discută au tendința de a intra în spațiul personal al interlocutorului putându-i crea acestuia o stare de disconfort.



1. Identificați care este limbajul dvs senzorial.

2. Încercați să analizați fiecare membru al echipei dvs și vedeți care este limbajul lor senzorial de comunicare.



### M3.U3.5. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Ascultătorul activ	a.	Ascultă cuvintele și nu mesajul sau ideile	
		b.	Își pierde atenția repede și ușor	
		c.	Se gândește la ce va spune	
		d.	Ascultă mesajul, ideile, conținutul și nu neapărat cuvintele	
2.	Limbajul tactil se bazează pe	a.	Ceea ce vede o persoană	
		b.	Ceea ce aude o persoană	
		c.	Pe ceea ce spune o persoană	
		d.	Simțul tactil	



### **M3.U3.6. Temă de control**

Enumerați elementele ascultării active și exemplificați cu situații reale.



*Rezolvări test autoevaluare M3.U3.*

- 1d – 2d



---

## Unitatea de învățare M3.U4. Comunicarea cu oaspeții

---



### Cuprins

M3.U4.1. Introducere .....	154
M3.U4.2. Obiectivele unității de învățare.....	154
M3.U4.3. Prima impresie.....	155
M3.U4.4. Comunicarea orală, vorbirea și ascultarea.....	155
M3.U4.5. Rezumat.....	157
M3.U4.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....	158
M3.U4.7. Temă de control.....	158



### M3.U4.1. Introducere

În contextul economic actual, comunicarea eficientă cu oaspeții reprezintă un factor important, chiar crucial, pentru succesul unei firme sau a unei activități de organizare a unui eveniment. Alături de celelalte noțiuni de comunicare pe care le-am analizat anterior, în această unitate de învățare vom studia câteva noțiuni de comunicare, specifice pentru relațiile cu clienții. De exemplu, prima impresie, limbajul nonverbal, sunt extraordinar de importante în relația cu oaspeții, deoarece pur și simplu nu ești decât o singură dată în situația de a realiza „o primă impresie”. Dacă aceasta nu este tocmai bună, oaspetele s-ar putea să nu-ți mai ofere șansa de a schimba ceva la această „primă impresie”.



### M3.U4.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt:

- să înțelegem importanța comunicării cu oaspeții și a factorilor specifici care o influențează;
- să vedem și să descifrăm indiciile comunicării nonverbale;
- să învățăm abordarea telefonică în relația cu oaspeții.



**Durata medie de parcurgere a celei de-a patra unități de învățare este de 2 ore. Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

### **M3.U4.3. Prima impresie**

Alături de toate celelalte elemente ale comunicării, despre care am vorbit până acum, în relația cu oaspeții se mai adaugă câteva lucruri de care este indicat să ținem cont.

#### **Rolul primei impresii**

Prima impresie are o importanță covârșitoare în formarea imaginii, despre un anumit loc sau o anumită persoană. Ea se conturează încă din primele secunde.

Dacă ești insuficient de îngrijit, oaspetele își face, încă de la început, o idee clară despre importanța acordată curățeniei și igienei, aspectului în general, în firma respectivă.

*Sunt câteva elemente de care să ținem seama, în ceea privește **aspectul personal**, cum ar fi:*

Machiajul să fie discret, să se folosească un parfum discret, manșetele și gulerele să fie curate, fără bijuterii în exces, taior/haină bine croit(ă) și călcat(ă), cămașa/bluza bine călcată, nasturi bine cusuți, pantaloni bine croiți și călcați, încălțăminte curățată și lustruită, în stare bună.

**Atitudinea**, este indicat să fie

- Deschisă
- Elegantă, demnă
- Prietenoasă, ospitalieră
- Îndatoritoare, care exprimă solitudine, dorința de a fi de folos

*Atenție! Atitudinea este influențată de aspectul general și este importantă pentru impresia pe care și-o face clientul despre tine.*

**Acțiuni de evitat** în prezența clientului, întrucât fac parte din comunicarea nonverbală și transmit mesaje și informații nedorite: *scărpinatul, roaderea unghiilor, bătaia unui ritm cu degetele, cheia, pixul, etc. în masă. Căscatul, privitul des al ceasului, joaca cu bijuteriile, trosnirea degetelor și legănatul de pe un picior pe altul sunt alte mișcări care trebuiesc evitate.*

#### **Salutul**

Să fie cald, cordial, cu o atitudine deschisă, cu privirea orientată spre client, să exprime bucuria de a te întâlni cu oaspetele. Când este posibil, salutul poate conține numele turistului și, în funcție de situație, de alte formule de politețe.

### **M3.U4.4. Comunicarea orală, vorbirea și ascultarea**

#### **Trăsăturile comunicării verbale eficiente:**

##### **Claritate**

Presupune capacitatea de a exprima clar ideile. Exprimarea trebuie să fie simplă, iar comunicarea să fie astfel organizată încât să poată fi ușor de urmărit. Nu trebuie să încerci să impresionezi interlocutorul folosind cuvinte lungi și complicate.

##### **Acuratețe**

Expresiile și cuvintele folosite exprimă exact ceea ce se dorește să se spună.

##### **Empatie**

Încearcă întotdeauna să fii amabil și prietenos. Oricât de supărat ai fi, încearcă să îți stăpânești emoțiile și să rămâi cel puțin calm. Niciodată, nimeni, nu a câștigat într-o dispută cu clienții. Cel mai bun mod de a rămâne prietenos și amabil este de a manifesta empatie, adică de a te pune în locul celeilalte persoane. Încearcă să simți ceea ce simte cealaltă persoană. Asta nu înseamnă că trebuie să fii mereu de acord cu oaspetele sau cu ideile lui, dar te va ajuta să fii înțelegător și răbdător.

### ***Sinceritate***

În relația cu oaspeții este întotdeauna un pericol ca atunci când discutăm cu clienții să devenim rigizi și stângaci sau să încercăm să simulăm.

### ***Relaxare***

Cea mai bună metodă de a te elibera de dificultățile de vorbire este relaxarea. Atunci când suntem stresați și avem mușchii încordați nu mai putem fi naturali. Mișcările bruște sunt, de asemenea, rezultatul tensiunii acumulate. Încearcă să te relaxezi.

### ***Contactul vizual***

Direcția privirii și mobilitatea ei sunt factori importanți într-un dialog. Un interlocutor care nu se uită niciodată spre cel cu care comunică ar putea transmite mesaje de tipul: „Nu sunt interesat de discuție”, „Nu-mi placi”, „Nu sunt prea sigur”, „Nu sunt sigur pe ce spun” sau chiar „Să nu crezi ce-ți spun”.

Atunci când vorbești, stabilești un contact vizual cu cel care vă ascultă. Nu vă îndreptați privirea în altă parte. Dacă vorbești unui grup mare, plimbați-vă cu privirea astfel încât fiecare individ să se simtă observat. Ei vor prefera o ușoară pauză a vorbitorului, care demonstrează interesul acestuia prin modul de a-i privi, asigurând o fluentă a comunicării, spre deosebire de cel care citește dintr-un raport sau pliant, cu capul în jos, fără a se uita la auditoriu.

### ***Postura***

Poziția corpului este, de asemenea, importantă pentru procesul de comunicare. O persoană care se sprijină de perete sau stă aplecată înainte pe scaun în timp ce transmite un mesaj verbal unei alte persoane, surprinde neplăcut, demonstrând o atitudine de oboseală, plictiseală sau neglijență.

Pentru a vă ameliora și îmbunătăți postura când vorbești, este bine să aveți în vedere recomandările de mai jos.

### **Cum vorbești? (parametri externi)**

#### ***Tonul***

Dacă este prea cald, denotă o familiaritate exagerată.

Dacă este prea rece arată indiferență, lipsă de interes.

#### ***Înălțimea vocii***

Dacă vorbești la o tonalitate prea înaltă, dai impresia unui nevrotic, exprimi agitație, instabilitate.

Dacă vorbești în registrul grav, la o tonalitate prea joasă, dai impresia de falsitate, simulare.

#### ***Volumul***

Dacă vorbești prea tare, poți lăsa impresia de agresivitate.

Dacă vorbești prea încet, poți lăsa impresia de nesiguranță, sau poți da impresia de complicitate.

#### ***Ritmul***

Dacă vorbești prea rar, prea lent, celălalt își poate pierde interesul, mintea îi poate ”zbura” în alt loc.

Dacă vorbești prea repede, riști să nu fii înțeles și să dai impresia interlocutorului că vrei să-l expediezi.

### **Dicția**

Pronunția să fie clară, cuvintele bine articulate. Atenție, clar nu înseamnă tare.

**Exprimarea** (parametri interni, de conținut)

În exprimare se folosește, cât de des posibil (fără însă a exagera), numele interlocutorului.

Tuturor ne place să ne auzim numele. În conversație se folosesc formule de politețe adecvate, dar nu în mod mecanic, golite de conținut. Se folosesc propoziții scurte, fără multe adjective.

Comunicarea trebuie să fie concisă, clară și corectă.

Se evită ticurile verbale! (Deci, nu-i așa? M-ați înțeles? OK! etc.)

### **Limbajul corpului**

**Expresia feței** exprimă starea de spirit dintr-un anumit moment, dispoziția în care se află cineva, sentimentele cuiva față de o persoană sau față de un subiect aflat în discuție.

**Privirea și zâmbetul** conferă fizionomiei cele mai expresive trăsături.

Este important să se stabilească contact vizual cu interlocutorul (fără însă a-l fixa cu privirea), exprimându-se dorința de a-l asculta, de a-i înțelege solicitările și de a le rezolva.

**Zâmbetul** nu costă nimic, dar efectul lui este extrem de benefic.

Exprimă deschidere și relaxare, imprimă o anumită familiaritate.

Destinde atmosfera, este un semn de prietenie.

**Gesturile** trebuie să fie discrete, reținute și în corelație cu momentele din timpul vorbirii, accentuând sensul cuvintelor.

### **Distanța**

Fiecare dintre noi avem un spațiu personal, în care dacă cineva intră, ne simțim stânjeniți, simțim un anumit deranj. Acest spațiu este de circa 60-100 cm în jurul nostru.



Inițiați o discuție cu cea mai apropiată, la îndemână, persoană, și apropiați-vă de aceasta până la o distanță de 20-30 cm. Descrieți ulterior ce ați simțit și rugați persoana cu care ați discutat să vă spună ce a simțit.



### **Nu uitați!**

*Modalitatea de a comunica trebuie adaptată fiecărui oaspete și fiecărei situații.*

### **M3.U4.5. Rezumat**

- Prima impresie are o importanță covârșitoare în formarea imaginii despre un anumit loc sau o anumită persoană și se conturează încă din primele secunde.





- Trăsăturile/factorii care influențează comunicarea verbală eficientă sunt: exprimarea, dicția, tonul, postura, contactul vizual, relaxarea, sinceritatea, empatia, acuratețea, claritatea.
- Modalitatea de a comunica trebuie adaptată fiecărui client, fiecărei situații.



### M3.U4.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Prima impresie:	a.	nu este ultima.	
		b.	se poate schimba.	
		c.	are o importanță covârșitoare.	
		d.	este definitivă.	
2.	Spațiul personal este de:	a.	20 – 30 cm	
		b.	50 cm	
		c.	60 – 100 cm	
		d.	70 – 100 cm	



### M3.U4.7. Temă de control

Care dintre metodele de îmbunătățire ale comunicării (din cele studiate) le-ați folosi în activitatea voastră, atunci când trebuie să negociați cu un furnizor de servicii. Descrieți și explicați!



### Rezolvări test autoevaluare M3.U4.

- 1c – 2c



---

## Unitatea de învățare M3.U5. Tehnici și principii specifice în relația cu oaspeții în activitatea hotelieră

---



### Cuprins

M3.U5.1. Introducere .....	159
M3.U5.2. Obiectivele unității de învățare.....	159
M3.U5.3. Sfaturi pentru prezentarea eficientă a ofertei. ....	160
M3.U5.4. Sfaturi în negocierea cu clienții.....	160
M3.U5.5 Tehnici de persuasiune în comunicare.....	161
M3.U5.6. Tratarea reclamațiilor .....	162
M3.U5.7. Rezumat .....	163
M3.U5.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....	163
M3.U5.9. Temă de control.....	164



### M3.U5.1. Introducere

Comunicarea cu oaspeții are mai multe componente. Pe lângă toate aspectele legate de comunicare pe care le-am tratat până acum, se mai adaugă câteva cum ar fi: prezentarea și comunicarea eficientă a ofertei, negocierea și modul de tratare a reclamațiilor. În continuare vom trece în revistă câteva sfaturi și sugestii utile în relația cu oaspeții.



### M3.U5.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt:

- să vedem cum prezentăm o ofertă într-un mod cât mai atractiv;
- să studiem metodele de negociere eficiente cu oaspeții;
- să învățăm cum se tratează reclamațiile oaspeților.

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor :

- fi capabili să prezinte unui client o ofertă într-un mod atractiv;
- cunoaște cele mai eficiente metode de negociere cu oaspeții;
- ști cum trebuie tratate reclamațiile oaspeților.



**Durata medie de parcurgere a celei de-a cincea unități de învățare este de 2 ore. Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

### **M3.U5.3. Sfaturi pentru prezentarea eficientă a ofertei**

- Discutați în termeni de beneficii și nu în termeni de caracteristici.
- Scoateți în evidență beneficiile exclusive sau superioare ale ofertei tale.
- Subliniați că sunteți o persoană de încredere, pe care se poate conta și că firma pe care o reprezentați este de încredere. *ATENȚIE! Să nu criticați concurența.*
- Poziționați ceea ce oferiți ca având un preț corect. Asigurați-vă că clientul înțelege ce valoare oferiți pentru prețul pe care îl cereți. Dacă clientul vă spune că poate găsi la concurență un serviciu mai ieftin, îi puteți spune simplu:  
*„Prețul nostru este mai ridicat și al concurenței mai scăzut, dar fiecare își știe valoarea propriilor servicii și astfel își stabilește și prețul”.*
- Determinați clientul și, totodată, demonstrați-i că acum este momentul pentru a se decide. Puteți face acest lucru și prin intermediul unor oferte speciale, limitate în timp sau prin intermediul unor promoții.
- Folosiți în prezentare toate cele 3 forme de comunicare (auditivă , vizuală , tactilă), chiar dacă vorbiți la telefon.  
*”Intrați pe site-ul nostru și vă voi ghida în parcurgerea acestuia, pentru a obține exact informațiile de care aveți nevoie.”*
- Când sunteți față în față cu oaspetele, să aveți la îndemână pliante, cataloage, grafice, fotografii, documente, grafice, studii, etc.

### **M3.U5.4.Sfaturi în negocierea cu clienții**

#### **Conceptul de negociere**

Negocierea reprezintă o formă de comunicare mai avansată în care fiecare parte urmărește atingerea propriului interes. În această formă de comunicare fiecare participant la negociere își folosește întreg arsenalul de cunoștințe despre natura umană, despre tehnici de persuasiune, despre comunicare precum și orice altă cunoștință dobândită în timp și care i-ar putea fi utilă în procesul de negociere.

#### **Tipuri fundamentale de negociere:**

- Câștig-pierdere
- Pierdere-câștig
- Pierdere-pierdere
- Câștig- Câștig

Sigur că cea mai indicată situație este cea de câștig- câștig, adică atunci când părțile implicate consideră că ambele au avut de câștigat în urma acordului sau consensului stabilit în urma procesului de negociere.

#### **▪ Cunoașteți-vă propriile obiective:**

Ce urmăriți? În ce condiții? Care sunt limitele în care puteți negocia?

Care este minimum pe care sunteți dispus și puteți să-l acceptați?

## Regulile de aur ale argumentării

- **Anticipați obiectivele clienților**

Ce vor să obțină în urma negocierilor cu dvs.? În ce măsură obiectivele lor sunt asemănătoare cu ale dvs.?

- **Anticipați strategiile clienților**

Dacă ați fi în locul lor, ce strategii ați folosi? Cum ați reacționa la fiecare din aceste strategii?

- **Anticipați subiectele ce vor fi atinse**

Ce aspecte, ale condițiilor de colaborare, considerați că ar trebui să fie discutate și rezolvate? Ce aspecte ar putea fi aduse în discuție și ce ar dori să pună la punct cealaltă parte, înainte de a ajunge la un acord? Cum veți trata și cum veți răspunde solicitărilor și aspectelor aduse în discuție?

- **Orientați-vă în negociere către situații *win-win*.**

Nici o altă formă nu este eficientă pe termen lung.

Dacă dvs. câștigați și clientul pierde, a doua oară nu veți mai avea șansa să prindeți acel client.

Dacă clientul câștigă și dvs. pierdeți nu este benefic pentru firma dvs..

- **Creați un climat de încredere**

Este greu să obțineți ceva de la o persoană care nu are încredere.

- **Practicați o ascultare activă și folosiți puterea întrebărilor.**

- **Nu faceți concesii, fără a cere și a primi ceva în schimb.**

- **Întrebați cealaltă parte, care sunt condițiile, care ar putea conduce la un acord.**

Dacă clientul solicită o concesie anume sau anumite condiții și dvs. le puteți îndeplini, ambele părți au de câștigat.

## M3.U5.5 Tehnici de persuasiune în comunicare

În relația cu oaspetele, unul dintre cele mai importante elemente îl constituie **atitudinea**. Din acest punct de vedere putem identifica atitudini utile și atitudini inutile:

### **Atitudini utile în relația cu oaspeții:**

- Cordialitate
- Entuziasm
- Încredere
- Solicitudine
- Respect
- Relaxare
- Amabilitate
- Curiozitate
- Ingeniozitate
- Bunăvoință
- Empatie, conectarea cu emoțiile oaspeților
- Răbdare

Calm  
Amiciție  
Atenție  
Economisirea timpului oaspeților  
Tratarea promptă a reclamațiilor.

#### **Atitudini inutile în relația cu oaspeții:**

Mânie  
Sarcasm  
Nerăbdare  
Plictiseală  
Aroganță  
Impolitețe  
Bădărănie  
Răzbunare  
Dispreț  
Supunere necondiționată  
Sfială.

#### **Tactici de persuasiune**

Tactica complimentării și politeții.

Această tactică se bazează pe premisa că pe de o parte nimănui nu-i strică câteva complimente în plus (atenție, acestea să fie sincere), iar pe de altă parte se știe că o persoană amabilă și politicoasă este mai greu de refuzat.

Tactica întrebărilor.

Această tactică se bazează pe faptul că persoana care pune întrebările este persoana care conduce discuția și negocierea.

Oferiți-i ceva oaspetelui.

Această tactică se poate rezuma simplu: Oferiți-vă să ajutați!

#### **M3.U5.6 Tratarea reclamațiilor**

##### **RECLAMAȚIILE= NEMULȚUMIRE=SCĂDEREA PROFITULUI**

Atunci când apar, reclamațiile oferă o certitudine asupra nemulțumirii oaspetelui, iar nemulțumirea oaspetelui știm bine ce efecte are.

Cea mai bună soluție pentru evitarea reclamațiilor, este să facem totul ca acestea să nu apară. Dacă ele, totuși, apar, atunci trebuie să le rezolvăm, într-un mod cât mai elegant.

#### **Pași pentru rezolvarea reclamațiilor:**

1. Ascultați

Nu puteți rezolva problema cum trebuie, dacă nu înțelegeți exact despre ce este vorba. Chiar dacă sunteți sigur că o cunoașteți, oaspetele tot simte nevoia să-și descarce sufletul de

indignarea, mânia și celelalte sentimente care îl domină în acel moment. Însă, dacă simte că nu-l ascultați, ce credeți că se va întâmpla? Se va înfuria și mai tare.

## 2. Arătați-i înțelegere

Nu este același lucru cu a vă cere scuze. Imediat ce puteți face acest lucru, mulțumiți-i oaspetelui că v-a adus la cunoștință neplăcuta întâmplare, a cărei “victimă” a fost.

## 3. Nu căutați explicații

Din clipa în care oaspetele s-a liniștit, îndreptați-vă atenția spre rezolvarea problemei și nu spre reconstituirea a ceea ce s-a întâmplat.

Nu trebuie să dați vina pe nimeni, cu atât mai mult cu cât dvs. credeți că ea aparține celui nemulțumit. Chiar dacă sunteți întrebat asupra cauzelor problemei, nu dați nicio explicație. Spuneți doar: “Nu pot ști sigur în acest moment care este cauza, însă lucrul cel mai important este să remediem situația.”

## 4. Identificați posibilitățile de rezolvare a problemei

## 5. Găsiți o soluție

Ceea ce oaspetele dorește de fapt este o soluție. El vi s-a adresat nu numai pentru a-și arăta nemulțumirea care-l deranja ci, mai ales, pentru a găsi o rezolvare a problemei care i-a produs nemulțumirea. Prezentați-i posibilitățile pe care le întrevedeți și întrebați-l care sunt pretențiile sale în vederea normalizării lucrurilor. Oferiți-i întotdeauna posibilitatea de a alege.

## 6. Acționați

Aplicați soluția asupra căreia ați căzut de acord, indiferent care ar fi aceasta și asigurați-vă de două ori că totul merge conform înțelegerii.

## 7. După soluționare contactați oaspetele



### M3.U5.7. Rezumat

În relațiile umane și în relațiile cu clienții este bine să ne amintim de:

- Cele mai importante șase cuvinte: *"Recunosc că am făcut o greșeală."*
- Cele mai importante cinci cuvinte: *"Ai făcut o treabă bună."*
- Cele mai importante patru cuvinte: *"Tu ce părere ai?"*
- Cele mai importante trei cuvinte: *"Te rog frumos."*
- Cele mai importante două cuvinte: *"Îți mulțumesc!,"*
- Cel mai important cuvânt: *"Noi"*
- Cuvântul cel mai puțin important: *"Eu"*

### M3.U5.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Primul pas în rezolvarea reclamațiilor	a.	Oferirea de soluții	
		b.	Demonstrarea faptului că oaspetele greșește	
		c.	Ascultarea oaspetelui	
		d.	Ne cerem scuze	
2.	Atitudini utile în relația cu oaspeții:	a.	Supunere necondiționată	
		b.	Sfială	
		c.	Empatie	
		d.	Solicitudine	



### **M3.U5.9. Temă de control**

Alcătuiți un plan cu pașii concreți pentru tratarea unei reclamații (imaginați-vă o situație concretă).



### *Rezolvări test autoevaluare M3.U4.*

- 1c – 2c,d



---

## Unitatea de învățare M3.U6. Munca în echipă multidisciplinară

---

Un grup trebuie să aibă minim 3 membri și un număr de caracteristici individuale comune pentru a se putea încadra în această noțiune. Ceea ce face însă diferența reală între un grup și o echipă sunt valorile împărtășite și munca comună care duce la îndeplinirea obiectivelor stabilite. Într-o echipă, asemeni grupului, rolurile comunicatorilor diferă în funcție de personalitatea și poziția organizatorică a fiecărui membru. O echipă va căpăta o identitate și se va comporta în concordanță cu valorile organizatorice. Astfel, identificăm primul element care face ca o echipă să funcționeze eficient și armonios: valorile organizatorice.

John Maxwell, unul dintre cei mai mari experți în leadership ai secolului 21, spune că ”valorile împărtășite sunt asemenea...

- lipiciului
- unei temelii
- unui conducător
- unei busole
- unui magnet
- unei identități ”

Cu alte cuvinte, crearea și promovarea în cadrul echipei a unor valori organizatorice ajută echipa să se sudeze, să creeze împreună stabilitatea de care are nevoie pentru a funcționa, să stabilească targetul și ritmul de desfășurare a acțiunilor pe termen scurt, mediu și lung, să aibă siguranța că drumul ales către îndeplinirea obiectivelor este cel corect și să aibă o identitate în care să se poată regăsi fiecare membru al echipei și care să poată fi o ”etichetă” pentru cei care își doresc să intre în echipă sau pentru restul organizației.

Inovația în meseria de administrator de pensiune turistică este un aspect important. Inovația se referă la introducerea unor metode de lucru noi și perfecționate precum și la introducerea unor rețete și modele noi.

E bine ca în cadrul echipei să domine dorința de deschidere spre nou. Este important să evităm situațiile în care persoanele intenționează să introducă inovații în echipă, dar se tem de apariția unui conflict și atunci renunță la idei pentru a păstra armonia.

Când un coleg vine cu o idee nouă cea mai bună atitudine este cea în care spuneți:

”Da, hai să analizăm implicațiile și să vedem cum ne va ajuta aceasta.” Atitudinile de genul, ”Da, dar...” sau ”Nu” descurajează ideile noi.

Un aspect important într-o echipă este clarificarea rolurilor și atribuțiilor fiecărui membru al echipei. Acest lucru se poate face simplu printr-o ședință de analiză în care să analizăm dacă fiecare știe care îi este rolul în echipă, atribuțiile pe care le are de îndeplinit și



așteptările vizavi de munca pe care o prestează. Fără o clarificare clară a rolurilor în cadrul echipei dăm posibilitatea declanșării unor conflicte de rol:

Exemple:

”Nu eu trebuia să mă asigur de ....., ci colegul meu ”

” Nu e treaba mea să.....”

### **Conflicte care pot apărea în cadrul echipei:**

- Conflicte legate de activitatea propriu-zisă: ” Ce produse noi ar trebui să lansăm?”
- Conflicte legate de sarcini și roluri în cadrul echipei: ” Tu ar trebui să faci asta”
- Conflicte interpersonale: ” Mai lasă-mă cu ideile tale, ești obositor”

Dacă primul tip de conflict am putea spune că este pe undeva chiar de dorit celelalte două forme de conflict subminează eficiența grupului și satisfacția membrilor. Disputa devine cu atât mai nocivă cu cât devine mai personală, cu cât indivizii se atacă reciproc și își denigrează într-un fel sau altul calitățile, deprinderile sau activitatea. Această dispută nu este sănătoasă nici pentru cei implicați în mod direct și nici pentru echipă. Toți membrii echipei trebuie să descurajeze astfel de dispute și să se asigure că rolurile și responsabilitățile sunt clare, înțelese și echilibrat distribuite.

### **Cum rezolvăm conflictele?**

- ❖ Prima și cea mai eficientă formă de rezolvare este să le evităm.
- ❖ A doua variantă este să ne impunem punctul de vedere chiar cu forța. Este o formă inefficientă de a rezolva conflictul întrucât naște resentimente și tensiuni pe termen mediu și lung.
- ❖ A 3-a variantă este să lăsăm totul de la noi. Și această este o variantă inefficientă din aceleași motive prezentate la varianta a doua.
- ❖ A 4-a variantă este dialogul pentru a obține o rezolvare de tip câștig-câștig. Aceasta este cea mai indicată formă de rezolvare a unui conflict apărut.

### **Sfaturi pentru evitarea conflictelor:**

- Nu ridicați tonul.

Indiferent de subiectul aflat în discuție, nu ridicați tonul. Ridicarea tonului nu face altceva decât să determine cealaltă persoană să ridice și ea tonul și conflictul e gata iscat.

- Nu injurați în dialogul cu colegii.

Nu toată lumea este impresionată de limbajul cu înjurături ba dimpotrivă. Injurăturile nu fac decât să polueze atmosfera în echipă.

➤ Nu fiți sarcastic în discuțiile ce ceilalți , nu ajuta la nimic și probabil că veți fi singurul care se simte bine. Mai bine să fiți deschiși și sinceri și să-i lăsați pe alții să decidă cine e mai deștept.

➤ Nu dați porecle decât dacă acestea sunt măgulitoare și agreate de cel poreclit. Poate că a da porecle jignitoare era la ordinea zilei în curtea școlii sau pe stradă în interacțiunea cu prietenii, dar acum sunteți o persoană matură aflată într-o echipă de maturi.

➤ Nu criticați, folosiți feedback-ul.

➤ Nu amenințați.

Dacă amenințați cu ceva și acel ceva se va întâmpla, persoana pe care ați amenințat-o vă va purta pică. Dacă amenințați și amenințarea nu se întâmplă deveniți o persoană care doar vorbește.

➤ Nu plecați brusc și fără explicații când sunteți în dialog cu cineva.

Dacă totuși simțiți că explodați de nervi mai bine propuneți-vă o pauză și programați-vă o întâlnire cu persoana mai târziu.

### **Tehnici de aplanare sau de evitare a conflictului:**

1. Când simțiți că discuția urmează să intre pe o pantă neplăcută și agresivă, ridicați mâna și insistați să se oprească puțin , apoi puteți explica cu calm și deschis că nu are niciun rost să se ridice tonul sau să se folosească un comportament agresiv și violent. Dacă puteți avea o discuție pe un ton decent și într-o atmosferă decentă atunci continuați discuția , dacă nu, veți fi nevoit să vă retrageți.

2. Dacă interlocutorul vă jignește sau are un atac verbal ”sub centură”, rugați-l pe un ton calm și neagresiv să repete ce a zis: ” Puteți vă rog, să repetați ce ați zis? Vreau să mă asigur că am înțeles bine ce ați spus.” Dacă este într-atât de necugetat încât să repete jignirea atunci pur și simplu puteți încheia discuția, refuzând astfel să intrați în acest joc al jignirilor.

3. Dacă aveți un „certăreț de profesie” în echipă, atunci, pe cât posibil, veți discuta cu acesta în prezența unui coleg sau dacă se poate în prezența unui superior.

4. Folosiți întrebări pentru a-l determina pe combatantul din conflict să realizeze ce face și ce spune. La prima adresare jignitoare îl puteți întrerupe și îi puteți adresa întrebarea: ” Chiar vreți să continuați în felul acesta?” sau ”V-ați gândit bine la ce îmi spuneți acum?”. Atenție

însă la tonul pe care îl folosiți când puneți aceste întrebări , acesta să fie unul calm și echilibrat.

5. Când o conversație devine prea aprinsă și tăioasă sau când apar insultele personale spuneți: ”Haideți să luăm o scurtă pauză. Să ne liniștim amândoi pentru un minut și apoi să continuăm.”

Acest lucru trebuie însă să-l spuneți cu convingere, pe un ton ferm, dar nu agresiv.

Pentru ca o echipă să funcționeze bine și să aibă rezultate, talentul nu este suficient.

Atitudinea poate influența extrem de mult o echipă formată din membri talentați.

John Maxwell, în cartea sa ” Totul despre lideri, atitudine , echipă , relații”, sublinia:

”Capacități	+ Atitudine	= Rezultate
Talent extraordinar	+ Atitudine ”putredă”	= Echipă slabă
Talent extraordinar	+ Atitudine negativă	= Echipă mediocră
Talent extraordinar	+ Atitudine neutră	= Echipă bună
Talent extraordinar	+ Atitudine pozitivă	= Echipă extraordinară

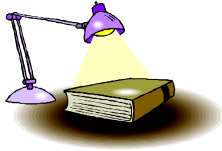
E important ca în cadrul echipei să menținem o atitudine pozitivă și un climat de încredere și etică a muncii.

Primul lucru de la care porniți atunci când vă gândiți la atitudinea echipei din care faceți parte este propria dvs. persoană.

Un chestionar care să vă arate cât de bun membru al unei echipe sunteți este cel întâlnit în cartea lui John Maxwell ” Cele 17 legi ale muncii în echipă.”

- Vă gândiți că echipa nu s-ar putea descurca fără dvs.?
- Credeți în secret (sau nu chiar în secret) că succesele recente ale echipei dvs. se datorează numai eforturilor dvs. personale , nu muncii întregii echipe?
- Țineți evidența laudelor și beneficiilor adresate altor colegi de echipă?
- V-a fost greu să recunoașteți când ați făcut o greșală? (În cazul în care dvs. considerați că nu faceți greșeli ar trebui să vă întrebați colegii)
- Aduceți în discuție greșelile din trecut ale colegilor dvs. din echipă?
- Considerați că sunteți plătit cu mult sub nivelul celorlalți?

Dacă chiar și la o singură întrebare ați răspuns cu da , atunci e nevoie să vă revizuiți atitudinea. Purtați un dialog cu colegii dvs. de echipă și vedeți în ce măsură atitudinea dvs. dăunează spiritului echipei. În cazul în care considerați că nu sunteți plătit echitabil , trebuie să vorbiți deschis cu angajatorul dvs.



## Bibliografie

1. Conrad, Jay Levinson - **Negocierea de gherilă** - Editura Business Tech, București, 2004
2. Deep, Sam & Sussman, Lyle - **Să acționăm inteligent** – Editura Polimark, București, 1997
3. Lakin, Duane - **Asul din mânecă**- Editura Amaltea , București, 2007
4. Maxwell, John - **Cele 17 legi ale muncii în echipă**, Editura Amaltea , București, 2003
5. Maxwell, John - **Totul despre lideri, atitudine, echipă, relații**, Editura Amaltea , București, 2005

---

## Modulul 4. Tehnologia meseriei

---



### Cuprins

Introducere .....	170
Obiectivele modului.....	170
M4.U1. Promovarea imaginii pensiunii.....	171
M4.U2. Organizarea activității în cadrul pensiunii turistice.....	181
M4.U3. Efectuarea operațiilor specifice de cazare și alimentație.....	193
M4.U4. Organizarea și gestionarea activității de producție și servire în structuri de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică .....	200
M4.U5. Asigurarea unui climat favorabil turiștilor .....	225
M4.U6. Oferirea serviciilor pensiunii către client.....	235
M4.U7. Promovarea directă a produsului turistic.....	241
M4.U8. Organizarea programelor turistice opționale.....	250
M4.U9. Resursele turistice.....	257
M4.U10. Oferirea informațiilor de interes turistic.....	275



### Introducere

Acest modul oferă informații clare și directe referitoare la activitățile care se desfășoară într-o pensiune și care sunt esențiale pentru a putea conduce o astfel de unitate de cazare corespunzător, cu profesionalism și cu intenția clară de a fideliza oaspeții. Cursanții vor primi informații utile în continuare care îi vor ajuta să ofere oaspeților lor un climat cald, corespunzător cerințelor turiștilor și mai mult decât atât vor ști cum anume trebuie să administreze o pensiune turistică spre a avea succes.



### Obiectivele modului

La sfârșitul acestui modul cursanții vor fi capabili:

- Să promoveze o pensiune turistică
- Să organizeze activități diverse în funcție de cerințele turiștilor
- Să alcătuiască diverse pachete turistice
- Să gestioneze corespunzător structura de primire turistică
- Să ofere servicii de calitate
- Să organizeze programe opționale
- Să organizeze activitatea de restaurant
- Să compună meniuri în funcție de eveniment, număr de turiști, cerere etc.

---

## Unitatea de învățare M4.U1. Promovarea imaginii pensiunii

---



### Cuprins

M4.U1.1. Introducere.....	171
M4.U1.2. Obiectivele unității de învățare.....	171
M4.U1.3. Ambianța din cadrul pensiunii.....	172
M4.U1.4. Conduita personalului.....	175
M4.U1.5. Diverse forme de promovare .....	177
M4.U1.6. Rezumat.....	179
M4.U1.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor .....	179
M4.U1.8. Temă de control.....	180



### M4.U1.1. Introducere

Imaginea unei pensiuni se constituie dintr-un ansamblu de aspecte exterioare și interioare ce țin atât de design-ul exterior cât și de cel interior care ține de partea organizatorică, de serviciile oferite în timpul sejurului, toate acestea fiind analizate prin prisma oaspeților (turiștilor).

Pornind de la această idee, vom parcurge pe rând câteva linii generale ale modului referitoare la modalitatea în care ar trebui să se desfășoare activitatea turistică în cadrul pensiunii, astfel încât oșpeții să fie mulțumiți, eventual să fie determinați să revină sau să facă o publicitate pozitivă în rândul cunoscuților.

În ceea ce privește comportamentul personalului pensiunii în raport cu turiștii, vom sublinia importanța acestui aspect și punctele esențiale, modul în care acestea se reflectă în activitatea managerială, chiar dacă administratorul nu poate controla mereu reacțiile personalului.

De asemenea, tehnicile de promovare trebuie să fie în concordanță cu specificul pensiunii și să fie mereu reînnoite, în special pe baza răspunsurilor primite de la turiști (feedback) pe parcursul sejurului sau la final, un aspect foarte important de reținut.



### M4.U1.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt următoarele:

- însușirea modului în care sunt rezolvate unele situații apărute în desfășurarea activității din pensiune, în vederea menținerii unei ambianțe mulțumitoare pentru toți oșpeții;

- crearea unei organizări a personalului, care să corespundă specificului pensiunii și segmentului de oaspeți vizați;
- stabilirea unor strategii de promovare care să evolueze progresiv, îmbunătățindu-se îndeosebi în funcție de răspunsul oaspeților la serviciile oferite;
- orientarea către noi segmente de turiști și utilizarea unor noi metode de promovare.

La sfârșitul acestei unități de învățare, cursanții vor fi capabili:

- să creeze un ambient armonios în interiorul pensiunii, prin diferite metode;
- să aleagă elemente cât mai simple pentru toate serviciile oferite, dar care să fie oferite în mod exemplar;
- să-și îmbunătățească mereu ofertele și metodele de promovare;
- să se axeze, în mod special, pe recomandările și observațiile turiștilor, deoarece reflectă opinii obiective.



**Durata medie de parcurgere a primei unități de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

#### **M4.U1.3. Ambianța din cadrul pensiunii**

Pentru început, vom folosi câteva citate din “Manualul lucrătorilor din gospodăriile agroturistice” la care am lucrat împreună cu alți câțiva specialiști din turism în anul 2007 și care sunt foarte utile acestui subiect:



*Imaginea unui produs, notorietatea și reputația sa, ca de altfel și fidelitatea oaspeților, depind de o sumedenie de aspecte. Acestea se constituie în mici detalii, care creează adesea insatisfacții pentru oaspeți și, de regulă, nimeni nu le dă atenția cuvenită.*

*Transmiterea orală a informației, rămâne pentru agroturism, principalul criteriu al alegerii destinației de vacanță.*

*O ambianță plăcută, o primire călduroasă și bine sistematizată, îi fac pe turiști să uite micile imperfecțiuni tehnice sau organizatorice.*

*În concluzie, este vorba de tot ceea ce oaspetele are nevoie pentru a se simți bine, pentru a putea fi fidelizat.*

Pornind de la pensiune la finalul sejurului, momentul de durată acestuia, este influențată major de ansamblul ofertelor.

O primă impresie este cea formată în momentul în care oaspeții sosesc la pensiune și sunt întâmpinați. Modul în care este realizat acest prim contact cu turistul poate determina impresia lui generală asupra întregului sejur sau dimpotrivă:

- dacă este satisfăcut de întâmpinarea care i s-a făcut și nu se întâmplă ceva foarte deranjant în restul șederii la pensiune, va rămâne cu impresia bună din primele momente;
- dacă, dimpotrivă, nu va fi mulțumit de modul în care a fost întâmpinat, este foarte posibil ca toate serviciile oferite ulterior să i se pară de o calitate precară și să plece nemulțumit;

Am menționat aceste cazuri, întrucât majoritatea oamenilor tind să își formeze o impresie încă din primele clipe, însă există și cazuri în care evaluarea finală a vacanței diferă de cea oferită de sosirea la pensiune.

Imediat după impresia lăsată de modul în care sunt întâmpinați, turiștii vor observa aspectul pensiunii, respectiv modul în care este decorată, curățenia, amenajarea spațiului exterior, etc. În funcție de ceea ce v-ați propus atunci când ați demarat activitatea turistică, este bine să respectați anumite tipare.

Administratorii pensiunilor din mediul rural ar trebui să aibă în vedere câteva elemente de bază atunci când se ocupă de amenajarea spațiului turistic, în ansamblul lui:

- ⇒ obiectele de artizanat ar trebui să le înlocuiască într-o proporție cât mai mare pe cele comune vieții urbane (bibelouri de porțelan, covoare persane, etc.);
- ⇒ spațiile exterioare să nu fie anoste, ci amenajate cu gust și îngrijite corespunzător, cu multe flori și anexe – foișor, terasă, grătar, heleșteu, fântână, etc.
- ⇒ grajdurile să fie amplasate la o distanță suficient de mare de pensiune și foarte bine întreținute, astfel încât existența lor să nu devină un inconvenient.

Acestea sunt regulile de bază, care ar trebui respectate de orice pensiune care își dorește să satisfacă un minim de exigență.

Mediul ambiant din incinta pensiunii depinde și el foarte mult de segmentul de clienți căruia vă adresați – concret, de turiștii pe care îi aveți în pensiune într-un anumit moment.

Dacă, însă, aveți simultan și familii cu copii, dar și un grup de tineri, trebuie să faceți în așa fel încât toată lumea să fie mulțumită, fără a se deranja unii pe alții și fără a ofensa pe cineva prin restricții exagerate.

Un administrator de pensiune trebuie să fie întotdeauna pregătit atunci când vine vorba de afacerea sa –, în cazul de față, să știe cum să se poarte cu turiștii. Concret, fiecare tip de turist are anumite caracteristici și obiceiuri, care trebuie să fie cunoscute (învățate), să fie deduse.



Străinii au și ei obiceiuri felurite, iar atunci când se anunță sosirea unui grup dintr-o altă țară este bine să se verifice ce anume le place, dar și ce nu le place. În acest sens există documente care pot fi accesate și online, cu informații dintre cele mai diverse, astfel încât gafele să fie, pe cât posibil, evitate.

Pentru a exemplifica cele spuse mai sus, amintesc câteva elemente de care trebuie ținut cont: asiaticii nu trebuie să găsească în camere și în pensiune flori albe, pentru că este semn de doliu; danezii nu apreciază zâmbetele gazdelor, nefiind învățați cu acest tip de purtare, etc. Există nenumărate astfel de elemente care trebuie să fie cunoscute și avute la îndemână, astfel încât ori de câte ori este cazul, să se apeleze la ele.



### **Exemple [Armonie ambientală... sau nu ?]**

Este cunoscut faptul că poporul român este apreciat pentru ospitalitate, însă nu orice persoană este capabilă să desfășoare activitatea turistică. Pentru cei care nu au caracteristici native, este necesară o perioadă de practică, întrucât ambianța din pensiune depinde mai ales de modul de administrare.

Au existat situații când unor turiști li s-a recomandat o pensiune, însă odată ajunși acolo nu au fost deloc mulțumiți de ambianță, fără ca aceasta să aibă o directă legătură cu confortul și serviciile oferite. Mergând ulterior la alte pensiuni, au simțit diferența. Întrebați fiind ce anume s-a întâmplat, aceștia au răspuns că nu se simțeau în largul lor, gazda era prea prezentă sau prea dezinteresată, atmosfera era prea încărcată sau dimpotrivă, etc.

Sfaturile acordate ulterior proprietarilor de pensiuni, pe baza acestor comentarii, au fost să încerce să afle din timp ce anume își doresc turiștii și să se adapteze acestora, fără menajamente, altfel riscă să îi piardă pentru viitor.



Realizați o prezentare succintă (de maxim o pagină) a modului concret în care ați modifica ambianța din cadrul pensiunii dumneavoastră pornind de la două situații date:

- Situația 1: așteptați un grup de turiști – 5 familii care sărbătoresc aniversarea a 10 ani de la căsătoria unor prieteni, cărora le fac o surpriză; fiecare familie va veni cu copiii, însă ar dori să se și relaxeze.
- Situația 2: s-a anunțat sosirea unui grup de școlari de diferite vârste, însoțiți de un cadru didactic și familia acestuia.

Puneți în paralel cele două situații și observați diferențele.

#### **M4.U1.4. Conduita personalului**

Există câteva reguli de bază în ceea ce privește abordarea și tratarea oaspeților pensiunilor turistice, care sunt general valabile atât pentru managerul pensiunii și familia lui (gazdele, în cele mai multe situații), cât și pentru personalul auxiliar.

Le vom aminti în cele ce urmează pe cele mai importante dintre ele, în funcție de momentul intrării în contact cu turistul, deși majoritatea sunt cunoscute de fiecare dintre noi.

Importantă este și armonia pe care respectarea acestor reguli o creează în cadrul pensiunii și încrederea pe care o oferă turistului, care va ști că poate apela la oricine în orice moment, întrucât va fi tratat cu aceeași atitudine binevoitoare. La polul opus, dacă turistul va fi tratat cu nepăsare sau superioritate de o singură persoană, întreaga lui atitudine se va schimba și îi va considera pe toți cei din pensiune elemente negative, evitând contactul cu ei – de aici rezultă că va pleca nemulțumit.

##### **❖ Reguli pentru primirea/întâmpinarea oaspeților**

- ❖ gazda sau personalul pensiunii trebuie să salute primul (în funcție de pensiune, se poate oferi la sosire o băutură și o gustare, specifice zonei);
- ❖ privirea directă este întotdeauna apreciată și dă încredere;
- ❖ zâmbetul are o valoare inestimabilă, așa că poate fi folosit fără rezerve;
- ❖ acordarea ajutorului cu bagajele, dacă este cazul, este esențială;
- ❖ găsirea rezervării, repartizarea unei camere sau redirecționarea către cea mai apropiată pensiune cu locuri disponibile (în funcție de caz), în cel mai scurt timp;
- ❖ prezentarea detaliată a pensiunii, a serviciilor de bază și suplimentare, a camerelor disponibile și spațiilor comune;
- ❖ comunicarea tarifelor pentru fiecare serviciu în parte;
- ❖ întocmirea documentației necesară înregistrării oaspeților și însoțirea lor în cameră (pentru eficientizarea procesului se pot lua doar datele necesare, urmând ca întocmirea actelor să se facă ulterior);
- ❖ întrebarea oaspeților ce ar dori să facă în perioada imediat următoare (să se odihnească, să mănânce, să plece într-o drumeție, etc.)



##### **❖ Reguli pe parcursul șederii în pensiune**


- ❖ oaspeților trebuie să li se acorde atenție totală, până la cel mai mic detaliu;
- ❖ atitudinea gazdei nu trebuie să fie servilă, dar nici de superioritate – se încurajează comportamentul ca de la egal la egal, care îl va încuraja și pe turist să fie mai deschis;

- ❖ în timpul unei discuții, oaspetele trebuie să simtă din partea gazdei un anumit interes față de subiectul abordat pentru a dori în continuare să comunice;
- ❖ gazda trebuie să rețină elementele importante din discuțiile cu fiecare turist în parte (este bine chiar să noteze, după aceea), aceste detalii fiindu-i utile pentru întocmirea fișei clientului;
- ❖ solicitările turistului trebuie puse mereu pe primul plan, iar acest lucru trebuie să fie evident.

Deși am făcut referire mai mult la gazde, situația este similară și în cazul personalului din pensiune. Administratorul este cel care impune modul în care vor fi tratați clienții, iar regulile vor fi respectate de toată lumea, altfel turistul va avea senzația că nu căuta acest lucru, va rămâne cu impresia de răceală, pe care ar fi putut-o găsi în oricare altă unitate de cazare.

Cum se poate acționa pentru a forma conduita personalului? Iată câteva variante:

	<p><b>Exemple</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ se pot stabili reguli clare, pe care fiecare dintre angajați să le învețe și să le respecte;</li> <li>▪ se va ține cont de sugestiile și reclamațiile primite de la turiști pentru a îmbunătăți conduita personalului, prin schimbări moderate, pe care să și le însușească toată lumea, pas cu pas;</li> <li>▪ se va urmări activitatea personalului, pentru a sesiza dacă ceva nu este în regulă, de preferat fiind să se observe și să se rezolve aceste mici scăpări înainte ca ele să fie observate de către turist;</li> <li>▪ personalul care nu poate respecta regulile impuse trebuie să fie înlocuit, întrucât aduce o imagine negativă întregii pensiuni.</li> </ul>
	<p>Cum ați proceda dvs. pentru a impune o anumită conduită personalului pensiunii pe care o conduceți, în raport cu oaspeții?</p>

	<p><b>Să ne reamintim...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Turistul este cel mai important, însă nu după criteriul „clientul nostru, stăpânul nostru”, ci mergând pe ideea că „un turist mulțumit, va aduce alți zece turiști în pensiune”.</li> <li>❖ Adaptarea serviciilor în funcție de așteptările fiecărui turist în parte ajunge să conteze în proporție de 60% atunci când vine vorba de gradul de satisfacție al acestuia.</li> <li>❖ Personalul pensiunii trebuie să completeze aspectul general al pensiunii, creând o armonie și dând impresia de bine, de naturalețe.</li> </ul>
---	---

#### **M4.U1.5. Diverse forme de promovare**

Promovarea cea mai eficientă rămâne, fără doar și poate, cea făcută de un client mulțumit, deci cu cât turiștii care vă calcă pragul vor fi mai mulțumiți, cu atât activitatea dvs. se va intensifica.

Cu toate acestea, pentru a se ajunge la mulțumirea clienților, trebuie să îi convingeți să vă viziteze, mai ales când sunteți la început de drum, iar promovarea, sub toate formele ei, este singura care poate ajuta.

În ultimii ani, cea mai bună sursă de promovare a fost Internetul, și nu doar pentru turism. Așadar, atunci când o pensiune dorește să intre în circuitul turistic, trebuie să-și prezinte serviciile pe cât mai multe pagini de Internet.

Acest lucru se poate face, însă, în mai multe moduri:

- ❖ prin crearea unui site personal – dezavantajele ar fi costurile destul de ridicate și faptul că aria este destul de restrânsă;
- ❖ afilierea la asociații de turism naționale și locale, urmând ca acestea să facă promovare pe site-urile lor, cu sume mult mai mici și rezultate mai bune;
- ❖ trimiterea de oferte către agențiile de turism din țară și străinătate, care le vor prelua, promova și vinde, în schimbul unui comision fix;
- ❖ postarea de oferte în mod individual, pe site-uri de rezervări online – unele postări presupun plata unor taxe periodice, însă rezultate există.

Metodele clasice de promovare, care se cunosc și se folosesc de o bună bucată de vreme sunt: pliantele, scrisorile de ofertă, cărțile de vizită, vederile, banner-ele publicitare.

Toate acestea trebuie să respecte formate standard și să respecte câteva criterii:

- ❖ să ofere numai informații reale;
- ❖ să fie cât mai simple, dar să atragă atenția celor care le văd;
- ❖ să nu prezinte doar pensiunea, ci și evenimente din zonă;
- ❖ pozele să fie bine alese, clare și reprezentative;
- ❖ să furnizeze detalii amănunțite despre principalele aspecte: acces, servicii de cazare și alimentație, date de contact, agrement.

Materialele publicitare de acest gen sunt folosite și la târgurile de turism, care încep să ia amploare și în țara noastră și să fie tot mai apreciate de cei care doresc să-și programeze vacanțele. Pe lângă cele cu vechime apar anual și manifestări locale care promovează serviciile turistice din spațiul rural. Mai nou, se face promovare pensiunilor și prin participarea la diferite târguri gastronomice sau tradiționale, la care numărul de vizitatori este relativ mare, deci cresc și șansele ca materialele publicitare să își atingă scopul.

Managerii trebuie să țină cont și de faptul că strategiile de marketing trebuie să se afle într-o continuă mișcare, să fie adaptate mereu cerințelor și segmentelor de clienți pe care doresc să îi atragă. În aceeași măsură, este cunoscut faptul că aceeași metodă de promovare nu dă roade pentru toată lumea, deci trebuie însușită forma care este cea mai potrivită pentru dvs.

Pentru a ști care este modul în care turistul a aflat de pensiunea dvs. și ce anume l-a convins să vă viziteze, este bine să îl întrebați acest lucru direct sau prin intermediul unor chestionare. Astfel veți afla care este tipul de promovare care generează cel mai mare flux de turiști și îl puteți intensifica și îmbunătăți.



### Exemplu

Există diferențe considerabile între activitatea a două pensiuni, dintre care una investește în promovare, iar cealaltă se bazează numai pe recomandările celor care le-au fost oaspeți, caz în care informațiile nu sunt accesibile unui mare număr de persoane.

Unul dintre proprietarii de pensiuni din Rețeaua ANTREC, consideră că activitatea lui a scăzut considerabil din cauza celorlalte pensiuni care au apărut în zonă în ultimii ani, el având o vechime mult mai mare în activitatea turistică. Referitor la promovare, acesta nu se bazează deloc pe noile modalități și nu concepea de a implementa o altă modalitate decât cea folosită până în acel moment. Concluzia era simplă: oferea servicii de bună calitate și avea turiști care reveneau periodic și care îl recomandau, dar aceștia îi asigurau un flux considerabil mai scăzut decât al celorlalte pensiuni din apropiere.

Ulterior a trecut treptat de la această stare către cea în care a început să colaboreze cu diferite site-uri de rezervări online și în care putea să ofere informații despre plasare, pachete de servicii, accesibilitate, contact, oferte speciale, etc. reușind într-un interval de un an de zile să își sporească activitatea în mod considerabil.



Creați:

- ❖ un pliant de promovare;
- ❖ un anunț care urmează să fie postat pe un site de promovare online.

Axați-vă nu atât pe grafica acestora, cât pe informațiile pe care doriți să le evidențiați.



### Să ne reamintim...

- Metodele de promovare cât mai diverse nu pot decât să sporească fluxul de turiști, însă trebuie să se aibă în vedere și eficacitatea raportată la bugetul investit în promovare.



### M4.U1.6. Rezumat


- Pentru a putea promova imaginea pensiunii pe care o administrați, trebuie ca mai întâi să stabiliți foarte clar care este imaginea cu care doriți să vă afișați pe piața turistică internă și internațională;
- Elementele principale care duc la crearea imaginii unei pensiuni sunt combinația dintre ambianța și conduita personalului din cadrul ei;
- Contactul cu turiștii trebuie să respecte câteva reguli de bază, fiind politicos, dar totodată direct și cu un grad ridicat de atenție;
- Internetul este cea mai importantă punte de legătură dintre pensiune și turiști, în ziua de astăzi cunoscându-se tot mai mult că în astfel de activități „dacă nu ești pe Internet, nu ești”.





### M4.U1.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Dialogul cu turiștii trebuie să se facă:	a.	cu privirea în pământ	
		b.	privindu-i în ochi	
		c.	cu nepăsare	
		d.	privind într-o altă direcție	
2.	La întâmpinarea turiștilor, cel care salută primul este:	a.	turistul	
		b.	se salută simultan	
		c.	gazda	
		d.	nu se salută	
3.	Amenajarea pensiunii turistice trebuie să țină cont de:	a.	zona în care se află	
		b.	bugetul proprietarilor	
		c.	specificul ales	
		d.	accesibilitate	
4.	Într-o pensiune turistică trebuie să găsim cât mai multe:	a.	bibelouri	
		b.	obiecte tradiționale românești	

		c.	carpete cu motive orientale	
		d.	obiecte fabricate în străinătate	
5.	Atitudinea personalului pensiunii față de turiști trebuie să fie:	a.	politicoasă	
		b.	impertinentă	
		c.	de superioritate	
		d.	deschisă	
6.	Canalele cele mai eficiente de promovare a unei pensiuni sunt:	a.	afișe, la nivel local	
		b.	târgurile de turism	
		c.	internetul	
		d.	contactarea telefonică a unor potențiali turiști	
7.	Informațiile pe care trebuie să le cuprindă materialele promoționale trebuie să:	a.	respecte realitatea	
		b.	fie ușor exagerate în bine	
		c.	ofere o imagine de ansamblu asupra locației	
		d.	fie stufoase, cu elemente neconcludente	

	<p><b>M4.U1.8. Temă de control</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Postați un anunț cu pensiunea dvs. pe un site de cazare (dacă nu aveți o pensiune faceți doar o încercare fictivă, fără a posta anunțul).</li> <li>2. Întocmiți o bază de date cu turiștii care vin la pensiune și cărora urmează să le trimiteți oferte pe viitor (eventual, creați un model de astfel de fișă/chestionar cu ce date credeți că vă sunt necesare – nume, telefon, mail, adresă poștală, dată naștere, interese, etc.)</li> </ol>
---	--

	<p><i>Rezolvări test autoevaluare M4.U1.</i></p> <p>▪ 1 – b; 2 – c; 3 – a, c; 4 – b; 5 – a, d; 6 – b, c; 7 – a, c.</p>	
---	--	---

---

## Unitatea de învățare M4.U2.

### Organizarea activității în cadrul pensiunii turistice

---



#### Cuprins

M4.U2.1. Introducere.....	181
M4.U2.2. Obiectivele unității de învățare.....	182
M4.U2.3. Aprovizionarea pensiunii.....	182
M4.U2.4. Securitatea în cadrul pensiunii.....	184
M4.U2.5. Serviciile de cazare.....	186
M4.U2.6. Amenajarea spațiilor destinate oaspeților.....	188
M4.U2.7. Servirea mesei .....	190
M4.U2.8. Rezumat.....	191
M4.U2.9. Test de autoevaluare a cunoștințelor .....	191
M4.U2.10. Temă de control.....	192



#### M4.U2.1. Introducere

În vederea abordării acestei unități de învățare, administratorul de pensiune trebuie să aibă în vedere anumite aspecte pe care trebuie să și le însușească pentru ca activitatea din cadrul pensiunii să se desfășoare în parametri optimi și, într-o cât mai mare măsură, oaspeții să plece mulțumiți de perioada petrecută la pensiune.

Nivelul de satisfacție al fiecărui oaspete va fi direct proporțional cu serviciile pe care le-a considerat satisfăcătoare pe parcursul șederii lui la pensiune, de aceea trebuie acordată o mare atenție fiecărui detaliu care ține de interacțiunea cu nevoile și cererile turiștilor.

Vom face referire, așadar, la câteva dintre elementele de bază ale ceea ce presupune un proces de organizare a activității și pe care turistul tinde să le observe instantaneu, pe parcursul sejurului: modul în care se desfășoară procesul de cazare, aprovizionarea generală mai mult sau mai puțin bună, dacă se simte în siguranță sau nu, interacțiunea cu personalul etc.





#### **M4.U2.2. Obiectivele unității de învățare**

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt următoarele:

- însușirea modului în care trebuie să se desfășoare procesul de aprovizionare, astfel încât să corespundă cerințelor clienților – dacă decurge corespunzător, acest aspect va adăuga un plus de confort și satisfacție turiștilor, care vor simți că cererile lor sunt importante și că se lucrează pentru satisfacerea lor;
- oferirea unui grad de siguranță pe care trebuie să îl simtă turistul în timpul șederii;
- crearea unui sistem de cazare eficient (care să dea senzația de profesionalism, limbaj adecvat, rapiditate, respectarea rezervărilor, etc.);
- învățarea unor metode de amenajare a spațiilor destinate turiștilor, care au ca scop relaxarea, acomodarea facilă, etc.;
- stabilirea unui anumit nivel de instruire a personalului de deservire a turiștilor pornind de la servirea meselor și mergând până la asigurarea serviciilor conexe.

La sfârșitul acestei unități de învățare, cursanții vor fi capabili:

- să stabilească un necesar de materii prime și materiale necesare pentru desfășurarea activității pensiunii și care să corespundă cerințelor oaspeților;
- să asigure un anumit nivel de siguranță în interiorul spațiilor de cazare, astfel încât să înlăture una dintre principalele griji ale turiștilor;
- să perfecționeze/eficientizeze serviciile de cazare;
- să ofere spații cât mai vaste și mai sistematizate, care să fie în concordanță cu ceea ce își doresc de la șederea la o pensiune;
- să stabilească niște standarde de calitate în ceea ce privește serviciile oferite și să instruiască personalul în vederea atingerii lor.



**Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 3 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

#### **M4.U2.3. Aprovizionarea pensiunii**

Procesul de aprovizionare al pensiunii intră sub incidența administratorului de pensiune mai ales pentru că influențează direct gradul de satisfacție a turiștilor sub mai multe aspecte.

Complexitatea subiectului este dată de faptul că aprovizionarea se referă la buna funcționare a tuturor sectoarelor din pensiune și trebuie reanalizată și realizată în permanență.

Putem avea aprovizionare:

- ❖ a serviciului de alimentație: cu materii prime (alimente), cu ustensile, cu aparatură specifică, etc.;
- ❖ a serviciului de cazare: cu obiecte de unică folosință, cu produse de igienă, cu unelte și materiale necesare pentru asigurarea și întreținerea curățeniei, etc.;
- ❖ a serviciilor conexe: cu consumabile și aparatură necesară pentru sala de conferințe, cu cărbuni și unelte pentru grătar, cu echipamente adecvate pentru diferite sporturi, cu jocuri de societate, cu cărți/reviste/cd-uri/dvd-uri, etc.;
- ❖ a utilităților din pensiune: alimentarea cu combustibili, cu apă potabilă, cu energie electrică, etc.;
- ❖ a imaginii pensiunii: flori, plante, animale, etc.

Paleta necesară aprovizionării va fi întotdeauna foarte largă, tocmai de aceea procesul trebuie perfecționat pe parcurs, mai ales prin opțiunile oaspeților. Astfel, deși aprovizionarea se face, de regulă, înainte de sosirea oaspeților, este bine să aveți posibilitatea de a o continua pe parcurs, mai ales dacă intervin și elemente neprevăzute.

De asemenea, în cazuri particulare, dacă turistul solicită ceva ce nu aveți în pensiune, dar de care ați putea face rost, este bine să îi oferiți ceea ce a cerut, chiar dacă nu imediat. Gestul dvs. va fi apreciat ca o atenție deosebită, iar clientul se va simți apreciat și important, deci va fi mulțumit.

Realizarea aprovizionării trebuie să se facă independent de turist, fără a-l face părtaș la această activitate. Pentru aceasta este bine să existe o anexă destinată depozitării sau o altă cale de acces spre bucătărie decât cea destinată clienților.




### Exemple

Aprovizionarea pensiunii poate deveni un proces perturbator atunci când este făcută necorespunzător, din anumite puncte de vedere.

Cele mai multe plângeri ale turiștilor cu privire la aceste neplăceri sunt legate de orele matinale sau târzii la care se realizează și, implicit, la zgomotul care îi deranjează, la modul de realizare – uneori chiar prin locurile unde stau ei.

În timpul unei vizite la o pensiune, unii turiști au menționat că sunt mulțumiți de sejur, per ansamblu, dar au unele probleme legate de faptul că sunt deranjați de persoanele care cară lăzile cu alimente prin restaurant, acest lucru întâmplându-se chiar în timpul meselor. Situația a fost remediată în timp, prin crearea unei alte căi de acces spre spațiile de depozitare, fără a mai fi necesară trecerea prin incinta

	<p>sălii de mese.</p> <p>În cazul în care problema apare din cauza orelor de aprovizionare, furnizorii pot fi rugați să se încadreze într-un anumit interval orar, respectiv între orele 10:00-14:00 și 17:00-20:00 (sau la alegere).</p>
	<p>Stabiliți lista de aprovizionare pentru o săptămână, considerând că aveți o pensiune cu 6 camere duble și pensiunea va fi relativ plină în perioada următoare. Lăsați deoparte aprovizionarea restaurantului, care presupune discuții cu personalul aferent – referire doar la aprovizionarea pentru cazare, agrement, utilități.</p>

#### **M4.U2.4. Securitatea în cadrul pensiunii**

Turiștii trebuie să se simtă la pensiune ca acasă, dar să se simtă mai bine tratați decât acasă, să simtă că li se acordă o mai mare atenție, pe toate planurile. Tocmai de aceea, odată ajuns la pensiune, turistul vrea să se detașeze de viața lui obișnuită și să fie liniștit, să nu-și mai facă griji pentru nimeni și nimic, să se poata relaxa după bunul său plac.

Rolul administratorului și al personalului din pensiune este acela de a-i oferi siguranța de care are nevoie pentru a se putea liniști și pentru a se bucura de o vacanță așa cum și-a imaginat.

Bineînțeles că nimeni nu se va aștepta să găsească la pensiune agenți de pază sau sisteme de alarmă care să se declanșeze și să sperie pe toată lumea, ci doar un minim de prudență, care se poate traduce aici și folosind termenul de confort: geamurile să aibă un sistem de închidere rezistent și funcțional, ușile să se poată închide cu cheia. La cerere, este bine să se asigure depozitarea obiectelor de valoare în spații special amenajate, unde nu are acces decât administratorul pensiunii.

De menționat este și faptul că personalul însărcinat să asigure curățenia camerelor (cameristele), nu ar trebui să umble în lucrurile personale ale turiștilor. Chiar și atunci când trebuie să facă paturile, dacă turiștii au lăsat ceva acolo, după ce termină de aranjat trebuie să le pună la loc, pentru a nu da naștere unor incidente neplăcute. Facilitatea cu care se întâmplă acest lucru apare chiar din faptul că oamenii se relaxează în această perioadă, iar atunci când știu că au lăsat un anumit obiect undeva și nu îl mai găsesc acolo, de obicei nu mai pierd timp căutându-l, ci trag concluzia că a dispărut. Toate acestea este bine să fie evitate, pe cât posibil.

Ceea ce mai apreciază turiștii ca oferindu-le gradul de siguranță de care au nevoie este disponibilitatea continuă a unei persoane (la recepție, de exemplu), la care să știe că pot apela indiferent de oră și de problema care s-a ivit.



*Asigurarea securității turiștilor și a bunurilor acestora se poate realiza ținând cont de următoarele:*

- ❖ *realizarea unor acțiuni de prevenire prin:*
  - *informarea turiștilor cu privire la potențialele riscuri*
  - *asigurarea depozitării obiectelor de valoare*
  - *asistarea turiștilor în cazul unor activități riscante*
  - *verificarea sistemelor de închidere a ușilor și ferestrelor*
  - *asigurarea funcționalității corecte a dotărilor din pensiune*
  - *verificarea permanentă a stării igienico-sanitare la nivelul pensiunii*
- ❖ *evitarea contactului cu persoane străine nedorite, prin:*
  - *interzicerea accesului strainilor în spațiile închiriate*
  - *păstrarea confidențialității cu privire la turiștii din pensiune.*

Mare atenție, însă, să nu se cadă în extrema cealaltă, în care să se închidă pensiunea, impunându-le turiștilor ore fixe la care să fie în pensiune, situație care este destul de deranjantă, sau să nu le fie permis prietenilor care sunt cazați la o altă pensiune să vină în vizită – în anumite condiții, stabilite de comun acord cu turistul.

Dacă toate aceste condiții vor fi îndeplinite și pe parcursul vacanței petrecută la pensiune nu are loc niciun incident neplăcut, cum ar fi dispariția unor obiecte personale, turistul va putea afirma că s-a simțit în siguranță și că s-a bucurat de o perioadă de liniște.





### **Exemple**

În general, pensiunile sunt un mediu destul de sigur, incidentele de genul dispariției de obiecte din camere sau de oriunde din incinta pensiunii fiind deosebit de rare. Discuții, însă, se ivesc, acestea pornind mai ales de la personalul pensiunii, care uneori mută anumite obiecte – în special, cameristele. Pentru a evita aceste incidente care pot strica aspectul unei vacanțe, este de preferat să nu se miște obiectele personale lăsate împrăștiate de către turiști, singurele care pot fi aranjate fiind articolele vestimentare și încălțăminte.

O astfel de situație, a avut loc la o pensiune când a dispărut un aparat de fotografiat lăsat de turist pe pat și pe care nu l-a mai găsit la întoarcerea în cameră, neexistând semne de intrare forțată. Administratorul pensiunii a fost înștiințat, însă situația a fost rezolvată când a fost chemată camerista, care știa că pusese aparatul de fotografiat în noptieră, pentru a putea face patul.

Acest lucru se putea evita cu un minim de atenție din partea personalului, prin

	<p>punerea aparatului înapoi pe pat. Aceste reguli trebuie sa fie foarte bine stabilite de către administrator, iar personalul are obligația de a le respecta.</p>
	<p>Într-o situație similară celei de mai sus, câtă încredere ați acorda personalului din pensiune și ce sancțiuni ați aplica pentru astfel de situații, astfel încât să le evitați pe viitor?</p> <p>Puteți oferi și exemple reale sau fictive, după caz.</p>

	<p><b>Să ne reamintim...</b></p> <p>Securitatea din cadrul pensiunii este esențială, fiind inclusă în categoria serviciilor oferite de pensiune turiștilor.</p> <p>Trebuie acordată o mare atenție acestui proces pentru a evita ca elemente minore să strice aspectul general al unei vacanțe în pensiunea respectivă.</p>
---	---

#### M4.U2.5. Serviciile de cazare

Cazarea, alături de alimentație (care nu este un serviciu obligatoriu), este un serviciu de bază al unei pensiuni. Când o persoană alege să își petreacă vacanța într-o locație anume, va alege pachetul complet, dar prima dată se gândește cum anume și-ar dori să fie unitatea de cazare în care va sta acele câteva zile, ce grad de confort ar dori, dacă să fie mai modernă sau mai rustică, etc.

La fel ca și turistul, administratorul de pensiune trebuie să se gândească, atunci când amenajează pensiunea, ce anume și-ar dori să ofere oaspeților care îl vor vizita. Conceptul „nu poți mulțumi pe toată lumea” există și va rămâne valabil, dar trebuie plecat de la premiza că, în linii mari, fiecare persoană își dorește aceleași lucruri, doar detaliile diferă. În concluzie, dacă nivelul de confort este cel așteptat de la o unitate clasificată la un anumit număr de margarete sau stele, aceste neconcordanțe ar trebui înlăturate din start.

Pe lângă aspectul mobilierului și al modului de amenajare ales, care poate fi interpretat diferit, în funcție de gusturi, contează enorm de mult funcționalitatea dotărilor și igiena acestora. Primul lucru pe care îl va observa oricine atunci când va intra într-o cameră este curățenia, apoi dacă instalațiile sanitare și cele din cameră sunt funcționale, dacă sistemul de închidere este corespunzător, etc.

Pregătirea camerelor înainte de sosirea oaspeților se poate face foarte ușor, fiind necesară doar o verificare de rutină, o bună aerisire și, eventual, punerea unor flori proaspete în vase. Pentru clienții fideli și care anunță că vor ceva special, se vor face pregătirile necesare, conform cerințelor enunțate.

Serviciul de cazare trebuie pus la punct de către administratorul de pensiune până în cele mai mici detalii, astfel încât turiștilor să nu li se pară dificil și anevoios:

- ❖ personalul să se poarte corespunzător – să fie binevoitor și rapid;
- ❖ să se respecte rezervările făcute;
- ❖ să se înlesnească întocmirea formalităților;
- ❖ să le fie prezentată pensiunea, cu toate anexele și tipurile de agrement din care pot alege.



### Exemplu

La sfârșit de săptămână o pensiune își așteaptă turiștii, având rezervate 6 camere din totalul de 8. Cele două camere care nu sunt rezervate se ocupă, iar pentru a nu refuza următorii turiști sosiți fără rezervare, li se oferă una dintre cele 6 camere rezervate. Situația aceasta este foarte frecventă, dar în cazul în care turiștii sosesc mai târziu la pensiune situația va fi destul de neplăcută pentru ambele părți.

În astfel de situații, înainte de a da camerele rezervate, este de preferat să se contacteze telefonic turiștii așteptați, să fie întrebați când ajung și dacă știu cum să ajungă sau dacă au nevoie de îndrumare. Astfel, poate fi eliminată din start o problemă care poate duce la complicații inutile.

În acest caz, turiștii care nu au rezervare pot fi îndrumați la cea mai apropiată pensiune, unde știm că mai sunt camere neocupate, asigurându-i că îi așteptăm cu o altă ocazie și că regretăm că nu mai avem camere disponibile.



Cum rezolvați următoarea situație?

Este vineri după-amiază și trebuia să fi sosit deja un grup de tineri, care au rezervat toate camerele, dar nu reușiți să îi contactați telefonic și nu știți dacă vor mai ajunge sau nu.

Vă sosesc, în schimb, patru familii, care au de asemenea nevoie de toate camerele disponibile.

Cum procedați în acest caz?



### **Să ne reamintim...**

Trebuie avut în vedere mereu felul în care punem la dispoziția turiștilor facilitățile de cazare și anexele din pensiune.

Cazarea presupune procesul în sine – rezervările, primirea oaspeților, întocmirea documentației specifice –, dar și pregătirea camerelor – amenajarea, curățenia, verificarea instalațiilor și a utilităților, etc.

#### **M4.U2.6. Amenajarea spațiilor destinate oaspeților**

În cadrul pensiunii, turiștii vor avea acces la aproximativ toate spațiile existente, excepție făcând bucătăria (dacă unitatea oferă și servicii de alimentație), spațiile de depozitare și camerele ocupate de gazde și ceilalți turiști. Tocmai de aceea, este necesar ca toate încăperile și anexele aferente pensiunii să fie bine puse la punct, curate și amplasate astfel încât să faciliteze accesul către ele, fără a încurca activitatea obișnuită din pensiune.

Trebuie să se țină seama de câteva idei esențiale atunci când se trece la amenajarea spațiilor din afara pensiunii, a anexelor:

- ❖ grătarul nu trebuie să fie aproape de spațiile de cazare, pentru a nu îi deranja pe turiștii care nu participă (mirosul și zgomotul pot cauza disconfort celor care vor să se odihnească);
- ❖ foișorul trebuie să fie la o anumită distanță de pensiune tot din cauza elementelor fonice, care pot deranja alți turiști;
- ❖ dacă există curte de animale, grajduri sau heleșteu cu pești, acestea nu trebuie să se afle aproape de pensiune, ci la o distanță apreciabilă, putând fi vizitate doar de doritori (se păstrează problema mirosurilor și a gălăgiei provocate de animale);
- ❖ curtea și grădina trebuie să fie aranjate, să ofere o cromatică deosebită, plăcută ochiului;
- ❖ spațiile de joacă pentru copii, oricât de simple ar fi, trebuie să fie și ele amplasate astfel încât să nu îi deranjeze pe ceilalți.

Pentru spațiile din interior putem face următoarele precizări:

- ❖ sălile de conferințe sau cele destinate lecturii trebuie să fie izolate fonic sau poziționate într-un loc unde este liniște în permanență, pentru a nu fi deranjate întâlnirile care au loc acolo sau turiștii care se delectează citind;
- ❖ restaurantul este de preferat să nu facă notă discordantă cu celelalte spații din pensiune, ci să fie similar cu restul pensiunii, pentru a oferi impresia unui spațiu complementar;

- ❖ camerele destinate jocurilor de interior sau sporturilor (sala cu aparate, masa de biliard, etc.) ar fi de preferat să fie la demisol, pentru a nu deranja, pe cât posibil.

Pe lângă felul în care sunt amplasate, contează și dotările, felul în care sunt dispuse și elementele decorative care vor face diferența dintre un spațiu anost și unul atrăgător și care te îmbie la relaxare.

Dacă pentru camere contează mobilierul ales și decorațiunile, pentru spațiile externe se recomandă folosirea de obiecte mici și diverse, precum:

- ❖ porți frumos decorate și care să fie specifice zonei, acestea fiind cele mai vizibile înainte de intrarea în pensiune;
- ❖ puțuri/fântâni reale sau doar decorative;
- ❖ balansoare de lemn;
- ❖ căruțe vechi, care să dea un aspect rustic;
- ❖ ghivece inedite, care să scoată în evidență aspectul plantelor ornamentale și care să fie înglobate în aspectul general al pensiunii;
- ❖ mobilier de grădină cu ornamente de lemn, cu sculpturi deosebite, specifice locului.



### Exemplu

Cazuri concrete sunt cele în care aveți în pensiune, simultan, familii cu copii, tineri, un cuplu de vârstnici.

În perioada prânzului și a siestei, când vor fi cu toții în pensiune, vârstnicii vor dori să mănânce și să se odihnească, tinerii vor face un grătar prelungit, timp în care vor juca și diverse jocuri, copiii se vor juca între ei și în spațiile special amenajate, iar părinții lor îi vor supraveghea, stând undeva în apropiere și relaxându-se.

Pentru a putea oferi toate aceste opțiuni fără ca niciunul dintre turiști să nu fie deranjat, administratorul pensiunii trebuie să găsească o modalitate de a da fiecăruia posibilitatea de a alege ceea ce dorește să facă, independent de ceilalți. Dacă se ajunge la situația în care trebuie atrasă mereu atenția unora dintre oaspeți cu privire la deranjarea liniștii sau cu privire la ceea ce pot sau nu să facă, mai mult ca sigur se va crea o stare de disconfort.



Închipuiți-vă că aveți de amenajat o pensiune, cu spațiile exterioare aferente. Suprafața totală de care dispuneți este de circa 5000 mp, cu mențiunea că pensiunea este așezată în centrul acesteia.

Ce anexe construiți, astfel încât să respectați regulile de mai sus?

Puteți face această prezentare sub forma unui desen, pentru a evidenția clar amplasarea fiecărui spațiu.



#### **M4.U2.7. Servirea mesei**

În pensiune, mesele se servesc la fel ca la restaurantele obișnuite, indiferent de clasificarea pensiunii, păstrându-se regulile cunoscute de toată lumea: ordinea servirii preparatelor, modul de servire, etc.

Pot apărea diferențe de la o unitate la alta în ceea ce privește programul de servire a meselor, meniul, solitudinea personalului – în sens pozitiv sau negativ, etc.

Aranjarea meselor (mise-en-place-ul) este cel clasic și corespunde normelor în vigoare. Fețele de masă se remarcă primele de către turiști, deci ar trebui să fie curate, dar și originale, eventual lucrate manual, cu imprimeuri sau albe, dar care să amintească de meșteșuguri românești, de tradiții. În mijlocul mesei, o vază cu flori care să se potrivească ambientului, iar florile să fie neapărat naturale și proaspete.

Servirea trebuie să fie impecabilă, suficient de rapidă, astfel încât oaspeții să nu se plictisească, preparatele să corespundă cerințelor acestora, iar dacă ulterior apar solicitări suplimentare, acestea să fie rezolvate prompt.

Preparatele tradiționale vor fi întotdeauna apreciate, însă meniul trebuie să fie suficient de complex și divers încât să poată satisface și exigențele celor care nu sunt în căutare de preparate tradiționale.

Ca o propunere, după luarea comenzilor, se poate oferi turiștilor, în mod gratuit, un pahărel de băutură și un mini-platou cu o gustare rece de produse producție-proprie (slăninuță, brânză, ceapă, pâine, etc.). Impactul va fi de amploare, iar turiștii nu se vor plictisi așteptând să primească felurile de mâncare comandate.

Persoanele însărcinate cu servirea mesei trebuie să aibă grijă la anumite aspecte:

- ❖ la modul în care au prins părul, evitând riscurile de a cădea în mâncare sau de a se regăsi pe tacâmuri, masă, pahare;
- ❖ la aspectul lor fizic – să aibă întotdeauna o ținută îngrijită, haine curate;
- ❖ la modul de comunicare cu turiștii;
- ❖ la cunoașterea noțiunilor de bază din limbile străine de circulație internațională, în cazul turiștilor străini;
- ❖ la cunoașterea preparatelor care se regăsesc în meniu, pentru a putea oferi informații despre acestea atunci când le sunt solicitate;
- ❖ la viteza de reacție, în special atunci când li se solicită ceva după luarea comenzii (un tacâm nou, aducerea unui pahar în plus, încă o băutură, etc.).

Administratorul pensiunii trebuie să se gândească mereu la numărul de persoane de care are nevoie pentru fiecare serviciu pe care îl pune la dispoziția turiștilor. Astfel, dacă are în pensiune 20 de turiști și vor vrea cu toții să ia masa în același timp, o singură persoană va face față destul de greu cererilor. În mod sigur vor exista plângeri din partea turiștilor, care nu

trebuie să țină cont de aspecte de organizare internă, ci vor doar să beneficieze de serviciile pentru care plătesc.



### Exemplu

Închipuiți-vă cum ar reacționa turiștii dacă ar găsi un fir de păr în mâncare sau, în cazuri și mai rele, alte obiecte străine.

O altă situație ar fi cea în care unui turist îi cade o furculiță pe jos și cere alta, dar aceasta îi este adusă după o așteptare îndelungată sau chiar deloc, trebuind să repete solicitarea. Pentru atenuarea efectului produs de această situație, se pot lua anumite măsuri, cum ar fi oferirea unui produs gratuit, cu titlu compensatoriu pentru situația neplăcută apărută (desert gratuit sau o băutură, la alegere).

În caz contrar, impresia negativă se va menține și toate chestiunile minore care se vor mai ivi pe parcurs vor căpăta proporții mult mai mari.



Cum vedeți serviciul de servire a mesei într-o pensiune al cărei administrator să fiți? Simulați pe baza unor aspecte concrete: număr de camere/locuri, personal aferent, servicii oferite, etc.



### M4.U2.8. Rezumat


- organizarea activității din pensiunea turistică înglobează aproape toate atribuțiile unui administrator, la care se adaugă și promovarea;
- această organizare a activității reprezintă suma dintre amenajarea spațiilor dedicate turiștilor, securitatea și aprovizionarea din cadrul pensiunii, serviciile de cazare și de servire a mesei;
- fiecare aspect menționat este vital pentru funcționarea în bune condiții a activității din cadrul unei pensiuni, în funcție de realizarea lor asigurându-se un grad de satisfacție al oaspeților mai ridicat sau mai scăzut;
- elaborarea procesului de aprovizionare în bune condiții este condiționată de implicarea în toate segmentele pe care le presupune, ceea ce înseamnă că administratorul are obligația de a avea cunoștințe practice și teoretice cu privire la toate ramurile de activitate pe care le are „în subordine”.





### M4.U2.9. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Pentru servirea mesei , personalul aferent trebuie:	a.	să vorbească mult	
		b.	să aibă o ținută îngrijită	

		c.	să nu acorde atenție clienților	
		d.	să cunoască detalii despre produsele din meniu	
2.	Spațiile destinate oaspeților trebuie să fie amenajate în așa fel încât să dea impresia de:	a.	îngrămădeală	
		b.	ostilitate	
		c.	armonie	
		d.	întunecime	
3.	Starea de siguranță este asigurată de pensiune dacă:	a.	ușile și ferestrele au sisteme de închidere funcționale	
		b.	seara se închid toate căile de acces în pensiune	
		c.	există un loc unde se pot păstra lucruri valoroase	
		d.	se oferă oricui informații despre oaspeți	
4.	Serviciile de cazare presupun:	a.	întâmpinarea oaspeților	
		b.	pregătirea camerelor	
		c.	verificarea fermei de animale	
		d.	nerespectarea rezervărilor	

	<p><b>M4.U2.10. Temă de control</b></p> <p>Cum ați organiza activitatea în pensiunea pe care o conduceți? În elaborarea acestui plan ajutați-vă de temele pe care le-ați avut de elaborat anterior.</p>
---	---

	<p><i>Rezolvări test autoevaluare M4.U2.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 – b, d; 2 – c; 3 – a, c; 4 – a, b.</li> </ul>	
---	---	---

---

## Unitatea de învățare M4.U3

### Efectuarea operațiilor specifice de cazare și alimentație

---



#### Cuprins

M4.U3.1. Introducere.....	193
M4.U3.2. Obiectivele unității de învățare.....	194
M4.U3.3. Pregătirea pensiunii .....	194
M4.U3.4. Întâmpinarea și cazarea turiștilor.....	196
M4.U3.5. Plecarea turiștilor și întocmirea fișei turiștilor .....	197
M4.U3.6. Rezumat.....	198
M4.U3.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor .....	199
M4.U3.8. Temă de control.....	199



#### M4.U3.1. Introducere

Tema de față înglobează activitatea pe care trebuie să o desfășoare un administrator de pensiune pe tot parcursul șederii turiștilor, de la pregătirea pensiunii pentru primirea acestora și până la întocmirea documentației specifice, după încheierea sejurului și plecarea clienților.

Începând cu verificările de rutină care trebuie efectuate cu minuțiozitate, această unitate de învățare se referă la atenția la detalii pe care un bun manager trebuie să o acorde turiștilor, astfel încât aceștia să se simtă în mediul lor, să fie mulțumiți de atenția primită și să își dorească să revină.

În acest context, chiar și lucrurile care par ne semnificative au o importanță deosebită, știindu-se că elementele minore sunt cele care fac diferența și de care turiștii au tendința să țină cont în cea mai mare măsură.

O atenție deosebită trebuie acordată și documentației care se întocmește după plecarea oaspeților din pensiune. În aceste fișe trebuie să apară cât mai multe elemente referitoare la turiști, astfel încât să poată fi contactați cu ocazia unor evenimente speciale din viața lor sau să li se aducă la cunoștință anumite oferte care să corespundă cu elementele pentru care și-au manifestat interesul pe parcursul șederii la pensiune.



### M4.U3.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt următoarele:

- atenția care trebuie acordată oaspeților înainte de începerea sejurului, pe parcursul lui și ulterior;
- însușirea modului în care trebuie organizată primirea turiștilor;
- intrarea în contact cu turiștii, astfel încât să se poată întocmi un profil al acestuia în vederea relațiilor viitoare;
- modul în care trebuie organizată plecarea turiștilor, cu toate formalitățile necesare;
- să se știe cum să se completeze fișa turistului.

La sfârșitul acestei unități de învățare, cursanții vor fi capabili:

- să pregătească personalul pensiunii în vederea primirii corespunzătoare a oaspeților;
- să sesizeze ceea ce își doresc clienții și să le satisfacă cererile pe loc sau să țină cont de ele pentru viitor;
- să eficientizeze formalitățile de cazare/plecare (check in/check out);
- să întocmească în mod corespunzător documentele cu informații referitoare la turist.



**Durata medie de parcurgere a acestei unități de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

### M4.U3.3. Pregătirea pensiunii

Pensiunea trebuie să fie pregătită în orice moment corespunzător pentru primirea turiștilor înainte de sosirea acestora. Această acțiune se demarează atunci când serviciile nu mai sunt oferite deoarece sejurul oaspeților s-a încheiat.

Pentru început se va ține cont de situația rezervărilor, iar camerele repartizate vor fi primele care vor fi verificate, aerisite, se vor face aranjamentele conform cerințelor clienților.

Spațiile comune din pensiune și anexele trebuie să fie curate și aranjate în permanență, chiar dacă nu există turiști în pensiune.

Activitatea de alimentație trebuie de asemenea pregătită în vederea primirii turiștilor, prin aprovizionare, aranjarea sălii de mese, elaborarea meniului, etc.

Pregătirea pensiunii presupune:

- ❖ pentru camere
  - ❖ curățenia generală
  - ❖ schimbarea așternuturilor

- ❖ igienizarea băilor și dotarea cu prosoape curate și consumabile de toaletă
- ❖ verificarea instalațiilor și efectuarea reparațiilor necesare
- ❖ înlocuirea obiectelor de unică folosință (unde este cazul)
- ❖ pregătirea decorurilor speciale (dacă au fost solicitate)
- ❖ mici atenții înainte de sosirea turiștilor: flori, bomboane.
- ❖ pentru anexele din pensiune
  - ❖ curățarea mobilierului și dotărilor din pavilioane, chioșcuri
  - ❖ aranjarea grădinii și curții
  - ❖ curățarea și pregătirea grătarului
  - ❖ păstrarea condițiilor din crămă
  - ❖ îngrijirea spațiilor destinate animalelor
- ❖ pentru sala de mese
  - ❖ mise-en-place-ul meselor
  - ❖ aranjarea sălii în funcție de eveniment
  - ❖ personal suficient și bine pregătit.

Pentru fiecare dintre acestea există o serie de norme, enunțate în manuale ale lucrătorilor în pensiuni, dar toate acestea trebuie să fie cunoscute și de către administrator, pentru a ști ce să solicite angajaților săi sau, dacă este o activitate de familie, să știe cum să gestioneze aceste procese pentru a nu fi nepregătit în momentul sosirii turiștilor.



### Exemple

Pregătirea pensiunii trebuie realizată de la exterior către interior, adică dinspre spațiile exterioare și sala de mese, către camere.

Atunci când aveți ieșiri la ora 12:00, iar alți turiști vor să fie cazați la aceeași oră, este de preferat să le oferiți o alternativă de petrecere a timpului de care aveți nevoie pentru terminarea camerelor.

Dacă sala de mese sau un foisor sunt disponibile și curate, le puteți oferi alternativa de a juca ceva sau de a lua o gustare, astfel încât timpul petrecut așteptând nu va fi la fel de dezagreabil ca în cazul în care turiștii ar fi lăsați să aștepte la recepție.



Faceți o listă cu acțiunile pe care le întreprindeți în procesul de pregătire a pensiunii dvs. Referiți-vă la toate spațiile destinate turiștilor și detaliați, pe cât posibil, ordinea în care le efectuați, timpul alocat fiecăreia, personalul necesar și cum anume se desfășoară această activitate.

#### M4.U3.4. Întâmpinarea și cazarea turiștilor

Despre modul în care trebuie să fie întâmpinați oaspeții unei pensiuni și despre serviciile de cazare pe care trebuie să le puneți la dispoziție am mai discutat până acum, însă nu am acordat acestor subiecte un capitol întreg.

Starea de spirit a persoanei care are sarcina de a întâmpina turiștii nu trebuie să se reflecte niciodată în acțiunile și reacțiile sale. În caz contrar, atunci când este supărată sau nervoasă, aceste trăiri vor fi resimțite de oaspeți, care nu se vor simți bineveniți și vor deveni închiși și reticenți.

Iată câteva dintre atributele pe care trebuie să le respecte gazda/persoana din pensiune care întâmpină turiștii:

- ❖ să fie zâmbitoare, amabilă
- ❖ să vorbească politicos, indiferent de vârsta turiștilor sau de alte criterii
- ❖ să se ofere să îi ajute cu bagajele
- ❖ să le ofere din proprie inițiativă o serie de informații
- ❖ să aibă o atitudine deschisă, binevoitoare
- ❖ să nu refuze cererile turiștilor pe motiv că nu se poate, ci să le ofere alternative
- ❖ să le ofere, în semn de bun soset, o tratație simbolică (un păhărel de băutură, câteva gustări, prăjiturele, etc.).

Cazarea se face imediat după întâmpinarea turiștilor, dacă se solicită de către turiști se poate face și după instalarea acestora în camere (dacă se solicită acest lucru). De reținut este că procesul de cazare trebuie să fie cât mai facil și să nu dureze mult, riscând să plictisească și să indispuină turiștii, dacă totul este foarte complicat.

Este important să se verifice și să se ceară cărțile de identitate, după care se completează fișele de cazare de și se semnează de către turiști. Pe fișa de înregistrare este bine să avem trecut și un număr de telefon al oaspetelui.

Se poate proceda diferit de la caz la caz, ținând cont și de felul în care percepeți turistul respectiv, însă trebuie păstrate reperatele de bază, respectiv perioada cât mai scurtă de timp alocat cazării.

Dacă este cazul, puteți cere informații suplimentare turiștilor pe parcursul șederii lor la pensiune, fără a resimți aceste lucru în aceeași maniera în care o fac în momentul sosirii, când tot ce își doresc este să se odihnească sau să ia masa.

Conducerea turiștilor în camere este un alt aspect care este lăsat la latitudinea administratorului de pensiune. Nu are o influență majoră în viziunea turistului, dar dacă aveți în camere dotări deosebite, a căror utilizare necesită indicații speciale, este bine să o faceți, altfel riscați să fiți solicitați ulterior și este bine să preveniți acest lucru.



### Exemple

Întâmpinarea turiștilor cu acea gustare de care am amintit este, pe lângă ceva frumos și care va crea o impresie de ospitalitate sporită, constituind în același timp și o metodă de promovare. În acest sens, administratorii de pensiune pot colabora cu producători locali, de la care vor lua produse la prețuri mai mici, pe care le vor putea oferi fără cheltuieli mari.

Rezultatul va fi aprecierea turiștilor, iar unii dintre ei vor cere mai multe informații despre produsele respective, vrând să cumpere și pentru acasă.

Se pot oferi: brânzeturi, pastramă, cârnați, slăninuță, pâine, dulceață, miere și derivate, etc.



Cum vă întâmpinați turiștii până în prezent și cât de rapid era procesul de cazare? Propuneți și dvs alte metode în care puteți face aceste două acțiuni (întâmpinarea și cazarea oaspeților) astfel încât gradul de satisfacție să fie mai mare.

### M4.U3.5. Plecarea turiștilor și întocmirea fișei clientului

Un alt moment important al sejurului, aproape în aceeași măsură ca și sosirea la pensiune, este plecarea, fiindcă lasă o ultimă impresie cu care turistul va rămâne în minte și pe care este foarte posibil să o generalizeze.

Acum este momentul în care se vor face socotelile finale, formalitățile de ordin financiar. Dacă a fost vreo problemă, vreo plângere din partea clientului, este bine să i se acorde o compensație – o reducere a notei de plată, un produs din gospodărie, ceva ce i-a atras atenția din pensiune, etc.

În cazul în care plata se face la final și nu la sosire, există mereu riscul ca sumele să nu corespundă, de aceea ar fi de preferat să se plătească pachetul atunci când se fac formalitățile de cazare, la începutul sejurului. Factura se eliberează tot acum, iar un exemplar se predă turistului.

Dacă se merge pe această variantă, la final se vor achita doar serviciile suplimentare – închirierea de terenuri și echipamente sportive, mese luate la pensiune –, care nu au fost prinse în pachetul inițial pe care l-a achitat turistul.

Înainte de a pleca, clientul trebuie să predea și formularul cu părerea lui despre șederea la pensiune (în cazul în care pensiunea folosește un astfel de chestionar).

După încasarea contravalorii serviciului, turistul trebuie să fie condus/ajutat până la mașină de un reprezentant al pensiunii, să fie poftit și cu altă ocazie și să i se ureze drum bun.



Administratorul pensiunii sau persoana însărcinată cu asta, trebuie să întocmească fișa clientului, pe baza datelor obținute în urma discuțiilor directe cu oaspeții sau pe baza chestionarului pe care l-au avut în cameră.

Fișa respectivă se va atașa unei baze de date a pensiunii, turiștii respectivi urmând să fie contactați atunci când pensiunea va avea oferte noi sau când este un eveniment deosebit în zonă, la care îi va invita. Cu ajutorul datelor de contact menționate în fișele respective, se pot trimite felicitări cu diferite ocazii și se poate păstra legătura vreme îndelungată.



### Exemplu

Dacă atunci când termină sejurul și sunt gata de plecare turiștilor nu li se mai acordă nicio importanță și sunt tratați cu indiferență, în mod sigur ei nu vor dori să revină la pensiune. Acela este momentul potrivit pentru a le cere ultimele impresii, pentru a vă spune dacă au fost mulțumiți sau nu, dacă ar dori să revină pentru o altă vacanță, etc.

A nu îi conduce până la ieșirea din curtea pensiunii și a le ura drum bun este un semn de ignoranță din partea gazdelor și va fi interpretat ca atare de către oaspeți. În cele mai multe cazuri există o diferență foarte mare între comportamentul gazdelor la sosirea turiștilor, pe parcursul șederii și în momentul finalizării sejurului, ceea ce trebuie evitat.



Povestiți în scris, în câteva rânduri, cum se derulează procesul de plecare al turiștilor din pensiunea dvs.

Credeți că ar trebui aduse modificări modului în care are loc în acest moment procesul menționat anterior?



### M4.U3.6. Rezumat

- pregătirea pensiunii este un proces care face referire la toate spațiile din pensiune care sunt destinate primirii turiștilor;
- faptul că pregătirea pensiunii se face dinspre spațiile comune către camere poate fi explicat pornind de la ideea că spațiile comune sunt folosite în permanență, deci trebuie să fie mereu pregătite;
- întâmpinarea și cazarea oaspeților trebuie să fie procese reflexe, care să nu dea impresia de greutate și forțare – se recomandă oferirea de gustări la sosire și în perioada cât durează cazarea;
- procesul de cazare poate fi mult ușurat dacă se face pe parcurs, iar turistul va fi imediat condus în cameră sau în sala de mese, după caz;

- plecarea de la pensiune a turiștilor este momentul în care administratorul sau gazda trebuie să fie prezente și să respecte protocolul nescris al acestui moment;
- conducerea turiștilor până la poartă și urările gen „Drum bun!” și „Vă mai așteptăm pe la noi!” pot lăsa o ultimă impresie de ospitalitate deosebită și pot determina turiștii să își dorească să revină.



#### M4.U3.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Care dintre cele enumerate sunt etape ale pregătirii camerelor?	a.	pictarea pereților	
		b.	cina în cameră	
		c.	schimbarea așternuturilor	
		d.	curățenia generală	
2.	Cazarea trebuie să se facă:	a.	facil	
		b.	greoi	
		c.	în minim o oră	
		d.	rapid	
3.	Plecarea turiștilor de la pensiune presupune:	a.	bucuria gazdelor	
		b.	conducerea turiștilor	
		c.	certuri inerente	
		d.	tensiune	



#### M4.U3.8. Temă de control

Aveți cunoștință de pensiuni unde aceste procese sunt ignorate? Ce părere au turiștii despre acest lucru?  
 Credeți că preferă să fie întâmpinați cum se cuvine și conduși la plecare sau să fie tratați cu indiferență?



#### Rezolvări test autoevaluare M4.U3.

- 1 – c, d; 2 – a, d; 3 – b.



---

## Unitatea de învățare M4.U4.

# Organizarea și gestionarea activității de producție și servire în în structuri de primire turistice cu funcțiuni de alimentație publică

---



### Cuprins

M4.U4.1. Introducere - Industria ospitalității, turismului și călătoriilor .....	200
M4.U4.2. Obiectivele unității de învățare .....	203
M4.U4.3. Tipuri de unități de restaurație și clasificarea acestora .....	203
M4.U4.4. Servicii oferite de unitățile de restaurație .....	209
M4.U4.5. Structura organizațională a serviciilor de restaurație .....	210
M4.U4.6. Metode, reguli și tehnici de bază în efectuarea serviciului din restaurație .....	213
M4.U4.7. Tehnici de alcătuire a meniurilor .....	219
M4.U4.8. Barul .....	221
M4.U4.9. Asocierea preparatelor culinare cu băuturile. Reguli de bază .....	222
M4.U4.10. Rezumat .....	223
M4.U4.11. Test de autoevaluare a cunoștințelor .....	223
M4.U4.12. Temă de control .....	224

### M4.U4.1. Introducere - Industria ospitalității, turismului și călătoriilor



De foarte puțin timp se vorbește, mai ales în România de o industrie a ospitalității. Este mai cunoscut conceptul de industrie a serviciilor hoteliere, dar mai puțin termenul de ospitalitate.

Atunci când o unitate hotelieră oferă „servicii de calitate” fără a menționa termenul de *ospitalitate* cu siguranță se referă la acele servicii pe care trebuie să le ofere în concordanță cu stelele atribuite și nivelul așteptărilor oaspeților. Când se pune accentul pe ospitalitate și se menționează acest lucru, situația se schimbă puțin, clientul, turistul devenind oaspete, iar angajații hotelului, cu toții vor fi gazdele oaspeților lor, pe care îi vor face să se simtă ca acasă.

Industria ospitalieră constă într-o largă categorie de tipuri de servicii incluzând: hotelurile, restaurantele, planificarea evenimentelor, parcurile tematice, transporturile, liniile de croaziere. Toată această întregă industrie depinde de timpul liber al potențialilor turiști și de

disponibilitatea monetară. O unitate ospitalieră, fie că este restaurant, hotel, motel, pensiune, complex hotelier, parc de distracție, funcționează cu ajutorul multiplelor departamente: recepția (front office, relații clienți, concierge etc), departamentul de întreținere, operațiunile directe (bar, restaurant, departamentul de curățenie - housekeeping, etc), departamentul de marketing, resurse umane, contabilitate și finanțe, securitate etc. Industria ospitalității acoperă o arie largă de organizații care oferă servicii de cazare și masă și alte diferite sectoare sau departamente care includ: serviciile de recreere, jocurile de noroc, biroul de informații, magazinele, spa-ul, campus-ul pentru copii etc.

**Ospitalitatea** reprezintă relația care se stabilește între oaspete și gazdă. Serviciile nu trebuie să fie doar perfecte, acestea trebuie să fie oferite cu căldură și într-o atmosferă sinceră și de vacanță. “Ospitalitate” înseamnă a oferi servicii cu generozitate și profesionalism pentru toți cei care se află pe proprietatea respectivă.

**Industria ospitalității** face parte din industria călătoriilor și turismului. Toate acestea au un singur scop comun: să ofere produsele și serviciile cerute și dorite de turiști.

Din industria turismului și călătoriilor fac parte:

*1. Locațiile de cazare:*

- hoteluri
- hoteluri tip cazino
- stațiuni
- hosteluri
- hoteluri tip “timeshare”
- hoteluri tip apartament
- campinguri
- parcuri
- pensiuni turistice și agroturistice
- moteluri
- cazinouri
- hoteluri tip business și evenimente sau centre de conferințe
- linii de croazieră

*2. Serviciile de transport:*

- vase
- avioane
- mașini
- autobuze
- trenuri
- biciclete
- limuzine

3. *Unități de alimentație publică ( restaurante & barurile ):*

- restaurante
- proprietăți de cazare
- magazine
- catering
- baruri
- taverne

4. *Magazinele:*

- magazine de suveniruri
- magazine de artizanat
- mall-uri
- piețe

5. *Activități de:*

- recreație
- afaceri
- distracție
- întâlniri
- excursii de studii
- evenimente sportive
- festivaluri



#### M4.U2.2. Obiectivele unității de învățare

La sfârșitul acestei unități cursanții vor fi capabili:

- să identifice și să caracterizeze: serviciile de cazare, transport, alimentație
- să cunoască tipurile de servicii oferite de unitățile de restaurație
- să înțeleagă metodele, regulile de bază în efectuarea serviciilor
- să înțeleagă tehnicile de alcătuire a meniurilor
- să asocieze preparatele culinare cu băuturile
- să înțeleagă factorii care influențează negativ calitatea serviciilor



**Durata medie de parcurgere a primei unități de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

#### M4.U4.3. Tipuri de unități de restaurație și clasificarea acestora



Unitățile de alimentație publică destinate servirii turiștilor se clasifică fie independent, fie odată cu unitățile de cazare turistică din care fac parte.

Există astfel patru categorii:

- *categoria a treia,*
- *categoria a doua,*
- *categoria întâi,*
- *categoria lux.*

În cazul în care se integrează în unitățile de cazare turistică, ele se clasifică conform următorului algoritm:

<b>Tabelul Categoria unității de restaurație</b>	<b>Categoria unității de cazare</b>
Lux	5 și 4 stele
Categoria I	3 și 2 stele
Categoria II și III	1 stea

## **I. Restaurant**

1. Restaurant clasic de 5, 4, 3, 2, 1 stele;

2. Restaurant specializat:

- pescăresc de 5, 4, 3, 2 stele;
- vânătoresc de 5, 4, 3, 2 stele;
- rotiserie de 4, 3, 2, 1 stele;
- zahana de 4, 3, 2, 1 stele;
- dietetic de 4, 3, 2, 1 stele;
- lactovegetarian de 4, 3, 2, 1 stele;
- familial/pensiune de 4, 3, 2, 1 stele;

3. Cu specific:

- cramă de 5, 4, 3, 2 stele;
- cu specific local de 5, 4, 3, 2 stele;
- cu specific național de 5, 4, 3, 2 stele;

4. Cu program artistic de 5, 4, 3 stele;

5. Braserie de 5, 4, 3, 2, 1 stele;

6. Berărie de 3, 2, 1 stele;

7. Grădină de vară de 5, 4, 3, 2 stele;

## **II. Bar**

1. Bar de noapte de 5 și 4 stele;

2. Bar de zi de 5, 4, 3, 2, 1 stele;

3. Cafenea de 5, 4, 3, 2, 1 stele;

4. Disco-bar de 5, 4, 3, 2 stele;

5. Bufet – bar de 3, 2, 1 stele;

### III. Fast-food

1. Restaurant – autoservire de 3, 2, 1 stele;
2. Bufet tip expres de 3, 2, 1 stele;
3. Pizzerie de 3, 2, 1 stele;
4. Snack – bar de 3, 2, 1 stele;

### IV. Cofetărie de 5, 4, 3, 2 stele;

### V. Patiserie, plăcintărie, simigerie de 5, 4, 3, 2 stele.

**I. Restaurantul** este un local public care îmbină activitatea de producție cu cea de servire la masă, punând la dispoziția clienților o gamă diversificată de preparate culinare, produse de cofetărie-patiserie, băuturi și unele produse pentru fumători.

**a. Restaurantul clasic** este un local public cu profil gastronomic, în care se servesc sortimente diverse de preparate culinare (gustări calde și reci, preparate lichide calde, mâncăruri, minaturi, salate, dulciuri de bucătărie), produse de cofetărie, patiserie, înghețată, fructe, băuturi nealcoolice și alcoolice, produse din tutun etc. Pentru crearea unei atmosfere animate, distractive poate dispune de formație muzical-artistică. Organizează și oferă servicii suplimentare: banchete, recepții etc.

**b. Restaurantul specializat** servește un sortiment specific de preparate culinare și băuturi care se află permanent în lista de meniu, în condițiile unor amenajări și dotări clasice sau adecvate structurii sortimentale (pescăresc, vânătoresc, rotiserie, zahana, dietetic, lacto-vegetarian etc.) care formează obiectul specializării.

**b.1. Restaurantul pescăresc** este o unitate gastronomică care se caracterizează prin desfacerea, în principal, a unui sortiment variat de preparate culinare din pește. Este decorat cu obiecte sugestive din activitatea de pescuit și de prelucrare a peștelui.

**b.2. Restaurantul vânătoresc** este o unitate gastronomică specializată în producerea și servirea de preparate culinare din vânat (iepure, căprioară, porc și mistreț, urs, gâște, rațe sălbatice etc.), care este organizată și funcționează pe principii similare restaurantului clasic, având însă prin amenajare, dotare și prezentarea personalului, elemente specifice, particulare.

**b.3. Rotiseria** este un restaurant de capacitate mică (20 - 50 de locuri la mese), în care consumatorii sunt serviți cu produse din carne la frigare - rotisor (pui, mușchi de vacă și porc, specialități din carne etc.), chebab cu garnituri, unele gustări reci (pe bază de ouă, brânză, legume etc.), salate, deserturi, precum și băuturi răcoritoare, cafea, vin (în special vin roșu servit în carafe), un sortiment redus de băuturi alcoolice fine. Spațiul de producție se află chiar în interiorul sălii de consumație și este dotat cu rotisor sau frigărui și cu vitrină frigorifică în care se află expuși pui și alte specialități din carne pentru fript în fața consumatorilor.



**b.4. Restaurant-zahana** este o unitate gastronomică în care se servesc, la comandă, în tot timpul zilei, produse (specialități din carne de porc, vacă, batal, miel) și subproduse din carne neporționată (ficat, rinichi, inimă, splină, momițe, măduvioare etc.), mici, cârnați etc., pregătite la grătar și alese de consumatori din vitrine de expunere sau din platourile prezentate de ospătari la masă. Mai poate oferi: ciorbă de burtă, ciorbă de ciocănele, tuslama, tochitură, salate combinate de sezon, murături, dulciuri de bucătărie, băuturi alcoolice (aperitive și vinuri).

**b.5. Restaurantul dietetic/lacto-vegetarian** este o unitate gastronomică în care se desfac în exclusivitate sortimente de preparate culinare pe bază de lapte și produse lactate, ouă, paste făinoase, orez, salate din legume, precum și dulciuri de bucătărie, lactate proaspete, produse de patiserie, înghețată și băuturi nealcoolice calde și reci; restaurantul dietetic oferă preparatele sub îndrumarea unui cadru medical.

**b.6. Restaurantul familial** sau pensiunea este o unitate cu profil gastronomic care oferă, în mai multe variante, meniuri complete la preț accesibil. Preparatele și specialitățile solicitate în afara meniurilor se servesc conform prețurilor stabilite în listele de meniu. Băuturile alcoolice, răcoritoarele, apa minerală și berea sunt limitate la un număr redus de sortimente. Poate funcționa și pe bază de abonament. La nevoie se poate organiza și ca secție în cadrul unui restaurant clasic. De regulă, asemenea unități se organizează în stațiuni turistice sau în pensiuni turistice și pensiuni agroturistice.

**c. Restaurantul cu specific** este o unitate de alimentație pentru recreere și divertisment, care, prin dotare, profil, ținuta lucrătorilor, momente recreative și structură sortimentală, trebuie să reprezinte obiceiuri gastronomice locale sau naționale, tradiționale și specifice diferitelor zone.

**c.1. Crama** desface o gamă largă de vinuri. Acestea se pot servi atât îmbuteliate, cât și neîmbuteliate. Se realizează și se desface o gamă specifică de preparate culinare: tochitură, preparate din carne la grătar sau trase la tigaie. Vinurile se servesc în carafe sau căni din ceramică. Este dotată cu mobilier din lemn masiv, iar pereții sunt decorați cu scoarțe, ștergere etc. Poate avea program muzical, tarafuri de muzică populară. Se poate organiza și ca secție în cadrul unui restaurant clasic.

**c.2. Restaurantul cu specific local** pune în valoare bucătăria specifică unor zone geografice din țară sau a unor tipuri tradiționale de unități (crame, colibe, șuri etc.). Sunt servite vinuri și alte băuturi din regiunea respectivă, utilizându-se ulcioare, carafe, căni etc. Efectul original al acestor unități este realizat prin îmbinarea cadrului natural cu cel arhitectural al sistemului constructiv, al finisajelor inspirate după modelul popular, al elementelor de decorație, al mobilierului și obiectelor de inventar de concepție deosebită, de gama sortimentală a mâncărurilor pregătite și prezentarea personalului. La construirea unităților se utilizează materiale prelucrate sumar, specifice regiunii respective, cum sunt: piatra, bolovanii de râu, lemnul (brut sau prelucrat), cărămida, trestia, stuful, răchita etc. Ospătarii au uniformă confecționată în concordanță cu specificul unității (costume de daci, de romani, ciobani etc.).

**c.3. Restaurantul cu specific național** pune în valoare tradițiile culinare ale unor națiuni (chinezesc, arăbesc, mexican etc.), servind o gamă diversificată de preparate culinare, băuturi alcoolice și nealcoolice specifice. Ambianța interioară și exterioară a saloanelor, programul muzical, uniformele personalului de servire și celelalte sunt specifice țării respective.

**d. Restaurantul cu program artistic** este o unitate de alimentație pentru turiști care prin dotare și amenajare asigură și derularea unor programe de divertisment gen spectacol (muzică, balet, circ, recitaluri, scheciuri, programe specifice barurilor de noapte etc.).

**e. Braseria** sau bistroul asigură în tot cursul zilei servirea consumatorilor, în principal cu preparate reci, minaturi, un sortiment restrâns de mâncăruri, specialități de cofetărie-patiserie, băuturi nealcoolice calde și reci, băuturi alcoolice de calitate superioară, un bogat sortiment de bere.

**f. Berăria** este o unitate specifică pentru desfacerea berii de mai multe sortimente, în recipiente specifice (țap, halbă, cană) de diferite capacități și a unor produse și preparate care se asociază în consum cu acestea (crenvurști cu hrean, mititei, cârnați, chifteluțe, foetaje, covrigei, migdale, alune etc.), precum și brânzeturi, gustări calde și reci, minaturi (din ouă, legume), specialități de zahana (1 - 2 preparate), precum și băuturi alcoolice (coniac, rom, sortiment restrâns de vinuri și băuturi nealcoolice).

**g. Grădina de vară** este o unitate amenajată în aer liber, dotată cu mobilier specific "de grădină" și decorată în mod adecvat. Oferă un sortiment diversificat de preparate culinare, minaturi, grătar, salate, dulciuri de bucătărie și cofetărie-patiserie, un larg sortiment de băuturi alcoolice (vinuri selecționate de regiune, îmbuteliate sau neîmbuteliate, băuturi spirtoase etc.) și nealcoolice, cafea, fructe, produse din tutun.

**II. Barul** este o unitate de alimentație cu program de zi sau de noapte, în care se servește un sortiment diversificat de băuturi alcoolice și nealcoolice și o gamă restrânsă de produse culinare. Cadrul ambiental este completat cu program artistic, audiții muzicale, video, TV.

**a. Barul de noapte** este o unitate cu caracter distractiv, cu un orar de noapte care prezintă un program variat de divertisment, de music-hall și dans pentru consumatori și oferă o gamă variată de băuturi alcoolice fine, amestecuri de băuturi de bar, băuturi nealcoolice, specialități de cofetărie și înghețată asortate, roast-beef, fripturi reci etc., fructe și salate de fructe (proaspete și din compoturi), cafea, jardiniere cu delicatose. De obicei este realizat în amfiteatru, pentru ca de la toate mesele să se poată viziona programul artistic muzical. Este dotat cu instalații de amplificare a sunetului, orgă de lumini, instalații de proiecție a unor filme.

**b. Barul de zi** este o unitate care funcționează, de regulă, în cadrul hotelurilor și restaurantelor sau ca unitate independentă. Oferă consumatorilor o gamă variată de băuturi alcoolice și nealcoolice, simple sau în amestec, și gustări în sortiment restrâns, tartine, foetaje, specialități de cofetărie și înghețată, produse din tutun (țigări) și posibilități de distracție (muzică discretă, televizor, jocuri mecanice etc.). În salonul de servire se află tezgheaua-bar cu scaune înalte, un număr restrâns de mese cu dimensiuni mici, cu scaunele respective.

*c. Cafe-bar-cafenea* este o unitate care îmbină activitatea de desfacere a cafelei cu cea recreativă; oferă consumatorilor gustări calde și reci, minaturi, produse de cofetărie-patiserie, înghețată, băuturi nealcoolice calde (cafea filtru, șvarț, cafea cu lapte, ciocolată, ceai etc.), băuturi alcoolice fine (lichior, coniac, vermut etc.).

*d. Disco-bar (discotecă-videotecă)* este o unitate cu profil de divertisment pentru tineret, activitatea comercială fiind axată pe desfacerea de gustări, produse de cofetărie-patiserie, înghețată și, în special, amestecuri de băuturi alcoolice și nealcoolice. Divertismentul este realizat prin intermediul muzicii de audiție și de dans, înregistrată și difuzată prin instalații speciale și prin disc jockey, care asigură organizarea și desfășurarea întregii activități. Videoteca este o încăpere special amenajată cu instalații electronice de redare și vizionare în care se prezintă videoprograme și filme.

*e. Bufet-barul* oferă un sortiment restrâns de preparate calde și reci (gustări, sandviciuri, minaturi, mâncăruri, produse de patiserie) pregătite în bucătăria proprie sau aduse din afară, băuturi nealcoolice calde și reci, băuturi alcoolice (aperitive), bere, vinuri, la pahar.

### III. Unități tip fast-food

*a. Restaurantul-autoservire* este o unitate cu desfacere rapidă în care consumatorii își aleg și se servesc singuri cu preparatele culinare calde și reci (gustări, produse lactate, băuturi calde nealcoolice, supe, ciorbe, creme, preparate din pește, antreuri, preparate de bază, salate, deserturi, fructe) , băuturi alcoolice (bere) și nealcoolice, la sticlă, așezate în linii de autoservire cu flux dirijat și cu plata după alegerea produselor.

*b. Bufetul tip expres* este o unitate cu desfacere rapidă, în care fluxul consumatorilor nu este dirijat, servirea se face de către vânzător, iar plata se face anticipat. Unitatea este dotată cu mese tip "expres".

*c. Pizzeria* este o unitate specializată în desfacerea sortimentelor de pizza. Se mai pot desface gustări, minaturi, salate, produse de patiserie, răcoritoare, bere, vin la pahar sau băuturi slab alcoolizate.

*d. Snack-barul* este o unitate caracterizată prin existența unei tejghele-bar, cu un front de servire care să permită accesul unui număr mare de consumatori, serviți direct cu sortimente pregătite total sau parțial în fața lor. Oferă în tot timpul zilei o gamă diversificată de preparate culinare (crenvurști, pui fripți, sandviciuri, cârnăciori, unele preparate cu specific), precum și băuturi nealcoolice calde și reci și băuturi alcoolice în sortiment redus.

**IV. Cofetăria** este o unitate specializată pentru desfacerea unui sortiment larg de prăjituri, torturi, fursecuri, cozonac, înghețată, bomboane, patiserie fină, băuturi nealcoolice calde și reci și unele băuturi alcoolice fine (coniac, lichior).

**V. Patiseria** este o unitate specializată în desfacerea pentru consum, pe loc sau la domiciliu a producției proprii specifice, în stare caldă (plăcinte, ștrudele, merdenele, pateuri, covrigi, brânzoaice, gogoși, cornuri etc.). Sortimentul de băuturi include bere la sticlă, băuturi nealcoolice, băuturi calde, răcoritoare, vin la pahar, diferite sortimente de produse lactate

(iaurt, chefir, lapte bătut etc.). Se poate organiza și cu profil de plăcintărie, simigerie, covrigărie, gogoșerie sau patibar.

### **Tipuri de restaurante și compartimentele acestora**

Există mai multe tipuri de operațiuni în industria alimentației publice, aceste operațiuni pot fi deținute independent, pot face parte dintr-un lanț sau se află într-un hotel. Ele sunt adesea împărțite pe categorii în funcție de tipul de serviciu pe care îl oferă:

- Serviciu rapid (McDonald's)
- Serviciul casual
- Serviciul de tip fine -dining

În hoteluri, departamentul de bar-restaurant este un centru ce produce venituri importante. O bună și eficientă organizare a acestui departament poate ajuta la creșterea profitului. Compartimentele principale care alcătuiesc departamentul bar-restaurant în structurile de cazare includ:

- restaurantul clasic, specializat, pescăresc, vânătorec, rotiserie, restaurant-zahana, restaurantul dietetic/lacto-vegetarian, restaurantul familial sau pensiunea etc. + bar
- compartimentul culinar responsabil cu producția produselor din meniu.
- compartimentul room service responsabil pentru servirea produselor pentru oaspeți în camerele acestora.
- compartimentul evenimente și catering responsabil pentru furnizarea produselor alimentare și a serviciilor la diferite evenimente.
- compartimentul stewarding este responsabil cu spălarea echipamentelor cât și a tuturor acesoriilor din bar și restaurant (pahare, farfurii etc).

### **M4.U4.4. Servicii oferite de unitățile de restaurație**

Unitatea de restaurație se ocupă cu producția culinară, desfacerea băuturilor și consumarea acestora. Domeniul restaurației se divide în două sectoare importante:

1. Restaurația comercială, dedicată tuturor clienților.
2. Restaurația colectivă cu vocație socială – dedicată instituțiilor private sau publice cu care au stabilit contracte.

Pentru exemplificare, vom prezenta mai jos pe scurt etapele efectuării serviciilor *à la carte*.

1. Primirea și conducerea clienților la masă – de către șeful de sală, ospătar sau hostess.
2. Plasarea oaspeților la masă.
3. Prezentarea listelor de băutură și mâncare.
4. Preluarea comenzii și transmiterea acesteia la bucătărie.

5. Completarea mise-en-place-ului în funcție de comandă.
6. Efectuarea serviciilor propriu-zise.
7. Debarasarea – care se efectuează după fiecare serviciu.
8. Nota de plată.
9. Conducerea oaspeților la plecare.

#### **M4.U4.5. Structura organizațională a serviciilor de restaurație**

*Departamentul de bar și restaurant (Food & Beverage)* – are un rol important în vânzări, serviciile oferite de acest department sunt variate: serviciu rapid la cameră, bar, restaurant, bufet, cafenea, evenimente.

Managerul de bar și restaurant

Asistentul manager de bar și restaurant

Șeful de restaurant

Șeful de bar

Barmani

Ospătari

Ajutor de ospătari

Șef bucătar

Bucătari

Ajutori de bucătari

Personalul din domeniul serviciilor alimentare poate fi grupat în trei categorii generale: manageri, personal de producție precum și personalul însărcinat cu servirea oaspeților. Mai jos sunt descrise succint pozițiile tipice.

#### ***Managerii***

În general, în lanțurile hoteliere și marile organizații există trei niveluri de manageri: manageri de top, manageri de mijloc și supraveghetori.

Top managerii sunt preocupați de planuri și obiective pe termen lung. Ei se concentrează mai mult decât alți manageri asupra mediului de afaceri în general.

Managerii de mijloc sunt în mijlocul lanțului de comandă. Ei sunt în poziții cheie unde comunicarea circulă de la personal către managementul superior și vice-versa. Aceștia sunt însărcinați cu obiectivele pe termen scurt față de managerii de top și sunt de obicei mai puțin preocupați de problemele strategice.

Supraveghetorii trebuie să reprezinte managementul superior în fața personalului și, în același timp, personalul în fața managementului superior. O poziție de supraveghere este primul nivel de management.

Ospătarul este un angajat în alimentația publică ce face tot ceea ce este posibil pentru ca fiecare oaspete să aibă o experiență așa cum și-o dorește și care depășește așteptările oaspetelui de câte ori este posibil. Un ospătar are rolul de a face șederea clientului memorabilă, oferind servicii de calitate. Principalele sale responsabilități includ:

- să se pregătească pentru servire
- să întâmpine oaspeții.
- să preia comanda
- să servească
- să creeze o atmosferă potrivită unde oaspeții se pot simți bine
- să monitorizeze consumul de alcool al clienților
- să finalizeze servirea mulțumind oaspeților
- să-și ajute colegii
- aprovizionează și are grijă de stațiile de servire secundare
- împăturește șervețele
- pregătește pâinea și coșul de pâine
- ridică și transportă tăvile și servește la masă
- prepară și servește cafeaua
- servește pâinea cu unt unde este cazul
- pregătește vasele pentru gheață
- servește vinul sau șampania
- supraveghează toate persoanele servite dacă totul este în regulă
- prezintă nota clienților
- pregătește eventualele produse cerute la pachet
- încasează banii și mulțumește clienților
- curăță mesele
- schimbă fețele de masă murdare
- face inventarul și reprovizionează stocul restaurantului

Ajutorul de ospătar este angajatul care ajunge de regulă cel mai devreme la serviciu și, împreună cu ospătarii, trebuie să ajute la pregătirea restaurantului pentru servire.

Principalele responsabilități includ:

- să lustruiască toate obiectele din dotare (ustensile pentru servit, pahare, echipament etc)
- să ajusteze perdelele, draperiile și obloanele din restaurant
- să pregătească tăvile pentru servirea pe tavă unde este cazul
- pregătirea aranjamentelor florale pentru mese
- pregătirea condimentelor
- pregătirea vaselor pentru zahăr și cuburi de zahar
- pregătirea solnițelor de sare și piper sau râșnițelor de piper
- împăturirea șervețelilor
- ridică și transportă tăvile încărcate și cărucioarele cu farfurii
- pregătește furculițele și farfuriile să fie proaspăt răcite
- pregătește scrumierele
- pregătește cărucioarele pentru servire
- pregătește vasele de gheață pentru zonele de stocare
- pregătește apa în carafe
- pregătește și servește ceaiul cu gheață
- pregătește și servește ciocolată caldă
- pregătește, menține și strânge bufetul de salate
- are grijă de curățenia în jurul meselor în timpul serviciului
- se ocupă de fețele de masă și alte șervețe folosite ale restaurantului
- se ocupă de zonele de stocare

Barmanul este angajatul care se ocupă de managementul barului, de stocarea și servirea băuturilor.

Principalele responsabilități includ :

- inventarierea și aprovizionarea barului
- desfășurarea tuturor activităților indicate înainte de deschidere
- pregătirea și păstrarea aperitivelor (alune, sărățele)

- spălarea paharele de bar
- verificarea cărților de identitate ale celor care comandă alcool (vârsta legală)
- pregătirea băuturilor alcoolice
- servirea berii la halbă și servirea vinului în pahare
- preluarea comenzilor la pahar, la bar, lounge și la piscină
- să pregătească comenzile pentru room service
- să servească vin și șampanie la sticlă
- să prepare și să servească cafeaua
- să mențină curat barul și lounge-ul în timpul serviciului
- să prepare comenzile
- să promoveze restaurantul și alte facilități
- să se ocupe de notele de plată
- să strângă și să curețe mesele din lounge
- să curețe și să închidă barul și lounge-ul
- să închidă casa de marcat și să facă depozitele de bani

#### **M4.U4.6. Metode, reguli și tehnici de bază în efectuarea serviciului din restaurație**

Într-un restaurant, la un banchet sau la o petrecere, farfuriile, vasele, cămile, farfurioarele și alte obiecte pentru servirea mâncării pot spune multe despre tipul de restaurant, și anume, dacă este formal, la modă, tradițional etc.. Vesela este aleasă cu atenție pentru a prezenta o anumită imagine oaspeților.

Înainte de aducerea preparatului la masă, chelnerul are responsabilitatea de a:

- verifica cu atenție vesela pentru a fi sigur că este curată și neciobită sau spartă
- aruncă vesela ciobită
- întoarce orice obiect pătat pentru a fi spălat din nou
- oferă recipientul potrivit pentru fiecare preparat.

Paharele



În momentul servirii băuturii, angajatul restaurantului are următoarele responsabilități:

- să se asigure că există paharul potrivit pentru fiecare bautură.
- să toarne băutura doar în pahare curate, neciobite și fără pete de murdărie.
- când toarnă băutura la masă, să lase paharul pe masă. Să nu ridice niciodată paharul de pe masă decât dacă există riscul de a vărsa băutura.
- să toarne din partea dreapta cu mâna dreaptă.
- să nu pună niciodată gheață într-un pahar fierbinte.
- să folosească întodeauna un clește pentru gheață - niciodată mâna sau un alt pahar.

Mise en place

Pentru un chelner, detaliile fac diferența pentru un serviciu de calitate superioară.

**Cum se aranjează restaurantul pentru servire?**



Fig. M4.U4.1.

Chelnerii lucrează cu debarasatorii pentru a aranja mesele în zonele lor. Trebuie să se asigure că fiecare masă din sectorul lor este perfectă. Aceasta include verificarea următoarelor ustensile:

- tacâmuri
- pahare
- șervețele
- solnițe cu sare și piper sau râșnițe pentru piper
- zaharnițe sau vase cu cuburi de zahăr
- fețe de masă
- condiment
- scaune
- aranjamente florale și alte piese central
- lămpi pentru masă
- alte obiecte pentru masă
- covoare și carpete
- imaginea mesei per total
- vase pentru gheață

#### Pregătirea meselor pentru servire

##### Pasul unu :

- se curăță și se aranjează mesele și scaunele din restaurant (inclusiv scaunele pentru copii)
- se șterg mesele cu o cârpă și o soluție sanitară (în restaurantele unde nu se folosesc fețele de masă).
- se șterg picioarele și partea de jos a meselor. Se clătește cârpa dacă este nevoie.
- se șterg scaunele, picioarele și spatele lor. Se șterg banchetele. Dacă este posibil se scot pernele și se scutură de firimituri.
- verifică sub mese și sub scaune pentru a curăța guma de mestecat.

##### Pasul doi :

- verifică mocheta sau podeaua restaurantului
- verifică sub mese după firimituri, mâncare căzută sau pete. Mătură firimiturile.
- folosește o cârpă umedă, apoi una uscată pentru a șterge ce s-a vărsat.
- anunță supraveghetorul de orice pată ce nu poate fi curățată, înainte de a pregăti zona pentru servire.

#### Pasul trei:

- pune fețe de masă sau placemat-uri pentru masă
- verifică fiecare față de masă sau placemat pentru: dimensiunea corectă, pete, găuri sau fire deșirate.
- dacă se folosesc placemat-uri, se asigură că modelul este cu fața în sus și este îndreptat spre client, astfel încât să se poată citi ce este scris pe ele.
- aliniaza placemat-urile cu marginile meselor și cu placemat-urile de pe partea opusă a mesei.
- așează fața de masă corespunzător. Se asigură că este cu fața în sus și în centrul meselor.

#### Pasul patru:

- așează obiectele de pe masă
- verifică starea și aspectul fiecărui obiect decorativ plasat pe masă. Curăță sau înlocuiește orice obiect este necesar. ( se asigură că recipientele pentru condimente sunt pline).
- așează fiecare obiect în centrul mesei (acest lucru poate diferi în funcție de restaurant).

#### Pasul cinci:

- așează farfuriile de bază sub cele cu mâncare (dacă este necesar). Folosește un suport cu farfurii curate din zona de stocare.
- verifică fiecare farfurie de bază dacă este curată, uscată, fără pete sau ciobită (față-verso).
- returnează farfuriile uzate sau pătate.
- așează o farfurie în fața fiecărui scaun, cam la 2 cm de marginea mesei.
- dacă farfuria are un logo, se așează astfel încât clienții să poată citi logo-ul.

#### Pasul șase:

- așează tacâmurile folosind un suport de tacâmuri.
- verifică fiecare tacâm să fie curat.
- se folosește un șervețel pentru a așeza tacâmurile pe masă. Tacâmurile nu se ating decât de mâner.
- dacă nu este nevoie de farfurii la bază, se lasă un spațiu de 15 cm între tacâmuri în fața fiecărui scaun.
- așează tacâmurile în pozițiile adecvate.

- se lasă un spațiu mic între tacâmuri.
- aliniază mânerul tacâmurilor la 2 cm de marginea mesei.

Pasul șapte:

- așezarea farfuriilor pentru pâine și utilizarea unui suport pentru farfuriile de pâine și unt
- verificarea farfuriilor (ciobite, imperfecțiuni, curate). Cele uzate sunt îndepărtate.
- așezarea farfuriilor pentru pâine și unt la stânga sau în fața furculițelor de la fiecare scaun.

Pasul opt:

- se așează paharele. Se folosește un suport (tavă) pentru pahar .
- verificarea paharelor: dacă sunt curate, fără pete de apă, ruj, resturi de mâncare, fără ciobituri
- se așează un pahar de apă la 2cm deasupra vârfului lamei cutitului, la fiecare loc
- se așează paharele de vin (dacă este cazul) la dreapta puțin jos față de paharul de apă.

Pasul nouă:

- împătorește și așează șervețelele la fiecare scaun

Pasul zece:

- verificarea imaginii de ansamblu a mesei
- se așează fiecare scaun astfel încât marginea scaunului este aliniată cu marginea mesei
- se verifică rezultatul
- se aliniază scaunele
- se ajustează mesele și scaunele după cum este necesar.

#### **M4.U4.6.1. Serviciul la mic dejun, dejun și cină**

Restaurantele și hotelurile care oferă servicii de restaurație încearcă permanent să își îmbunătățească serviciile și să vină în întâmpinarea clientelei printr-o diversificare a serviciilor. Acest lucru este întâlnit și la nivelul serviciilor de mic dejun, dejun și cină, care se adaptează dorințelor și diversității turiștilor. Astfel, la toate cele trei mese principale putem întâlni atât servicii à la carte, serviciul la comandă cât și servicii tip bufet. În foarte multe locații există chiar mai multe restaurante care oferă separat, în același timp toate aceste tipuri de servicii.

Pentru a putea oferi servicii de calitate există câteva reguli care trebuie respectate:

- cunoașterea și respectarea regulilor generale de servire (partea dreaptă, partea stângă a oaspetelui)
- realizarea serviciilor în liniște și siguranță
- menținerea într-o stare perfectă de curățenie a obiectelor de inventar
- înlocuirea imediată a obiectelor căzute de pe masă sau a celor care sunt golite de conținut
- se recomandă preluarea comenzii integral astfel încât ospătarul să se poată organiza cât mai bine
- anunțarea oaspeților de către ospătar a duratei de preparare
- ospătarul va cere întotdeauna permisiunea oaspetelui de a servi sau a debarasa
- la anumite preparate se oferă un bol cu apă caldă și felii de lamaie
- vinurile din soiuri pure se prezintă clientului care a comandat
- vinurile roșii, de colecție, foarte vechi se servesc fără a șterge sticla, iar dopul se lasă într-un coșuleț sau pe farfurie
- vinurile de carafă sau cană nu se oferă pentru degustare.

#### **M4.U4.6.2. Serviciul de protocol**

Serviciile de protocol includ seminarii, reuniuni, congrese, colocvii, simpozioane, conferințe etc. având un rol important în activitatea hotelurilor și restaurantelor. În cadrul acestor evenimente de cele mai multe ori participă personalități cultural-sociale, politice, vedete, sportive, fiecare având opțiuni diferite în funcție de locul ocupat în societate.

Vom enumera și descrie succinct cele mai cunoscute acțiuni de protocol și vom prezenta câteva considerații generale în ceea ce le privește.

1. Lunch - în Anglia semnifică o masă lejeră la ora prânzului.
2. Brunch – o masă ușoară gen bufet care se ia între mic dejun și prânz.
3. Dejunul – se cunoaște sub două forme în Franța, la masă și la în picioare.
4. Dineul oficial sau de gală se organizează cu prilejul unor evenimente deosebite. Durata medie a unui dineu sau dejun se încadrează în două ore, ținuta ospătarilor, calitatea serviciilor fiind exemplară și fără greșală.
5. Banchetul – reunește un număr nelimitat de invitați cărora li se servește un meniu prestabilit. Un astfel de dineu include și discursuri.
6. Cocktail party – o reuniune scurtă unde se servesc băuturi aperitive și preparate ușoare stil bufet. Se socializează și se ascultă muzică.

7. Recepția – are un caracter mult mai festiv decât cocktail party-ul, calitatea băuturilor și a preparatelor este la un nivel calitativ superior, invitații rămân în picioare.

Pe lângă toate acestea mai pot fi enumerate: cupa de șampanie, seminarul, reuniunea, congresul, colocviul, conferința, simpozionul.

#### **M4.U4.6.3. Servirea grupurilor de oaspeți**

Servirea grupurilor de oaspeți este întotdeauna asociată unui eveniment. Înainte de sosirea grupului de oaspeți managerul va verifica ținuta vestimentară a angajaților, se verifică ulterior ustensilele și echipamentele de lucru, se citește meniul, se organizează primirea oaspeților, modalitățile de servire, ordinea de servire, debarasarea etc. Se verifică capacitatea garderobei, barul de primire. Se pregătesc cartonașele de primire ale oaspeților astfel încât fiecare să știe unde să se așeze. Șeful de sală se asigură că întreaga activitate se desfășoară conform planului..

Serviciile propriu-zise se realizează respectând regulile generale cunoscute, astfel:

- la un număr mare de invitați este recomandat sistemul de servire direct
- la un număr mai mic de persoane se practică sistemul de servire indirect sau chiar cel de gheridon
- ordinea serviciilor se păstrează întotdeauna
- la masa de onoare este servită întâi persoana cu gradul cel mai mare, după care urmează invitatul din dreapta urmat de cel din stânga
- la celelalte mese nu există priorități, serviciul începând de la un capăt al mesei.

Este important ca serviciile să fie sincronizate, toți oaspeții unei mese vor fi serviți în același timp cu același fel de mâncare.

Vinul poate fi degustat chiar de somelier și nu neapărat de persoana cea mai importantă a grupului. Vinul poate fi servit înaintea preparatelor cu care trebuie să se asocieze. Vinul va fi întâi servit oaspetelui principal, după care urmează invitații de la aceeași masă cu el și cei de la celelalte mese aleatoriu.

Debarasarea este un moment care se efectuează sincronizat, la fel ca și serviciile. Șeful de sală este cel care semnalează momentul în care masa de onoare va fi debarasată, după care urmează debarasarea celorlalte.

#### **M4.U4.7. Tehnici de alcătuire a meniurilor**

Meniul unui restaurant este mai mult decât o listă a mâncărurilor, băuturilor și a prețurilor aferente. Meniul exprimă stilul și conceptul restaurantului. Tocmai din acest considerent meniul nu trebuie scris și întocmit în grabă, deoarece acesta reprezintă o unealtă de marketing ce trebuie luată în considerare.

Meniul reprezintă liste de aperitive, băuturi, diferite mâncăruri și deserturi scris de locația de restaurație și prezentat turiștilor, oaspeților în momentele principale ale mesei sau la cerere.

La crearea acestei liste își aduc contribuția toate sectoarele și toți managerii locației. Meniul este cartea de vizită a hotelului, restaurantului, barului.

Meniul sau lista produselor oferite trebuie să fie originală, unică și reprezentativă pentru locație.

### **Redactarea meniului**

Pentru a scrie meniul este bine să se aleagă o hârtie de calitate. Dacă meniul se schimbă zilnic, este de preferat să se folosească o hârtie ușoară sau să se creeze mai multe meniuri pentru fiecare zi.

Meniurile care se doresc a fi utilizate pentru o perioadă mai lungă de timp ar fi bine să fie confecționate dintr-o hârtie rezistentă la utilizări frecvente. Coperta poate fi aleasă tot în funcție de specificul locației și în funcție de rezistența acesteia în timp. Având în vedere că meniul este oglinda locației respective este important ca acesta să fie verificat de către ospătari sau manageri și înlocuit atunci când din punct de vedere estetic nu mai arată ca o carte de vizită.

Dimensiunea trebuie aleasă în așa fel încât să nu deranjeze la citit, fără a depăși 40 x 30 cm.

### **Design-ul meniului**

Meniurile trebuie să aibă în grafica lor culori, teme, legate de specificul restaurantului (mexican, chinezesc, italian, argentinian etc) sau legate de tematica pentru care a fost creat (ziua mamei, Halloween, celebrarea zilei naționale, Crăciun, Revelion etc.)

Formatul trebuie să fie simplu și să permită o lectură ușoară, literele să fie clare și să placă ochiului, grafica atrăgătoare.

### **Conținutul meniului**

Meniul trebuie să conțină o listă reală de băuturi și mâncăruri, prețurile să fie reale. Toate acestea se presupune că sunt cunoscute în detaliu de toți ospătarii, bucătarii și managerii de restaurant-bar și mai ales se pot prepara oricând, în funcție de momentul zilei.

Meniul conține liste cu mâncăruri și băuturi. La redactarea meniului trebuie să se țină cont de următoarele:

- respectarea ordinii servirii preparatelor: de la cele mai ușoare la cele mai grele
- gustări reci sau calde
- supe, crême, ciorbe, borșuri
- preparate de bază
- legume, salate
- brânzături
- dulciuri
- fructe
- înghețate

În alcătuirea meniului trebuie să se țină cont de:

- naționalitatea turiștilor
- sezon
- momentul serviciului mesei (mic dejun, dejun, cină, masă oficială) și eveniment
- sexul și vârsta turiștilor
- precepte religioase
- timpul rezervat oaspeților la masa respectivă
- oaspeți copii

Tipuri de meniuri: à la carte, meniu cu preț fix, meniuri pentru tratamente balneare, meniuri pentru copii, bătrâni, vegetarieni, persoane cu alergii, sportivi, meniuri dietetice, meniuri pentru mese oficiale, pentru dineu, nuntă etc.

#### **M4.U4.8. Barul**

Alături de spațiul de cazare și de restaurant, barul este un alt element esențial fără de care serviciile turistice nu ar fi complete. Barul, la rândul său trebuie să respecte cerințele categoriei și stelelor pe care le are locația respectivă și trebuie construit și amenajat corespunzător.

Barurile pot fi amenajate sub formă de: bar de zi, bar de noapte, bar sportiv, bar American, bar-restaurant, disco bar, bar club etc. În amenajarea unui bar trebuie să se țină cont de: mobilier, instalații sanitare, instalații de ventilație, instalația electrică, echipamentele de sonorizare, dotări specifice: mașină de cafea, mașină de gheață, râșnițe, mașină de spălat pahare, casă de marcaj. Ustensilele de lucru sunt primordiale: shaker, mixer, linguriță de bar cu coadă lungă, răzătoare, strecurătoare, clești, obiecte de inventar, obiecte de decor și pahare corespunzătoare fiecărui tip de băutură.

Barmanii și ajutorul de barman trebuie să cunoască foarte bine procedurile de spălarea paharelor, să mențină o bună întreținere a echipamentelor și să înlocuiască paharele sparte, ciobite.

Un alt aspect important este cunoașterea preparării băuturilor, mai ales a cocktailurilor și recomandarea acestora oaspeților atunci când este cazul.

Tot într-un cadru organizat se poate desfășura un eveniment de degustare a vinului care să atragă atenția posibililor viitori oaspeți sau pentru promovarea unei noi locații. Organizarea unei astfel de degustări are câteva avantaje:

- Durează puțin
- Implică servicii puține și angrenează un număr mic de personal
- Promovează unitatea, produsele și serviciile acesteia
- Contribuie la instruirea personalului unității care asistă la explicațiile somelierului.



#### **M4.U4.9. Asocierea preparatelor culinare cu băuturile. Reguli de bază**

Principalele reguli de asociere a preparatelor cu băuturile sunt prezentate în cele ce urmează, cu precizarea că ele sunt doar recomandări.

1. La servirea **gustărilor** (sau înainte de acestea) sunt recomandate băuturile aperitiv și vinurile albe seci (inclusiv șampania - sortimentul brut și sec).

2. La servirea **preparatelor culinare lichide** (supe, ciorbe, borșuri, etc.) nu se recomandă băuturi, cu excepția unor ciorbe concentrate de pește sau crustacee, la care se poate oferi un vin alb sec, cu tărie alcoolică mai ridicată.

3. La servirea preparatelor din **pește și crustacee**, se recomandă vinuri albe, seci.

4. La servirea **antreurilor** se vor oferi vinuri albe demiseci și/sau vinuri roșe.

5. **Preparatele de bază** se vor însoți, în general, cu vinuri roșii (de diverse sortimente, în funcție de fiecare preparat sau tip de carne).

6. Pentru servirea **brânzeturilor**, este recomandat să fie continuat cu vinul de la preparatul de bază, sau, cu un vin din zona de unde provin brânzeturile respective.

7. **Desertul** se recomandă a fi servit împreună cu vinuri dulci, licoroase și semidulci și parfumate. Nu se recomandă a se servi vinuri la deserturi din ciocolată și fructe.

8. **Cafeaua** va fi servită cu băuturi digestive, coniacuri, lichioruri sau rachiuri fine din fructe.

Pentru asigurarea reușitei, unei asocieri a preparatelor culinare cu băuturile, mai trebuie avute în vedere și următoarele cerințe:

- vinul cel mai ușor se oferă înaintea celui cu tărie alcoolică mai mare;
- vinul sec înaintea celui demisec și dulce;
- vinul roșu după cel alb;
- vinurile licoroase și dulci după vinurile roșii;
- vinurile noi înaintea celor vechi;
- vinurile ușoare se asociază cu preparatele ușoare;
- vinurile consistente (tari și cu buchet bogat) se asociază cu preparatele picante și/sau cu sos concentrat;

- dacă la pregătirea unui preparat a fost folosit un anumit vin, atunci se recomandă ca la servirea aceluia preparat să fie oferit același vin;
- este recomandat ca la oferirea unui vin dintr-o anumită arie geografică (regiune, țară), acesta să fie asociat unui preparat specific zonei de proveniență a vinului;
- vinurile se vor servi la temperatura recomandată.



#### M4.U4.10. Rezumat


- Unitățile de restaurație există fie independent, fie în același timp cu unitățile de cazare.
- Unitățile de restaurație se împart în: restaurante, baruri, fast-food-uri, cofetării, patiserii.
- Serviciile din industria alimentației publice pot oferi: servicii rapide, servicii „casual”, servicii „fine dining”.
- Serviciile unității de restaurație se împart în restaurație comercială și restaurație colectivă.
- Structura organizațională se împarte în: manageri, personal de producție și personal operațional care se ocupă de servirea oaspeților. Fiecare poziție și post are în vedere efectuarea serviciului în funcție de metode, reguli și tehnici de bază.
- Serviciile de protocol includ seminarii, reuniuni, congrese, colocvii, simpozioane, conferințe.
- Servirea grupurilor de oaspeți este în cele mai multe cazuri legată de un eveniment.
- Tehnica alcătuirii meniului implică mai multe elemente: redactarea, design-ul, conținutul.
- Un alt element important îl constituie asocierea băuturilor cu mâncărurile, iar de acest lucru trebuie să se țină cont în orice locație de restaurație, alimentație, bar.





#### M4.U4.11. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Restaurantul specializat	a.	Este o unitate gastronomică specializată în producerea și servirea preparatelor din vânat	
		b.	Servește sortimente diverse de preparate culinare	
		c.	Servește un sortiment specific de preparate culinare și băuturi	

2.	Patiseria	a.	Este o unitate specializată în desfacerea pentru consum, pe loc au la domiciliu a producției specific	
		b.	Este o unitate specializată în prăjituri	
		c.	Este o unitate care oferă o gamă diversificată de produse culinare.	
3.	Personalul care lucrează în domeniul serviciilor alimentare poate fi grupat în următoarele categorii:	a.	Manageri, personal producție, personal însărcinat cu servirea oaspeților	
		b.	Manageri, ospătari, barman, bucătari	
		c.	Proprietar, ospătari, barmani	
4.	Supraveghetorii constituie	a.	Primul nivel de management	
		b.	Managementul de top	
		c.	Managementul de mijloc	
5.	La servirea grupurilor de oaspeți	a.	Nu este importantă sincronizarea	
		b.	Serviciile trebuie sa fie sincronizate	
		c.	Serviciile se efectuează în momentul în care șeful de sală dă semnalul.	

	<p><b>M4.U4.12. Temă de control</b></p> <p>Alcătuți un meniu complet pentru o unitate de restaurație cu specific italian sau românesc sau mexican. (la alegere). Organizați-vă în grupe de maxim 5 persoane.</p>
---	--

	<p><i>Rezolvări test autoevaluare M4.U4.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1c – 2a – 3a – 4a – 5b</li> </ul>	
---	---	---

---

## Unitatea de învățare M4.U5.

### Asigurarea unui climat favorabil turiștilor

---



#### Cuprins

M4.U5.1. Introducere.....	225
M4.U5.2. Obiectivele unității de învățare.....	226
M4.U5.3. Contactul (dialogul) cu turiștii.....	226
M4.U5.4. Asigurarea confortului oaspeților.....	230
M4.U5.5. Asigurarea securității turiștilor.....	231
M4.U5.6. Rezumat.....	233
M4.U5.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....	233
M4.U5.8. Temă de control.....	234



#### M4.U5.1. Introducere

Administratorul pensiunii are și responsabilitatea ca, fie direct, fie prin măsurile pe care le ia și prin repartizarea sarcinilor, să asigure un climat favorabil pe parcursul șederii la pensiune.

Complexitatea acestei chestiuni constă în faptul că nu este suficient să se îndeplinească anumite operațiuni de ordin fizic, ci este necesară o anumită sensibilitate și o capacitate deosebită de percepție a diferiților factori emiși de clienți. Perceperea corectă a acestora este de asemenea dificilă și necesită calități socio-umane bine conturate, însă esențiale pentru desfășurarea activității de administrator al unei pensiuni.

Contactul cât mai strâns dintre personalul pensiunii și turiști și menținerea unui dialog constant pentru a vedea ce anume îi mulțumește sau dimpotrivă, pot face diferența între un sejur reușit și unul ratat, între un turist fidelizat și care va face o promovare pozitivă și unul care nu va reveni, ba chiar va face o reclamă negativă.

Ca o completare, turiștii trebuie să se simtă confortabil și în siguranță. În cazul apariției oricărui tip de probleme, turiștii trebuie să știe cui să se adreseze, iar plângerile lor să fie soluționate în cel mai scurt timp și, pe cât posibil, într-un mod amiabil și care să îi facă să treacă peste incidentul respectiv. În cazuri speciale, se pot acorda chiar compensații, în funcție de politica adoptată de administrator.



#### M4.U5.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt următoarele:

- înțelegerea importanței procesului de comunicare, pe mai multe planuri: manager-personal, manager-turiști, turiști-personal, personal-personal;
- delegarea de atribuții, astfel încât fiecare să-și cunoască responsabilitățile, iar în cazul apariției unor plângeri, acestea să poată fi soluționate corespunzător;
- observarea reacțiilor oaspeților și analizarea acestora pentru a stabili elementele pozitive și negative în desfășurarea activității;
- însușirea unor calități excepționale, care presupun o bună cunoaștere a caracterului uman și perceperea unor reacții subtile.

La sfârșitul acestei unități de învățare, cursanții vor fi capabili:

- să dialogheze cu turiștii în mod corespunzător și atât cât este necesar;
- să instruiască foarte bine personalul, astfel încât să nu poată fi luați prin surprindere și să poată aborda orice problemă;
- să remarce nemulțumirile clienților și să le aplaneze, mai întâi discutând cu ei, iar apoi corectând ceea ce i-a nemulțumit;
- să asigure un anumit grad de siguranță în cadrul pensiunii.



**Durata medie de parcurgere a acestei unități de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

#### M4.U5.3. Contactul (dialogul) cu turiștii

Dialogul dintre pensiune și turiști se prezintă sub trei aspecte, delimitate în funcție de momentul în care are loc. Astfel putem avea următoarele tipuri de dialog turist-gază:

- ❖ premergător începerii sejurului
- ❖ în timpul sejurului
- ❖ posterior sejurului (feedback)

**Contactul premergător** sosirii la pensiune este momentul în care turistul contactează pensiunea pentru a obține mai multe informații, pentru a menționa ce solicitări suplimentare are și, în cele din urmă, pentru a face rezervare.

Dialogul poate fi, în acest caz, telefonic sau în scris, prin intermediul Internetului. Reguli stricte există pentru ambele variante:

### ❖ **convorbirea telefonică**

- este de preferat să existe în permanență o persoană care să răspundă la telefon, altfel riscați să pierdeți un mare număr de solicitări, fiind catalogați ca neserioși;
- atunci când se răspunde la telefon se menționează numele pensiunii și al persoanei care reprezintă pensiunea;
- folosirea pronumelui de politețe este obligatorie;
- se răspunde frumos, oferind cât mai multe informații, fără a grăbi finalizarea convorbirii;
- limbajul trebuie să fie adecvat, fără a folosi regionalisme sau elemente de argou și jargon;
- tonul trebuie să fie calm, mediu ca tonalitate, nu se țipă, dar nici nu se șoptește;
- după ce constatați că potențialul turist a terminat seria de întrebări, îl puteți întreba și dvs. ceea ce vă interesează și nu a fost deja menționat – despre numărul de persoane, perioada sejurului, dacă au alte mențiuni sau preferințe legate de mâncare, cazare etc.
- atenția trebuie să fie unul din punctele dvs forte – dacă persoana cu care discutați menționează că se interesează pentru două cupluri, iar spre finalul conversației întrebați pentru câte persoane dorește să facă rezervare, impresia generală va fi cea de neglijență;
- rezervarea trebuie făcută cu precizie, pentru a nu provoca încurcături;
- varianta cea mai sigură este cea în care se solicită un număr de contact, pentru ca pensiunea să confirme rezervarea cu câteva zile înainte;
- conversația nu trebuie să fie lungită la infinit, ci numai atât cât este necesar, fără a grăbi lucrurile;
- dacă persoana în cauză menționează că sună în urma vizualizării site-ului și cere informații legate de cazare, oferiți-i aceste detalii și evitați să o redirecționați către site, o va nemulțumi acest aspect;
- încheierea conversației trebuie să ofere asigurări suplimentare ale disponibilității dvs: “Desigur, vă așteptăm cu un telefon de îndată ce luați o hotărâre” sau “Vă așteptăm peste două săptămâni, aveți două camere rezervate și care vor fi pregătite conform cerințelor dvs”, etc.

### ❖ dialogul scris, prin intermediul mail-ului

- presupune promptitudine, de preferat să se răspundă în ziua primirii mesajului – în cele mai multe cazuri turiștii trimit mesajul mai multor pensiuni, iar câștig de cauză vor avea cei care sunt mai rapizi (dacă nu există posibilitatea de Internet permanent, se poate aloca o oră la sfârșitul zilei pentru această activitate);
- scrierea trebuie să fie corectă – dacă nu sunteți siguri pe acest lucru, puteți da această sarcină unei alte persoane, care să vă ajute;
- de preferat este să se răspundă punctual întrebărilor primite, pentru a nu omite ceva;
- lungimea unui mail de răspuns poate varia în funcție de întrebările turiștilor, însă nu trebuie să ajungă la dimensiunea unei povestiri;
- formula de încheiere trebuie să fie standard: “Pensiunea X vă așteaptă cu drag” sau “Vă așteptăm la pensiunea noastră pentru o vacanță unică”;
- la final se trec datele de contact.

Ambele forme de dialog presupun și spontaneitate, fiind de preferat să se folosească limbajul colocvial, nu cel deosebit de formal și care, în astfel de situații, tinde să dea impresia de rigiditate și să aibă un efect negativ.

*Dialogul în timpul sejurului (față în față)*, include discuțiile dintre gazdă și turiști pe parcursul timpului pe care îl vor petrece la pensiune.

Acest tip de dialog este încurajat pentru turismul la pensiune, deosebind sejurul la pensiune de cel de la hotel. Regulile de bază ale procesului conversațional dintre gazdă și turiști sunt:

- ❖ identificarea momentelor potrivite când puteți aborda turiștii (nu atunci când sunt la masă, când desfășoară o activitate sau când vor să se odihnească);
- ❖ discuția trebuie să pornească natural, să nu fie vizibil forțată, acest lucru ar determina turiștii să fie foarte puțin receptivi și să se simtă stingheri;
- ❖ evitați întrebările indecente – stare civilă, loc de muncă, remunerație, simpatii politice, etc.
- ❖ mențineți discuția pe linia turismului, punând întrebări despre cum se simt, ce au vizitat și cum li s-a părut, faceți sugestii, puneți-vă la dispoziția turiștilor pentru orice au nevoie;
- ❖ atunci când vă atrag atenția asupra unor mici nemulțumiri nu fiți reticenți, ci asigurați-i că veți ține cont de aceste sesizări și veți lua măsuri în cel mai scurt timp;

- ❖ încercați să aflați ce anume i-a motivat să vină într-o astfel de vacanță și încercați să le propuneți ceva pentru viitor – un pachet turistic pe care doriți să îl creați, o ofertă pentru sărbători, etc.
- ❖ întrebați-i dacă sunt de acord să vă lase datele de contact pentru a-i informa cu privire la evenimente viitoare, ocazie cu care pot reveni;
- ❖ cereți-le să facă sugestii cu privire la îmbunătățirea activității și a serviciilor din pensiune;
- ❖ nu lungiți discuțiile la infinit, pentru a nu-i plictisi; mai bine discutați de fiecare dată când vă întâlniți decât să o faceți dintr-odată;
- ❖ la sfârșitul fiecărei conversații adresați câte o formulă politicoasă prin care vă retrageți: “Vă las să vă delectați cu bunătăți locale”, “Poftiți la masă!”, “Poftă bună!”, “Poate vom mai discuta despre asta înainte să plecați...”, “Aștept să îmi spuneți impresiile dvs. după ce veți vizita acel loc...”, etc.

**Dialogul posterior sejurului (feedback-ul)** este destul de greu de enunțat în reguli pe care trebuie să le respecte. Pentru a primi acest feedback din partea turiștilor se poate întocmi un chestionar, pe care să-i rugați să îl completeze înainte de plecare, cu scopul de a afla dacă au fost sau nu mulțumiți de serviciile oferite.

Dacă stăpâniți arta dialogului față în față, puteți sări peste etapa chestionarului, primind informațiile dorite direct de la oaspeți.

Întocmirea chestionarului ține de asemenea cont de câteva elemente:

- ❖ întrebările să fie clar formulate, scurte;
- ❖ întrebările să arate gradul de satisfacție (tip grilă);
- ❖ întrebările cu răspuns deschis trebuie să fie poziționate spre final;
- ❖ datele de contact trebuie să fie solicitate astfel: “Dacă doriți să primiți oferte din partea noastră, vă rugăm să ne lăsați datele de contact”.



O alternativă a chestionarului este contactarea telefonică a turiștilor după plecare și adresarea unor întrebări. Similar, acest procedeu se aplică atunci când nu s-a discutat cu turiștii în mod direct și respectă toate criteriile enunțate pentru convorbirea telefonică premergătoare sejurului.

Un astfel de telefon poate fi foarte apreciat, cu atât mai mult cu cât trebuie să ținem cont de faptul că, după plecare, oaspeții sunt mult mai obiectivi și pot analiza mai bine toate evenimentele.

Este bine să întrebați și dacă au remarci negative și, dacă există, să le apreciați și să mulțumiți pentru sinceritate (evitați să căutați scuze), cu mențiunea că veți ține cont de ceea ce v-au spus.





### Exemple

Sunând turiștii după plecare, veți constata că se vor simți mult mai dispuși să vă spună care au fost lucrurile care nu le-au plăcut de-a lungul șederii la pensiune. Acest lucru se întâmplă din cauza faptului că mulți dintre ei încă mai cred că dacă au plângerii pe parcurs, vor fi tratați mai rău.

Încrederea turiștilor trebuie câștigată pe parcurs, prin gesturi mici, dar care să îi convingă de faptul că se ține cont de solicitările lor.

Dacă se face o sesizare în legătură cu faptul că a fost frig cu o noapte înainte, spre dimineață, nu căutați explicații inutile și nici nu vă răzbunați încălzind exagerat în noaptea următoare, ci rezolvați doar problema frigului pentru orele respective. În mod cert gestul va fi apreciat și relația dintre dvs și turist va fi una mult mai deschisă, pe viitor.



Inițiați un dialog imaginar între administratorul unei pensiuni și turiștii din pensiune.

Alegeți oricare dintre tipurile de dialog de mai sus (aproximativ o pagină) și menționați cât durează acesta.

## M4.U5.4. Asigurarea confortului oaspeților

Confortul oaspeților este o temă care poate deveni foarte ușor subiectivă din mai multe puncte de vedere.

Teoretic, confortul este cel asigurat conform legislației în vigoare și este direct proporțional cu numărul de stele/margarete la care este clasificată o unitate turistică.

În fapt, pe lângă dimensiunea STAS a patului, dulapului, numărului de scaune, umerase și altele asemenea, ceea ce face diferența sunt lucrurile nescrise și care, în cele mai multe cazuri, sunt trecute cu vederea, mai ales atunci când nu influențează negativ starea de confort.

Pentru a asigura un confort optim în camere, este necesar să se aibă în vedere câteva aspecte:

- ❖ patul/paturile să nu aibă cadru care ar putea să incomodeze;
- ❖ să existe suficient loc pentru bagaje;
- ❖ mobilierul să fie dispus în așa manieră încât să ofere spațiu de trecere;
- ❖ să existe întrerupătoare în apropierea patului.

Pe lângă acestea, în funcție de caz, trebuie să analizați fiecare spațiu din cameră și să vă puneți în locul oaspeților atunci când amenajați pensiunea. Ce v-ați dori dvs, în acest caz, trebuie să puteți oferi și turiștilor.

La nivel de pensiune, confortul se poate asigura prin aceleași metode, cu atât mai mult cu cât se au în vedere lucrurile generale:

- ❖ să existe suficientă lumină naturală sau artificială;
- ❖ nivelul de căldură să fie optim și relativ constant, fără fluctuații mari de la o perioadă la alta;
- ❖ pensiunea să fie aerisită în permanență – fără mirosuri persistente sau de mâncare;
- ❖ mobilierul să nu încurce deplasarea și să nu dea aspectul de încărcat.

Serviciile trebuie să corespundă și ele nivelului de clasificare și standardului pe care îl doriți pentru pensiune. De aceea personalul trebuie ales cu mare grijă, iar regulile trebuie cunoscute și aplicate de toată lumea, așa cum am mai discutat în capitolele anterioare.



### Exemple

Turiștii care pleacă pentru o perioadă mai lungă de timp vor avea și mai multe bagaje cu ei, ceea ce impune un spațiu mai mare de depozitare a acestora. În cazul în care ați dotat camerele cu niște dulapuri standard, însă insuficiente pentru ceea ce se cere, oaspeții vor fi puși în situația de a-și lăsa geamantanele nedeșfăcute și puse la întâmplare prin cameră.

Acest aspect, pe care dvs l-ați respectat conform legislației, poate crea totuși o senzație de disconfort și poate constitui obiectul unei plângeri la adresa pensiunii dvs. Alocați un spațiu mai mare dulapului, mai ales dacă aveți suficient spațiu la dispoziție, iar această problemă va fi rezolvată fără eforturi suplimentare.



Cum vedeți problema asigurării confortului oaspeților? Dați câteva exemple de aspecte care ar putea îmbunătăți această problemă în pensiunea al cărei administrator sunteți.

### M4.U5.5. Asigurarea securității turiștilor

Pe parcursul vacanțelor pot interveni elemente neprevăzute. Fiecare dintre administratorii de pensiune se va confrunta, în timpul desfășurării activității, cu tot felul de întâmplări. Pentru a preveni unele dintre aceste evenimente, deși în mod cert nu pot fi eliminate toate riscurile prin măsuri de siguranță oricât s-ar încerca, vom face o analiză a celor mai frecvente, urmând ca fiecare dintre dvs. să vină cu propuneri și sugestii din experiența proprie.

În interiorul pensiunii trebuie acordată o atenție deosebită instalațiilor, care trebuie să fie bine izolate și, în mare măsură, nu la vedere. Prizele trebuie să aibă sisteme de siguranță, pentru a nu se curenta copiii.

Siguranța alimentară presupune verificări riguroase ale tuturor alimentelor care vor fi folosite pentru preparatele culinare și este de preferat ca turiștii să fie întrebați dacă au alergii la unele alimente, pentru a se scoate preparatele respective din meniu. Copiii sunt mult mai sensibili atunci când vine vorba de alimente alterate, de aceea sugerăm să nu se mai folosească produsele care au termen de expirare apropiat.

Siguranța copiilor este mult mai greu de asigurat, deoarece ei se joacă mereu și peste tot, fără ca cineva să îi poate supraveghea în permanență. Anticiparea se poate realiza, în cazul lor, folosind mobilier care să nu aibă colțuri în care să se poată lovi. Leagănele pot fi confecționate din materiale moi, cum ar fi cauciucul, iar locurile de joacă pot avea pe jos pământ sau nisip în loc de dale de beton. Dacă iarba este mai mare în grădină, loviturile vor fi mai puțin resimțite și mai ușor de trecut cu vederea.

Animalele din gospodărie pot provoca și ele stricăciuni, disconfort și panică în rândul turiștilor. Pentru a fi o activitate sigură, ferma din pensiune trebuie mereu supravegheată. Nu ar fi nicio problemă ieșirea găinilor din curtea lor, dar taurul care și-a părăsit țarcul ar putea să rănească pe cineva. De asemenea, animalele de companie din pensiune (câini, pisici) ar trebui să fie blânde, întrucât turiștii vor fi înclinați să se joace cu ele, însă dacă sunt mușcați sau zgâriați, vor trebui să își întreprună concediul, situație deloc plăcută.

Problematika agrementului asigurat de pensiune merită abordată aici pentru că este una dintre cele mai nesigure și nici nu prea poate fi contracarată. Mulți dintre turiști vor vrea senzații tari și, în măsura în care le puneți la dispoziție niște echipamente, vor dori să le încerce, deși nu sunt foarte siguri pe ei. În unele cazuri, vor reuși chiar să se rănească, însă aceste evenimente nu pot fi anticipate, având loc cu preponderență în afara pensiunii.



### Exemplu

Presupunând că aveți în pensiune biciclete speciale de munte de închiriat (mountain bike), iar un grup de turiști vine la pensiune special pentru a face trasee montane cu bicicletele, nu îi veți putea împiedica pe motiv că doriți să fie în siguranță.

Tot ce puteți face este să le dați echipamentul necesar pentru ca, în caz că se întâmplă ceva, impactul să fie mai scăzut.

Aceeași situație este și pentru echitație, dacă turistul vrea să plece neînsoțit, sau pentru drumețiile pe munte. În momentul ieșirii din pensiune, se consideră că turistul este direct responsabil pentru actele sale, cu condiția ca dvs. să îi fi pus la dispoziție toate măsurile de siguranță și mai ales să îl fi informat despre modalitățile de protejare.



Siguranța turiștilor este importantă pentru dvs.? Ce măsuri de siguranță ați luat sau ați dori să luați la pensiunea pe care o administrați pentru a preveni astfel de incidente?



#### M4.U5.6. Rezumat


- dialogul cu turiștii reprezintă una dintre cele mai importante sarcini ale administratorului de pensiune, necesitând fie abilități speciale, fie mult exercițiu;
- contactul cu turiștii se poate stabili în mai multe feluri, în funcție de momentul inițierii fiind de trei feluri: premergător sosirii la pensiune, în timpul șederii la pensiune sau după încheierea sejurului;
- confortul oaspeților poate fi asigurat prin câteva elemente care țin de inițiativa administratorului, cu condiția ca acesta să se pună în locul turistului în momentul amenajării pensiunii pentru a înțelege care ar fi principalele nevoi, făcând apoi modificările necesare, conforme în același timp și legislației în vigoare;
- securitatea oaspeților este greu de asigurat, întrucât are foarte multe implicații, însă câteva dintre ramurile de bază pot fi cu ușurință ținute în limite normale: securitatea alimentară, a instalațiilor din pensiune, a copiilor în locurile de joacă special amenajate, a animalelor din fermă;
- un caz special este reprezentat de siguranța formelor de agrement care se practică în pensiune și în afara ei, singura măsură de protecție fiind echiparea corespunzătoare, restul depinzând de prudența turiștilor.





#### M4.U5.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Tonul gazdei în timpul unei convorbiri telefonice cu turiștii trebuie să fie:	a.	răstit	
		b.	sfios	
		c.	de tonalitate medie	
		d.	șoptit	
2.	Răspunsul pentru mail-urile de la turiști trebuie să țină cont de:	a.	întrebările adresate	
		b.	gramatică	
		c.	lirismul gazdei	
		d.	știrile din ultima vreme	

3.	Confortul oaspeților depinde de aspecte ca:	a.	respectarea strictă a normelor legislației în vigoare	
		b.	lumina orbitoare din pensiune	
		c.	căldura cât mai mare	
		d.	alocarea corectă a spațiului din pensiune	
4.	Securitatea alimentară a turiștilor presupune:	a.	folosirea tuturor alimentelor din pensiune, indiferent de termenul de valabilitate	
		b.	verificarea permanentă a termenului de valabilitate	
		c.	evitarea alimentelor care sunt aproape de data expirării	
		d.	a nu se ține cont de mențiunile turiștilor	

	<p><b>M4.U5.8. Temă de control</b></p> <p>Sunteți de părere că, în momentul de față, pensiunea pe care o administrați sau pe care vă propuneți să o administrați asigură un climat favorabil turiștilor, conform celor enunțate mai sus?</p> <p>Dacă răspunsul este negativ, gândiți-vă la niște soluții pentru a remedia problemele existente din acest punct de vedere, cu costuri minime pentru dvs.</p>
---	---

	<p><i>Rezolvări test autoevaluare M4.U5.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 – c; 2 – a, b; 3 – d; 4 – b, c.</li> </ul>	
---	--	---

---

## Unitatea de învățare M4.U6.

### Oferirea serviciilor pensiunii către client

---



#### Cuprins

M4.U6.1. Introducere.....	235
M4.U6.2. Obiectivele unității de învățare.....	236
M4.U6.3. Identificarea nevoilor turiștilor.....	236
M4.U6.4. Oferirea pachetelor de servicii.....	238
M4.U6.5. Rezumat.....	239
M4.U6.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....	240
M4.U6.7. Temă de control.....	240



#### M4.U6.1. Introducere

O altă sarcină care revine administratorului de pensiune este aceea de a-și da seama sau de a afla prin intermediul dialogului care sunt cerințele și așteptările clienților, pentru a le putea face șederea cât mai plăcută, iar oamenii să plece mulțumiți.

Pe lângă serviciile standard de cazare și alimentație corespunzătoare nivelului de clasificare al pensiunii respective, fiecare turist alege o locație din anumite considerente, pe care administratorul pensiunii trebuie să le afle în mod direct sau indirect, pentru a putea încerca să le satisfacă.

După aflarea acestor informații de la turiști, se pot personaliza ofertele turistice deja existente sau se pot crea unele noi, care să îndeplinească într-o oarecare măsură sau chiar total, dacă este posibil, cerințele formulate.

Cealaltă variantă este întocmirea unor variante de pachete turistice, care vor fi prezentate turiștilor cu titlul de propuneri și din care își pot alege. În cazul acesta va trebui să se țină cont de anumite criterii, cum ar fi mărimea grupului/componenta familiei, vârsta, sexul, religia, anotimpul în care se află, potențialul turistic al zonei, etc.

O altă provocare o reprezintă chiar alcătuirea în cele mai mici detalii a pachetelor turistice personalizate, întrucât trebuie să ofere turiștilor o gamă largă de informații, să fie dinamice și să respecte un program strict de realizare. Aspectul pozitiv este că, atunci când un astfel de pachet aduce satisfacții, el poate fi introdus în oferta permanentă a pensiunii și îmbunătățit pe parcurs.



#### **M4.U6.2. Obiectivele unității de învățare**

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt următoarele:

- dezvoltarea de către administrator a unor abilități care să îi permită să înțeleagă turiștii, putând astfel să facă schimbări pentru a fi pe placul acestora;
- contactul cu turiștii trebuie să fie constant, să se simtă prezența administratorului/gazdei în activitatea curentă a pensiunii;
- crearea unei palete de oferte în funcție de tipologia stabilită a turiștilor, pe baza dialogului, dar și a factorilor externi.

La sfârșitul acestei unități de învățare, cursanții vor fi capabili:

- să identifice și să înțeleagă așteptările oaspeților săi;
- să înțeleagă gândirea turiștilor punându-se în locul lor și să acționeze în consecință;
- să acorde atenție detaliilor;
- să știe, în linii mari, ce oferte poate prezenta fiecărui posibil sau actual client în parte.



**Durata medie de parcurgere a acestei unități de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

#### **M4.U6.3. Identificarea nevoilor turiștilor**

Identificarea nevoilor oaspeților este pe alocuri sinonimă cu dialogul cu turiștii, întrucât presupune tocmai aflarea cerințelor, așteptărilor, nevoilor acestora.

Nevoile turiștilor pot fi împărțite în trei categorii mari, care se divid după aceea în alte subcategorii:

- ❖ nevoi de cazare
- ❖ nevoi de masă
- ❖ nevoi de agrement.

*Nevoia de cazare* poate fi, după caz, în una din următoarele variante:

- ❖ camere matrimoniale
- ❖ camere single
- ❖ camere twin
- ❖ camere cu trei sau patru paturi (pentru familii cu copii).

Necesitatea de a se caza într-un anumit tip de cameră este primul aspect discutat atunci când se poartă o discuție care are la bază petrecerea unei perioade la o pensiune. Este primul lucru menționat de turist sau primul lucru întrebat de gazdă.

**Nevoia de masă** este următoarea pe lista priorităților turiștilor, ținându-se cont de următoarele chestiuni:

- ❖ ce mese sunt incluse în prețul cazării;
- ❖ care sunt costurile implicate de acest serviciu;
- ❖ care sunt orele la care se servesc mesele (în unele cazuri turiștii vor dori să plece în drumeții, caz în care nu vor ajunge la masa de prânz și, uneori, nici la cea de seară);
- ❖ preferințe speciale – meniuri pentru vegetarieni, pentru persoane care țin un anumit regim, etc.

**Nevoia de agrement** este uneori pe locul întâi în preferințele turiștilor, fiind chiar scopul în sine al sejurului. În acest caz se va discuta despre:

- ❖ tariful aferent tipului de agrement ales;
- ❖ ce include tariful menționat;
- ❖ ce dotări pune la dispoziție pensiunea;
- ❖ condițiile meteo și urmările lor;
- ❖ pachete care să includă și serviciile de masă și cazare.

Un caz particular este reprezentat de organizarea de conferințe, training-uri, întâlniri ale firmelor mari. Într-o astfel de situație nevoile oaspeților includ atât serviciile de cazare și masă, cât și agrementul și închirierea de săli de conferințe echipament necesar, etc.



*Tocmai datorită faptului că identificarea nevoilor turiștilor se derulează în paralel cu dialogul cu turiștii, perioada în care are loc poate fi:*


- *premergătoare sosirii la pensiune*
- *în timpul petrecut la pensiune*
- *după plecarea de la pensiune (prin procesul de feedback, fiind o informație valoroasă pentru viitor).*



### Exemple

Problema bugetului este una dintre cele mai frecvente, dar căreia nu i se acordă o importanță destul de mare și a cărei gestionare nu este foarte bine cunoscută.



	<p>Dacă în timpul unei discuții telefonice ați ajuns destul de departe cu planificarea unui sejur, dar vedeți că atunci când spuneți tariful estimativ al pachetului de servicii există o clipă de tăcere, este bine să nu încercați să încheiați convorbirea imediat, ci să preluați inițiativa și să aflați care este bugetul previzionat pentru concediul respectiv.</p> <p>Ajustând puțin prețul final, turistul în mod cert va fi mulțumit și va accepta să vină la dvs. Dacă, însă, aveți plin în perioada respectivă și nu este cazul să faceți o ofertă de genul acesta, oferiți-i ceva cu un buget mai redus în altă perioadă a anului și rugați-l să revină cu un telefon.</p> <p>Nevoia turistului, în cazul de față, este de a petrece o vacanță la un buget mai redus, iar dvs. trebuie să o preluați și să îi oferiți alternative.</p>
	<p>Identificați nevoile unei companii de top, care dorește să își ducă angajații într-un training în Deltă, la sfârșit de săptămână, la începutul verii.</p> <p>Alegeți o pensiune dintre cele din Delta Dunării și simulați un pachet de servicii bazat pe identificarea nevoilor turiștilor respectivi.</p>


#### M4.U6.4. Oferirea pachetelor de servicii

Odată identificate nevoile turiștilor, administratorul de pensiune trebuie să fie capabil să creeze pachete convenabile pentru ambele părți, în cel mai scurt timp cu putință. În funcție de numărul de zile de sejur, serviciile solicitate și numărul de persoane, se pot face oferte de nerefuzat și care vor asigura pensiunii un grad de ocupare ridicat pentru o perioadă mare de timp.

În pachete se pot include, în funcție de ceea ce sesizați din preferințele turiștilor, anumite servicii suplimentare pe care le oferiți la pensiune, în scopul motivării lor să aleagă oferta propusă.

Foarte căutate sunt în prezent dotările gen SPA, piscina, sălile de sport sau saunele, terenurile de sport în aer liber sau acoperite, mai ales dacă oferiți câteva intrări bonus pentru achiziționarea unei oferte.

Pentru pensiuni, au început să se creeze pachete de servicii similare cu cele oferite de hoteluri, deci la capitolul servicii nu mai există o delimitare clară între pensiune și hotel, ceea ce este de bun augur.

	<p><b>Exemple</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Programul Special "Vacanțe la Țară"</li> </ul> <p>Este un produs al ANTREC România prin care se oferă posibilitatea petrecerii</p>
---	---

unei vacanțe în satele românești la tarife promoționale.

Programul constă într-un pachet promoțional de 6 zile / 5 nopți cazare în cameră dublă (duminică – vineri), la următoarele tarife:

- Pensiuni de 2 margarete = 150 LEI / persoană / sejur 5 nopți cazare
- Pensiuni de 3 și 4 margarete = 195 LEI / persoană / sejur 5 nopți cazare

Multe pensiuni oferă ca bonus mic dejun tradițional (brânzetură, ouă, dulceață, miere, chec, ș.a.).

La program s-au înscris unele dintre pensiunile ANTREC din județele: Alba, Argeș, Brașov, Constanța, Covasna, Gorj, Maramureș, Neamț, Suceava, Sibiu, Vrancea.

Ospitalitatea gazdelor, frumusețile naturale ale zonelor și bucătăria specifică tradițională au fost întotdeauna argumente ale succesului programelor ANTREC.

#### ❖ Drumul Vinului

În cadrul acestui program există un itinerariu care cuprinde vizita podgoriilor și a cramelor de renume din județele Vrancea și Prahova.

Pachetul se întinde pe o perioadă mai lungă de timp și presupune cazarea în mai multe pensiuni din zonele vizitate, care iau parte la program.



Pachetele de servicii vi se par o soluție optimă pentru a avea un grad de activitate ridicat pe tot parcursul anului?

Creați un pachet de servicii care să corespundă nevoilor turiștilor care vin la dvs și oferiți-l spre vânzare pentru a vedea cum este primit. Dacă rezultatul nu este cel așteptat, reevaluați nevoile turiștilor prin discuții directe cu ei.



#### **M4.U6.5. Rezumat**

- pentru oferirea pachetelor de servicii turiștilor, trebuie mai întâi să le identificăm nevoile legate de servicii;
- procesul prin care se identifică nevoile oaspeților este, de fapt, inclus în cel de comunicare (dialog) dintre gazdă și turiști;
- nevoile turiștilor se pot împărți în trei categorii mari: de cazare, de masă (alimentație) și de agrement.



### M4.U6.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Identificarea nevoilor de masă pune în balanță aspecte ca:	a.	numărul de scaune la masă	
		b.	orele de servire a meselor	
		c.	prețul meselor	
		d.	produsele servite	
2.	Pachetele de servicii se creează pe baza:	a.	tipului de muzică preferat	
		b.	orașelor de reședință ale turiștilor	
		c.	nevoilor turiștilor	
		d.	stării de spirit a turiștilor	
3.	Nevoile turiștilor sunt identificate în timpul:	a.	mesei	
		b.	somnului	
		c.	mersului pe jos	
		d.	dialogului	



### M4.U6.7. Temă de control

Dezvoltați-vă aptitudinile de identificare a nevoilor turiștilor care vin în pensiune prin exercițiu.

Eventual, după ce credeți că le-ați identificat nevoile, discutați cu ei despre aceste lucruri, pentru a vedea dacă aveți dreptate.



### Rezolvări test autoevaluare M4.U6.

- 1 – b, c, d; 2 – c; 3 – d.



---

## Unitatea de învățare M4.U7.

### Promovarea directă a produsului turistic

---



#### Cuprins

M4.U7.1. Introducere.....	241
M4.U7.2. Obiectivele unității de învățare.....	241
M4.U7.3. Promovarea programelor turistice .....	242
M4.U7.4. Promovarea produselor turistice speciale.....	244
M4.U7.5. Promovarea destinațiilor turistice noi.....	245
M4.U7.6. Rezumat.....	248
M4.U7.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor .....	249
M4.U7.8. Temă de control.....	249



#### M4.U7.1. Introducere

În cadrul acestei teme vom discuta despre serviciile suplimentare pe care un bun administrator de pensiune trebuie să le ofere sau cel puțin să le aducă la cunoștința, clienților săi. Ne referim aici la pachete turistice mai complexe, cu servicii care nu țin de activitatea din pensiune, ci pot fi încadrate mai degrabă la funcția turistică a locației în care se găsește unitatea de cazare.

Ținându-se cont de cerințele clienților, există aceste cereri care trebuie respectate, în primul rând prin oferirea de informații și, mai apoi, prin crearea unor programe sau produse turistice care să atragă turiștii și care, uneori, să îi convingă să aleagă respectivul sejur.

Promovarea acestor pachete este deosebit de importantă și poate face diferența, mai ales atunci când oferta este mai mare decât cererea. De aceea, este bine de reținut faptul că ofertele complexe, atractive și cât mai inovative și inedite sunt cele care vor atrage întotdeauna în detrimentul celor banale.

Întocmirea acestor pachete de oferte trebuie să corespundă segmentului de turiști cărui se adresează, situație similară și în ceea ce privește promovarea lor.



#### **M4.U7.2. Obiectivele unității de învățare**

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt următoarele:

- adaptarea tehnicilor de promovare a pachetelor și programelor turistice în funcție de tipologia turiștilor;
- însușirea modului în care ar trebui întocmite materialele de promovare și a elementelor pe care ar trebui să se pună accent;
- stabilirea unor modalități de prezentare a programelor turistice, astfel încât să fie cât mai diverse și cât mai atractive pentru toate segmentele de turiști;
- crearea unor noi puncte de atracție, cu o frecvență constantă, astfel încât turiștii să își dorească să revină, în timp, pentru noi experiențe;
- orientarea continuă către mai multe direcții, în vederea întocmirii unor oferte turistice cât mai complexe.

La sfârșitul acestei unități de învățare, cursanții vor fi capabili:

- să întocmească pachete turistice care să vină în completarea serviciilor de cazare și alimentație oferite de pensiune;
- să includă în pachetele turistice elemente de bază (trasee turistice, posibilități de agrement, etc.), dar și lucruri inedite și pe care să le adapteze conform dorințelor oaspeților;
- să se axeze, în mod special, pe o ofertă largă, din care turiștii să își poată alege ceea ce li se potrivește cel mai bine și ceea ce își doresc în momentul respectiv;
- să aleagă tehnicile de promovare care sunt în concordanță cu turiștii și să ofere cât mai multe informații despre fiecare produs în parte.



**Durata medie de parcurgere a acestei unități de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

#### **M4.U7.3. Promovarea programelor turistice**

Programele turistice intră în categoria serviciilor terțiare pe care trebuie să le ofere o pensiune turistică, fiind incluse activităților de agrement.

Aceste programe sunt cele pe care le-a creat administratorul unei pensiuni de-a lungul timpului, individual sau în colaborare cu alte pensiuni din apropiere, și pe care le-a inclus în circuitul turistic al zonei respective, oferindu-le turiștilor ca variantă de petrecere a timpului liber pe parcursul vacanței.

Odată început sejurul, fie administratorii pensiunilor vor face cunoscute aceste oferte complementare, fie turiștii vor cere aceste informații, întrucât sunt dornici de experiențe noi. O variantă de luat în seamă ar fi și crearea unui poster cu ceea ce se organizează, care să fie afișat la recepție, astfel încât cei interesați să poată afla în mod direct care sunt opțiunile lor. Tot în acest sens, se pot face niște pliante, care să ofere cât mai multe informații legate de durată, obiective care se pot vizita, importanța lor turistică, evenimente asociate acelor obiective, impresii ale altor turiști, fotografii sugestive, servicii oferite, tarife, etc.

În pliante se pot trece și activitățile care au loc în zonă și care, deși nu implică niciun cost suplimentar, merită vizitate: expoziții culinare sau tradiționale, demonstrații oferite de unii meșteșugari, vizite la stâne, implicarea în activitățile lucrative ale populației locale, etc.

Includerea acestor programe în oferta generală și în materialele de promovare de pe site-uri poate duce la un flux mai mare de turiști pentru că acestea sunt activitățile care captează atenția și care atrag prin inedit, oferind sejurului un plus de vitalitate.



*O metodă cu totul nouă de promovare este cea prin intermediul rețelelor de socializare (Facebook, Twitter, etc.).*

*Pornind de la câțiva turiști care vă vizitează frecvent, puteți dezvolta numărul de persoane interesate de ofertele dvs., făcându-le cunoscute pe o scară mult mai largă prin simple postări pe pagina de profil a pensiunii de pe aceste site-uri. Este și varianta cea mai ieftină, neimplicând niciun fel de cost, dar aducând beneficii.*

*Se poate ajunge chiar la situații în care vă vor contacta turiști pentru a cere informații exclusiv despre programele turistice pe care le organizați, iar unii dintre ei vor veni la pensiune atrași de oferta turistică în cauză.*




### Exemple

Pentru promovarea programelor turistice “în masă”, varianta rețelelor de socializare oferă o oportunitate.

Postând pe o astfel de pagină o știre simplă – “Se deschide pârtia artificială, cu o lungime de 2500 metri, pe care se poate schia până în luna martie indiferent de condițiile meteo” – veți constata că vestea se va transmite din persoană în persoană, iar numărul telefoanelor va crește considerabil.

De asemenea, va spori și numărul rezervărilor, întrucât pasionații de schi vor profita de fiecare zi liberă pentru a-și satisface pasiunea.

Acesta a fost doar un exemplu, însă puteți crea orice fel de program, chiar în interiorul pensiunii: “Concurs de table cu premii considerabile...”, “Școala de

	vară pentru pasionații de pictură...”, “Tabără de creație pentru meșteșuguri: olărit, țesut, tors...”, “Concurs de gastronomie românească...”, etc.
	Creați un program turistic care să fie, într-o oarecare măsură, o inovație. Poate fi un program la nivel de pensiune sau unul care să fie extins la nivel de regiune. Găsiți-i un nume sugestiv și începeți o campanie de promovare a acestuia, apoi contorizați rezultatele.

#### M4.U7.4. Promovarea produselor turistice speciale

Pachetele consacrate și incluse în programul normal de agrement al pensiunii nu vor avea de suferit la apariția produselor turistice speciale, care sunt cele solicitate chiar de turiști. Create ca activități singulare sau de grup, răspund unei idei concrete cu care vine o persoană la pensiunea dvs. (de exemplu, vrea să vadă capra neagră, despre care a auzit că este des întâlnită în munții din împrejurimi, motiv pentru care se va organiza).

Atunci când se formează grupul, se contractează ghidul și se stabilește itinerariul, se poate aduce la cunoștința celorlalte pensiuni intenția organizării, iar acestea își pot informa oaspeții. Dacă produsul turistic astfel creat va fi apreciat de turiști, el poate fi inclus în paleta de pachete turistice a pensiunilor, devenind un pachet turistic.

De asemenea, produsele speciale sunt și cele care depind de sezonitate și de amplasarea pensiunii. Pentru schi sau patinoar, în sezonul rece, pensiunea poate încheia contracte cu cei care administrează pârtiile/patinoarele, oferind astfel reduceri turiștilor cazați la ei. Vara, pentru cei care doresc să urce cu telecabina, telescaunul, să facă parapantism, să meargă cu ATV-urile sau căruțele, pot acorda aceleași tipuri de discount-uri, iar exemplele pot continua.

Promovarea produselor turistice speciale este benefică pentru activitatea generală a pensiunii, atârând balanța în favoarea celor care au mai multe astfel de oferte.

Promovarea produselor turistice speciale se realizează fie prin modurile mai sus prezentate, la nivel local, fie în cadrul produselor turistice deja consacrate, cu mențiunea de noutate, de special.

Tipurile de promovare sunt similare cu cele de mai sus, cele mai practice fiind metodele online.

În funcție de particularitatea produsului turistic în cauză, trebuie să vă adresați cu precădere unui anumit segment de populație – pentru o ofertă de vânatoare, căutați să vă adresați pasionaților acestui sport, luând legătura cu asociațiile de profil pentru contacte.



#### Exemplu

Presupuneți că aveți un grup de turiști care au solicitat un tur al regiunii, în

special vizita unei cunoscute rezervații naturale. Cu o săptămână înainte de sosire, atunci când au sunat la pensiune, au întrebat dacă se poate organiza o astfel de excursie. În mod evident, decizia de a veni la pensiune este luată și în funcție de răspunsul dvs. și de estimarea unui preț aproximativ pentru solicitarea lor.

În această situație puteți spune că aveți nevoie de un răgaz de o zi pentru a stabili costul excursiei pentru o persoană. Dacă se stabilesc acești termeni, aveți la dispoziție o săptămână în care să puneți la cale toate detaliile și să luați legătura cu celelalte pensiuni din apropiere, pentru a-și anunța oaspeții despre această ieșire.

Cu cât reușiți să completați mai mult locurile din microbuz/autocar, cu atât prețul pe persoană va fi mai scăzut.



Creați un pachet turistic special propriu și încercați să îl promovați. Puteți considera că nu este unul creat la cerere, ci unul din proprie inițiativă.

Gândiți-vă la costurile implicate și la metodele de promovare pe care le-ați putea folosi pentru a atrage cât mai multe persoane interesate. Cui v-ați adresa, în primul rând?



### **Să ne reamintim...**

Pentru ca metodele prin care alegeți să vă promovați produsele turistice să aibă succes, trebuie să stabiliți și cui vă adresați, înainte de a demara procesul.

De asemenea, cu cât ofertele sunt mai diversificate și mai vizibile pe mai multe căi de promovare, succesul va fi mai bine resimțit.

Cele mai rapide sunt căile de promovare online, care trebuie să fie avute în vedere în primul rând, mai ales în cazul produselor turistice, a căror dinamică este mai alertă decât a ofertelor pentru pensiune.

## **M4.U7.5. Promovarea destinațiilor turistice noi**

Pentru a începe organizarea activității de promovare a unor noi destinații turistice accesibile din zona unde este situată pensiunea și pe care le puteți include în oferta dvs. generală, trebuie să stabiliți care sunt parametrii care califică acea destinație ca fiind optimă pentru activitatea pe care o desfășurați.



După ce ați stabilit bugetul pentru includerea noilor destinații turistice și dacă ați ajuns la concluzia că acestea vă pot aduce un oarecare profit, puteți demara procesul de informare a turiștilor cu privire la acestea. Convingerea cu care o veți face este esențială și, cu cât dvs credeți mai mult în destinația respectivă, cu atât și turiștii vor dori mai mult să o viziteze.

Informațiile pe care le oferiți nu trebuie să fie succinte, ci cât mai detaliate, acest aspect dând de înțeles că dvs. cunoașteți bine destinația respectivă și că v-a impresionat prin elementele pe care acum le împărtășiți și lor.

Ocazii pentru a purta aceste discuții, promovând astfel o destinație nouă sau mai multe, se vor ivi la tot pasul pe parcursul zilelor pe care turistul le va petrece la pensiune. Totuși, dacă nu apucați să vorbiți cu anumite persoane, puteți face și câteva materiale tipărite, foarte concrete, care pot avea același impact asupra turistului dornic să viziteze cât mai mult în timpul vacanței.

Destinațiile turistice noi au nevoie de o perioadă mai lungă de timp în care să devină consacrate și cunoscute de turiști, tocmai de aceea este bine să nu se renunțe la destinațiile clasice, ci să se meargă în paralel.

Atunci când înființați o pensiune într-o zonă turistică puțin cunoscută, pe lângă prezentarea pensiunii și a programelor de agrement oferite, trebuie să vă axați cu preponderență pe promovarea zonei turistice în care sunteți situați.

Dacă zona nu prezintă atracții deosebite și un mod de acces relativ facil, este foarte probabil să nu atrageți un număr foarte mare de turiști, mai ales la început. Pentru această situație, în afară de metodele deja amintite, există acum niște site-uri de oferte speciale, în cadrul cărora puteți posta o ofertă la un preț mult mai mic decât cel al pieței.

Scopul acestor pachete promoționale este de a vă face cunoscuți și de a avea un flux relativ mare de turiști, creându-vă în felul acesta și o bază de date și niște contacte. Să nu uităm nici de promovarea pe care o vor face acești turiști în cazul în care vor fi mulțumiți de serviciile oferite.



## Exemple

### OFERTA FUN DEAL ([www.fundeal.ro](http://www.fundeal.ro))

- **Sejur Crivaia – Văliug: 4 zile/3 nopți pentru 2 persoane în cameră dublă în stațiunea Crivaia – Văliug, Caraș Severin la doar 180 RON în loc de 360 RON numai la PENSIUNEA DANIELS. E timpul pentru relaxare!**

### BENEFICII

- **BONUS:** 20% reducere pentru următoarele nopți de cazare;
- **BONUS:** 20% reducere la restaurantul din cadrul Pensiunii Daniels;

- Cabana montană Daniels îți oferă locația perfectă pentru câteva zile de neuitat. Pensiunea se află într-o zonă deosebit de frumoasă a județului Caraș-Severin, în stațiunea Crivaia, comuna Văliug din munții Semenicului;
- Înconjurată de munți acoperiți de păduri, pensiunea Daniels are toate "ingredientele" necesare pentru a vă oferi momente unice atât vara cât și iarna: la sfârșitul unei scurte plimbări veți găsi pe malurile lacului Văliug (Gozna) sau într-una din numeroasele poienițe din împrejurimi. Totodată, la aproximativ 4 km de cabană, puteți vizita peștera Comarnic. Pârția de schi de pe munții Semenic este practicabilă aproape 6 luni pe an și se află la numai 8 km de Pensiunea Daniels, iar vara se pot practica atât sporturi nautice cât și pescuitul pe lac;
- Confortul dvs. este garantat de camerele și apartamentul Cabanei montane Daniels, fiecare din ele fiind dotate cu mobilier nou, televizor și baie proprie.

#### **TERMENI VOUCHER**

- Folosiți voucher-ul în perioada 05.07.2011 – 05.08.2011;
- Voucher-ul se folosește pe bază de programare la nr. 0371.368.922 sau 0735.216.757;
- Voucher-ul este valabil pentru cazare de luni până joi;
- Puteți achiziționa maxim 2 vouchere, însă puteți folosi doar unul și pe al doilea îl poți face cadou.

**Profitați acum! Oferta este limitată!**

#### **OFERTA DEAL FEVER (www.dealfever.ro)**

- **Oferă-ți un sejur minunat și relaxant în Bucovina! Doar 30 de lei pentru a beneficia de un discount de 51% la cazare la Pensiunea Passiflora, 3 nopți/4 zile + demipensiune de persoană + Turul Mănăstirilor! Plătești doar 420 de lei, în loc de 850!**

Beneficii:

- Muncești mult și nu ai timp pentru tine? Meriți o vacanță și nu oricare - ci una care să te pună în legătură cu tine însuși!
- Nu rata oferta care îți promite momente de relaxare și de reconectare spirituală. Pensiunea Passiflora te așteaptă într-un decor de vis, cu cele mai bune condiții.
- Mănăstirile moldovenești sunt renumite pentru frumusețea lor impunătoare; oferta are inclus un tur al celor mai importante mănăstiri din zonă.
- Vei fi preluat de la gară sau de la aeroport, în funcție de mijlocul de transport cu care ajung. Intrarea în program se face în zilele de luni și joi (adică începând de luni și joi te poți caza).
- oferă-ți 4 zile de relaxare!

Condiții:

- Cuponul este valabil **30 de zile** de la emiterea sa.
- O persoană poate folosi un singur cupon în nume propriu, dar poate cumpăra mai multe pentru a le dăru.
- Pentru rezervări, sunați la: 0743.086.468.
- Transportul până la pensiune nu este inclus.
- Oferta include 3 nopți cazare cu mic dejun și trei mese de seară (din care o cină festivă) în restaurantul pensiunii, ghid și transport la toate obiectivele (microbuz sau autoturism în funcție de numărul participanților) și **transportul de la și la gara CFR sau AEROPORT**. Prețul pe care îl vei mai plăti la pensiune: 420 lei/persoană.



Ținând cont de exemplele date, creați o ofertă similară prin care să prezentați o pensiune prin prisma destinației turistice relativ puțin exploatate în care este situată.

Stabiliți prețul pachetului în așa manieră încât să fie atractiv pentru turiști, iar pensiunea să obțină un profit, cât de mic.



#### Să ne reamintim...

- Promovarea trebuie să fie cu atât mai intensă cu cât zona în care vă aflați este mai puțin cunoscută ca destinație turistică;
- Site-urile de oferte au o mare notorietate în rândul populației, iar 100 de astfel de pachete vândute vă pot asigura un grad de ocupare ridicat, în condițiile menționate de dvs (puteți menționa că oferta nu este valabilă în weekend sau în sezon).



#### M4.U7.6. Rezumat

- de cele mai multe ori, programelor și pachetelor turistice li se face promovare simultan cu cea făcută pensiunii;
- în unele cazuri, dacă programele turistice sunt deosebite și atractive, pot fi în sine un factor generator de turism, funcția de agrement care trage după sine funcțiile de cazare și alimentație;
- trebuie să se țină cont de preferințele turiștilor și, atunci când este posibil, să se

realizeze produsele turistice solicitate de aceștia; în caz contrar, vor apela la alte pensiuni, care le vor satisface pretențiile;

- colaborarea cu celelalte pensiuni din zonă este o metodă foarte eficientă de promovare, mai ales în cazul produselor turistice care se organizează la cerere;
- site-urile de socializare și cele de oferte sunt metode de mare notorietate, care fac diferența între pensiunile care se mulțumesc cu statutul actual și cele care vor să își dezvolte activitatea.



#### M4.U7.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Promovarea programelor turistice trebuie realizată:	a.	doar la nivel local	
		b.	pe scară cât mai largă	
		c.	prin diferite metode	
		d.	doar prin metodele clasice	
2.	Avantajele ofertelor turistice de pe diverse site-uri sunt:	a.	nerealizarea unui profit mare	
		b.	promovarea la nivel national	
		c.	deranjul datorat fluxului mare de turiști	
		d.	cheltuieli mari cu promovarea	
3.	Fluxul mare de turiști duce, pe termen mediu și lung, la:	a.	falimentul pensiunii	
		b.	uzarea spațiilor de cazare	
		c.	întocmirea unei baze de date	
		d.	nemulțumirea personalului pensiunii.	



#### M4.U7.8. Temă de control

La ce alte metode de promovare a programelor turistice v-ați gândit să mai apelați sau ce tipuri de promovare ați mai folosit până în prezent?



*Rezolvări test autoevaluare M4.U7.*

- 1 – b,c; 2 – b; 3 – c.



---

## Unitatea de învățare M4.U8.

### Organizarea programelor turistice opționale

---



#### Cuprins

M4.U8.1. Introducere.....	250
M4.U8.2. Obiectivele unității de învățare.....	251
M4.U8.3. Crearea programelor turistice opționale .....	251
M4.U8.4. Rezolvarea problemelor ivite .....	253
M4.U8.5. Adaptarea programelor turistice opționale .....	254
M4.U8.6. Rezumat.....	255
M4.U8.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor .....	256
M4.U8.8. Temă de control .....	256



#### M4.U8.1. Introducere

Pentru abordarea acestei teme trebuie avut în vedere rolul pe care îl joacă programele turistice opționale în ansamblul sejurului pentru turiști. Pentru cei care vin doar la sfârșit de săptămână la pensiune, timpul este foarte scurt și nu vor resimți nevoia de mobilitate.

Dacă, însă, vor sta la pensiune o săptămână sau mai mult, va interveni starea de monotonie și plictiseală. Pentru a evita aceste neajunsuri, este benefic ca administratorul pensiunii să se gândească la metode în care să întrețină starea activă a turistului, dorința lui de a cunoaște, de a afla lucruri noi, de a vedea mereu alte locuri, de a avea o seamă de activități.

Programele turistice opționale implică o muncă asiduă, parteneriate permanente cu instituții de stat și private, negocieri și planificări, punerea în balanță a tuturor aspectelor, cunoașterea caracterului uman, o bună stăpânire de sine, etc.

Toate cele enumerate și multe altele sunt necesare pentru ca activitatea turistică pe care o desfășoară o pensiune să fie într-o continuă schimbare și să mulțumească o parte cât mai mare a turiștilor.

Esența acestei teme constă în a cunoaște îndeajuns de bine turiștii și a vă adapta lor, fiind capabili să oferiți în permanență un răspuns prompt tuturor problemelor cu care vă veți confrunța pe parcursul interrelaționării cu oaspeții.



#### **M4.U8.2. Obiectivele unității de învățare**

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt următoarele:

- aflarea variantelor de programe turistice opționale pe care le puteți crea pentru oaspeții dvs. și modul în care trebuie să acționați pentru a le pune în aplicare;
- însușirea unui comportament adecvat pe care trebuie să îl controlați cu rigurozitate atunci când apar probleme de orice fel, în special în prezența turiștilor;
- posibilitatea adaptării programelor turistice opționale categoriei de oaspeți pe care îi aveți în pensiune într-un anumit moment și oferirea posibilității de a alege.

La sfârșitul acestei unități de învățare, cursanții vor fi capabili:

- să creeze programe turistice opționale;
- să rezolve probleme fără a intra în panică și fără a părea nesigur pe acțiunile lor în preajma turiștilor;
- să sporească adaptabilitatea programelor turistice opționale pe parcursul derulării lor, ținând cont și de propunerile primite de la turiști.



**Durata medie de parcurgere a acestei unități de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

#### **M4.U8.3. Crearea programelor turistice opționale**

Programele turistice opționale pot fi împărțite în mai multe categorii, în funcție de modul în care sunt create:

- ❖ programe turistice la nivel de pensiune;
- ❖ programe turistice la nivel de localitate;
- ❖ programe turistice la nivel de regiune.

*Programele turistice create la nivel de pensiune* sunt cele care implică un număr relativ mic de persoane, limitându-se la turiștii din pensiune sau, în unele cazuri, din mai multe pensiuni vecine.

*Programele turistice la nivel de localitate* presupun, în comparație cu cele de pensiune, parteneriate cu autorități locale și cu anumiți furnizori din zonă pentru servicii conexe celor oferite de ei (transport, spații în care se joacă paintball, herghelii, etc.).

*Programele turistice la nivel de regiune* sunt mult mai complexe și au anumite caracteristici:

- ❖ se organizează pentru un număr relativ mare de turiști;

- ❖ presupun itinerarii bine stabilite – turul cetăților fortificare dintr-o zonă, vizitarea organizată a atelierelor meșteșugărești, circuite cu biciclete sau cai pe trasee marcate, etc.;
- ❖ implică un număr mai mare de resurse: transport, colaborarea cu asociații de profil, cu diverse obiective pentru acordarea de reduceri, etc.

Pachetele opționale în genul celor enumerate mai sus, în oricare tip s-ar încadra, pot fi:

- ❖ stabilite la începutul sezonului sau anului;
- ❖ create ah-hoc.

Tariful acestor programe depinde de mai multe considerente, din care cauză se ajunge uneori la divergențe între inițiatorii lor și turiști:

- ❖ este mai scăzut dacă este inclus în prețul pachetului turistic mare, care implică și serviciile de bază (cazare și masă);
- ❖ poate varia în funcție de numărul persoanelor participanților, dacă se achiziționează pe loc;
- ❖ dacă se achiziționează anterior momentului plecării prețul poate fi altul decât cel solicitat în ultima clipă, când numărul de locuri rămase este relativ scăzut.



*Atunci când se creează un pachet turistic opțional se au în vedere aspecte pe baza cărora se pot face previziuni cu privire la frecvența de realizare a acestuia și la profitul realizat la final. Întrebările care trebuie avute în vedere sunt:*


- ❖ *în ce măsură influențează condițiile meteo realizarea itinerariului propus?*
- ❖ *care ar fi segmentul de turiști interesați de oferta pe care dorim să o inițiem?*
- ❖ *care este bugetul mediu al turiștilor care vin în mod normal la pensiune?*
- ❖ *care sunt motivațiile și domeniile de interes ale turiștilor dvs.?*
- ❖ *care este perioada de timp pe care turistul este dispus să o acorde unei astfel de acțiuni?*



### Exemple

Practicarea cu precădere a unui turism de sfârșit de săptămână anulează în proporție destul de mare șansele de reușită ale unei astfel de inițiative.

Turistul care vine la pensiune vineri seara sau sâmbătă dimineața evită să aloce o zi întreagă unei activități singulare, cum sunt unele dintre aceste itinerarii. Probabil că ar merge într-o drumeție organizată, de circa trei ore, dar ar refuza să

	<p>ia parte la un circuit care să îi ocupe toată ziua de sâmbătă, mai ales având în vedere că duminică va fi din nou pe drum.</p> <p>În mod similar, dacă ați constatat că cei care vin la pensiune caută relaxare și nu sunt interesați de diverse sporturi sau de cultură, inițierea unor acțiuni care să includă aceste ramuri pare sortită eșecului. Ce puteți face în acest caz? Începeți cu grupuri mici pentru a vedea care este impactul sau vindeți aceste pachete doar împreună cu serviciile de bază, altfel riscați să rămâneți cu prea multe locuri libere, iar acțiunile de genul acesta nu pot fi anulate de la o oră la alta în funcție de cum se acoperă locurile disponibile sau nu.</p>
	<p>Elaborați un program turistic opțional, detaliind cui vă adresați, ce nivel al cererilor estimați, ce doriți să puneți în practică la nivel de regiune și orice altceva mai considerați necesar.</p> <p>Dacă programul este bine pus la punct, încercați să îl puneți în practică și stabiliți, astfel, dacă raționamentul dvs. a fost bun sau nu. În cazul unor scăpări, interveniți pe parcurs cu îmbunătățirile necesare.</p>

#### **M4.U8.4. Rezolvarea problemelor ivite**

Atenția pe care o acordați turiștilor atunci când vin să vă aducă la cunoștință anumite inconveniente și probleme ivite pe parcursul sejurului, faptul că nu mai pot lua parte la programele opționale, contează chiar mai mult decât rezolvarea în sine a solicitărilor primite.

De aceste lucru trebuie să țineți cont atunci când începeți să reacționați în urma unei sesizări, cu scopul de a ne controla reacțiile.

În măsura în care problemele care vi se aduc la cunoștință au o bază și sunt întemeiate, trebuie să țineți cont de ele și să căutați cea mai bună soluție pentru ambele părți.

Din punctul de vedere al organizatorului, pot apărea mereu chestiuni neprevăzute, pe care trebuie să fiți mereu pregătit să le rezolvați, de preferat prin luarea unor măsuri de siguranță, prin soluții de rezervă.

Pe parcursul derulării programelor opționale se poate defecta autocarul cu care transportați turiștii, în anumite zile poate fi închis la obiectivele menționate în itinerariu sau se pot majora tarifele pentru închirierea autocarului și/sau motorină.

Situațiile sunt mereu altele, însă ele trebuie anticipate, întrucâtva, putându-se astfel găsi marje de prețuri sau încheindu-se contracte în avans, modalități prin care unele dintre „surprizele” neplăcute să fie înlăturate.

Rezolvarea problemelor care totuși nu pot fi anticipate trebuie să evidențieze calitățile de organizator ale persoanei. Atitudinile recomandate sunt:



- ❖ calm – este esențial, pentru a nu provoca panică și în rândul turiștilor;
- ❖ sinceritate – spuneți-le turiștilor ce se întâmplă, nu are niciun rost să vă feriți de ei în astfel de situații;
- ❖ obiectivitate – luați lucrurile așa cum sunt, nu încercați să vă spuneți că este totul în regulă, ignorând problemele existente;
- ❖ optimism – fiți pozitiv în gândire, asigurându-i și pe turiști că totul se va rezolva;
- ❖ promptitudine – nu amânați la infinit rezolvarea problemelor doar pentru că nu știți cum să o faceți; găsiți o soluție în cel mai scurt timp și aplicați-o.



### Exemple

Dacă o familie are inclus în prețul total al sejurului și un program opțional, iar unul dintre copii s-a îmbolnăvit, astfel încât niciunul dintre membrii familiei nu mai poate lua parte la evenimentul respectiv, nu veți putea să le spuneți că banii sunt pierduți și că nu se mai poate face nimic, banii fiind pierduți.

Ascultați-l cu atenție, fiți alături de el, asigurați-l că vor mai fi și alte ocazii în care va putea merge în locurile respective și, în loc să îi spuneți că nu îi puteți returna banii, oferiți-i altceva în schimb – „În contul sumei achitate pentru participarea la excursie, vă ofer, dvs. și familiei, masa de prânz pentru această zi și o activitate recreativă la alegere”.



Ați fost pus în situația de a pleca cu un grup de turiști și să se ivească tot felul de probleme?

Mentionați problemele apărute și modul în care ați reușit să le rezolvați.

### M4.U8.5. Adaptarea programelor turistice opționale

Despre adaptarea programelor turistice opționale am vorbit în mai multe rânduri până în momentul de față, abordând acest subiect atât la partea de creare a programelor, cât și la cea de promovare.

Flexibilitatea acestor acțiuni trebuie să fie posibilă, însă în anumite limite. Dacă o familie va ajunge cu o jumătate de oră mai târziu decât ora anunțată pentru plecare, nu înseamnă că veți pleca fără ei.

Adaptarea implică și alte aspecte. În funcție de tipul de persoane pentru care creați aceste programe, trebuie să le faceți mai mult sau mai puțin rigide:

- ❖ pentru copii – este necesară o mai mare flexibilitate, timpul să fie relativ, să aveți răbdare cu ei;
- ❖ pentru tineri – cât mai multe propuneri pentru că sunt receptivi, deschiși, dar nu neapărat punctuali sau liniștiți;
- ❖ pentru vârstnici – orele sunt bătute în cuie, nu se acceptă întârzieri, scăpări sau schimbări ivite în ultimul moment;
- ❖ pentru grupuri amestecate – sunt cel mai greu de mulțumit, se ivesc discuții cel mai frecvent pentru că intervine diferența în gândire.

Programele turistice pot avea și ele tipicul lor și pot corespunde numai unor anumire categorii de turiști:

- ❖ parcurile de distracții – pentru copii și familii cu copii, rareori pentru tineri și alte categorii de persoane;
- ❖ turul mănăstirilor – pentru persoane de o anumită religie sau pentru grupuri de copii;
- ❖ circuite montane – pentru pasionații de sport de toate vârstele, indiferent de sex și religie;
- ❖ itinerarii culinare – în special pentru doamne.



### Exemplu

Dacă regiunea în care este amplasată pensiunea dispune de mai multe posibilități de trasee și itinerarii, acestea se pot schimba mereu, în funcție de preferințele celor care doresc să participe.

De asemenea, se pot face zilnic astfel de ieșiri cu turiștii din pensiune, de fiecare dată în alt loc, mulțumind astfel pe toată lumea.



Pensiunea pe care o administrați este într-un sat din Maramureș, pe care îl alegeți dvs. Creați o serie de programe turistice opționale care să poată fi puse în practică într-o săptămână de sejur.

Cui s-ar adresa fiecare dintre aceste programe?



### M4.U8.6. Rezumat

- crearea de programe turistice se poate face la nivel mai restrâns sau mai elaborat, în funcție de posibilități și suportul altor instituții din apropierea locației pensiunii;
- administratorii de pensiuni trebuie să fie siguri pe ei, rezolvând problemele apărute în orice fel de conjunctură;

- pentru ca programele turistice opționale să aibă succes, trebuie să fie clar cărei categorii de turiști vă adresați, astfel încât să realizați o corelare a ofertei cu așteptările acestora.



#### M4.U8.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Programe turistice opționale se pot elabora la nivel de:	a.	competiție	
		b.	localitate	
		c.	cameră	
		d.	pensiune	
2.	Adaptatea programelor turistice opționale se poate face în funcție de:	a.	sex	
		b.	vârstă	
		c.	fotbal	
		d.	religie	
3.	Problemele pot fi mai ușor soluționate dacă sunt abordate cu:	a.	iritare	
		b.	calm	
		c.	picioarele	
		d.	flori	



#### M4.U8.8. Temă de control

Lucrați în echipă de maxim 5 persoane și puneți în scenă diverse situații, jucând roluri:

- ❖ discuție între gazdă și turiști în timpul unui program turistic opțional;
- ❖ rezolvarea problemelor ivite în timpul derulării unui program turistic, pe fondul dialogului cu turiștii îngrijorați.



*Rezolvări test autoevaluare M4.U8.*

- 1 – b, d; 2 – a, b, d; 3 – b.



---

## Unitatea de învățare M4.U9. Resursele turistice

---



### Cuprins

M4.U9.1. Introducere.....	257
M4.U9.2. Obiectivele unității de învățare.....	257
M4.U9.3. Resurse turistice naturale .....	258
M4.U9.4. Resurse turistice antropice .....	264
M4.U9.5. Rezumat.....	272
M4.U9.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor .....	273
M4.U9.7. Temă de control.....	274
M4.U9.8. Bibliografie.....	274



### M4.U9.1. Introducere

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

Potențialul turistic este alcătuit din resurse turistice naturale și resurse turistice antropice care generează diverse forme de turism. Într-o accepțiune generală, potențialul turistic al unui teritoriu este definit ca ansamblul elementelor naturale, economice și cultural-istorice, care reprezintă anumite posibilități de valorificare turistică, dau o anumită funcționalitate pentru turism și deci constituie o premisă pentru dezvoltarea activității de turism. Un teritoriu interesează sub aspectul potențialului turistic, în măsura în care acesta oferă resurse turistice naturale sau antropice, a căror valorificare, pe fondul unor amenajări complexe, poate determina o activitate de turism și includerea aceluși teritoriu în circuitul turistic intern și internațional.



### M4.U9.2. Obiectivele unității de învățare

Prin studierea acestei unități de învățare cursanții vor fi în măsură să:

- Analizeze potențialul turistic al României
- Cunoască noțiunea de resursă turistică naturală
- Cunoască noțiunea de resursă turistică antropică
- Constate care sunt principalele activități umane cu funcție turistică

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:

- să întocmească inventarul resurselor turistice
- să dețină și să furnizeze informații privind resursele turistice
- să cunoască principalele activități umane cu funcție turistică.



**Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

#### **M4.U9.3. Resurse turistice naturale**

Sunt cele care, de-a lungul anilor, s-au păstrat, într-o formă sau alta, neatinsse de activitățile umane. Astfel, este binecunoscut faptul că poziția geografică îi conferă României statutul de țară carpato-danubiano-pontică, datorită celor trei elemente naturale definitorii în structura peisagistică și a teritoriului: Munții Carpați, fluviul Dunărea și Marea Neagră.

Reputatul specialist Nicolae Neacșu afirma că noțiunea de „resursă” turistică este mai completă și definește mai concret implicațiile acesteia asupra activității de turism ca domeniu economic. Prin specificul, conținutul și valoarea lor, resursele turistice naturale reprezintă, pe de o parte, atracții turistice pretabile pentru vizitare, iar pe de altă parte, ele pot fi valorificate direct în activitatea de turism ca „materie primă”, constituind sau intrând în componența diferitelor produse turistice și generând anumite forme de turism (factori naturali de cură în turismul balnear, grosimea și durata stratului de zăpadă în turismul montan ș.a.).

Resursele turistice naturale sunt cele oferite de cadrul natural al României prin componentele sale: relief, condiții climatice, râuri, lacuri, ape subterane, apa mării, vegetație și faună etc.

Aceste componente naturale de peisaj se impun ca resurse turistice potențiale, au un rol principal în dezvoltarea turismului și constituie oferta primară potențială. Ele prezintă importanță pentru activitatea de turism prin următoarele elemente:

- Valoarea peisagistică, estetică și recreativă, indiferent de locul unde se află (munte, deal, câmpie, litoral); uneori aceasta este determinantă ca motivație turistică (peisaj deltaic, peisaj alpin glaciatic etc.);
- Valoarea balneo-climaterică a unor componente, considerate ca factori naturali de cură, inclusiv bioclimatul;
- Suport al unor activități turistice, generând forme de turism specifice (stratul de zăpadă, oglinzile de apă, resursele cinegetice etc);
- Valoarea cognitivă, în general, dar mai ales în cazul componentelor desemnate ca rezervații științifice și monumente ale naturii etc.

După cum se poate observa din aspectele prezentate mai sus, resursele turistice naturale ale României reprezintă o însumare a capacităților de potențial oferite de toate componentele fizico-geografice ale țării.

Sintetic, resursele turistice naturale sunt:

#### **RELIEF ȘI GEOLOGIE**

- Trepte și forme de relief;
- Fenomene geologice;
- Peisaj natural;
- Forme bizare de relief;
- Structuri geologice;

- Monumente ale naturii.
- CLIMA
- Temperatura aerului;
  - Temperatura apei;
  - Precipitații;
  - Grosimea și durata stratului de zăpadă;
  - Durata de strălucire a soarelui.
- HIDROGRAFIA
- Ape freatice și minerale;
  - Râuri și lacuri;
  - Dunărea;
  - Marea Neagră.
- VEGETAȚIA
- Păduri etajate;
  - Flora specifică;
  - Monumente ale naturii;
  - Rezervații științifice.
- FAUNA
- Fond cinegetic;
  - Fond piscicol;
  - Specii faunistice ocrotite;
  - Rezervații științifice.
- NATURA OCROTITĂ
- Rezervații naturale;
  - Parcuri naturale.

În ceea ce privește **relieful României**, trebuie spus că acesta se înscrie drept cel mai variat și mai important potențial turistic, prezentând interes prin valoarea sa peisagistică, și prin posibilitățile de acces, de desfășurare a activităților turistice și de amenajare pentru turism. România se impune printr-o mare diversitate a peisajelor generate de diferite forme de relief glaciatic din Munții Făgăraș, Parâng, Rodnei etc.; peisajele carstice din Munții Aninei, Bihorului, Mehedinți, Valea Cernei etc.; peisajele cu relief structural și petrografic din Munții Ceahlăului, Ciucaș, Bucegi; peisajele de dealuri subcarpatice etc. Acestea se completează, de regulă, cu componente ale apelor, vegetației și faunei, sporindu-și complexitatea. Relieful României deține: întinse domenii schiabile (mai ales în Carpații Meridionali, în Munții Apuseni și în Munții Rodnei); importante trasee pentru drumeție și alpinism; un domeniu speologic de mare amploare și valoare științifică și estetică, multe dintre peșteri fiind ocrotite de lege, ca monumente ale naturii (Comarnic și Popovăț în Munții Aninei, Cetățile Ponorului și Scărișoara în Munții Bihorului etc.) sau rezervații speologice (Cloșani din Munții Mehedinți). Se adaugă acestora impresionante chei (ale Bicazului, Oltețului, Turzii etc.) și diferite defilee (ale Dunării, Oltului, Jiului etc.) ce întregesc patrimoniul de frumusețe și atracții naturale ale României.

**Fondul hidrografic** deține și el un important potențial. Ne referim la numeroasele și variatele resurse de ape minerale, ape curgătoare, oglinzi de ape naturale sau artificiale, care sunt utilizate ca atare în scopuri turistice, pentru agrement (Snagov, Siutghiol, Ciucas, Trei Ape, Secu) și balneoturism (Lacul Ursu, Lacul Sărat, Techirghiol) sau se integrează celorlalte peisaje, îmbogățindu-le și mărindu-le atractivitatea (Vidraru, Sf. Ana, Lacul Roșu, lacurile glaciare din Carpații Meridionali etc.). Marea Neagră deține un rol important în potențialul turistic hidrografic, prin salinitatea apei și nisipul fin al plajelor.

Un alt important element al potențialului turistic îl reprezintă **condițiile de climă**. Acestea creează ambianța pentru activitatea de turism, dar constituie în același timp și un important factor natural de cură (climatoterapie); se disting trei tipuri de bioclimat: excitant-solicitant (de câmpie și de litoral); sedativ-indiferent (de dealuri și podiș) și tonic-stimulent (de munte). Unele dintre elementele climatice se constituie chiar în factori indispensabili practicării turismului (de exemplu, zăpada pentru sporturile de iarnă), reprezentând în același timp și un important potențial turistic, interesând activitatea de turism, atât în sezon, cât și în extrasezon.

Potențialul natural generat de **vegetație** completează, de regulă, gama atracțiilor proprii altor compartimente naturale din cadrul peisajelor geografice. Alteori, potențialul fitogeografic devine esențial pentru activități turistice, chiar în regiuni atractive (rezervații științifice, parcuri naționale, monumente ale naturii, parcuri dendrologice etc.). Pădurile din zonele periurbane prezintă un interes deosebit pentru turism prin valoarea peisagistică, dar și prin funcția lor socială, oferind condiții pentru odihnă, recreere și agrement, fără a fi afectat mediul ambiant. Sintetic, întâlnim peisajele fitogeografice de pășuni și pajiști alpine, de păduri de rășinoase, de păduri de foioase, de zăvoaie, de bălți și mlaștini, de delta etc.

Din punct de vedere turistic, **fauna** prezintă importanță mai mult prin valoarea sa cinegetică și estetică. Fauna de mare interes vânătorească (urs, mistreț, cerb, cocoș de munte etc.) se concentrează în unitățile montane, dar și în pădurile de deal și câmpie (căprior), iar bălțile și Delta Dunării constituie paradisul păsărilor. Lacurile, iazurile, râurile și mai ales Dunărea, Delta Dunării și Marea Neagră dețin o bogată și variată faună ihtiologică.

Din cele prezentate rezultă că fiecare componentă a cadrului natural deține, după specificul său, o anumită capacitate de potențial turistic. Dar, în teritoriu, aceste componente se împletesc în mod armonios, realizând peisajele geografice, ceea ce face ca și capacitățile lor de potențial să se integreze, completându-se reciproc și conducând la amplificarea complexității potențialului turistic. De aici și varietatea formelor de turism care se pot practica pe un teritoriu restrâns, caracteristica de bază a turismului românesc. Această complexitate de potențial, urmărită pe trepte majore de relief, crește de la câmpie la dealuri și podișuri până la unitățile montane, excepție făcând litoralul românesc al Mării Negre și Delta Dunării, care prezintă condiții fizico-geografice originale. Altfel spus, resursele turistice naturale ale României se concentrează în zona montană și pe litoralul românesc al Mării Negre, urmând apoi unitatea de dealuri și podișuri, iar între componentele naturale generatoare de turism se individualizează lanțul montan, apele minerale, litoralul românesc și Delta Dunării.

România dispune de o mare bogăție de **factori naturali de cură**. Aceștia pot fi structurați, după importanța lor în turismul balnear, în: ape minerale, mofete, nămoluri, lacuri terapeutice și sunt răspândiți pe întreaga suprafață a țării.

Apele minerale și termominerale, prin volumul rezervelor și calității terapeutice, reprezintă principalul factor natural de cură din țara noastră, de care se leagă aproape întreaga activitate balneoturistică.

Structura geologică deosebit de complexă a teritoriului face ca România să dispună de o **inepuizabilă rezervă de ape minerale**. Acestea sunt cantonate, în principal, în zona Montană (mai ales în aureola mofetică din catena vulcanică Oaş-Călimani-Harghita), apoi în cea de dealuri subcarpatice și de podiș și în cele din urmă în câmpie. În țara noastră există aproape toate tipurile de ape cunoscute, și anume: oligominerale, alcaline (bicarbonatate), alcalino-feroase, feruginoase, clorurate sodice, iodurate, sulfuroase, sulfatate, carbogazoase, arsenicale, radioactive, termale etc., cu o mare varietate în privința compoziției fizico-chimice, a gradului de mineralizare și a temperaturii.

O altă particularitate este aceea că, pe spații restrânse, se întâlnesc numeroase surse de ape minerale cu concentrații și compoziții chimice diferite, fapt ce permite tratarea simultană a mai multor categorii de afecțiuni la același curant. Așa se explică faptul că în principalele stațiuni balneare din țară - Covasna, Călimănești-Căciulata, Băile Herculane, Vatra Dornei, Slănic-Moldova etc. – se tratează alături de profilul principal, mai multe boli asociate. Prin calitățile fizico-chimice și valoarea terapeutică, apele minerale din țara noastră sunt similare și chiar superioare surselor minerale din vestite stațiuni balneare de peste hotare și au o adresabilitate balneoclimaterică foarte largă, fiind utilizate în terapia (profilactică, curativă și recuperatoare) a 12 categorii de afecțiuni. Valorificarea complexă a apelor minerale se face, în stațiunile balneare, prin cura internă și cura externă sau prin îmbuteliere ca „ape medicinale” și „ape de masă”.

Prin calitățile fizico-geografice ale apelor lor, numeroase **lacuri** prezintă un interes terapeutic, în general, apele clorurate sodice, uneori sulfatate, cu o mineralizare medie (30-80 g/l). Lacurile cele mai folosite în balneoturism sunt cele din Câmpia Română (Balta Albă, Lacul Sărat, Lacul Amara) sau de pe litoralul marin (Techirghiol), unde bioclimatul excitant-solicitant, băile de aer și de soare sporesc efectul terapeutic al băilor de lac. De asemenea, sunt utilizate și lacurile din masivele de sare de la Sovata, Ocna Mureș, Ocna Sibiului, Ocna Șugatag, Ocnele Mari, Slănic, Telega etc., care prezintă interes atât prin apa sărată, cât și prin fenomenul de helioterme care completează calitățile terapeutice. Toate aceste lacuri depun pe fundul lor nămoluri sapropelice de mare importanță balneoclimaterică. Apele lacurilor sărate sunt utilizate în terapia afecțiunilor reumatismale, ale sistemului nervos periferic și ginecologic.

Țara noastră dispune de importante rezerve de **nămoluri terapeutice**. Acestea, după originea lor și calitățile fizico-chimice, se împart în trei categorii: **sapropelice** (Techirghiol, Amara, Lacul Sărat, Sovata, Ocna Sibiului, Slănic, Marea Neagră), **turbe descompuse chimic** (Mangalia, Vatra Dornei, Borsec, Bihor), **nămoluri minerale de izvor** (Sângeorz-Băi). Compoziția chimică este în funcție de originea nămolului. Terapeutic, sunt utilizate în aceleași afecțiuni ca și apele lacurilor sărate, administrându-se sub formă de împachetări de nămol încălzit și băi de nămol.

Un alt factor natural de cură sunt emanațiile de bioxid de carbon și cele sulfuroase.

**Emanațiile CO<sub>2</sub>**, specifice munților vulcanici Harghita, Călimani, sunt utilizate ca mofete naturale (prin captarea gazului emanat și folosit terapeutic) sau ca mofete artificiale



(gaz extras din apele minerale carbogazoase). La Băile Tușnad, Borsec, Buziaș, Covasna, Sângeorz-Băi etc. se folosește gazul carbonic în tratamentul afecțiunilor cardiovasculare și ale aparatului locomotor, având efecte terapeutice considerabile.

**Emanările sulfuroase**, numite solfatare, apar la Turia, Șugaș-Băi și Harghita, fiind unice în Europa, dar nu sunt suficient studiate terapeutic și deci nici folosite pe măsura importanței lor.

**Salinele** constituie un important factor de cură în terapia afecțiunilor căilor respiratorii. În această privință bazele de tratament de la Târgu Ocna și Slănic Prahova sunt cele mai reprezentative, fiind solicitate și de curanții din străinătate.

**Plantele medicinale**, factori naturali de cură foarte răspândiți, sunt din ce în ce mai solicitate în cura balneară (fitoterapia), atât în prepararea unor medicamente pe cale naturală, cât și în cura externă, ca băi de plante. Medicamentele pe bază de plante se impun, de altfel, alături de alte produse medicale de vârf ale medicinei românești, în terapia multor afecțiuni.

**Factorii climatici** pot fi utilizați în menținerea sau ameliorarea stării de sănătate a organismului uman prin climatoterapie (aeroterapie, helioterapie și cura de teren), putându-se asocia și cu alte metode balneomedicale. Se recomandă în terapia anemiilor, în nevrozile astenice, surmenajului fizic și intelectual, afecțiunilor respiratorii. Pentru definirea acțiunii condițiilor de climă asupra sistemului neuroendocrin s-au stabilit și o serie de indici bioclimatici, ca și tipurile de bioclimat pe care le-am amintit mai sus.

**Aeroionizarea** este, de asemenea, un factor de cură mai puțin studiat sub aspect terapeutic.

Toți acești factori naturali de cură, la care se adaugă **apa Mării Negre**, acțiunea nisipului de pe plajă etc. constituie potențialul balnear al României, foarte bogat și variat, cu numeroase calități balneomedicale.



#### Să ne reamintim...

Resursele turistice naturale ale României reprezintă o însumare a capacităților de potențial oferite de toate componentele fizico-geografice ale țării.

Sintetic, resursele turistice naturale sunt:

#### RELIEF ȘI GEOLOGIE

- Trepte și forme de relief;
- Fenomene geologice;
- Peisaj natural;
- Forme bizare de relief;
- Structuri geologice;
- Monumente ale naturii.

#### CLIMA

- Temperatura aerului;

- Temperatura apei;
- Precipitații;
- Grosimea și durata stratului de zăpadă;
- Durata de strălucire a soarelui.

#### HIDROGRAFIA

- Ape freatice și minerale;
- Râuri și lacuri;
- Dunărea;
- Marea Neagră.

#### VEGETAȚIA

- Păduri etajate;
- Flora specifică;
- Monumente ale naturii;
- Rezervații științifice.

#### FAUNA

- Fond cinegetic;
- Fond piscicol;
- Specii faunistice ocrotite;
- Rezervații științifice.

#### NATURA OCROTITĂ

- Rezervații naturale;
- Parcuri naturale.



#### Exemplu:

### RESURSE NATURALE – JUDEȚUL ALBA

#### **MUNȚI**

1. MUNTELE MARE
2. MUNȚII BIHOR
3. MUNȚII METALIFERI
4. MUNȚII TRASCĂU

#### **LACURI**

LACUL DE ACUMULARE OAȘA

#### **RÂURI**

1. ARIEȘ
2. MUREȘ
3. TÂRNAVA

#### **PEȘTERI**

1. COMPLEXUL PLATOUL CARSTIC SCĂRIȘOARA
2. PEȘTERA GHEȚARUL DE LA SCĂRIȘOARA
3. PEȘTERA VÂRTOP

#### **MONUMENTE ALE NATURII**

1. CHEILE RÂMEȚILOR

2. IEZERUL ȘUREANU
3. RÂPA ROȘIE - REZERVAȚIE NATURALĂ
4. REZERVAȚIA SCĂRIȘOARA BELIOARA

#### **FENOMENE ȘI STRUCTURI GEOLOGICE**

1. AVENUL DIN PIATRA CEȚII
2. BAZINUL HIDROGRAFIC AL ORDĂNCUȘII
3. BAZINUL HIDROGRAFIC AL VĂII GÂRDA SEACĂ
4. CHEILE ALBACULUI ȘI ALE MÂNDRUȚULUI
5. CHEILE AMPOITEI - REZERVAȚIE NATURALĂ
6. CHEILE ÎNTREGALDE ȘI REZERVAȚIA NATURALĂ ÎNTREGALDE
7. DETUNATELE - REZERVAȚIE NATURALĂ
8. MUNTELE VULCAN
9. RÂPA ROȘIE - REZERVAȚIE NATURALĂ

#### **REZERVAȚII NATURALE**

1. CHEILE ALBACULUI ȘI ALE MÂNDRUȚULUI
2. CHEILE AMPOITEI - REZERVAȚIE NATURALĂ
3. CHEILE ÎNTREGALDE ȘI REZERVAȚIA NATURALĂ ÎNTREGALDE
4. CHEILE RÂMEȚILOR
5. COMPLEXUL PLATOUL CARSTIC SCĂRIȘOARA
6. DETUNATELE - REZERVAȚIE NATURALĂ
7. GRĂDINA BOTANICĂ (din BLAJ)
8. IEZERUL ȘUREANU
9. MUNTELE VULCAN
10. PUNCTUL FOSILIFER DEALUL CU MELCI
11. REZERVAȚIA IGHIEL



Faceți un inventar al resurselor turistice naturale din zona în care se află pensiunea dumneavoastră.

#### **M4.U9.4. Resurse turistice antropice**

România este deținătoarea unui tezaur imens de vestigii arheologice, monumente istorice, de arhitectură sau de artă, ca și a unui inestimabil patrimoniu care atestă evoluția și continuitatea de muncă și de viață pe aceste meleaguri, dezvoltarea culturii și artei poporului român. Tot acest fond cultural-istoric formează o parte însemnată a ofertei turistice potențiale (așa-zisa ofertă potențial secundară) și o componentă a imaginii turistice a țării noastre pe piața internațională.

Între componentele resurselor turistice antropice reprezentative se înscriu următoarele:

1. Vestigii arheologice legate de geneza poporului român și paternitatea sa pe aceste locuri: cetățile dacice din Munții Orăștiei, ruine ale unor cetăți medievale etc.

2. Monumente istorice, de arhitectură și de artă cu valoare de unicat, unele de notorietate mondială, ca bisericile și mănăstirile cu fresce exterioare din Bucovina; bisericile de lemn din Maramureș; bisericile și cetățile țărănești fortificate din Transilvania; monumentele stilului moldovenesc din Moldova Centrală; monumentele stilului brâncovenesc și complexele de artă feudală din Oltenia și Muntenia; monumentele arhitecturii neoromânești (neoclasice); monumentele istorice din principalele orașe – vechi capitale ale țărilor românești sau orașe medievale.

3. Muzeele și casele memoriale, multe dintre ele de interes internațional – din București, Cluj-Napoca, Alba Iulia, Constanța, Sibiu, Iași, Brașov – sau național – muzeele județene și orașenești.

4. Mărturiile civilizației și culturii populare (elementele de etnografie și folclor): arhitectura și tehnica populară tradițională (Maramureș, Nordul Moldovei, Sibiu, Oltenia de Nord, Câmpulung, Bran etc.); creația artistică populară: meșteșuguri, artizanat, ceramică, port popular, folclor literar, muzical și coregrafic (Oaș, Maramureș, Nordul Moldovei, Mărginimea Sibiului, Sălaj, Bistrița-Năsăud etc.); manifestări populare tradiționale (târguri, festivaluri etc); muzee etnografice etc.

Aceste elemente se concentrează în principalele zone etnografice ale țării: Maramureș, Bistrița-Năsăud, Oaș, Bucovina, Mărginimea Sibiului, Oltenia de sub Munte, Țara Hațegului etc.

5. Satele turistice, care, prin specificul, originalitatea și valoarea turistică, cultural istorică, prin ambianța cadrului natural și bogăția resurselor sale, pot să se constituie ca un produs turistic inedit, satisfăcând o gamă variată de motivații în turismul intern și internațional. Ele se pot clasifica după tipurile de potențial turistic în: sate peisagistice (climaterice, balneare, pentru sporturi de iarnă, sate cu podgorii și pomiviticol, pastorale, pescărești și de interes vânătorec, pentru sporturi nautice etc.), sate de interes cultural-istoric (cu monumente istorice și arhitectonice, monumente ale stilului moldovenesc sau brâncovenesc unicate naționale) și etnofolclorice (de creație artistică și artizanală etc.). Satele turistice constituie destinații pentru sejur, turism de cunoaștere, balneoturism, sport etc. în turismul organizat și pe cont propriu, intern și internațional.

6. Resursele turistice legate de activitatea economică includ lucrările ingineresti și arhitectonice cu o valoare turistică inedită, cum sunt: barajele și acumulările de apă de interes hidroenergetic, hidrocentralele, canalele de navigație și alte obiective economice. Se impun în această privință barajele și lacurile Vidraru și Bicaș, lacurile și sistemele hidroenergetice și de navigație de la Porțile de Fier I și II, canalul Dunăre-Marea Neagră și podurile de peste acesta, podurile de peste Dunăre, de la Cernavodă și Fetești etc. Desigur, sunt și alte obiective economice și sociale (fabrici de sticlă, combinate industriale, complexe comerciale, sisteme de irigații, ferme agricole, centre de artizanat, instituții sociale etc.), care pot fi integrate într-o anumită formă de turism specializat.

### **Activități umane cu funcție turistică**

*Nedeile* sunt evenimente cu adânci rădăcini în tradițiile popoarelor, prilejuate de succesiunea ciclică a anotimpurilor, de reluare ritmică a unor vechi trăiri și obișnuințe. În general, ele se desfășoară primăvara, când natura se trezește la o nouă viață. Aproape fiecare floare are nedeia ei: înflorirea narciselor adună oamenii la Negruleasa, în Munții Apuseni; înflorirea liliacului la Ponoare în Podișul Mehedinți. Nedeile sunt legate de anumite ritualuri ale muncii; păstorit, arat. În acest context se înscriu nedeile din „mărginimea” Sibiului, Culoarul Bran-Rucăr (Fundata, Șirnea), Depresiunea Hațeg, Oltenia subcarpatică (Vaideeni, Polovragi, Horezu, Tismana).

*Carnavalurile* impresionează turiștii prin exuberanța lor, prin acea descătușare de energie și imaginație. Deși pe mapamond astfel de evenimente sunt pretexte pentru a atrage milioane de turiști, în România nu avem încă o tradiție în exploatarea lor.

*Târgurile și expozițiile* devin, o dată pe săptămână, pe lună sau într-un an, centre de polarizare a turiștilor nu atât prin activitățile comerciale desfășurate, cât prin atmosfera inedită și noutatea produselor expuse. Aceste manifestări pot avea încărcături și de alt ordin, așa cum ne exemplifică „Târgul de fete” de pe Muntele Găina, ce are loc în a doua jumătate a lunii iulie a fiecărui an (prima duminică după 20 iulie). El prilejuia, în primul rând, întâlnirea locuitorilor din toate cele patru zări ale Apusenilor, pentru a-și schimba produsele între ei, dar și pentru a pune la cale înțelegeri și cununii între tineri.

*Festivalurile artistice* (muzicale, folclorice) atrag o anumită fracțiune de vizitatori ce practică turismul cultural și nu numai. *Festivalurile folclorice* pot avea caracter național sau internațional. Ele pot constitui pretexte excelente pentru atragerea de turiști în zonele rurale.

*Hramurile și pelerinajele religioase* concentrează anual, indiferent de cultul religios practicat, mase enorme de oameni, între care numeroși turiști. Hramul bisericilor și mănăstirilor noastre (Râmeț, Nicula, Tismana, Putna, Voroneț, Sucevița), este un pretext al polarizării regionale sau locale a turiștilor. Pelerinajul religios constituie pentru turism o resursă de practicanți și de venituri apreciabile.

**Resursele turistice de natură etnografică.** Ocupă un loc distinct în cadrul obiectivelor turistice de proveniență antropică, în primul rând prin specificitatea lor, știut fiind că fiecare etnie posedă un patrimoniu propriu, spiritual și material, rezultat din evoluția conștiinței sale în timp și a răspândirii populației în spațiu. O altă caracteristică a resurselor etnografice este îmbinarea permanentă a edificiilor și obiectivelor cu funcție atractivă cu manifestările ce se desfășoară într-un cadru oferit, frecvent, de primele. Destinul turistic al patrimoniului etnografic relevă astăzi situații aparent paradoxale; ponderea sa minimă se regăsește în țările cel mai puternic industrializate și urbanizate, în vreme ce resursele cele mai bogate se află în țările în curs de dezvoltare. Aceasta deoarece cultura populară veritabilă este apanajul vieții rurale continue și viguroase, cu tradiții conservate și îmbunătățite prin experiența propriilor creatori. Ori, orașul și viața urbană au modificat condițiile și au îndepărtat omul de practicile ancestrale din care a rezultat folclorul. Nu este deci de mirare că țări precum Marea Britanie, Franța, SUA, Canada, Australia, Germania, au o zestre turistică etnografică modestă. Pentru unele din aceste țări, cu o imigrație puternică, faptul apare ușor explicabil: dezrădăcinarea populației emigrate din matricea contextului național a coincis cu renunțarea la propriile tradiții.

Din fericire, la acest capitol, țara noastră are resurse inestimabile și foarte bine conservate. Între elementele atractive etnografice, o importanță majoră prezintă: ocupațiile și meșteșugurile; obiceiurile; portul, jocul și cântecele populare; arhitectura și instalațiile tehnice țărănești; așezările.

*Ocupațiile și meșteșugurile* relevă o mare diversitate tipologică. Modul în care populația rurală își asigură existența diferit de la un tip de relief la altul, de la o regiune climatică la alta (cu totul aparte sunt ocupațiile în zona de câmpie în raport cu cea montană; în regiunile calde în comparație cu cele temperate sau reci). Atractivitatea acestora constă în modul lor de practicare, în ustensilele folosite, în modificările aduse peisajului natural, în rezultatul final al activității umane. De asemenea, zestrea lor atractivă se multiplică în momentul în care ocupațiile și meșteșugurile devin pretextul afirmării unor alte manifestări etnografice, îndeosebi a obiceiurilor, jocurilor și cântecului popular.

Astfel de ocupații și meșteșuguri sunt: cultivarea pământului, creșterea animalelor, exploatarea și prelucrarea lemnului, vânătoarea, pescuitul, albinăritul, aurăritul, olăritul, cojocăritul, fierăritul.

*Cultivarea pământului* cu mijloacele și tehnicile tradiționale reprezintă, de regulă, o „noutate” pentru turiștii ce se deplasează dintr-o regiune geografică în altă regiune.

*Creșterea animalelor* îmbracă și ea nuanțe multiple, reflectate în modul de edificare a stânelor, în practicile de exploatare pastorală a terenurilor. Inventarul uneltelor folosite este, de asemenea, foarte variat, iar obiceiurile legate de această ocupație dintre cele mai pitorești. Este de ajuns să amintim, pentru spațiul nostru geografic, momentul constituirii stânelor când are loc „măsurileșul” – o practică ancestrală în care se stabilesc riguros relațiile între proprietari și ciobani. Obiceiurile prilejuite de „sâmbra oilor” de la Certeze sau Cămârzana din Țara Oașului sunt renumite în întreaga țară. Folclorul liric adiacent păstoritului este de o mare profunzime ideatică. Nimic nu este mai edificator în acest sens decât motivul Mioriței care străbate întreaga creație orală a poporului român.

*Exploatarea și prelucrarea lemnului* este o ocupație și un meșteșug totodată, materialul fiind ulterior transformat prin prelucrarea artizanală într-un foarte mare număr de produse de uz casnic sau decorativ. O vom întâlni, cu predilecție la locuitorii din regiunile montane, în special acolo unde predomină esențele ușor prelucrabile, mai ales cele rășinoase. La noi în țară, Maramureșul și Munții Apuseni sunt cele două regiuni-etalon pentru această ocupație. Dacă în Maramureș populația s-a specializat îndeosebi în exploatarea și sculptarea lemnului (renumite sunt bisericile și porțile maramureșene), în Munții Apuseni, meșteșugul prelucrării lemnului a devenit o sursă de existență, dar și o adevărată artă. Specializarea pe ramuri este foarte riguroasă, din punct de vedere turistic interesând îndeosebi cioplitorii în lemn (vechii constructori de biserici din care a făcut parte și Horea ) și văsarii, artizanii obiectelor din lemn. „Țara Moșilor” a fost și este încă regiunea de referință a prelucrării tradiționale a lemnului în România, cu renumitele centre locale de la Vidra, Avram Iancu, Casa de Piatră, Ghețari, Vadu Moșilor, Horea sau Albac. În Maramureș, localitățile unde se sculptează porți sunt: Ieud, Mara, Botiza, Slătioara, Giulești. În timpuri apuse, transportul lemnului cu plutele anima multe din râurile carpatice (Bistrița superioară).

*Vânătoarea* ca ocupație primordială a omului a inclus în sfera sa de activitate teritorii și populații numeroase. Din punct de vedere etnografic interesează mai ales diferitele tehnici

și mijloace utilizate în timpul vânătorii. Modul ingenios de construire și amplasare a capcanelor, armele folosite pentru doborârea vânatului sunt adesea de mare originalitate. Vânătoarea presupune și prelucrarea și valorificarea trofeelor, în special a blănurilor și coarnelor.

*Pescuitul* a însoțit, cu statut complementar, vânătoarea ca sursă de procurare a hranei. Și în acest caz, atracția turistică este dată de gama tehnicilor și uneltelor folosite. Astfel, pe râurile de munte se practică „răstocirea” (schimbarea cursului apei pe un anumit sector) pescuitul cu ostia, undița, plasa, cu sacul. În zonele din Delta Dunării sau litorale inventarul crește, pescuitul devine o ocupație principală.

*Albinăritul* este o îndeletnicire din timpuri imemorabile. Aria sa de dezvoltare este largă, de la câmpie la poalele munților. Cea mai veche formă de practicare este „bărcuitul” sau vânătoarea stupilor sălbatici. În acest scop se utilizau știubeie din trunchiuri de copac, lingura și cornul de bărcuit. Construirea „prisăcilor” din coșnițe tradiționale este o fază ulterioară bărcuirii, care a fost înlocuită, la rândul ei, cu stupăritul modern, dar cu un coeficient mai redus de atractivitate.

*Aurăritul* a îmbrăcat două forme majore de practicare și anume exploatarea aurului în subteran și recoltarea lui din nisipurile aurifere. „Cetățile romane” de la Roșia Montană au fost o ilustrativă dovadă a vechimii și amploarei la care ocupația a ajuns în Apuseni. Cu atât mai mare este pierderea suferită prin distrugerea lor în ultimii ani ai comunismului sau, mai recent prin noul proiect de extracție al Societății Gold Corporation. Au mai rămas doar șteampurile și inventarul deosebit de bogat al uneltelor pe care această ocupație s-a sprijinit milenii la rând. Pentru adunatul aurului din aluviuni, stau mărturie numeroase movile din luncile râurilor Arieș și afluenții săi, mai ales.

*Olăritul* este o practică veche, fiind reliefat de tradițiile poporului nostru în acest meșteșug ce se înscrie în continuitatea practicilor dacice, de la care s-a moștenit tehnica prelucrării ceramicii negre și roșii. Numărul mare al centrelor de olărit și varietatea ceramicii rezultate atestă preocuparea și talentul creator al artizanilor noștri. Centre renumite sunt la Vama, Săcel (Maramureș), Corund (Depresiunea Transilvaniei), Vadu Crișului, Băița de sub Codru, Rădăuți, Marginea, Horezu, Vlădești (Vâlcea).

Între ocupațiile cu tente arhaice practicate încă în țara noastră, amintim cojocăritul, fierăritul, vărăritul, torsul și țesutul, apreciate de turiștii români, dar mai ales străini, prin nota de inedit și calitatea produselor rezultate. Aceștia li se adaugă și alte elemente ce pot constitui surse de atracție turistică.

*Obiceiurile* sunt manifestări creatoare ale spiritualității rurale în care diferitele evenimente din viața obștii sau individului sunt înălțate la statutul de simbol. Ele sunt asociate succesiunii anotimpurilor (obiceiurilor calendaristice de iarnă sau primăvară), evenimentelor familiale sau individuale (obiceiuri de naștere, obiceiuri de nuntă sau înmormântare).

În cadrul obiceiurilor calendaristice de iarnă, cele mai multe celebrează nașterea Mântuitorului (la creștini) și venirea noului an. În această categorie intră colindele religioase sau laice, viflaimul (cu elemente de teatru popular), mascotele de moși și babe puse de Anul Nou la casele fetelor sau feciorilor, strigătul peste sat, jocurile cu măști (capra, ursul, căiuții).

Obiceiurile de primăvară au rolul de a semnala reîntoarcerea naturii la viață și reintrarea comunității în circuitul ancestral al muncii. „Sângeorzul”, „Tânjaua

maramureșeană”, „Focul viu”, „Măsuratul oilor”, sunt câteva din obiceiurile plaiurilor noastre pline de autenticitate și pitoresc.

Alte obiceiuri au menirea de a invoca forțele binelui în sprijinul comunității amenințate (paparudele, descântecele).

Obiceiurile familiale marchează principalele momente din viața omului și se desfășoară într-o succesiune logică de la naștere până la moartea acestuia. Ele își propun să ofere un caracter durabil „riturilor de trecere”. „Moșitul” noului născut cu ritualurile și descântecele sale are un farmec aparte; botezul este un prilej de ritualizare, dar și de petrecere și veselie.

Obiceiurile de nuntă sunt o varietate fără seamăn, îmbinând elementele cu caracter economic, juridic, ritualic și folcloric, într-un mare spectacol popular. Peșitul, cununia, petrecerea propriu-zisă sunt punctate cu felurite datini ce diferă de la o zonă la alta.

În majoritatea cazurilor, obiceiurile de înmormântare sunt foarte vechi, anterioare creștinismului (la români) fiind, dintre toate manifestările mai sus menționate, cele mai conservatoare (jocurile de priveghi din Vrancea și Maramureș; bocitul; înmormântarea – nuntă pentru morții tineri).

*Portul, jocurile și cântecul popular*, diferențiază un popor de alt popor (dacii își acompaniau morții cu petreceri în cântec și dans-*appetius morti*), o etnie de alta. Se poate concluziona, fără riscul de a greși, că fiecărei etnii îi corespunde o anumită particularitate a costumației tradiționale. Există și varietăți în cadrul portului popular al aceluiași popor, fiecare zonă etnografică având un costum și manifestări proprii. În România există adevărate comori ale îmbrăcăminții, jocurilor și cântecelor populare, în extrem de numeroasele sale zone folclorice: Țara Oașului, Maramureș, Sălaj, Năsăud, Țara Moșilor, Câmpia Transilvaniei, Făgăraș, Banat, Secuime, Oltenia, Dobrogea, Moldova, Bucovina. Varietatea extraordinară a celor trei elemente etnografice în Transilvania, pe fondul general al limbii și culturii românești comune, fără diferențieri zonale, se explică prin vechimea deosebită a populației autohtone în teritoriu, dar și prin apariția unor fâșii tampon între diferitele comunități autohtone constituite prin pătrunderea elementului străin, maghiar și ulterior, german, care au condiționat o dezvoltare mai închisă, fără influențe din exterior, a comunităților românești. Zona etnografică a secuilor s-a conturat după fixarea acestora la frontierele de răsărit ale Principatului Transilvaniei, într-o regiune cu o populație românească mai puțin densă. În consecință, în toate țările din Transilvania (noțiunea de țară neavând un echivalent politic, ci sens de habitat și entitate etnografică), folclorul s-a dezvoltat de sine stătător și s-a conservat în toată diversitatea sa. Acolo unde astfel de bariere au lipsit, influențele s-au manifestat fără opreliști ducând la o mare uniformitate etnografică (Moldova, Țara Românească). Subliniem originalitatea absolută a folclorului românesc, marea sa varietate (cu diferențieri notabile adesea între o localitate și alta) și conservarea sa de excepție până în zilele noastre. Costumele populare din Năsăud, Oaș, Bucovina, Oltenia sau Muntenia sunt repere unice pentru spiritualitatea țaranului român. Din punct de vedere turistic, costumele, jocurile și cântecele populare sunt o resursă de a cărei valoare excepțională, din păcate, nu ne dăm seama. *Arhitectura și instalațiile tradiționale* confirmă geniul artistului anonim. Arhitectura populară relevă anumite particularități regionale, ca expresie a unei concepții anumite asupra frumosului și utilului. Porțile sculptate cu motive florale, solare sau în spirală din Maramureș



prevestesc explozia geniului brâncușian; turele zvelte ale bisericilor din Maramureș, Sălaj sau Munții Apuseni sunt o replică autohtonă a goticului exuberant vest-european. Modul și materialul din care sunt edificate gospodăriile și anexele lor constituie o subtilă adaptare la timp, spațiu și eternitate. Instalațiile tradiționale (mori, pive, vâltori) sunt, la rândul lor, de o mare complexitate și varietate.

*Așezările umane* reprezintă o chintesență a elementelor susmenționate, o comuniune de edificii și spiritualitate. Așezarea rurală apare ca un tot unitar, bine individualizat, căruia creativitatea locuitorilor săi îi conferă un grad mai mic sau mai ridicat de specificitate.

Habitatele umane devin obiect al atracției turistice datorită unor valori recreative, clar individualizate sau prin atributele lor: vechime, structură, amplasare în teritoriu, arhitectură.

Sunt cunoscute crângurile din Munții Apuseni, grupate pe criterii de înrudire sau de proprietate asupra noilor terenuri de pășunat răpite pădurii. Crângurile sunt o expresie concludentă a asaltului populației asupra munților, iar pentru agroturism, indiferent de regiunea în care se găsesc, joacă rolul unor posibile avanposturi, sub aspectul infrastructurii. Prin adaptare și multiplicare funcțională, multe din gospodăriile unor astfel de habitate pot deveni unități de cazare pentru turismul de drumeție estival sau hibernal.



#### Să ne reamintim...

România este deținătoarea unui tezaur imens de vestigii arheologice, monumente istorice, de arhitectură sau de artă, ca și a unui inestimabil patrimoniu care atestă evoluția și continuitatea de muncă și de viață pe aceste meleaguri, dezvoltarea culturii și artei poporului român.

Vestigii arheologice legate de geneza poporului român și paternitatea sa pe aceste locuri, monumente istorice, de arhitectură și de artă cu valoare de unicat, muzeele și casele memoriale, mărturiile civilizației și culturii populare.

Câteva exemple de resurse turistice antropice: cetățile dacice din Munții Orăștiei, ruine ale unor cetăți medievale; bisericile și mănăstirile cu fresce exterioare din Bucovina, bisericile de lemn din Maramureș, bisericile și cetățile țărănești fortificate din Transilvania, monumentele stilului moldovenesc din Moldova Centrală, monumentele stilului brâncovenesc și complexe de artă feudală din Oltenia și Muntenia, monumentele arhitecturii neoromânești (neoclasice), monumentele istorice din principalele orașe – vechi capitale ale țărilor românești sau orașe medievale, elementele de etnografie și folclor: arhitectura și tehnica populară tradițională (Maramureș, Nordul Moldovei, Sibiu, Oltenia de Nord, Câmpulung, Bran etc.).

Activitățile umane cu funcție turistică sunt: *Nedeile; Carnavalurile; Târgurile și expozițiile; Festivalurile artistice* (muzicale, folclorice), *Festivalurile; Hramurile și pelerinajele religioase*.

Principalele categorii de resurse turistice din România generează și formele de bază ale turismului românesc: turism montan (odihnă, sporturi de iarnă, drumeție, speoturism, alpinism, cunoaștere, științific etc.); balnear (cură balneară, climatism, odihnă); de litoral (odihnă, balneomedical, agrement, sportiv); vânătoare și pescuit; turism sportiv și de

agrement; turism cultural (de cunoaștere, educativ-instructiv); de afaceri, științific, de congrese etc.



**Exemple:**

**RESURSE ANTROPICE – JUDEȚUL ALBA**

***MONUMENTE ISTORICE***

1. BUSTURILE LUI HOREA
2. CETATEA FEUDALĂ COLȚEȘTI
3. CETATEA GREAVILOR (GROFILOR)

***MONUMENTE DE ARHITECTURĂ***

1. CETATEA CÂLNICULUI
2. CETATEA GREAVILOR (GROFILOR)
3. CETĂȚILE DE PE PIATRA CRAIVII

***VESTIGII ARHEOLOGICE***

1. CETATEA DACICĂ (din CĂPÂLNA)
2. CETATEA FEUDALĂ COLȚEȘTI
3. CETĂȚILE DE PE PIATRA CRAIVII

***BISERICI, CATEDRALE ȘI MĂNĂSTIRI***

11. COMPLEXUL MĂNĂSTIRII RÂMEȚ

***MUZEE***

1. MUZEU ETNOGRAFIC (în LUPȘA)
2. MUZEU MEMORIAL AVRAM IANCU
3. MUZEUL MINERITULUI (din ROȘIA MONTANĂ)

***PODGORII ȘI CRAME***

CRAMA COMBINATULUI VITICOL (din JIDVEI)

***CONSTRUCȚII TEHNICE (poduri, canale, pasaje, tunele, construcții hidrotehnice etc.)***

LACUL DE ACUMULARE OAȘA

***ETNOGRAFIE ȘI FOLCLOR***


1. CENTRU ETNOGRAFIC (în ȘUGAG)
2. CENTRU FOLCLORIC (în AVRAM IANCU)
3. CENTRU FOLCLORIC (în CĂPÂLNA DE JOS)
4. CENTRU FOLCLORIC (în LUPȘA)
5. CENTRU FOLCLORIC (în ȘUGAG)
6. MUZEU MEMORIAL AVRAM IANCU
7. MUZEUL MINERITULUI (din ROȘIA MONTANĂ)
8. OCOALE

***ARHITECTURA ȘI TEHNICA POPULARĂ***

1. CASE DE LEMN (în ABRUD)
2. SAT TURISTIC ALBAC

***ALTE RESURSE ANTROPICE***

DOMENIU SCHIABIL (în ARIEȘENI)

	<b>SATE TURISTICE</b>
	OCOALE
	Faceți un inventar al resurselor turistice antropice din zona în care se află pensiunea dumneavoastră.



#### M4.U9.5. Rezumat

Sintetic, resursele turistice naturale sunt:

##### RELIEF ȘI GEOLOGIE

- Trepte și forme de relief;
- Fenomene geologice;
- Peisaj natural;
- Forme bizare de relief;
- Structuri geologice;
- Monumente ale naturii.

##### CLIMA

- Temperatura aerului;
- Temperatura apei;
- Precipitații;
- Grosimea și durata stratului de zăpadă;
- Durata de strălucire a soarelui.

##### HIDROGRAFIA

- Ape freatice și minerale;
- Râuri și lacuri;
- Dunărea;
- Marea Neagră.

##### VEGETAȚIA

- Păduri etajate;
- Flora specifică;
- Monumente ale naturii;
- Rezervații științifice.

##### FAUNA

- Fond cinegetic;
- Fond piscicol;
- Specii faunistice ocrotite;
- Rezervații științifice.

##### NATURA OCROTITĂ

- Rezervații naturale;
- Parcuri naturale.

Resursele antropice: vestigii arheologice legate de geneza poporului român și paternitatea sa pe aceste locuri; Monumente istorice, de arhitectură și de artă cu valoare de unicat; Muzeele și casele memoriale; Mărturiile civilizației și culturii

populare;  
 Activitățile umane cu funcție turistică sunt:  
*Nedeile; Carnavalurile; Târgurile și expozițiile; Festivalurile artistice (muzicale, folclorice); Festivalurile; Hramurile și pelerinajele religioase;*



#### M4.U9.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Fenomenele geologice sunt resurse turistice:	a.	antropice	
		b.	etnografice	
		c.	naturale	
		d.	climatice	
2.	Durata de strălucire a soarelui face parte din categoria:	a.	climă	
		b.	faună	
		c.	geologie	
		d.	natură ocrotită	
3.	Vestigiile arheologice sunt resurse turistice:	a.	naturale	
		b.	folclorice	
		c.	antropice	
		d.	faunistice	
4.	Următoarele resurse turistice naturale se află în Județul Alba:	a.	Cheile Tișitei	
		b.	Cheile Albacului	
		c.	Mănăstirea Râmeț	
		d.	Mănăstirea Putna	
5.	Următoarele resurse turistice naturale se află în Județul Alba	a.	Muzeul Mineritului din Roșia Montană	
		b.	Munții Siriu	
		c.	Peștera Ghețarul de la Scărișoara	
		d.	Peștera Muierilor	
6.	Următoarele resurse turistice antropice se află în Județul Alba:	a.	Muzeul Mineritului din Roșia Montană	
		b.	Peștera Ghețarul de la Scărișoara	
		c.	Cheile Albacului	
		d.	Mănăstirea Sâmbăta	
7.	Satul turistic Albac se află în Județul:	a.	Arad	
		b.	Buzău	
		c.	Maramureș	
		d.	Alba	



#### **M4.U9.7. Temă de control**

1. În calitate de administrator de pensiune, întocmiți inventarul resurselor turistice aflate în zona unde se situează pensiunea dumneavoastră.



#### *Rezolvări test autoevaluare M4.U9.*

- 1c – 2a – 3c – 4b – 5c – 6a – 7d



#### **M4.U9.8. Bibliografie**

1. Bran Florina, Marin Dinu, Şimon Tamara – „Turismul Rural, modelul european”, Editura. Economică, Bucureşti, 1997;
2. Creţu Romeo Cătălin – „Resurse agroturistice”, Editura Cartea Universitară, Bucureşti, 2005;
3. Neacşu Nicolae – „Turismul şi dezvoltarea durabilă”, Editura Expert, Bucureşti, 1999.

---

## Unitatea de învățare M4.U10.

### Oferirea informațiilor de interes turistic

---



#### Cuprins

M4.U10.1. Introducere.....	275
M4.U10.2. Obiectivele unității de învățare.....	275
M4.U10.3. Întocmirea fișelor de documentare .....	276
M4.U10.4. Moduri de oferire a informațiilor turistice.....	277
M4.U10.5. Rezumat.....	278
M4.U10.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor .....	279
M4.U10.7. Temă de control .....	279



#### M4.U10.1. Introducere

Administratorul de pensiune trebuie să fie întotdeauna pregătit să răspundă întrebărilor oaspeților săi, mai ales celor legate de activitatea turistică din regiunea unde este amplasată pensiunea.

Așadar, tema are rolul de a conștientiza administratorul de pensiune turistică asupra importanței pe care trebuie să o acorde pregătirii sale continue. Fiecare oaspete va dori altceva, îl va interesa alt aspect turistic al zonei – relieful, traseele montane, flora sau fauna, etnografia, gastronomia, muzica, meșteșugurile, etc. – iar în momentul în care nu îl veți putea îndruma în direcția corectă în funcție de ceea ce vă solicită, automat se va îndepărta de dvs. și, cel mai probabil, va evita să vă mai ceară ajutorul.

Pentru a evita ajungerea într-o astfel de situație, puteți să vă planificați strategia de informații turistice oaspeților din pensiune. Se creează aici o nouă corelație cu dialogul gazdă-turist pe care l-am dezbătut în alte câteva situații, dar care se aplică foarte bine și pentru cazul de față.



#### M4.U10.2. Obiectivele unității de învățare

Obiectivele esențiale ale unității de învățare sunt următoarele:

- însușirea modului în care trebuie creat un plan de documentare în funcție de ceea ce intușiți că vor turiștii dvs. sau conform nevoilor pe care le-ați identificat;

- stabilirea modului de evaluare a informațiilor turistice pe care este bine să le dați fără ca ele să vă fie solicitate;
- crearea unei maniere personale în care să realizați transferul de informații, astfel încât turiștii să își dorească să viziteze locurile prezentate, să fie curioși să experimenteze și să cunoască viața locală.

La sfârșitul acestei unități de învățare, cursanții vor fi capabili:

- să întocmească fișe de documentare pe baza cărora să le poată oferi oaspeților informațiile solicitate;
- să ofere informații importante fără a li se solicita acest lucru și nu neapărat verbal, ci și prin alte metode, unele dintre ele chiar mai eficiente (materiale scrise);
- să răspundă celor mai diverse solicitări venite din partea turiștilor.



**Durata medie de parcurgere a acestei unități de învățare este de 2 ore.**

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

### **M4.U10.3. Întocmirea fișelor de documentare**

Documentarea trebuie să fie unul dintre atributele de bază ale unui administrator de pensiune care este direct implicat în activitatea turistică la nivel local, regional și național.

Bineînțeles că niciun turist nu va cere informații cu privire la drumețiile pe care le poate face în celălalt capăt al țării, ci la cele din apropierea pensiunii.

Pregătirea cu privire la oferirea acestor informații este un proces îndelungat și presupune ca administratorul de pensiune să fie, pentru o perioadă, turist. Făcând aceleași lucruri pe care le fac turiștii atunci când vin la pensiune, cu siguranță va ști după aceea cum să îi îndrume, ce să le sugereze să facă în funcție de momentul zilei, de condițiile meteo, de vârsta lor, de condiția fizică și, bineînțeles, de posibilitățile oferite de regiune.

Realizarea fișelor de documentare cu privire la potențialul turistic al locației în care vă situați vine în ajutorul administratorului și lucrătorului din pensiune. Procesul complex al informării se va derula pe o perioadă destul de lungă de timp, pe parcursul căreia la cunoștințele de bază se vor adăuga mereu unele noi, pe care le-ați descoperit chiar dvs.

Înșușiți-vă aceste cunoștințe și, atunci când demarați un dialog cu oaspeții dvs. și le sugerați să viziteze ceva anume, oferiți-le și câteva repere de bază. Vă vor fi recunoscători pentru aceste lucruri și vor aprecia atenția și disponibilitatea de care dați dovadă.

Menționați, în aceste fișe detaliate, elemente precum:

- ❖ forme de relief naturale și antropice;

- ❖ trasee montane;
- ❖ peisaje inedite;
- ❖ obiective de vizitat – muzee, case memoriale, mănăstiri, biserici, cetăți, etc.
- ❖ tipuri de agrement din zonă;
- ❖ tradiții și obiceiuri locale;
- ❖ calendarul manifestărilor.

Tot ceea ce considerați că este util și captivant pentru oaspeții dvs. poate fi trecut în aceste fișe care, în mod sigur, vă vor fi utile în timp.



*Cel mai potrivit mod de a învăța ceva este experimentând. Întocmind fișele, documentându-vă și mergând în locurile despre care strângeți informații, veți reuși să aveți o acuratețe mult mai mare în exprimare atunci când le sugerați turiștilor ce ar trebui să viziteze.*

*Puneți-vă mereu în locul oaspeților dvs. și nu așteptați să vă solicite mereu indicații cu privire la oferta turistică, ci propuneți-le zilnic câte ceva nou, mai ales prin metoda interogativă: „Ați vizitat....?”, „Ați văzut...?”.*



Care este metoda dvs. de documentare? Cunoașteți în detaliu zona în care locuiți și în care desfășurați o activitate turistică?

Oferiți câteva exemple de obiective turistice din memorie, în forma în care le-ați putea aduce la cunoștință și turiștilor cazați în pensiune.

#### **M4.U10.4. Moduri de oferire a informațiilor turistice**

Oferirea informațiilor turistice, atunci când le aveți și când sunteți sigur pe cunoștințele dvs., se poate face în mai multe feluri:

- ❖ prin dialog – în timpul conversației întrebați-vă oaspeții dacă au vizitat anumite obiective și oferiți-le câteva motive în plus pentru a nu-și termina sejurul fără a merge acolo;
- ❖ prin pliante – aceasta este una dintre cele mai ușoare și eficiente metode de prezentare când vine vorba de turism; aceste materiale tipărite se pot distribui în camere și la recepție, turistul va citi despre ceva anume, după care va solicita mai multe informații; în acest caz li se pot oferi și hărți ale traseelor, acolo unde este cazul;



- ❖ prin afișe – care se pot lipi în locuri special amenajate și care pot atrage privirile prin grafică, fotografii, culori, scris mare; la fel ca și în cazul pliantelor, turistul va solicita mai multe informații la recepție;
- ❖ prin cărți cu potențialul turistic al zonei – broșuri cu mai multe pagini, de cele mai multe ori tipărite de instituțiile locale sau de asociațiile de turism și care sunt distribuite unităților de cazare pentru a veni în ajutorul turiștilor.

Evenimentele se anunță fie prin afișe, fie vorbind cu fiecare turist în parte sau făcând un anunț în timpul mesei, invitând astfel turiștii să ia parte la viața localnicilor și să le cunoască îndeaproape tradițiile.

Materialele tipărite au rol dublu – de informare și de promovare. Structura clasică a pliantului arată faptul că acesta va prezenta:

- ❖ pensiunea – detalii despre dotări, amplasare, etc.;
- ❖ zona turistică în care este localizată pensiunea – cele mai importante obiective;
- ❖ harta regiunii, cu ruta spre pensiune și datele de contact – pe ultima față a pliantului.

În concluzie, pe lângă funcția informativă, pliantul este și un mod foarte des întâlnit de prezentare a pensiunii și a serviciilor oferite. Turistul va lua pliantul, pe care găsește și majoritatea obiectivelor de vizitat, de unde rezultă că îl vor vedea și alte persoane apropiate lui și care sunt posibili viitori oaspeți.

De precizat este faptul că niciodată nu trebuie să porniți în această activitate de oferire a informațiilor gândindu-vă că turistul nu este interesat de ceea ce aveți de spus. Atunci când chiar nu este dispus să vă asculte din diverse motive, vă va mulțumi frumos, punând astfel punct discuției. În toate celelalte situații, vi se vor pune întrebări suplimentare, iar inițiativa de a-i oferi alternative de petrecere a timpului liber va fi apreciată pozitiv de către oaspeți.



Care vi se pare a fi cea mai eficientă metodă de oferire a informațiilor turistice? Argumentați-vă alegerea prin enumerarea a cel puțin trei motive, eventual dând un exemplu concret.



#### **M4.U10.5. Rezumat**

- pentru administratorul de pensiune, informarea cu privire la activitatea turistică din zonă trebuie să fie unul dintre elementele căruia îi acordă o importanță deosebită pe tot parcursul derulării activității;
- există mai multe metode de informare a turiștilor, însă este foarte eficient să folosiți un mix al acestora, impulsționând oaspeții să vi se adreseze în diferite situații pentru a-și completa cunoștințele, pentru a-și satisface curiozitățile;

- cu cât administratorul sau personalul pensiunii sunt mai bine pregătiți, cu atât turiștii vor fi mai dispuși să comunice cu ei și vor fi mai interesați de ceea ce pot afla.



#### M4.U10.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Principalele metode de informare a turiștilor sunt cele prin:	a.	picturi rupestre	
		b.	dialog	
		c.	materiale tipărite	
		d.	megafon	
2.	Administratorul pensiunii trebuie să se informeze cu privire la activitatea turistică:	a.	uneori	
		b.	în permanență	
		c.	niciodată	
		d.	o dată pe an	
3.	Inițiativa oferirii de informații de natură turistică trebuie să aparțină:	a.	vecinilor	
		b.	gazdei	
		c.	turistului	
		d.	musafirilor	



#### M4.U10.7. Temă de control

Creați un pliant de promovare turistică pentru pensiune și localitatea în care este situată.

Nu puneți accent pe grafică, ci pe conținutul acestuia.



*Rezolvări test autoevaluare M4.U10.*

- 1 – b, c; 2 – b; 3 – b.





### Cuprins

Introducere.....	280
Obiectivele modului.....	280
M5.U1. Introducere in Google Docs.....	282
M5.U2. Utilizarea formularelor și calculului tabelar.....	309
Bibliografie.....	336



### Introducere

Modulul face o introducere în tehnologiile informatice utilizate la nivel de bază în organizații de turism, utilizarea acestora având ca scop creșterea productivității muncii și ușurarea complexității acesteia, prin gestionarea informațiilor cu ajutorul calculatorului. Vor fi abordate noțiuni generale despre rețele de calculatoare, World Wide Web. O parte importantă este constituită de utilizarea practică a suitei gratuite online de tip *office* oferită de Google. Modulul de curs este structurat în două unități de învățare. Fiecare unitate de învățare cuprinde: obiective, aspecte teoretice privind tematica unității de învățare respective, exemple, teste de autoevaluare precum și probleme propuse spre discuție și rezolvare.

La sfârșitul fiecărei unități de învățare sunt indicate teme de control.



### Obiectivele modului

Modulul de curs are ca obiectiv principal îmbogățirea cunoștințelor din sfera disciplinelor cu caracter informatic aplicativ. În acest sens, la sfârșitul acestui curs, cursanții vor fi capabili:

- să opereze cu noțiuni precum: rețea de calculatoare, Internet, Extranet, WWW, aplicații online;
- să utilizeze o suită online de top office;
- să poată lua decizia în cunoștință de cauză a avantajelor și dezavantajelor implementării de aplicații Open Source;
- să gestioneze informațiile cu ajutorul calculatorului.



### Resurse și mijloace de lucru

Modulul de curs implică utilizarea unui calculator personal, existența unei conexiuni permanente la internet precum și utilizarea ultimelor versiuni de browser-e pentru accesul la aplicațiile online.



### **Durata medie de studiu individual**

Parcurea de către cursanți a unităților de învățare ale modulului de curs (atât aspectele teoretice cât și rezolvarea testelor de autoevaluare și rezolvarea problemelor propuse) se poate face în 4-6 ore pentru fiecare unitate.

---

## Unitatea de învățare M5.U1. Introducere în Google Docs

---



### Cuprins

M5.U1.1. Introducere.....	282
M5.U1.2. Obiective.....	282
M5.U1.3. Crearea unui cont în Google Docs.....	284
M5.U1.4. Organizarea conținutului în foldere.....	287
M5.U1.5. Partajarea, colaborarea și publicarea unui document .....	289
M5.U1.6. Editarea de bază a documentelor .....	297
M5.U1.7. Rezumat.....	308
M5.U1.8. Temă de control.....	308



### M5.U1.1. Introducere

Conexiunea permanentă a utilizatorului la Internet a devenit foarte răspândită, astfel încât acum aproape toate resursele necesare se pot plasa în Internet și partaja, uneori chiar între utilizatori complet independenți unii de alții: software (programele) și datele/informațiile sunt aduse din Internet pe calculatorul utilizatorului la cerere (on demand), ca și cum ar fi vorba de utilități banale. O astfel de aplicație care permite partajarea resurselor și colaborarea în timp real cu alți utilizatori este Google Docs.

Google Docs este o aplicație gratuită, bazată pe Web, care permite utilizatorilor să creeze documente, foi de calcul tabelar, prezentări, precum și desene, diagrame și nu în ultimul rând, formulare. Google Docs este versiunea "software as a service" a unei suite de birou. Majoritatea serviciilor de document-sharing necesită taxe de utilizare, în timp ce Google Docs este gratuit. Popularitatea sa în rândul întreprinderilor și altor instituții este în creștere, ca urmare a caracteristicilor îmbunătățite și a accesibilității.



### M5.U1.2. Obiective

Această unitate de învățare își propune ca obiectiv principal o inițiere a cursanților în interesanta lume a Internetului.

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili să:

- înțeleagă conceptele de aplicație online și offline
- înțeleagă aplicațiilor online de tip office

- utilizeze o suită de tip office online pentru editarea documentelor



**Durata medie de parcurgere a primei unități de învățare este de 4 ore.**  
**Consultarea bibliografiei suplimentare: 2 ore. Rezolvarea temelor: 2 ore.**

## Introducere în Google Docs

Avantajele utilizării acestei suite sunt numeroase:

- ◆ Oferă utilizatorilor posibilitatea de a crea și edita documente atât online, cât și offline
- ◆ Obținerea unui feedback rapid de la mai multe persoane - simultan și asincron
- ◆ Îmbină caracteristicile a trei servicii des utilizate: Writely (Word), Spreadsheets (Excel) și Presentation (Power Point)
- ◆ Procesul de scriere este complet vizibil - inclusiv reviziile
- ◆ Analiză rapidă și organizare a datelor
- ◆ Permite importarea de fișiere
- ◆ Salvarea avantajoasă a documentelor create
- ◆ Încărcarea și descărcarea documentelor în diferite formate

## Cerințe de sistem

Pentru a putea utiliza Google Docs, este nevoie de un browser și un cont Google. O dată activat contul, serviciile Google Docs pot fi accesate, atât timp cât există conexiune la internet. Google Docs folosește un instrument numit Google Gears pentru a oferi acces offline, adică permite utilizatorului să-l folosească și atunci când nu este conectat la Internet. Din păcate, suportul offline impune câteva limitări care îi scad mult din utilitate.

Listă de browsere și sisteme de operare care acceptă Google Docs („X” înseamnă că Google Docs funcționează cu respectiva combinație).

	Windows XP/NT	Windows Vista	Linux (Ubuntu)	MAC 10.4 +	OSX	Mac 10.3.9 și versiuni anterioare	OSX
<b>Google Chrome</b>	X	X					
<b>Safari 3</b>				X		X	
<b>Internet Explorer</b>	X						

<b>6</b>						
<b>Internet Explorer</b>	X	X				
<b>7</b>						
<b>Internet Explorer</b>	X	X				
<b>8</b>						
<b>Firefox 2.0</b>	X	X	X	X	X	X
<b>Firefox 3.0</b>	X	X	X	X	X	

Indiferent de tipul de browser, trebuie să fie activate atât cookie-urile, cât și JavaScript.

### Limitele de dimensiune

- Spațiul de stocare și numărul de utilizatori care pot folosi un anumit cont sunt limitate.
- Documente: fiecare document poate avea o dimensiune maximă de 500 KO, la care se adaugă o dimensiune maximă de 2 MO pentru fiecare imagine încorporată, pentru a putea fi convertit în format Google Docs.
  - Foi de calcul: fiecare foaie de calcul poate conține maximum 256 de coloane, 200.000 de celule sau 100 de file, indiferent care limită este atinsă mai întâi, pentru a putea fi convertită în format Google Docs. Nu există limită pentru rânduri.
  - Prezentări: fișierele în format .ppt și .pps pot avea o dimensiune maximă de 10 MO sau 200 de slide-uri pentru a putea fi convertite în format Google Docs; fișierele încărcate pe web pot avea o dimensiune maximă de 2 MO.
  - Fișiere stocate: fișierele stocate, dar care nu sunt convertite în format Google Docs, pot avea o dimensiune maximă de 250 MO fiecare.

Deoarece Google Docs efectuează salvarea într-o locație de stocare online securizată, se pot crea documente, foi de calcul și prezentări fără să trebuiască să fie salvate pe hard disk-ul personal. De asemenea, se pot accesa documentele de pe orice computer. În cazul deteriorării unui hard disk local, nu se va pierde conținutul salvat.

### M5.U1.3. Crearea unui cont Google

Pentru a utiliza Google Docs, va trebui să vă înregistrați pentru un cont Google. Dacă aveți deja unul, prin Gmail, atunci puteți folosi aceleași date de conectare pentru a accesa Google Docs. Aveți posibilitatea să utilizați, de asemenea, Gmail și funcția Calendar în cadrul Google. În caz contrar, puteți să vă înscrieți doar pentru un cont Google cu o adresă de e-mail de alegere și o parolă (acest tip de cont nu prevede utilizarea de Gmail.)

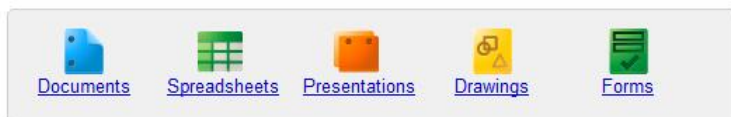
Rețineți că, deși este posibil să vizualizați un document, foi de calcul sau prezentări fără un Cont Google (printr-o invitație), va trebui să creați un cont Google pentru editarea documentelor, a foilor de calcul sau a unei prezentări și pentru a continua accesarea Google Docs.

Accesați link-ul <http://docs.google.com>. Dacă nu aveți un cont Google, în imaginea următoare puteți urmări cum să vă înscrieți.



## Create and share your work online with Google Docs

- **Upload your files from your desktop:** It's easy to get started and it's free!
- **Access anywhere:** Edit and view your docs from any computer or smart phone.
- **Share your work:** Real-time collaboration means work gets done more quickly.



[Try Google Docs Now](#)

[New Features](#) - [▶ Watch the videos](#)

Sign in with your  
**Google Account**

Email:   
ex: pat@example.com

Password:

Stay signed in

[Can't access your account?](#)

Don't have a Google Account?  
[Create an account now](#)

### Latest News from the Google Docs Blog

[Tips and Tricks: Images in cells](#)

Tue Nov 30 2010

As we mentioned a couple of weeks ago, you can now insert images into a cell. With the ...

[More posts »](#)

Dacă aveți deja un cont Google, tastați adresa de e-mail și parola pentru a vă loga. În caz contrar, dați click pe butonul **Create an account now** pentru a vă înregistra la Google.

Completați toate câmpurile din formular, citiți secțiunea **Termenii de furnizare a serviciilor** și dați click pe **I Accept. Create my account**, ca în imaginea de mai jos.

Pentru a verifica adresa de e-mail pe care ați furnizat-o pentru a crea un cont nou, trebuie să apăsați click pe link-ul pe care Google Docs vi-l trimite în e-mailul de confirmare.



## Create an Account

Your Google Account gives you access to Google Docs and [other Google services](#). If you already have a Google Account, you can [sign in here](#).

### Required information for Google account

**Your current email address:**   
e.g. myname@example.com. This will be used to sign-in to your account.

**Choose a password:**  [Password strength:](#)  
Minimum of 8 characters in length.

**Re-enter password:**

Stay signed in

Creating a Google Account will enable Web History. Web History is a feature that will provide you with a more personalized experience on Google that includes more relevant search results and recommendations. [Learn More](#)

Enable Web History.


---


### Get started with Google Docs

**Location:** Romania (România)

**Birthday:**   
MM/DD/YYYY (e.g. "12/2/2010")

**Word Verification:** Type the characters you see in the picture below.



  
Letters are not case-sensitive

**Terms of Service:** Please check the Google Account information you've entered above (feel free to change anything you like), and review the Terms of Service below.

[Printable Version](#)

Google Terms of Service

Welcome to Google!

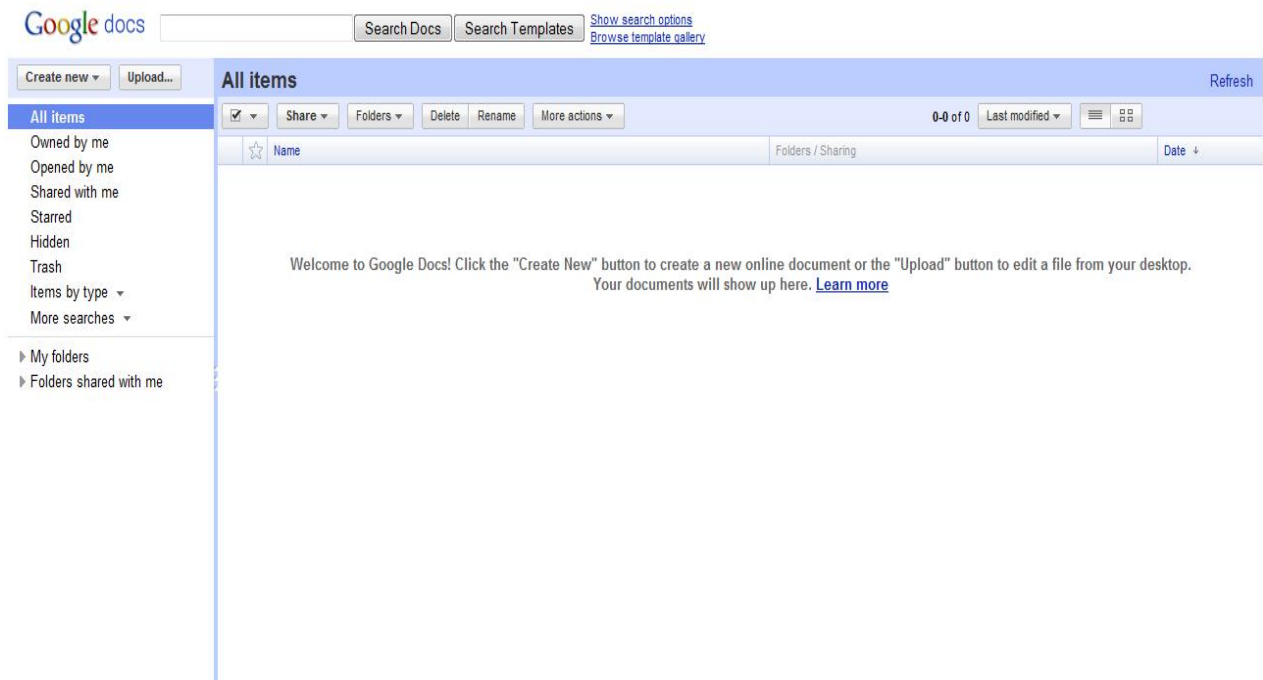
1. Your relationship with Google

By clicking on 'I accept' below you are agreeing to the [Terms of Service](#) above and the [Privacy Policy](#).

După autentificare, sunteți gata să începeți crearea, partajarea și colaborarea pe documente.

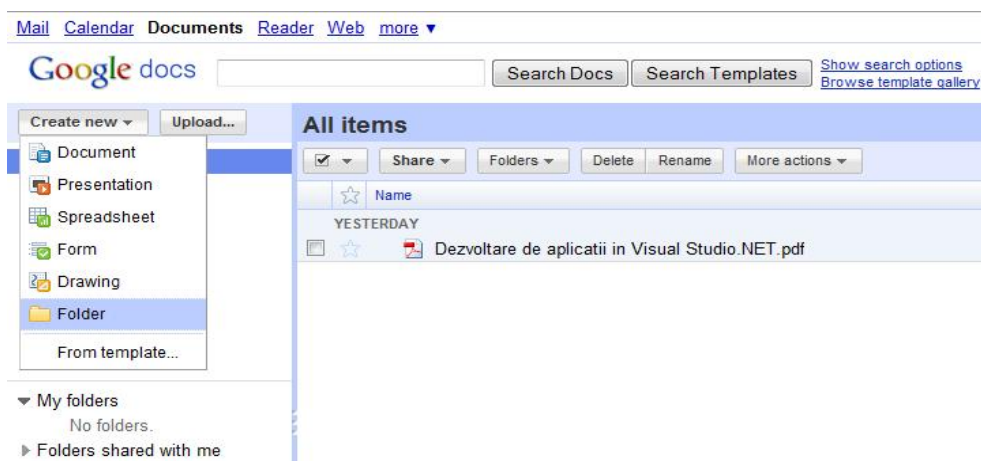
Ecranul Google Docs are un meniu de navigare simplu, ce cuprinde opțiuni de vizualizare a documentelor pe categorii (documente deținute de utilizator, documente deschise de utilizator sau partajate cu utilizatorul, articole după tip – fișiere, documente, prezentări, tabele de calcul, desene - directoare personale, directoare partajate de alți utilizatori) și o bară

de instrumente care conține butoane cu opțiuni de partajare, ștergere, redenumire, export, descărcare a fișierelor salvate pe contul de Google Docs ș.a.

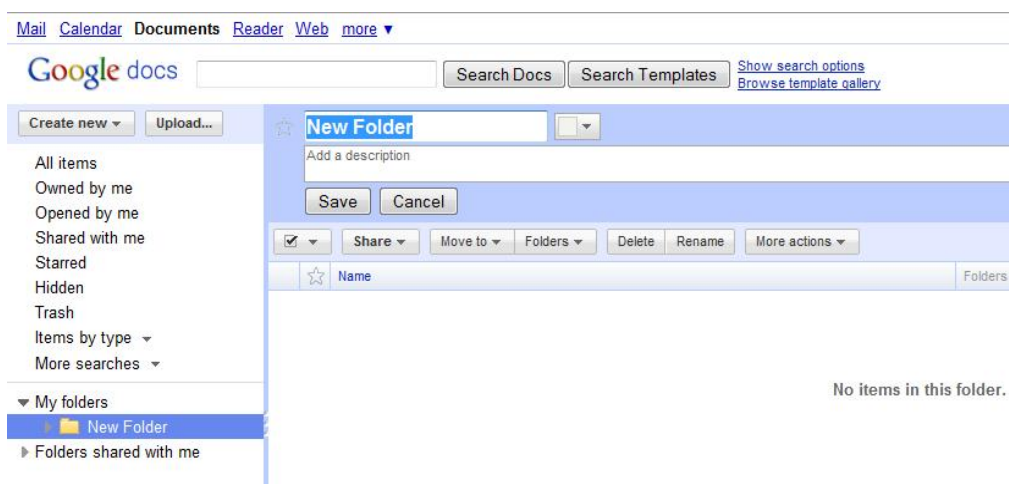


#### M5.U1.4. Organizarea conținutului în foldere

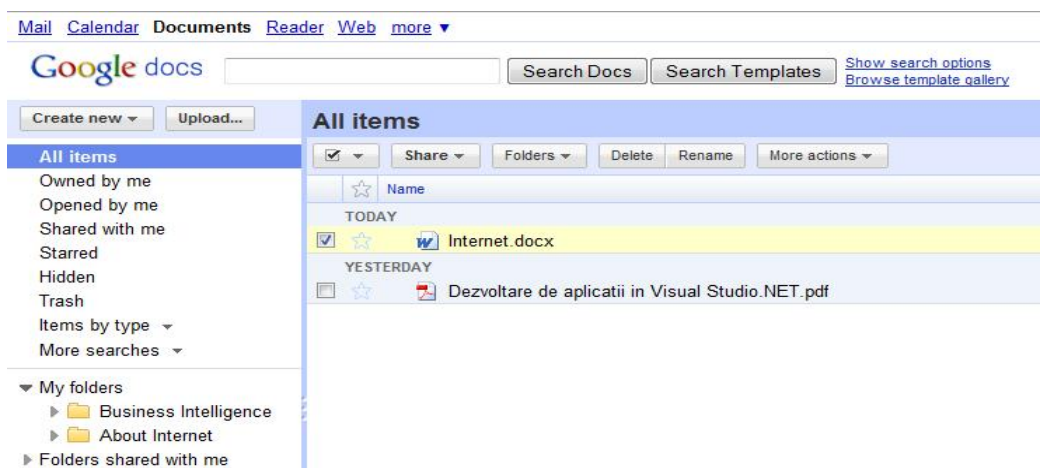
Probabil că pe fiecare computer există o organizare pentru stocarea documentelor. Acest lucru implică, de obicei, foldere și sub-foldere. Google Docs are aceeași opțiune pentru organizarea fișierelor. Pentru a crea un folder nou, efectuați click pe **New** din bara de meniu și alegeți Folder.



Ecranul se va schimba pentru a vă arăta noul folder. Puteți edita numele folderului, dând click pe **New Folder** în fereastră. Tastați noul nume.



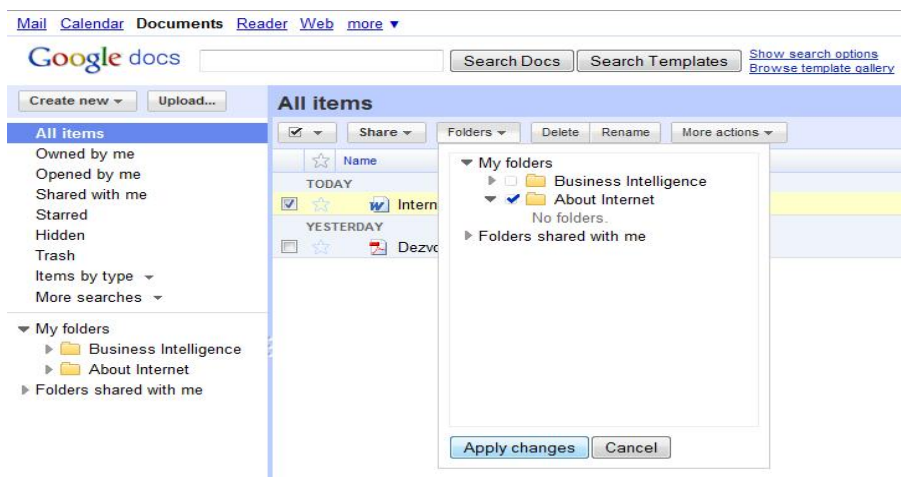
Puteți, de asemenea, să adăugați o scurtă descriere a ceea ce este stocat în acest folder apăsând click în textbox-ul **Add a description** și adăugând câteva idei. După acest pas, structura va arăta astfel:



Creați două foldere cu nume alese de voi, alegeți o culoare și introduceți o scurtă descriere acestor foldere.



Pentru a plasa un document într-un folder, va trebui să dați click în meniul de navigare pe **All items** pentru a vedea toate documentele. Apoi alegeți documentul pe care intenționați să îl mutați în folder, bifând caseta de lângă acesta. Următoarea etapă este selectarea și bifarea folderului în care se dorește mutarea, prin click pe butonul **Folders**. În final, se dă click pe **Apply changes**.



### M5.U1.5. Partajarea, colaborarea și publicarea unui document

Caracteristica principală a Google Docs este posibilitatea de a partaja munca personală cu ceilalți. Aveți multe opțiuni pentru a face acest lucru. Puteți da acces la un document în cazul în care colaboratorii pot doar să citească documentul și nu sunt autorizați să efectueze modificări. Puteți oferi, de asemenea, acces la un document în care persoanele pot colabora cu dvs., prin efectuarea de modificări. Veți putea vizualiza schimbările pe care fiecare persoană le-a efectuat în document. În continuare veți învăța cum să partajați documentul cu alte persoane și să publicați versiunea finală.



#### Partajarea și colaborarea pe un document

În meniul de navigare din stânga sunt afișate toate documentele deținute în contul Google Docs. Selectați fișierul pe care doriți să-l partajați cu o altă persoană, bifând caseta de selectare din fața documentului. Apoi, dați click pe butonul **Share** și selectați opțiunea **Sharing settings**. Va apărea o imagine ca în exemplul de mai jos, în care se vor introduce adresele de e-mail ale persoanelor pe care doriți să le invitați să colaboreze și drepturile pe care le puteți acorda acestora (de citire sau editare). Dați click pe butonul **Share** pentru a finaliza operația. Rețineți faptul că adresele de e-mail se separă prin virgulă.

Opțional, puteți adăuga și un mesaj personal pentru a da mai multe detalii persoanelor invitate.

Printre facilitățile oferite de opțiunea de partajare, puteți permite colaboratorilor să adauge și să ștergă alți colaboratori, prin selectarea opțiunii **Editors are allowed to add people and change the permissions**. Colaboratorii, având această permisiune, pot partaja documentul prin expedierea invitației proprii altora. În caz contrar, se optează pentru posibilitatea ca numai deținătorul (autorul original al documentului) contului să personalizeze drepturile de acces la document.



Oricine primește invitația de participare poate da click pe link-ul din cadrul mesajului pentru a începe vizualizarea și / sau editarea documentului.



Publicarea unui document

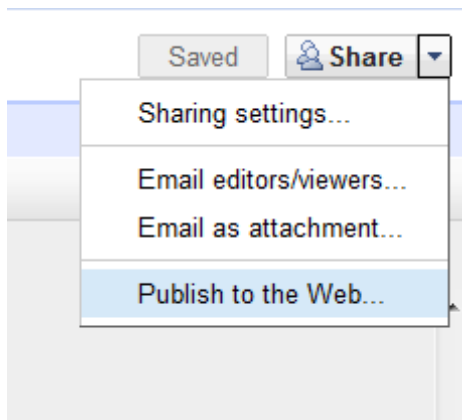
Publicarea unui document înseamnă partajarea acestuia cu oricine prin intermediul internetului. Google adaugă documentul publicat la indexul Google,

---

astfel încât, dacă cineva face o căutare pe tema documentului dumneavoastră, documentul respectiv să poată fi accesat.

---

Pentru a publica un document, trebuie să dați click pe opțiunea **Share** (din dreapta sus a ecranului), după selectarea documentului pe care doriți să îl publicați.



Atunci când alegeți publicarea documentului, va apărea un ecran ca cel de mai jos:

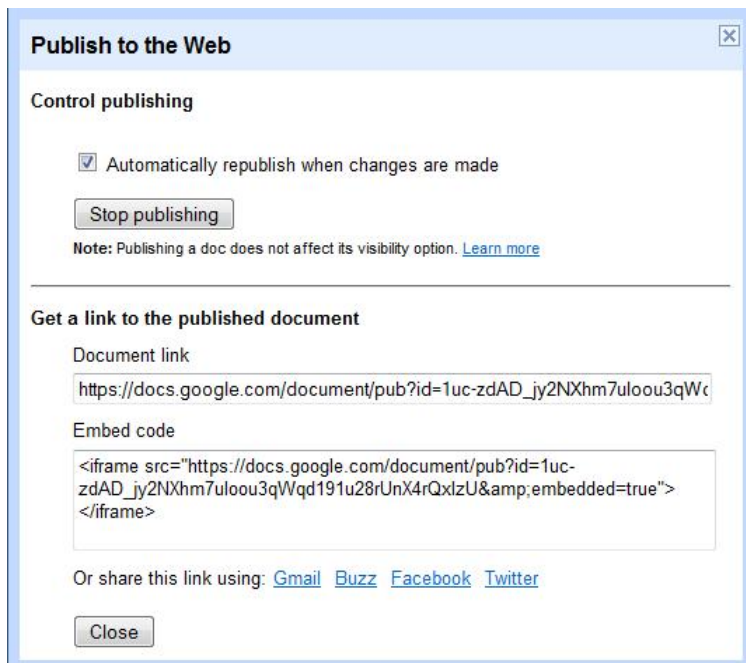


După acționarea butonului **Start publishing**, veți putea controla publicarea și implicit, partajarea printr-o nouă fereastră.



Aveți posibilitatea să utilizați URL-ul furnizat (adresa web a documentului) pentru a partaja documentul cu alte persoane, prin intermediul Gmail, Buzz, Facebook sau Twitter.

---

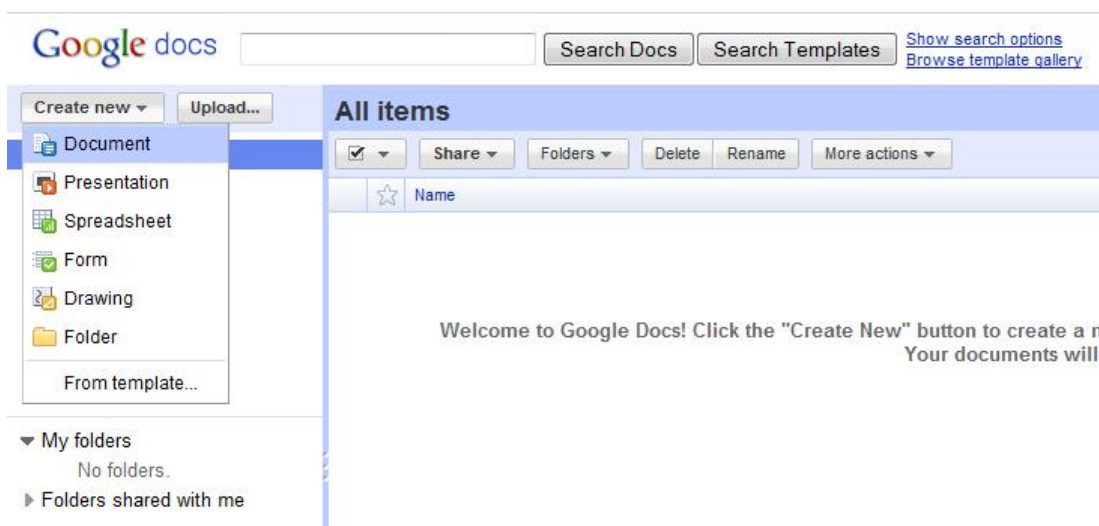


Acum, după ce ați creat un cont Google și puteți accesa Google Docs, puteți începe crearea sau adăugarea de documente la contul dumneavoastră. În continuare veți învăța cum să creați un document nou, să-l salvați și să-l redenumiți. Veți învăța, de asemenea, cum să încărcați un document existent.

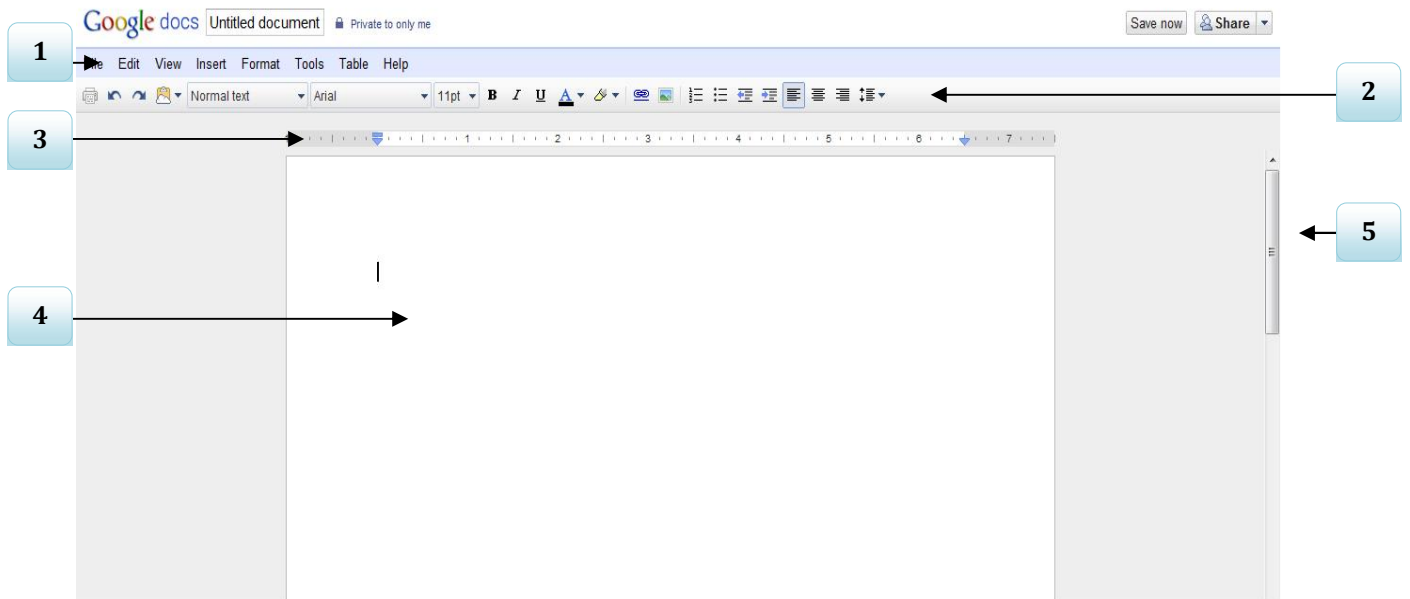


### Crearea unui nou document

Dați click pe **Create new** din bara de meniu și selectați tipul de fișier pe care doriți să îl creați. În cazul de față se folosește opțiunea **Document** pentru crearea unui document în care se poate edita textul în mod liber.



Google Docs va deschide o fereastră nouă, care vă va permite să creați un document echivalent Word procesat. Ecranul Document are mai multe componente, ale căror denumiri le găsiți în figura de mai jos și seamănă ca principiu cu ecranul Microsoft Word.



- 1- *Bara de meniuri conține meniul principal al aplicației Google Document.*
- 2- *Bara de unelte standard și formatare a textului conține o serie de butoane care vă pot ajuta să executați mai rapid unele proceduri și de asemenea, este folosită pentru formătări ale caracterelor selectate sau ale paragrafului curent. Ea poate fi folosită numai cu ajutorul mouse-ului.*
- 3- *Rigla vă arată marginile documentului, alinierea și locul unde va sări cursorul dacă apăsați tasta Tab.*
- 4- *Zona de lucru conține documentul editat de dumneavoastră.*
- 5- *Bara de derulare o puteți folosi pentru a vă deplasa în cadrul documentului mai repede, cu ajutorul mouse-ului*



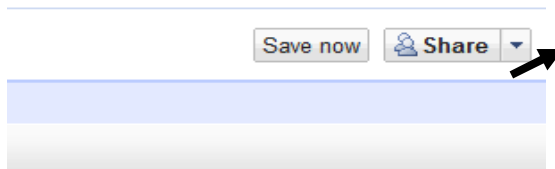
De reținut este faptul că atunci când vă poziționați cu mouse-ul pe un buton, fără a-l apăsa, pe ecran se va afișa funcția butonului respectiv.



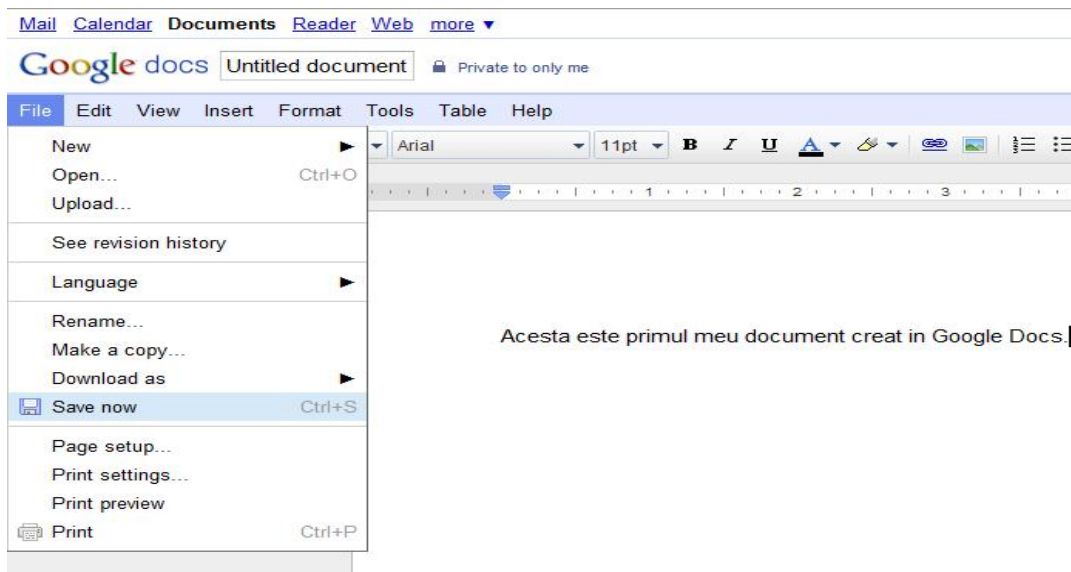
Salvarea și redenumirea unui document nou

Pentru salvarea documentului introdus trebuie doar să dați click pe butonul **Save now** din colțul din dreapta sus al ferestrei sau puteți utiliza aceeași opțiune din meniul **File**.

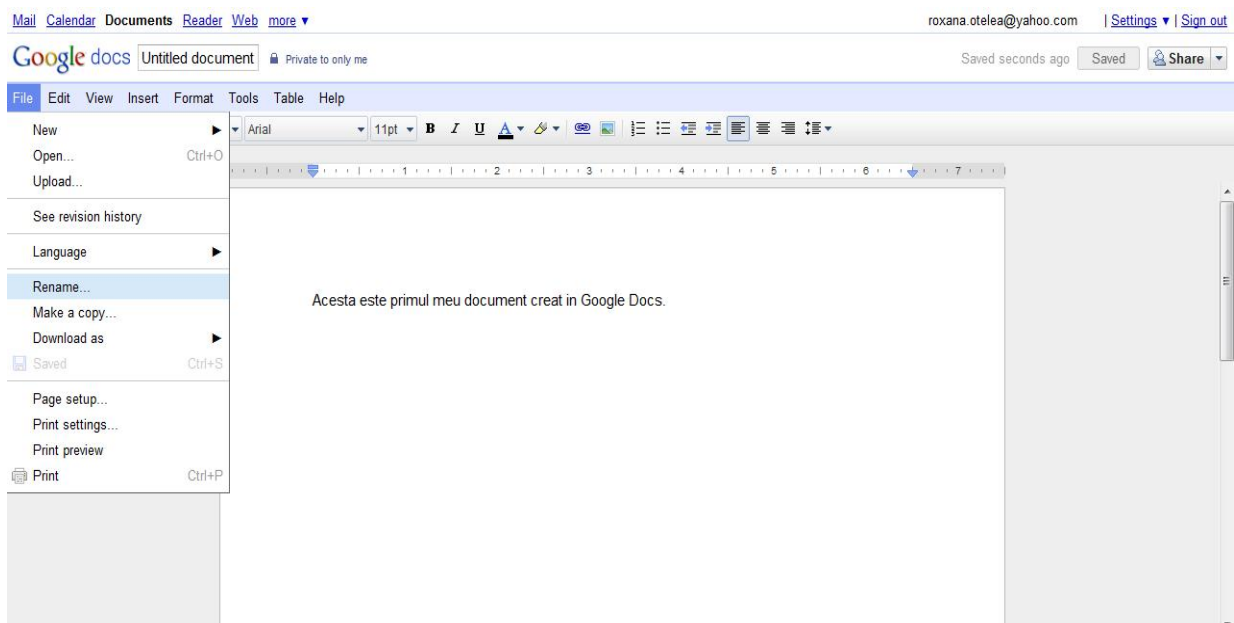




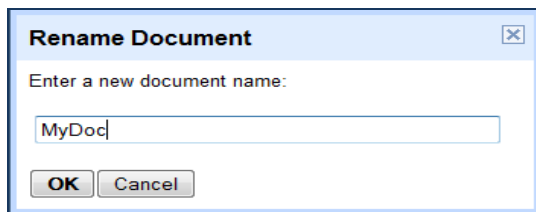
sau



Dacă doriți să redenumiți fișierul, puteți merge la File din bara de meniu și alegeți opțiunea **Rename**.

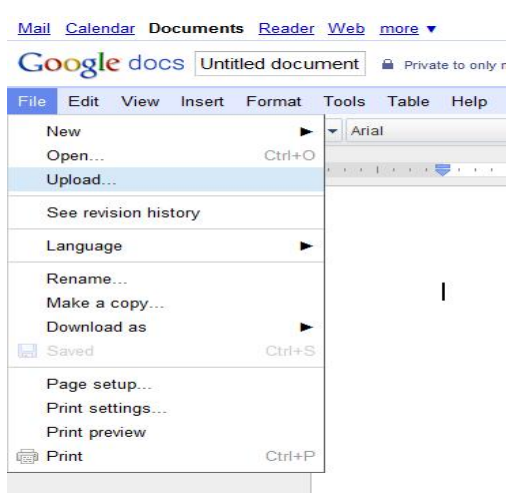


Scrieți numele documentului nou și dați click pe OK.

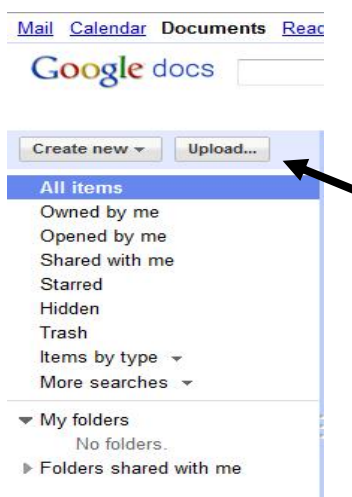


## Încărcarea unui document

Pentru a încărca un document existent, se utilizează opțiunea **Upload** din meniul File sau din meniul de navigare Google Docs.



sau



Apoi se va deschide o nouă fereastră, în care va trebui să apăsați click pe opțiunea **Select files to upload** pentru a selecta documentul pe care doriți să-l încărcați.

[« Back to Google Docs](#)

## Upload Files

### Select files

You are currently using 3 MB (0%) of your 1024 MB. [Add storage](#)

You can upload files up to 1024 MB. Files converted to Google Docs have smaller limits.

Drag and drop files here.

 [Select files to upload](#)

### Select conversion options

Only converted files can be edited online. [File types and size limits](#)

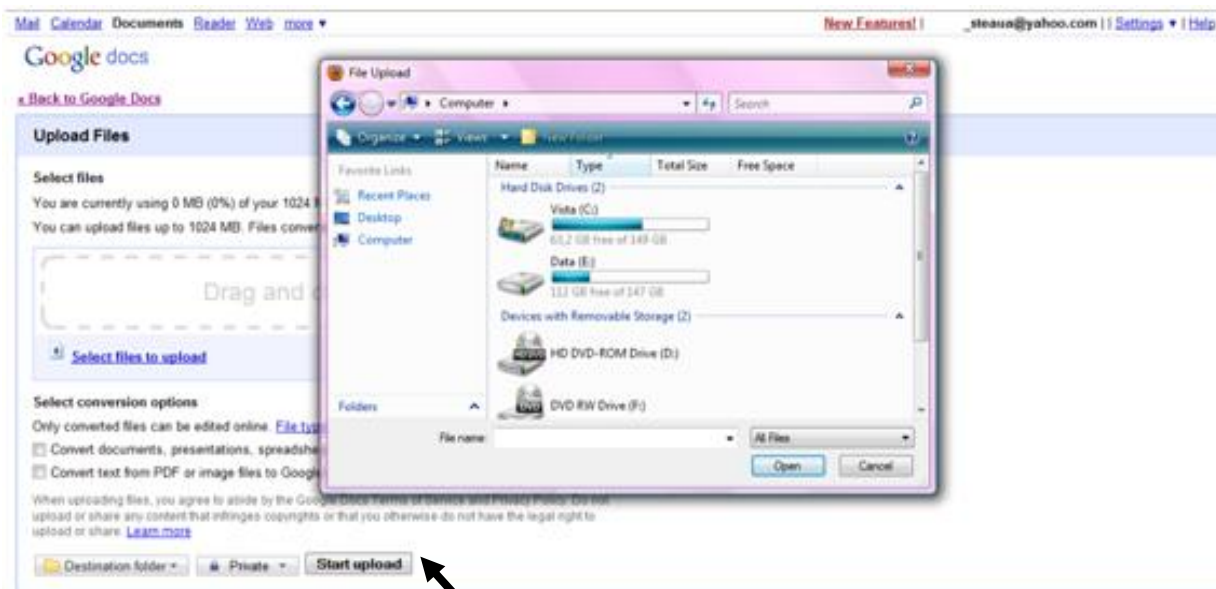
Convert documents, presentations, spreadsheets, and drawings to the corresponding Google Docs formats

Convert text from PDF or image files to Google Docs documents. [How does this work?](#)

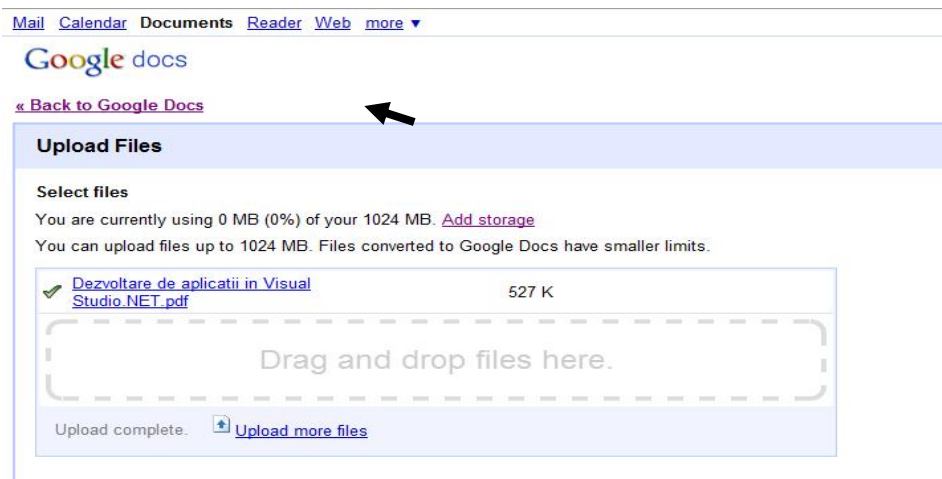
When uploading files, you agree to abide by the Google Docs Terms of Service and Privacy Policy. Do not upload or share any content that infringes copyrights or that you otherwise do not have the legal right to upload or share. [Learn more](#)

 Destination folder ▾  Private ▾ **Start upload**

Se va deschide o altă fereastră, pentru a găsi documentul în locația specificată pe computer. După acest pas, se apasă click pe butonul **Start upload**.



Fișierul ar trebui să apară acum în fereastra principală. Tot aici puteți vizualiza și spațiul de stocare utilizat.



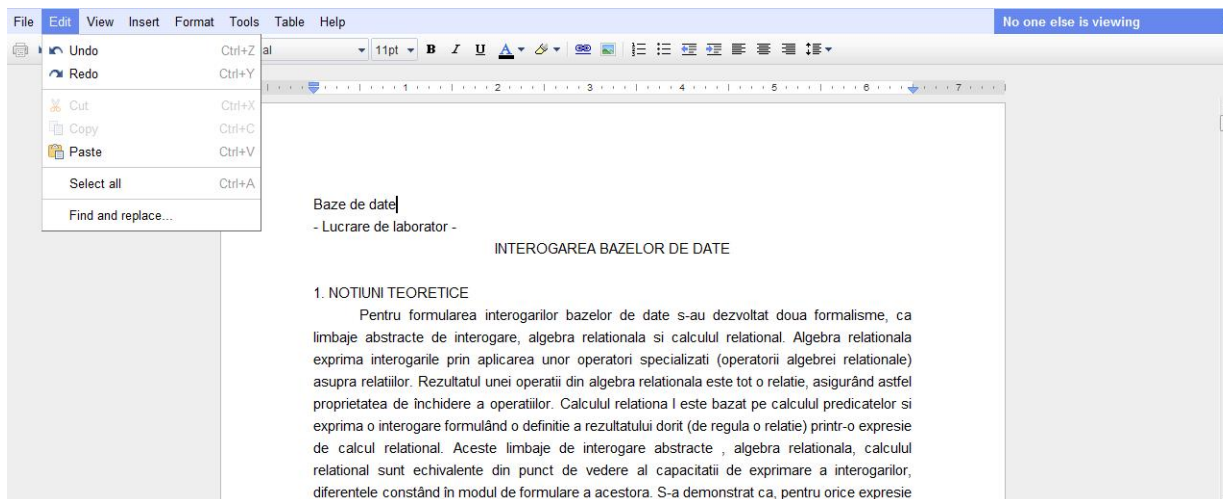
La fel se poate proceda pentru a încărca mai multe documente. Pentru a vă întoarce în meniul principal Google Docs, apăsați click pe link-ul **Back to Google Docs**.

#### M5.U1.6. Editarea de bază a documentelor

La fel ca în Microsoft Word aveți posibilitatea să copiați, să utilizați stiluri precum **bold**, underline, *italic* și multe alte opțiuni. Deși opțiunile de editare nu sunt la fel de cuprinzătoare în comparație cu o aplicație offline, veți regăsi cele mai multe opțiuni de bază pentru efectuarea sarcinilor curente. În continuare vom parcurge meniurile aplicației:

- ☰ Meniul Edit
- ☰ Meniul View
- ☰ Meniul Insert
- ☰ Meniul Format
- ☰ Meniul Table

Meniul **Edit** are disponibile șapte opțiuni, cu aceleași funcționalități ca într-o aplicație offline: **Undo** (anulează ultima operație realizată de utilizator), **Redo** (reluarea ultimei operații efectuate), **Cut** (pentru decuparea unei anumite zone), **Copy** (copiază o anumită zonă selectată), **Paste** (inserează în document zona copiată), **Select All** (pentru a selecta întregul conținut al documentului), **Find and replace** (pentru a găsi în document un anumit cuvânt sau expresie și a le înlocui cu altele). Opțiunile **Cut** și **Copy** devin active în momentul selectării unei zone.

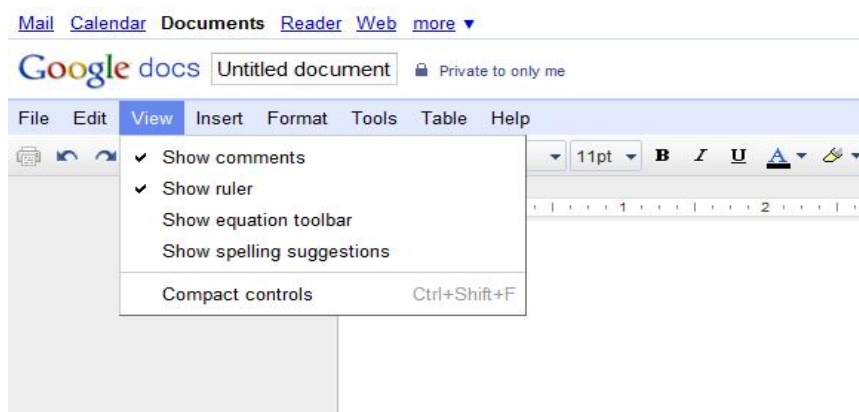


În exemplul considerat, se dorește înlocuirea expresiei "Baze de date" cu "Baze de date relaționale". Se bifează căsuța de validare pentru opțiunea **Match case** și se apasă click pe butonul **Replace**, pentru a substitui prima apariție în document a acestei expresii. Dacă obiectivul este înlocuirea expresiei în întregul conținut al documentului, atunci se va opta pentru **Replace all**.

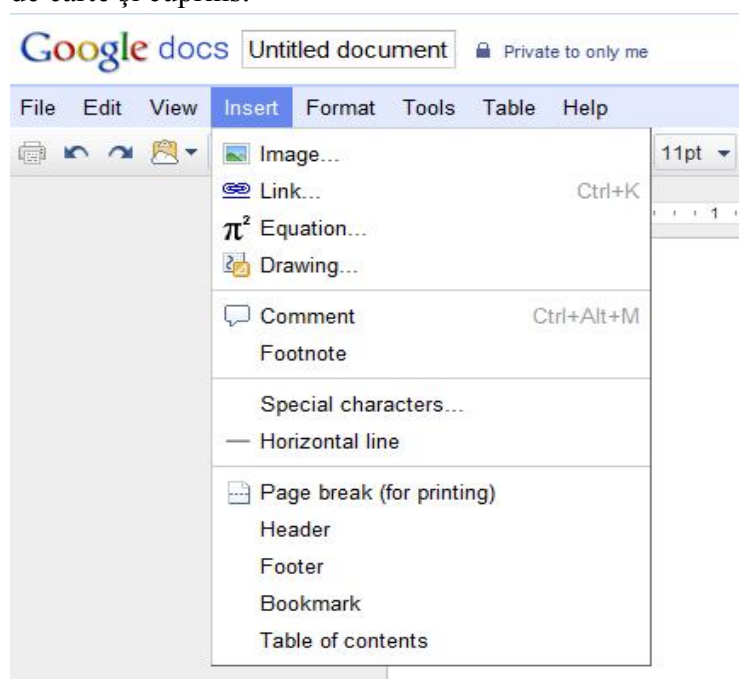


După efectuarea acestui pas, în antetul documentului va apărea scris "Baze de date relaționale".

Meniul **View** dispune de cinci facilități: **Show comments** (are scopul de a face vizibile comentariile din document), **Show ruler** (pentru a face vizibilă ruleta, utilizată pentru indentări și spațieri), **Show equation toolbar** (bara de instrumente pentru editarea unei ecuații), **Show spelling suggestions** (pentru a corecta ortografia prin sugestii, dacă este cazul), și **Compact controls**.



Meniul **Insert**, de asemenea, vă oferă câteva opțiuni pentru a insera mai multe tipuri de obiecte, cum ar fi imagini, link-uri, ecuații, desene, comentarii, note de subsol, caractere speciale, linie orizontală pentru demarcația anumitor zone din document, antet, subsol, semn de carte și cuprins.

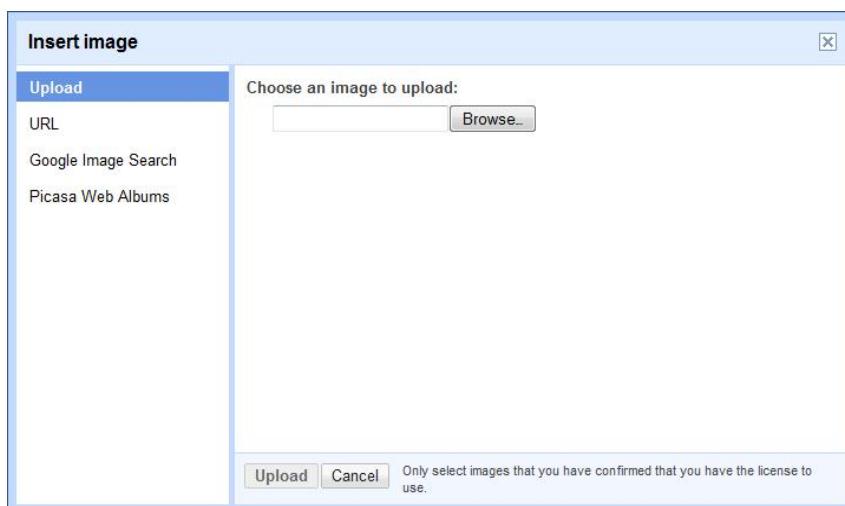


### Inserarea unei imagini

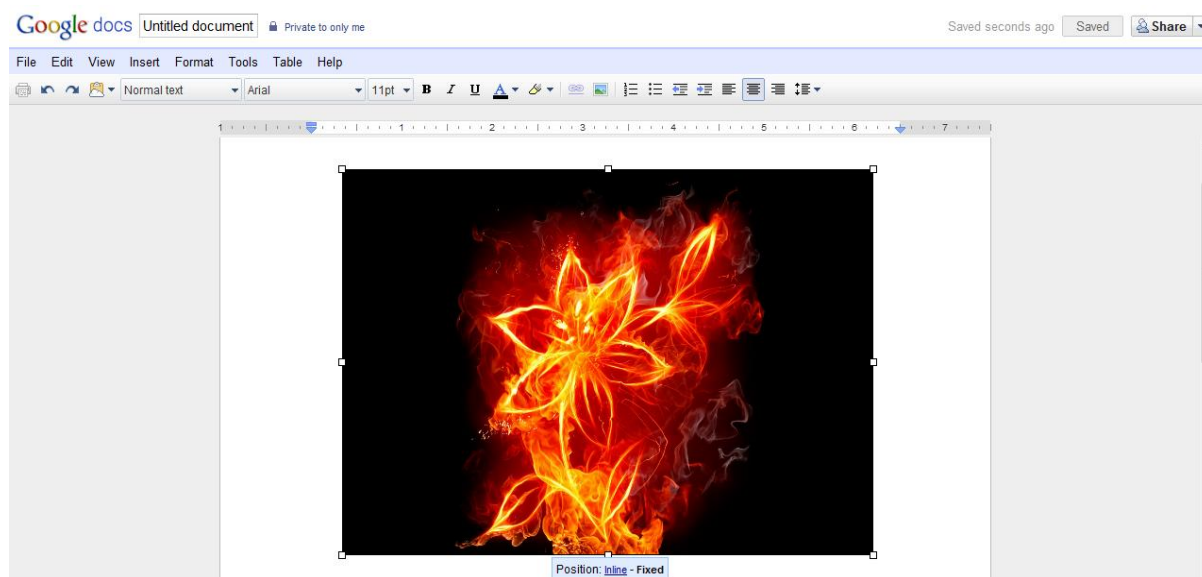


Pașii necesari pentru a insera o imagine sunt următorii:

1. din meniul **Insert**, se va selecta opțiunea **Image** și va apărea o fereastră în care există 4 posibilități de încărcare a unei imagini: se poate selecta calea către imaginea dorită (opțiunea **Upload** și click pe butonul **Browse**) sau dacă se dorește încărcarea unei imagini de pe web, se poate reda URL-ul imaginii. Există, de asemenea posibilitatea încărcării de imagini utilizând motorul Google Image sau Picasa Web Albums.



2. După finalizarea acțiunii prin apăsarea butonului **Upload**, în document apare imaginea aleasă.



Poziționarea imaginii în document se poate realiza prin aliniere la stânga, centrat, sau la dreapta și totodată în dreptul textului (click pe Inline) sau în afara lui (click pe Fixed).

### Adăugarea unui link

Pentru început, un link este o referință, legătură, un element de navigație către alte părți ale aceluiași document, către alte documente sau secțiuni din alte documente, spre care un utilizator este trimis atunci când accesează elementul de navigație.



Pentru a insera un link în document se poate proceda astfel: din meniul **Insert**, se va selecta opțiunea **Link**, pe ecran fiind afișată o fereastră ca cea de mai jos, în care va trebui sa tastați adresa web pe care intenționați să o adăugați în document, de exemplu: [www.google.com](http://www.google.com). Apoi se va apăsa butonul **OK**.

Se poate introduce inclusiv o adresă de e-mail, prin bifarea opțiunii **E-mail address** și tastarea acesteia. O altă opțiune prezentă este editarea unui link către un **bookmark** (semn de carte) din document, dar acest lucru va fi detaliat mai jos.

**Edit Link**

Text to display:

Link to:

**Web address**

**Email address**

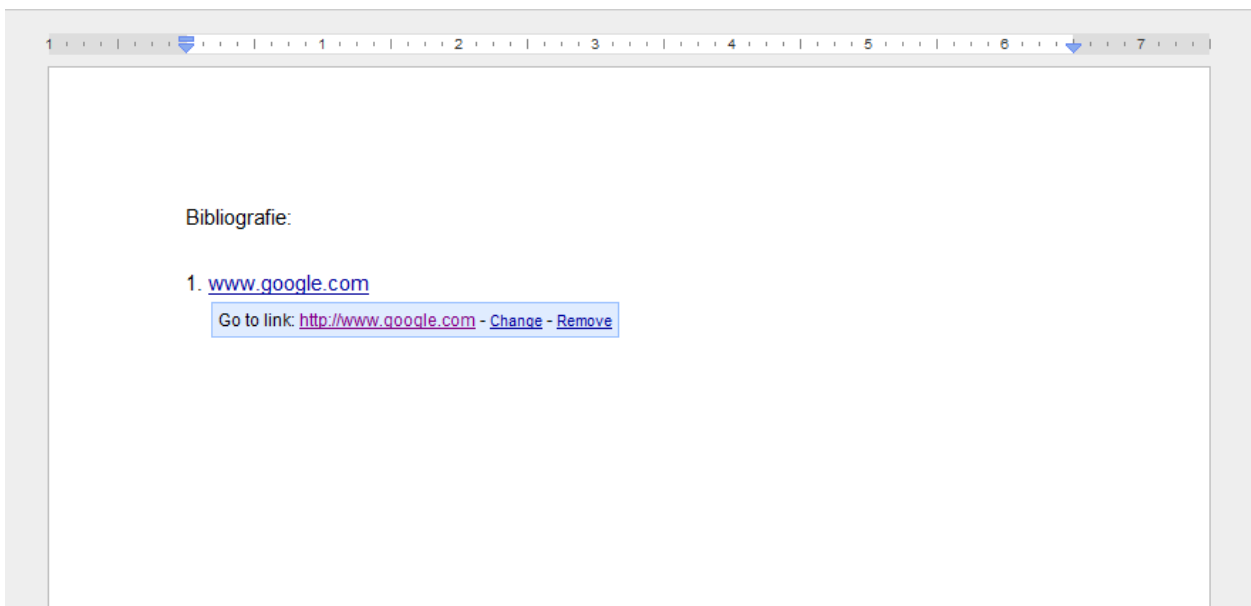
**Bookmark**

To what URL should this link go?

[Test this link](#)

**Not sure what to put in the box?** First, find the page on the web that you want to link to. (A [search engine](#) might be useful). Then, copy the web address from the box in your browser's address bar, and paste it into the box above.

La finalizare, pe ecran va fi vizibil link-ul introdus, care poate fi deschis printr-un simplu click pe acesta, sau poate fi editat sau șters din document prin utilizarea opțiunilor **Change**, respectiv **Remove**.

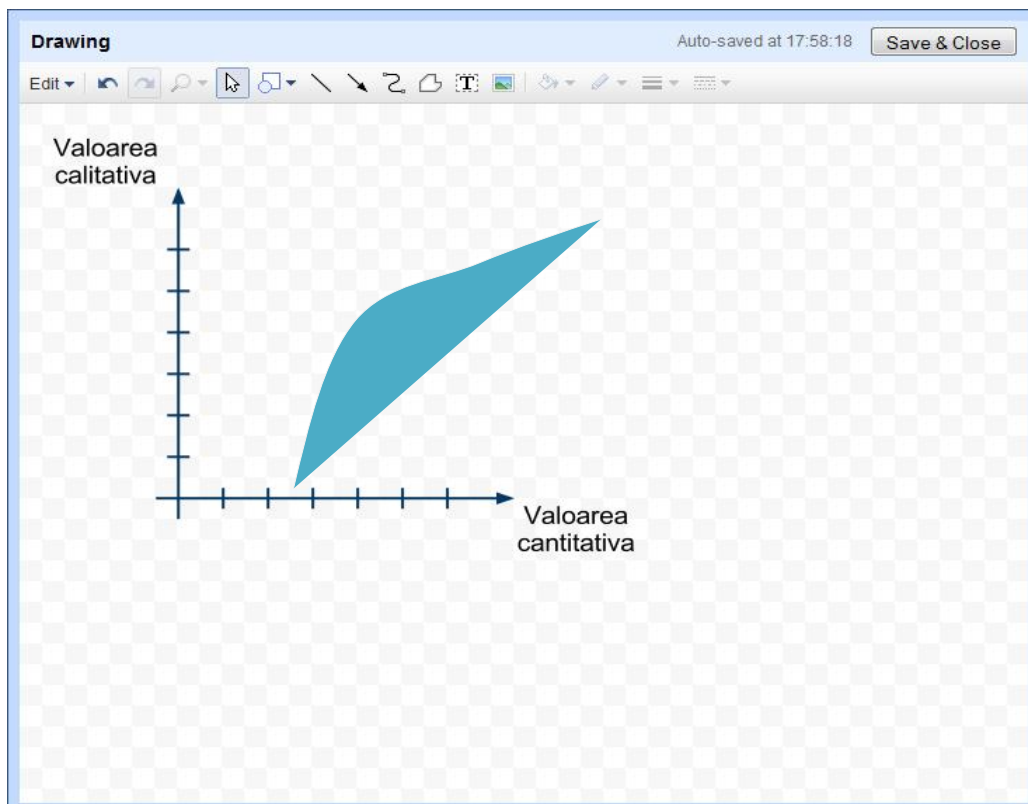




## Inserarea unui desen



Se alege opțiunea **Drawing** din meniul **Insert**. Se va deschide o fereastră editor de desene, care conține opțiuni pentru a insera orice fel de forme geometrice, text sau imagini și care se utilizează la fel de ușor ca editorul Paint. Pentru a exemplifica, am ales un grafic. După finalizarea desenului, se acționează butonul **Save & Close**.



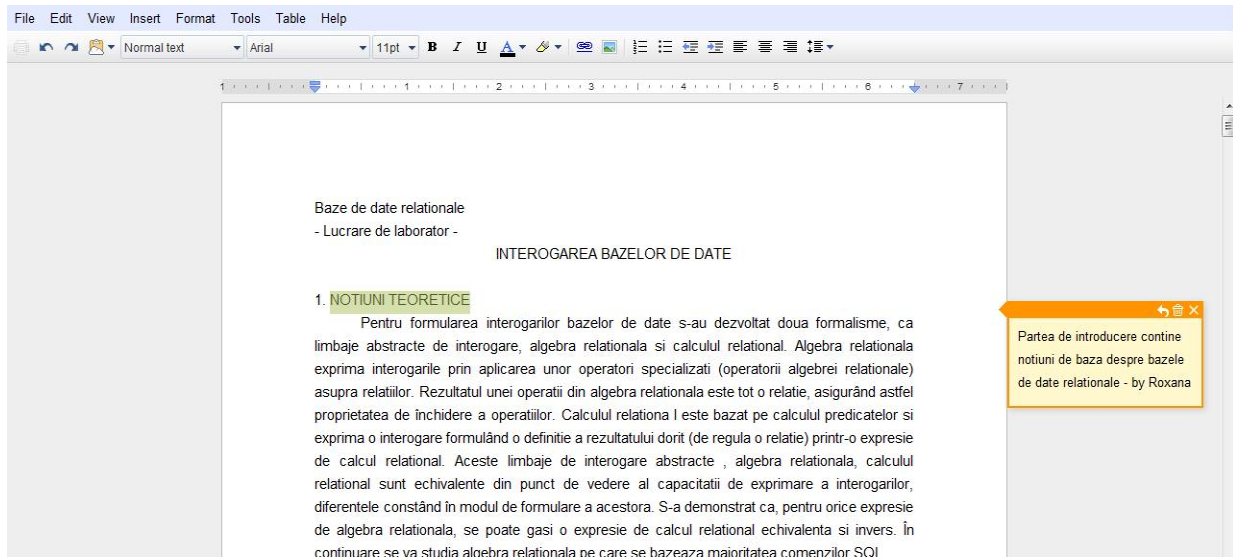
## Adăugarea comentariilor la un document

Dacă doriți să adăugați comentarii la un document puteți face acest lucru fără a face modificări la document.



Selectați zona pe care doriți să o comentați, navigați în meniul **Insert** și dați click pe opțiunea **Comments**. Tastați apoi comentariul. În acest fel, orice colaborator poate citi sugestia dumneavoastră și va determina dacă vrea sau nu să facă o modificare.

Nu se va schimba în mod direct documentul colaboratorului. Atunci când se publică documentul sub formă de pagină web, se postează în blog-ul personal sau se imprimă, comentariile vor dispărea.



## Adăugarea unei note de subsol

Google Docs a introdus pentru editare notele de subsol, o caracteristică care este utilă pentru utilizatorii care scriu lucrări academice sau cărți, în cazul în care au fost implementate în mod corespunzător. Aveți posibilitatea să inserați o notă de subsol, făcând click pe meniul **Insert** și selectând **Footnote**.

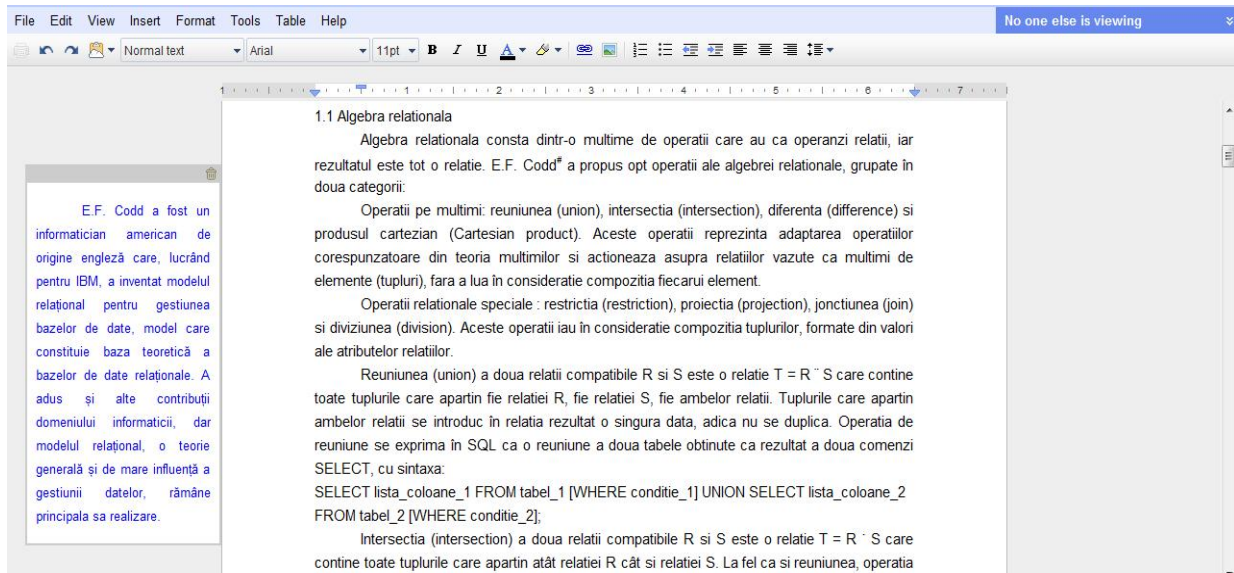


În exemplul următor, am considerat necesară o notă de subsol pentru a da mai multe detalii despre personalitatea lui E. F. Codd și, după urmarea pașilor de mai sus, în partea din stânga s-a deschis o fereastră ca cea din imagine, în care am introdus text. Pentru a șterge nota de subsol, se poate apăsa click pe simbolul din imagine.





La sfârșitul textului ales pentru a fi comentat într-o notă de subsol va fi vizibil caracterul #, introdus automat ca indice de către editor, pentru a marca nota de subsol.



Google a facilitat integrarea notelelor de subsol în interfață dar, în mod normal, ele ar trebui să fie afișate în partea de jos a paginii și ar trebui să fie numerotate. Din păcate, Google Docs nu are încă suport pentru paginare.

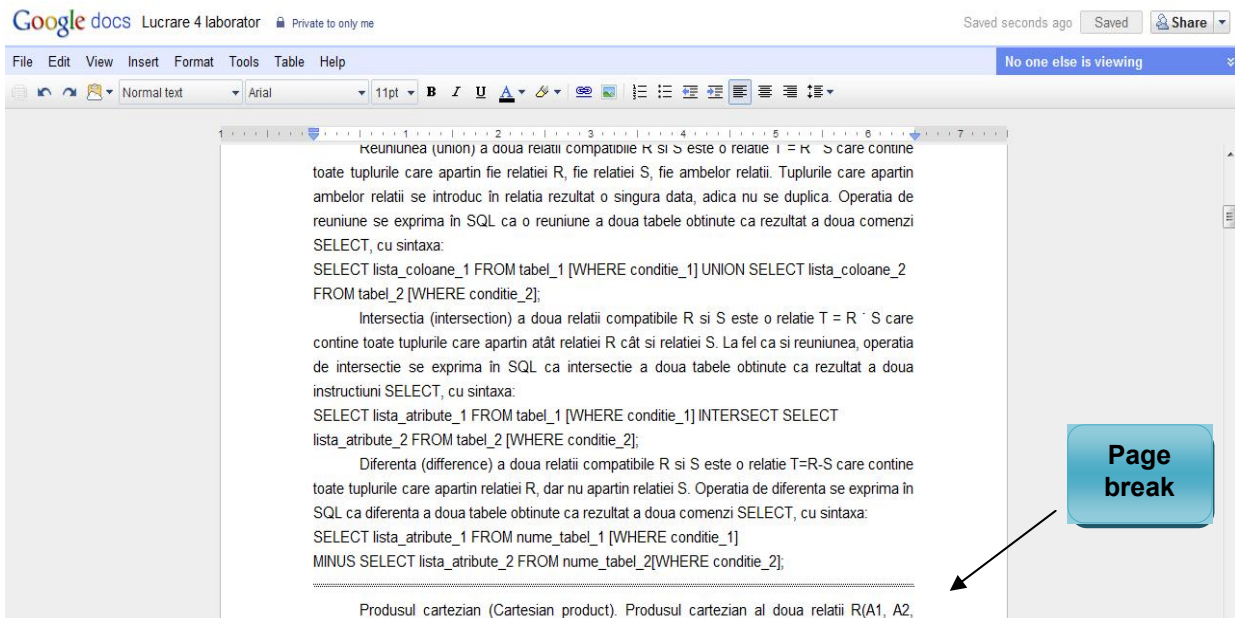
### Inserarea unui sfârșit de pagină (Page break)

Page break-ul se dovedește util în pregătirea documentului pentru tipărire sau pentru paginare.



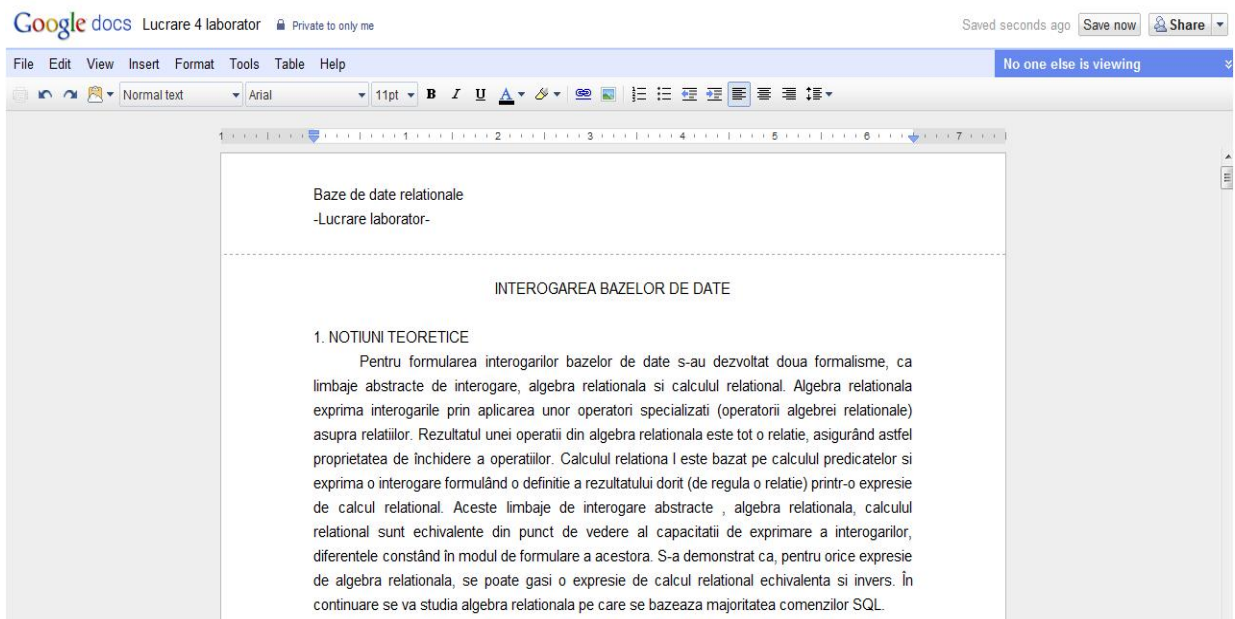
Se poziționează cursorul la sfârșitul paragrafului, unde este necesară introducerea page break-ului. Apoi, se acționează click pe opțiunea **Page break** din meniul Insert.

Rezultatul acestei operații se poate vizualiza în imaginea de mai jos.

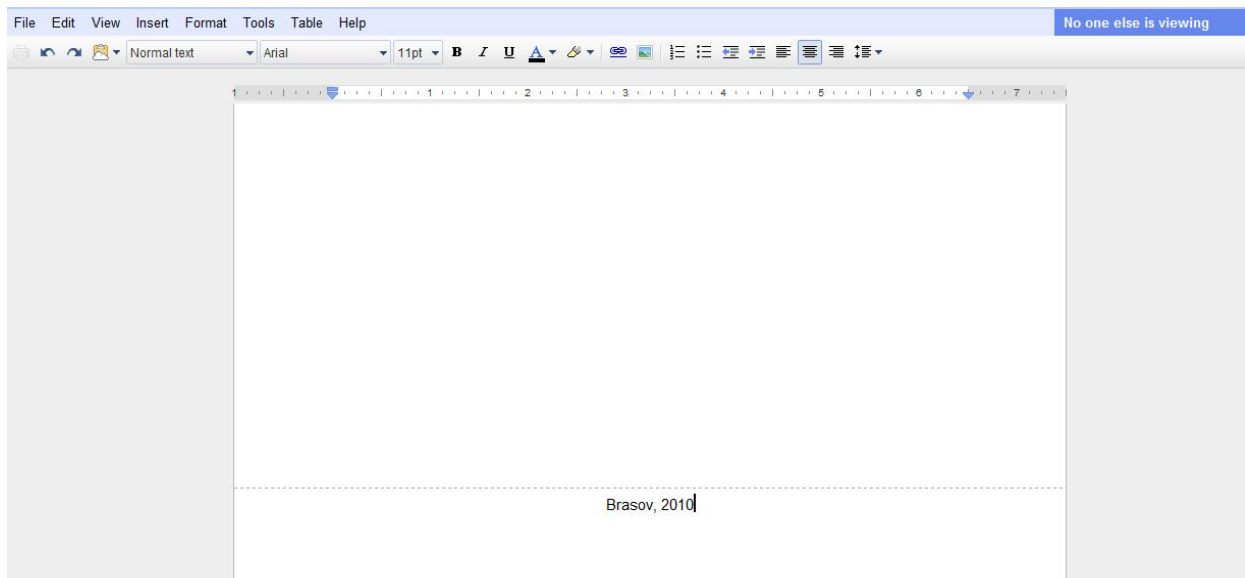


## Inserarea unui antet și a unui subsol

Atât antetul, cât și subsolul conferă un aspect plăcut și ordonat unui document. Pentru adăugarea unui antet din meniul **Insert**, se alege opțiunea **Header**, iar în secțiunea de sus a documentului va apărea un separator care delimitează antetul de restul paginii. În această spațiu, se tastează conținutul dorit.



Pentru a insera un subsol, se procedează la fel, cu mențiunea că, din meniul **Insert** se va selecta **Footer**.



### Adăugarea unui marcaj (bookmark) în interiorul documentului

Marcajele sunt comenzi rapide către anumite locuri în cadrul unui document. Ele pot fi foarte utile, atunci când aveți nevoie să creați un cuprins sau când doriți să comutați dintr-o parte a unui document la alta fără a derula.

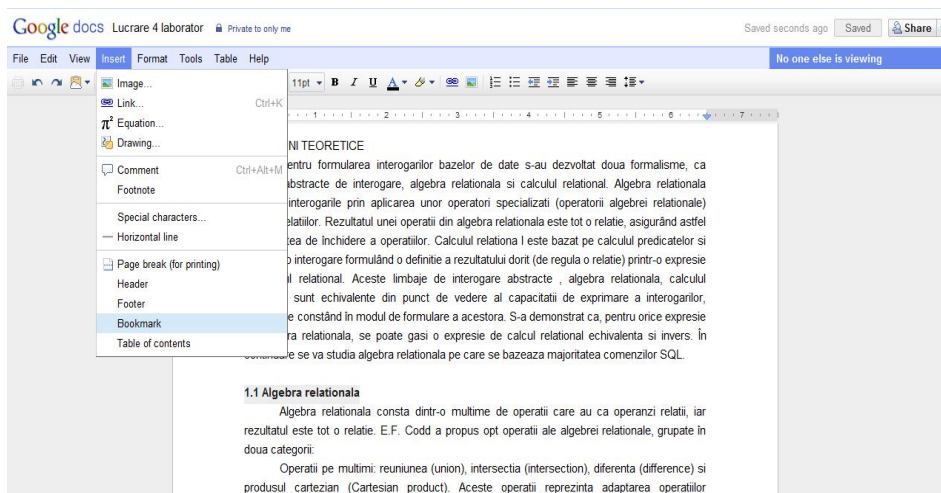


Pentru a crea un marcaj în document, urmați acești pași:

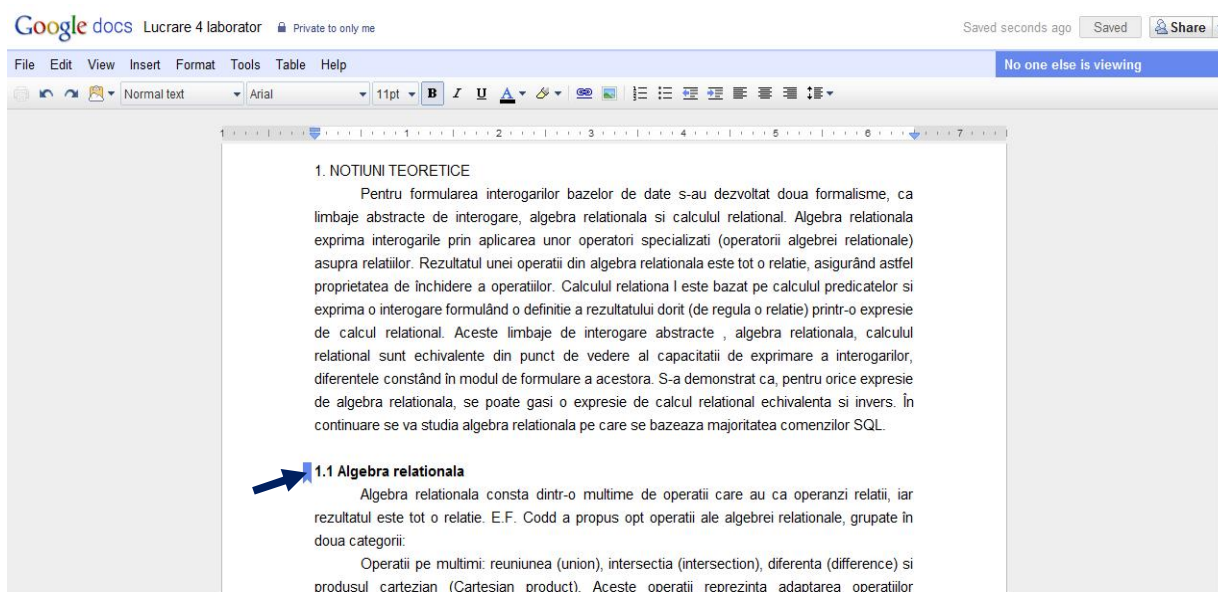
- ⇒ Dați click în locul unde doriți să plasați marcajul în document.
- ⇒ Dați click pe Insert.
- ⇒ Selectați Bookmark.




În modelul de mai jos, puteți urmări cum s-a procedat pentru a adăuga un marcaj la secțiunea 1.1 a documentului.




În continuare, rezultatul este următorul:

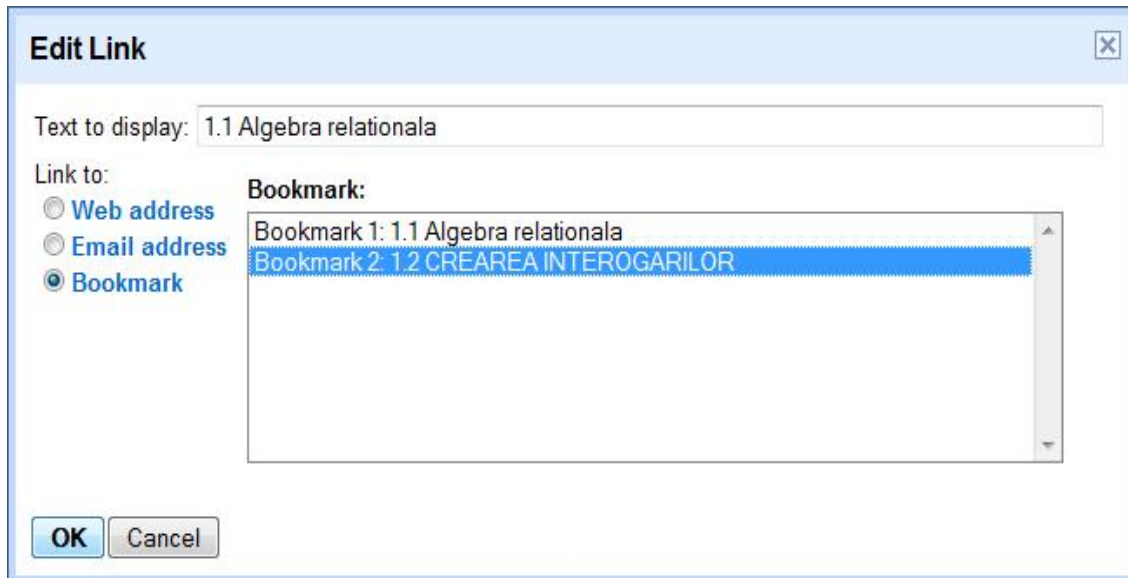


Se observă faptul că marcajul este reprezentat de simbolul .

Un marcaj este util numai atunci când aveți un link către acesta. Iată cum puteți crea un link către un marcaj:

- Evidențiați textul pe care doriți să îl legați de marcaj. Puteți, de asemenea, doar să dați click oriunde în document pentru a crea un link.
- Dați click pe Insert și selectați **Link** sau faceți clic pe link-ul pe pictograma  în bara de instrumente.
- În fereastra "**Edit Link**", selectați opțiunea "**Bookmark**" pentru a vedea marcajele pe care le-ați creat.

- Dați click pe marcajul cu care doriți să faceți legătura.
- Dați click pe OK .



Dacă aveți nevoie să editați sau să eliminați link-ul, dați click pe acesta și va fi afișată o fereastră "Go to link". Aici, puteți vedea marcajul, puteți să editați link-ul sau să îl ștergeți.



#### **M5.U1.7. Rezumat**

În această unitate am identificat pașii necesari pentru:

Crearea unui cont pentru Google Docs și autentificarea în aplicație în vederea utilizării acesteia.

- Încărcarea documentelor
- Crearea de foldere și mutarea documentelor în foldere
- Crearea unui Document care permite editarea liberă a textului
- Editarea, alinierea textului
- Inserarea de fotografii, semne de carte, link-uri
- Editarea comentariilor



#### **M5.U1.8. Temă de control**

Creăți un document care să conțină cel puțin următoarele elemente:

- Text aliniat stânga, text aliniat dreapta, text justified
- Imagini
- Link-uri către pagini de pe web
- Semne de carte

Permiteți colaborarea simultană asupra documentului pentru doi colegi și pentru cadrul didactic.

Publicați documentul pe web.

---

## Unitatea de învățare M5.U2.Utilizarea formularelor și calculului tabelar

---



### Cuprins

M5.U2.1. Introducere.....	309
M5.U2.2. Obiective.....	309
M5.U2.3. Editarea unei foi de calcul.....	313
M5.U2.4. Adăugarea și ștergerea rândurilor sau coloanelor.....	317
M5.U2.5. Crearea unui formular dintr-o foaie de calcul .....	323
M5.U2.6. Încorporarea unui formular și trimiterea prin e-mail.....	332
M5.U2.7. Rezumat.....	335
M5.U2.8. Temă de control.....	336
Bibliografie.....	336



### M5.U2.1. Introducere

Această unitate va prezenta câteva din modalitățile de utilizare a Google Spreadsheet în vederea creării de formulare pentru colectarea răspunsurilor din chestionare. Răspunsurile vor putea fi analizate folosind facilitățile online ale aplicației.



### M5.U2.2. Obiective

Această unitate de învățare își propune ca obiectiv principal o inițiere a cursanților în utilizarea unei suite office online pentru gestiunea foilor de calcul și a chestionarelor.

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili să:

- Utilizeze o aplicație de tip calcul tabelar
- Creeze chestionare online pentru evaluarea diverselor activități
- Înțeleagă conceptele utilizate în foi de calcul
- Utilizeze fundamentele chestionarelor.

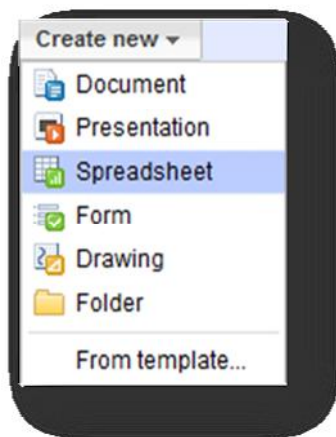




**Durata medie de parcurgere a primei unități de învățare este de 4 ore.**

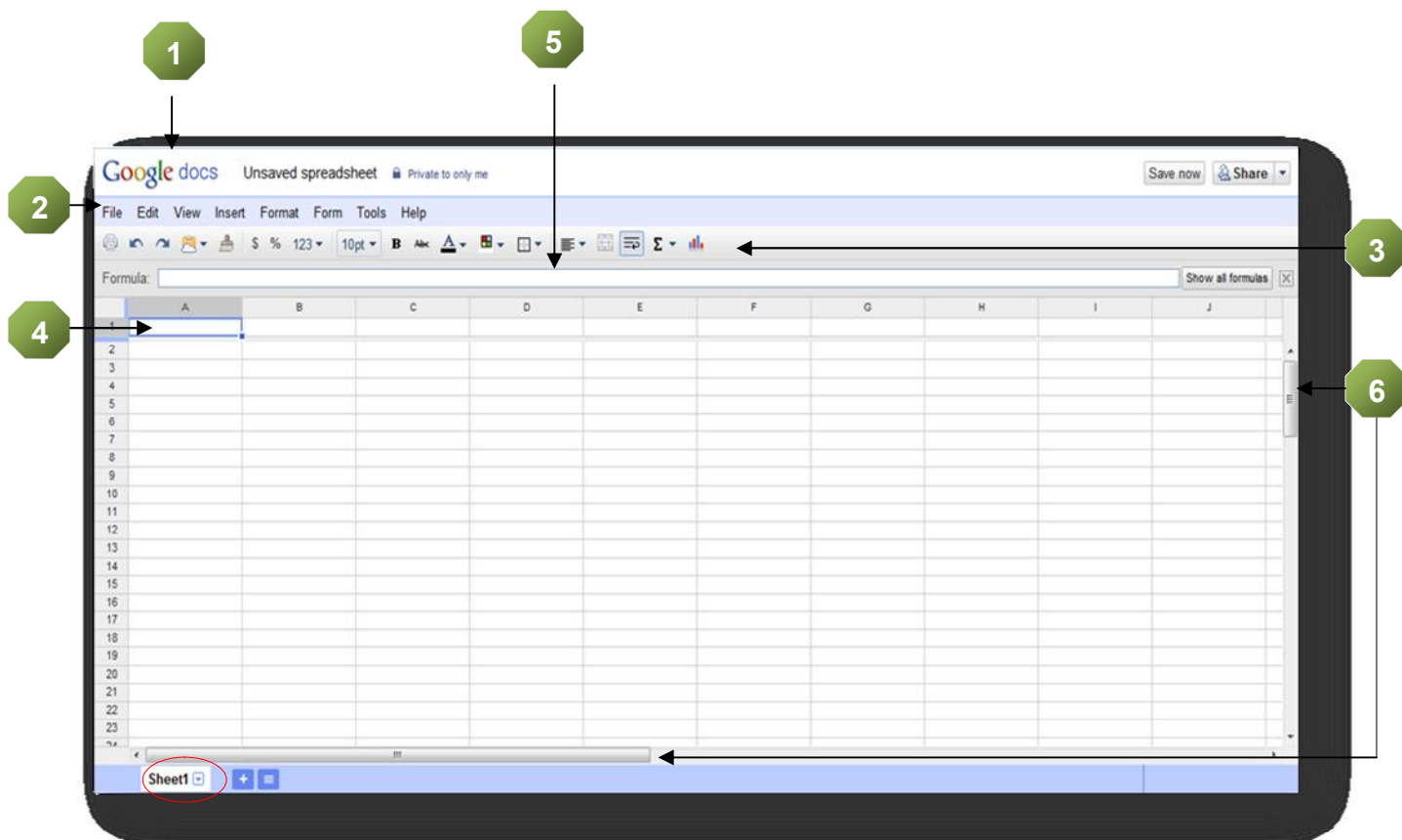
Există moduri diferite de a începe utilizarea Google Spreadsheet: puteți crea o foaie de calcul nouă, puteți încărca una deja existentă, sau puteți utiliza un șablon din galeria de șabloane.

Pentru a crea o foaie de calcul nouă, în meniul de navigare Google Docs, dați click pe **Create new** și selectați **Spreadsheet**.



Fiecare foaie de calcul reprezintă o pagină dintr-un document și este împărțită, așa cum puteți observa în continuare, în coloane, rânduri și celule separate de linii de grilă. În cadrul unei foi de lucru puteți introduce datele și vă puteți organiza informațiile în funcție de necesități.

Ecranul Spreadsheet are mai multe elemente, ale căror denumiri le găsiți în figura de mai jos și seamănă cu orice aplicație offline de calcul tabelar.

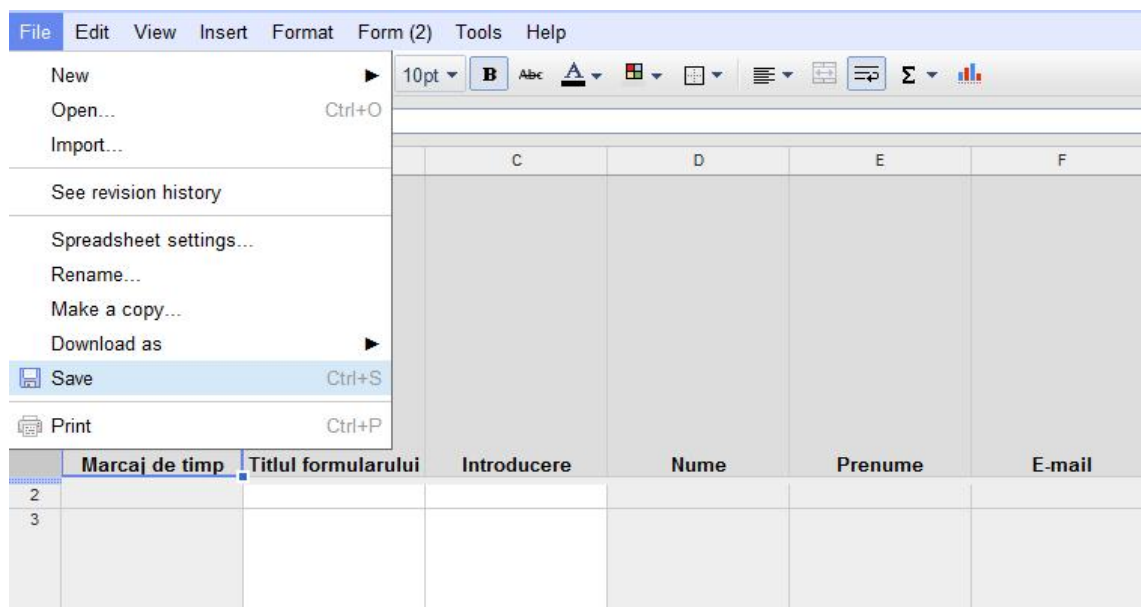


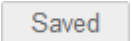
- 1- *Bara de titlu apare, în general, apare în partea superioară a ecranului. Bara de titlu afișează titlul foii de calcul actuale.*
- 2- *Bara de meniuri conține meniul principal al aplicației Google Spreadsheet.*
- 3- *Bara de instrumente - unele dintre cele mai utilizate comenzi din Google Spreadsheet se regăsesc pe bara de instrumente standard.*
- 4- *Celula activă*
- 5- *Bara de formule*
- 6- *Bare de derulare în cadrul foii de calcul*

### Salvarea foii de calcul



Pentru a realiza salvarea foii dvs. de calcul, se alege opțiunea **Save** din meniul **File**, la fel ca în imaginea următoare.



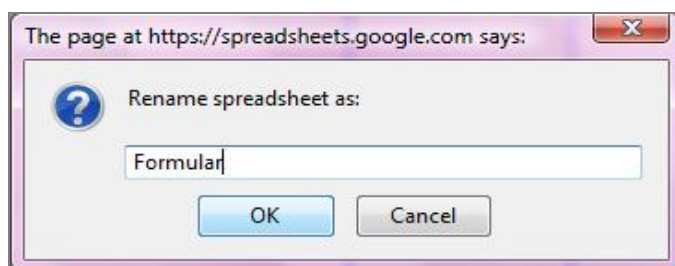
După realizarea acestei acțiuni, în partea dreaptă a ecranului, butonul **Save now** va apărea astfel: .



De menționat faptul că Google Docs auto-salvează foaia de calcul de mai multe ori la fiecare minut. În momentul în care foaia de calcul a fost salvată ultima oară, butonul **Saved** este afișat în colțul din dreapta sus al ecranului.

### Redenumirea unei foi de calcul

Dați click pe opțiunea **Rename** din meniul File, introduceți o denumire pentru foaia de calcul în fereastra care apare, și dați click pe OK. Atunci când foaia de lucru este redenumită, aceasta va apărea în bara de titlu cu noul nume.



## M5.U2.3. Editarea unei foi de calcul

### ◆ Editarea celulelor

Pentru a introduce conținut într-o celulă goală, doar să dați click pe celula și să adăugați conținutul. Pentru a edita o celulă care deja are conținut, urmați acești pași:

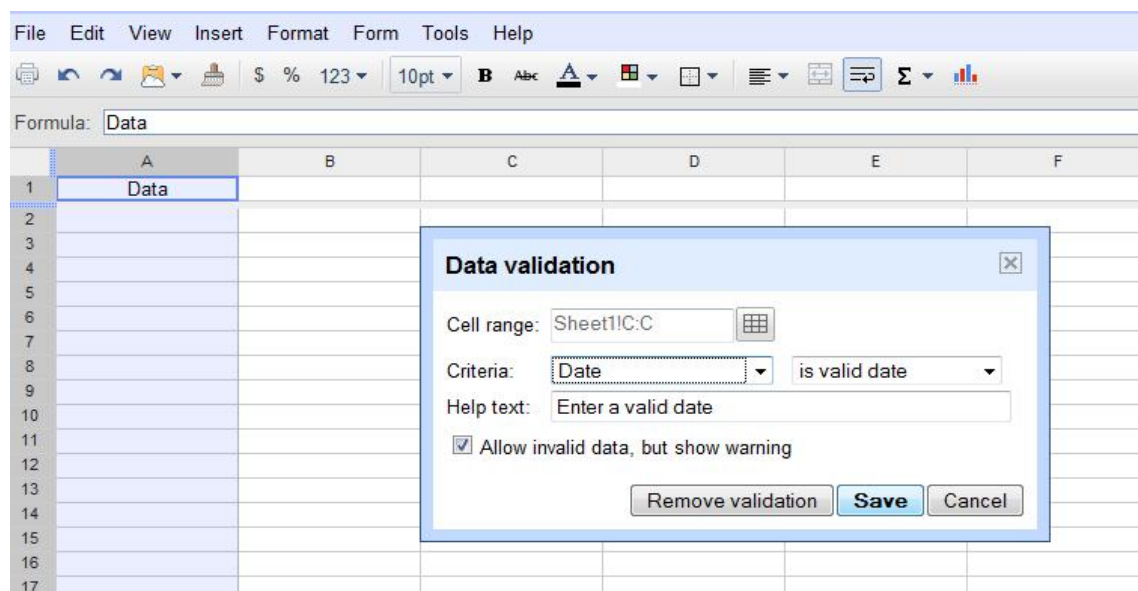
Alegeți una dintre opțiunile de mai jos pentru a plasa cursorul în celulă:

- Dublu-click pe celulă.
- Dați click pe celulă și apăsați tasta Enter.
- Dați click pe celulă și apăsați F2.
- Editați conținutul celulei.

### ◆ Formatarea datelor

Puteți seta formatul datelor din foaia de calcul într-o varietate de moduri. Unul dintre acestea ar fi opțiunea **Data validation** din meniul care apare la evenimentul click dreapta asupra unei celule sau set de celule. Pe ecran se va deschide o fereastră în care va trebui să alegeți un format pentru celulă(e).

Spre exemplu, se dorește setarea formatului coloanei A ca fiind **Date**. Pentru aceasta se alege din lista **Criteria** acest tip. Puteți alege formatul celulelor ca fiind Number, Text, Date sau Items from a list. Pentru a finaliza, se apasă click pe butonul **Save**.



Validarea datelor vă ajută să controlați datele pe care le introduceți în foile de calcul.




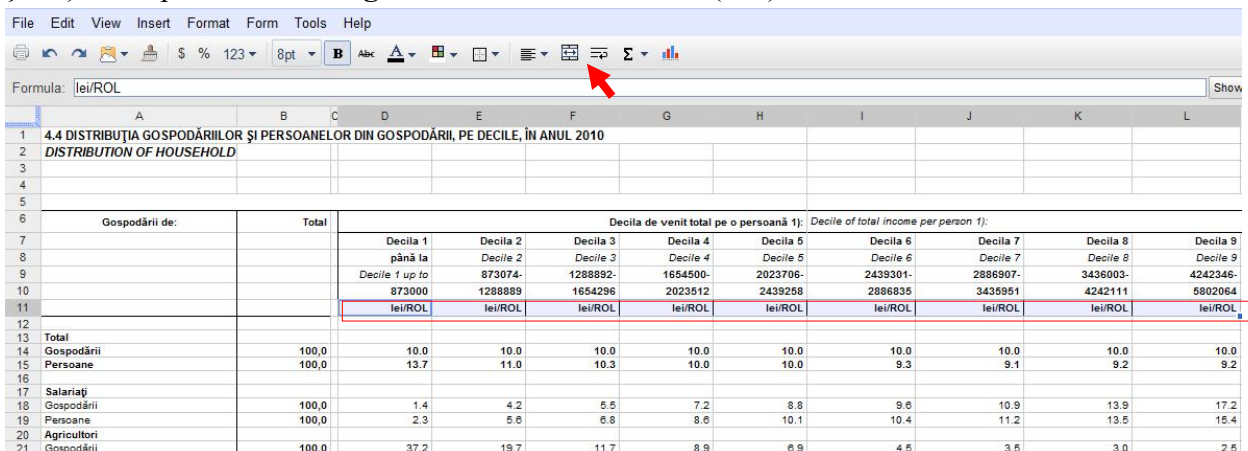
Iată ce puteți face cu validare a datelor:

- Validarea numere, date, și text.
- Împiedicați utilizatorii să introducă text care nu corespunde criteriilor dvs., sau le arătați un comentariu cu privire la datele nu se potrivesc cu regula de validare.
- Ajută colaboratorii dvs. să adauge tipul de date corect.

Opțiunile de formatare le regăsiți și pe bara de instrumente.

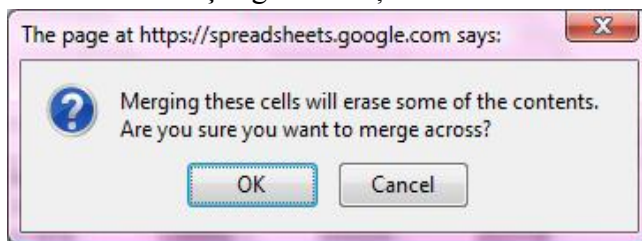


Pentru a îmbina orizontal celule în foaia dvs. de calcul, selectați pur și simplu celulele și dați click pe butonul **Merge** din bara de instrumente (.




Gospodării de:	Total	Decila de venit total pe o persoană 1):					Decile of total income per person 1):			
		Decila 1 până la	Decila 2 Decile 2	Decila 3 Decile 3	Decila 4 Decile 4	Decila 5 Decile 5	Decila 6 Decile 6	Decila 7 Decile 7	Decila 8 Decile 8	Decila 9 Decile 9
		873000	1288889	1654296	2023512	2439258	2886835	3435951	4242111	5802064
		lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL
Total										
Gospodării	100,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Persoane	100,0	13,7	11,0	10,3	10,0	10,0	9,3	9,1	9,2	9,2
Salariați										
Gospodării	100,0	1,4	4,2	5,5	7,2	8,8	9,6	10,9	13,9	17,2
Persoane	100,0	2,3	5,6	6,8	8,6	10,1	10,4	11,2	13,5	15,4
Agricultori										
Gospodării	100,0	37,2	19,7	11,7	8,9	6,9	4,5	3,5	3,0	2,5

Va apărea o fereastră ca cea din imagine, în care sunteți avertizat că îmbinarea celulelor va determina ștergerea conținutului unora dintre ele. Apăsați OK pentru a confirma.



Conținutul celulelor selectate, cu excepția conținutului din prima celulă de la stânga, va fi eliminat atunci când celulele sunt îmbinate.

Gospodării de:	Total	Decila de venit total pe o persoană 1): Decile of total income per person 1):								
		Decila 1 până la Decile 1 up to	Decila 2 Decile 2	Decila 3 Decile 3	Decila 4 Decile 4	Decila 5 Decile 5	Decila 6 Decile 6	Decila 7 Decile 7	Decila 8 Decile 8	Decila 9 Decile 9
		873000	1288889	1654296	2023512	2439258	2886835	3435951	4242111	5802064
		lei/ROL								
<b>Total</b>										
Gospodării	100,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Persoane	100,0	13,7	11,0	10,3	10,0	10,0	9,3	9,1	9,2	9,2
Salariați										
Gospodării	100,0	1,4	4,2	5,5	7,2	8,8	9,6	10,9	13,9	17,2
Persoane	100,0	2,3	5,6	6,8	8,6	10,1	10,4	11,2	13,5	15,4
Agricultori										
Gospodării	100,0	37,2	19,7	11,7	8,9	6,9	4,5	3,5	3,0	2,5

Puteți aplica regulile de formatare sau de formatare condițională care le-ați folosit pe un set de celule într-un alt set separat de celule folosind instrumentul **Paint Format** (). Tipurile de formate pe care le puteți copia sunt: stiluri, fonturi, format de numere și formatarea condițională.

Notă: În cazul în care zona de celule pe care o formatați este mai mare decât zona sursă, formatarea va acoperi și zona țintă.

Pentru a realiza formatarea, urmați acești pași:



- ✓ Selectați zona de celule care conține formatare și / sau reguli de formatare condițională pe care doriți să o inserați într-o altă zonă de celule.
- ✓ Dați click pe pictograma **Paint** format din bara de instrumente.
- ✓ Selectați celulele cărora doriți să le aplicați formatare. Selecția dvs. inițială va avea o frontieră portocalie în jurul ei.

Google docs 4.4 Private to only me Saved seconds ago Saved Share

Gospodării de:	Total	Decila de venit total pe o persoană 1): Decile of total income per person 1):								
		Decila 1 până la Decile 1 up to	Decila 2 Decile 2	Decila 3 Decile 3	Decila 4 Decile 4	Decila 5 Decile 5	Decila 6 Decile 6	Decila 7 Decile 7	Decila 8 Decile 8	Decila 9 Decile 9
		873000	1288889	1654296	2023512	2439258	2886835	3435951	4242111	5802064
		lei/ROL								
<b>Total</b>										
Gospodării	100,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Persoane	100,0	13,7	11,0	10,3	10,0	10,0	9,3	9,1	9,2	9,2
Salariați										
Gospodării	100,0	1,4	4,2	5,5	7,2	8,8	9,6	10,9	13,9	17,2
Persoane	100,0	2,3	5,6	6,8	8,6	10,1	10,4	11,2	13,5	15,4
Agricultori										
Gospodării	100,0	37,2	19,7	11,7	8,9	6,9	4,5	3,5	3,0	2,5
Persoane	100,0	44,2	19,2	10,5	7,6	5,7	3,4	2,5	2,0	2,0
Șomeri										
Gospodării	100,0	29,0	15,0	12,9	9,9	9,7	6,7	6,1	5,3	3,7
Persoane	100,0	36,6	15,2	13,3	9,5	7,6	5,6	4,5	4,6	2,6
Pensionari										
Gospodării	100,0	7,3	11,6	12,7	12,4	11,9	12,5	11,6	9,4	6,9
Persoane	100,0	10,8	13,0	13,0	12,3	11,8	11,3	10,0	8,1	6,9

În exemplul de mai jos se dorește aplicarea formatului **currency** (monedă) tuturor celulelor selectate.

The screenshot shows a Google Docs spreadsheet with the following data:

Gospodării de:	Total	Decile de venit total pe o persoană 1): Decile of total income per person 1):									
		Decila 1 până la Decile 1 up to	Decila 2	Decila 3	Decila 4	Decila 5	Decila 6	Decila 7	Decila 8	Decila 9	Deci
	873000	873074-	1288892-	1654296-	2023512-	2439258-	2886835-	3435951-	4242111-	5802064-	580
	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei/ROL	lei
<b>Total</b>											
Gospodării	100,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Persoane	100,0	13,7	11,0	10,3	10,0	10,0	9,3	9,1	9,2	9,2	
<b>Salariați</b>											
Gospodării	100,0	1,4	4,2	5,5	7,2	8,8	9,6	10,9	13,9	17,2	
Persoane	100,0	2,3	5,6	6,8	8,6	10,1	10,4	11,2	13,5	15,4	
<b>Agriculтори</b>											
Gospodării	100,0	37,2	19,7	11,7	8,9	6,9	4,5	3,5	3,0	2,5	
Persoane	100,0	44,2	19,2	10,5	7,6	5,7	3,4	3,4	2,5	2,0	
<b>Șomeri</b>											
Gospodării	100,0	29,0	15,0	12,9	9,9	9,7	6,7	5,1	5,3	3,7	
Persoane	100,0	35,6	15,2	13,3	9,5	7,6	5,6	4,5	4,6	2,6	
<b>Pensionari</b>											
Gospodării	100,0	7,3	11,6	12,7	12,4	11,9	12,5	11,6	9,4	6,9	
Persoane	100,0	10,8	12,0	12,0	12,2	11,8	11,2	10,0	9,1	6,2	

- ✓ Selectați intervalul de celule pentru a aplica formatarea. Această acțiune va suprascrive orice formatare existentă pentru celulele selectate. Gama de celule pe care doriți să o formatați nu trebuie să fie adiacentă cu selecția inițială a celulelor.


Formatele pe care puteți să le aplicați celulelor sunt: valută, procent, număr (cu zecimale sau fără), dată, oră ș.a.



Prin stabilirea culorilor de fundal sau a textului, puteți crea stiluri care oferă un sumar vizual de date complexe.

Pentru a stabili aceste stiluri, urmați pașii:

Evidențiați celula sau o zonă de celule pe care doriți să aplicați reguli de formatare.

Din bara de instrumente, click pe butonul  și alegeți opțiunea **Change with rules..**



Va apărea o fereastră ca cea din imaginea de mai jos, în care trebuie să setați regula de formatare pe care doriți să o aplicați, textul care trebuie evidențiat și culoarea textului sau a background-ului celulei în care se află:

Regula de mai sus indică faptul că celulele care conțin textul "Total" vor fi scrise cu roșu.

Puteți alege din mai multe reguli și selectați până la cinci pentru o anumită rubrică sau gamă. Pentru a elimina o regulă, doar dați click pe "X-ul" din dreapta regulii.

Aveți posibilitatea să adăugați și să definiți o nouă regulă. În final se face click pe **Save rules.**

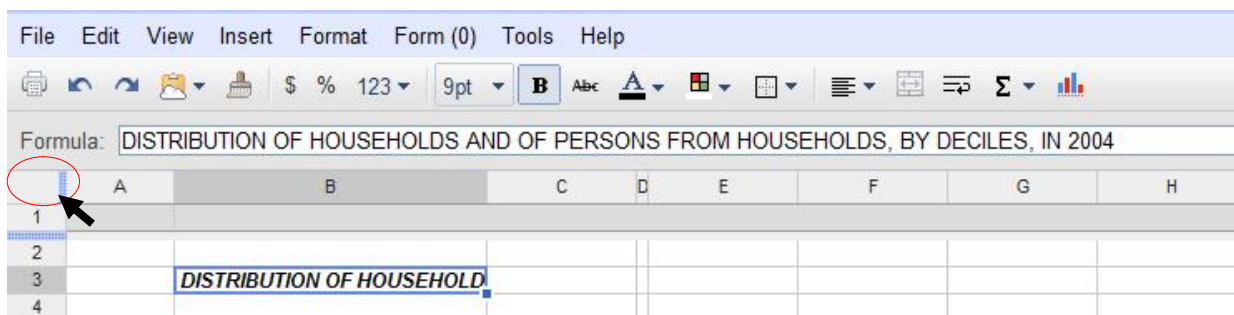


- Când specificați mai multe reguli, acestea sunt evaluate în ordinea indicată. Aceasta înseamnă că prima regulă dovedită a fi adevărată va defini formatul celulei sau gama de celule.
- Dacă veți copia o celulă sau o zonă care are reguli de formatare, aceste reguli vor fi aplicate atunci când lipiți datele copiate.
- Dacă importați o foaie de calcul, orice formatare condițională care este conținută de respectiva foaie de calcul nu va fi importată.

#### M5.U2.4. Adăugarea și ștergerea rândurilor sau coloanelor

Pentru a adăuga un rând sau o coloană într-o foaie de calcul, dați click dreapta pe zona gri care conține litera coloanei sau numărul rândului (căsuța din stânga lui "A" și de mai sus de "1").

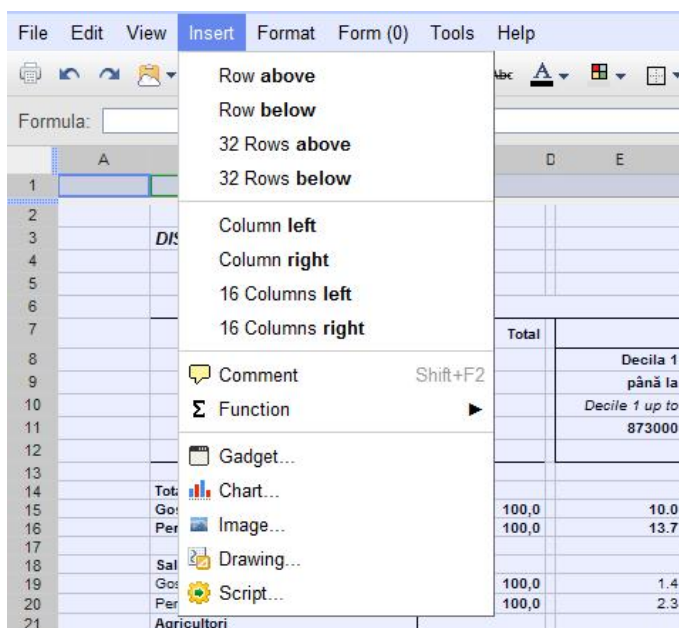




După ce ați dat click, toate celulele din foaia de calcul vor fi evidențiate cu albastru, iar în meniul **Insert** vor apărea opțiuni care vă permit să efectuați următoarele modificări:

- inserarea unui anumit număr de rânduri deasupra sau dedesubt (**Insert rows above/below**),
- inserarea unui anumit număr de coloane la stânga sau la dreapta (**Insert columns left/right**).

Dați click pe una dintre aceste opțiuni și schimbarea corespunzătoare se va produce.



Ștergerea unei linii se efectuează astfel: se selectează linia respectivă prin click pe numărul ei și apoi se acționează click dreapta și se alege opțiunea **Delete row**.

Gospodării de:		Total	Decila de venit total			
			Decila 1	Decila 2	Decila 3	Decila 4
până la			Decile 2	Decile 3	Decile 4	
Decile 1 up to			873074-	1288892-	1654500-	2023512
			873000	1288889	1654296	2023512



Pentru a șterge o coloană se procedează similar: se selectează întreaga coloană și se alege **Delete column** din opțiunile obținute prin click dreapta.

- ◆ Mutarea unui rând sau coloane, glisând (drag and drop) sau folosind meniul Edit.

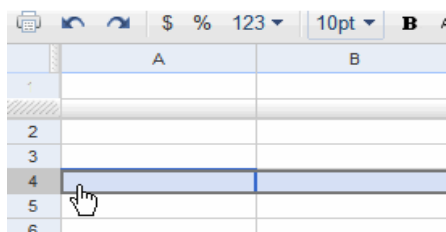
### Mutarea unui rând/coloane utilizând drag and drop

- Pentru a muta un anumit rând, urmați acești pași:

Selectați rândul pe care doriți să îl mutați făcând click pe numărul său. Cursorul se transformă într-o mână. Trageți cu ajutorul ei de rând în noua locație.

- Iată modalitatea de a muta o selecție de celule:

Selectați celulele pe care doriți să le copiați și să le mutați. Poziționați cursorul în partea de sus a celulelor selectate. Indicatorul se transformă într-o mână.



Trageți de celule în locația nouă și eliberați mouse-ul pentru a le poziționa acolo.

Pentru a muta o coloană, selectați-o dând click pe zona gri care conține litera corespunzătoare acesteia, cursorul se schimbă în mână la fel ca mai sus. Trageți de coloană în locul unde doriți să o poziționați în foaia de calcul.

M	N	O	P
		procente / percentage	
		Households of:	
Decila 10			
peste			
Decile 10 over			
5802298			
lei/ROL			
		Total	
10.0		Households	
8.2		Persons	
		Employees	
21.3		Households	
16.1		Persons	
		Farmers	
2.1		Households	
1.5		Persons	
		Unemployed	
2.7		Households	
1.5		Persons	



Coloana care se dorește a fi mutată nu trebuie să conțină celule îmbinate cu alte celule din coloane diferite.

### Mutarea unui rând/unei coloane utilizând meniul Edit



Pentru a muta un rând: dați click în zona gri, pe numărul rândului; dați click pe **Edit** > **Move row up** sau **Move row down**.

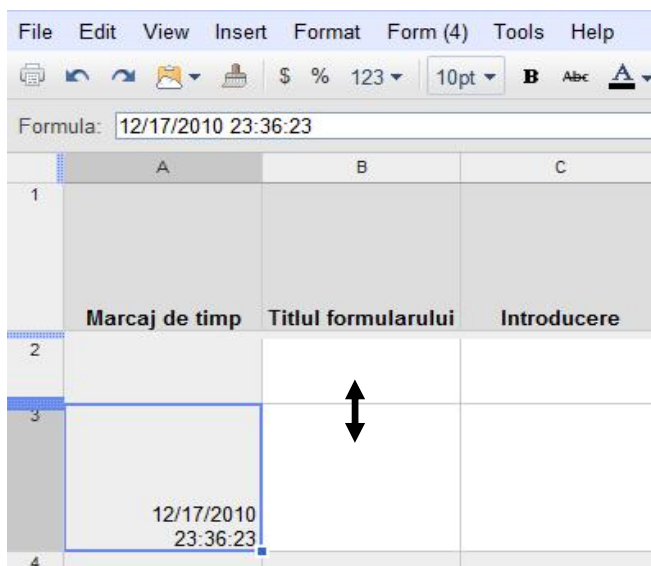
Pentru a muta o coloană: dați click în antetul coloanei pentru a selecta conținutul acesteia; dați click pe **Edit** > **Move column left** sau **Move column right**.


Notă: Puteți folosi meniul **Edit** pentru a adăuga și a șterge rânduri și coloane, dar nu puteți muta o selecție de celule din acest meniu.

#### ◆ Schimbarea înălțimii rândurilor și lățimea coloanelor

Pentru a modifica înălțimea rândului sau lățimea coloanei, urmați aceste instrucțiuni:

-  Plasați cursorul la margine, lângă numărul rândului sau eticheta coloanei pe care doriți să o redimensionați.
-  Reglați cursorul astfel încât să se situeze pe linia de demarcație între rândul sau coloana pe care doriți să le redimensionați și rândul următor, respectiv coloană. Atunci când se face acest lucru, cursorul se va transforma într-o săgeată cu două fețe.



 Trageți săgeata în direcția în care doriți să extindeți sau să îngustați rândul sau coloana.

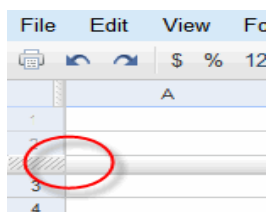
#### Înghețarea liniilor sau coloanelor

Google Spreadsheet pune la dispoziție un mecanism de înghețare pe ecran a unui număr de linii/coloane, incluzând și antetul tabelului.

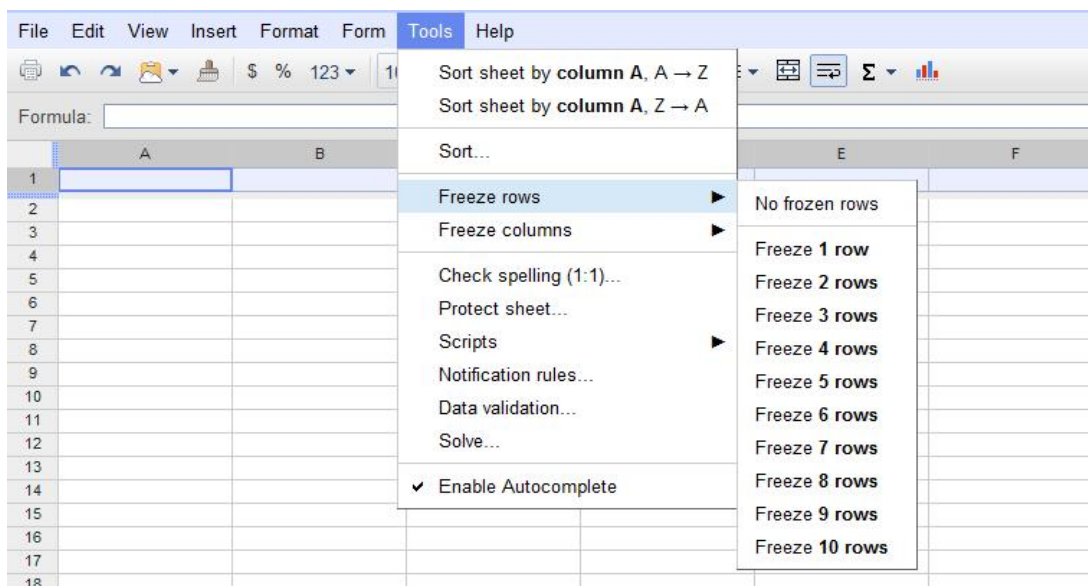
##### 1. Înghețarea liniilor

Există două metode de a îngheța rândurile într-o foaie de calcul: trăgând de **Sort Bar** sau utilizând meniul **Tools**.

**Sort Bar** este o bară orizontală care separă rândurile active de cele înghețate. Aveți posibilitatea să glisați bara de sortare în sus sau în jos până la ultimul rând pe care doriți să îl înghețați, incluzând maximum 10 rânduri.



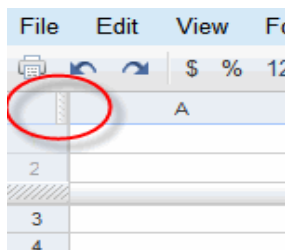
Dați click pe meniul **Tools**, apoi dați click pe opțiunea **Freeze rows** și alegeți numărul de rânduri care doriți să înghețe. Rețineți că puteți îngheța doar zece rânduri folosind această metodă.



## 2. Înghețarea coloanelor

Există, de asemenea, două metode de a îngheța coloane într-o foaie de calcul: trăgând de **Column Bar** sau folosind meniul **Tools**.

Column Bar este o bară verticală care separă coloanele active de cele înghețate. Aveți posibilitatea să glisați Column Bar la stânga sau la dreapta până la ultima coloană care doriți să o înghețați, maximum 5 coloane.

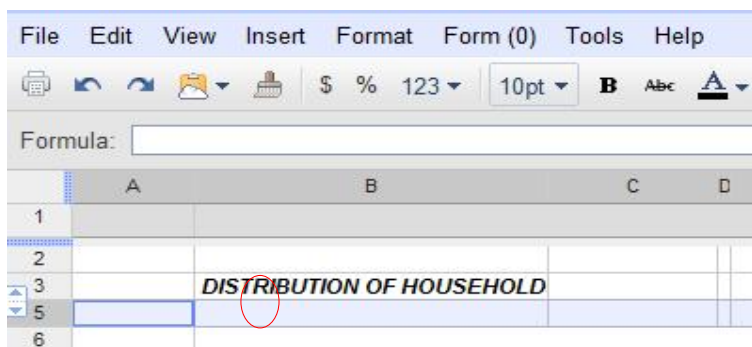


Dați click pe meniul **Tools**, apoi dați click pe **Freeze columns** și selectați numărul de coloane pe care doriți să le înghețați.

### ◆ Ascunderea rândurilor și coloanelor

Aveți posibilitatea să ascundeți atât rânduri, cât și coloane în foile dvs. de calcul.

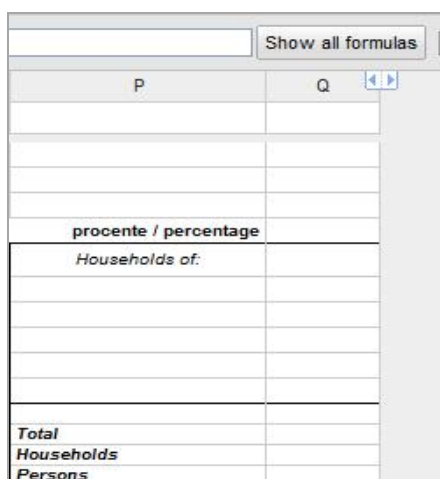
Pentru a ascunde un rând, dați click dreapta pe numărul rândului pentru a evidenția întregul rând. Selectați **Hide row** din meniu. Apare o pictogramă cu două săgeți peste rândul ascuns și numărul rândului nu mai este vizibil.



Pentru a afișa rândul înapoi, trebuie doar să dați click pe pictogramă și rândul reappare pe foaia de calcul.

Pentru a ascunde o coloană, dați click dreapta pe litera coloanei pentru a evidenția întreaga coloană. Selectați opțiunea **Hide column**. Apare aceeași pictogramă ca mai sus.

Pentru a afișa din nou coloana, apăsați click pe pictogramă.



### M5.U2.5. Crearea unui formular dintr-o foaie de calcul

Google Spreadsheets are o caracteristică ce vă permite să creați un formular pentru a adăuga date. Formularele sunt potrivite pentru receptarea opiniilor sau pentru elaborarea unor studii.



Pentru a crea un formular nou se procedează în felul următor: din meniul **Form** se alege opțiunea **Create a form**.

Google docs 4.4 Private to only me

File Edit View Insert Format **Form** Tools Help

Formula: Total

1 4.4 DISTRIBUȚIA GOSPODĂRIILOR  
DISTRIBUTION OF HOUSEHOLD

2

3

4

5

6 Gospodării de:

7

8

9

10

11

12

13 Total

14 Gospodării 100,0 10,0 10,0 10,0 10,0 10,0 10,0

15 Persoane 100,0 13,7 11,0 10,3 10,0 10,0 9,3

16

E DECILE, ÎN ANUL 2010

Decila de venit total pe o persoană 1): Decile of total income					
Decila 2	Decila 3	Decila 4	Decila 5	Decila 6	
Decile 2	Decile 3	Decile 4	Decile 5	Decile 6	
873074-	1288892-	1654500-	2023706-	2439301-	
873000	1288889	1654296	2023512	2439258	2886835
lei/ROL					

Form menu options: Create a form, Send form, Go to live form, Email 0 recipient(s)..., Embed form in a webpage..., Show summary of responses, Accepting responses, Delete form

În șablonul formular care se deschide, puteți adăuga orice întrebări și opțiuni doriți.

Se consideră următorul exemplu de formular, care are ca scop stabilirea categoriilor de utilizatori ale produselor și serviciilor / tehnologiilor unei companii celebre producătoare de software și structurarea opiniilor clienților privind compania, produsele sale, precum și serviciile sale și organizarea asistenței. Cele mai de succes *survey*-uri sunt cele care au o anumită țintă, care sondează o problemă foarte bine definită. O astfel de abordare permite investigarea pe deplin a aspectului dorit, cu imperativa condiție ca sondajul să fie scurt și interesant pentru respondent.

Google docs | Help | Sign out

+ Add item Theme: Plain Email this form See responses More actions Save

Cercetare privind opiniile consumatorilor despre produsele și serviciile oferite de com

You can include any text or info that will help people fill this out.

Question Title

Help Text

Question Type Text

Their answer

Done  Make this a required question

You can view the published form here: <https://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dEtqUXiITV81ZkZMbk5DTzVmcW1nUkE6MQ>

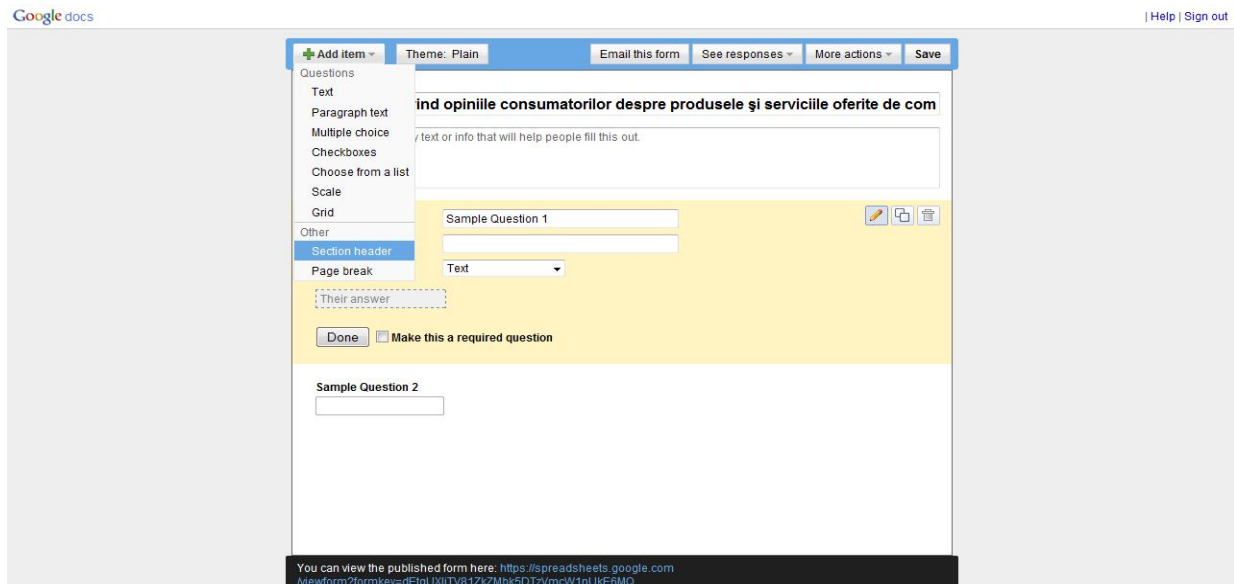
Puteți adăuga diferite tipuri de întrebări la formularul dvs., dând click pe formularul din foaia de calcul și alegând **Add element** în partea de sus a paginii de editare. Iată câteva dintre tipurile de întrebări pe care le puteți alege:

- casetă de selectare,

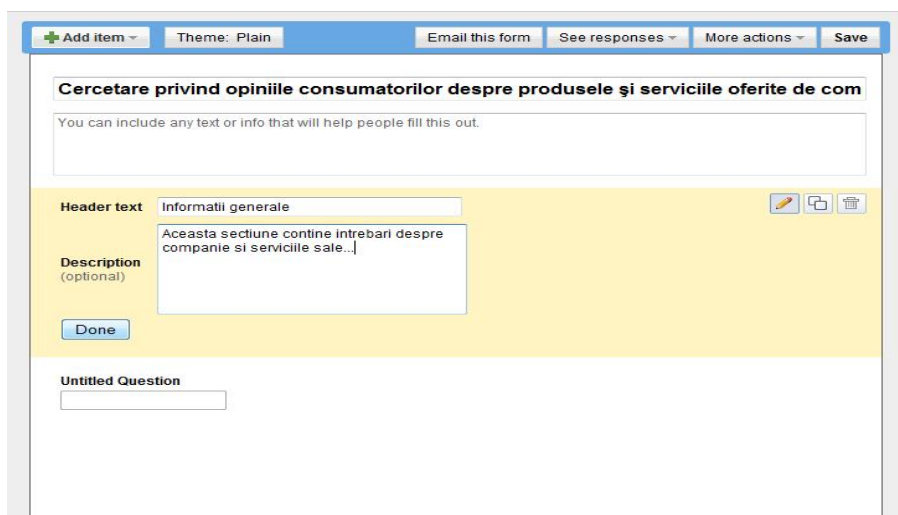
- grid,
- liste drop-down cu opțiuni, cu variante multiple,
- întrebări cu răspuns detaliat,
- scală, pentru a cere invitaților dvs. un răspuns într-o scală diferențială semantică, de la 1 - 5, de exemplu.

Iată câteva caracteristici care vă pot ajuta să aranjați un formular:

Adăugarea anteturilor este utilă dacă doriți să împărțiți formularul în secțiuni pentru a face mai ușoară citirea și completarea lui. Pur și simplu, selectați **Section header** din meniul **Add item**.



În formular va apărea o casetă text în care se va introduce un titlu și opțional, o descriere a antetului în cea de-a doua casetă text.





Pentru a finaliza, se face click pe butonul **Done**.



În continuare, vor fi exemplificate toate tipurile de întrebări care pot fi inserate într-un formular:

❖ **Întrebare de tip text** – se completează un conținut întrebării în secțiunea **Question Title** și se selectează tipul întrebării (Text); click pe butonul **Done** pentru a termina.

Pentru a marca o întrebare ca fiind obligatorie, se bifează căsuța din fața condiției **Make this a required question**.

Iată câteva din opțiunile pe care le puteți utiliza în formular, la editarea întrebărilor:

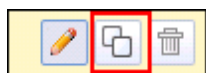
**Editare** : Pentru a edita o întrebare existentă, doar dați click pe butonul **Edit** din dreapta întrebării pe care doriți să o editați.



**Ștergere** : Pentru a șterge o întrebare, dați click pe butonul **Delete** din dreapta întrebării pe care doriți să o ștergeți.

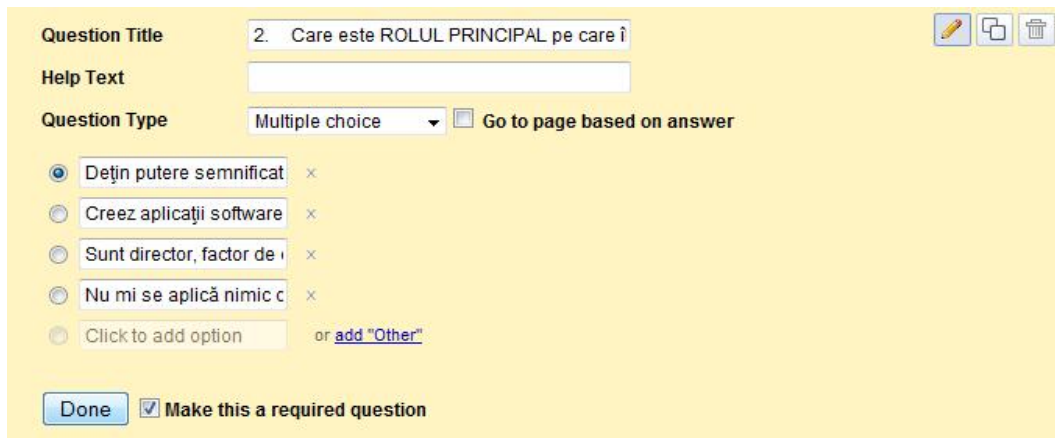


**Duplicate** : Pentru a duplica o întrebare, dați click pe butonul **Duplicate** din dreapta întrebării pe care doriți să o duplicați.



❖ **Întrebare de tip casetă de selectare** - acest tip de întrebare este formulată având răspuns unic și se editează astfel: în prima etapă se introduce conținutul întrebării în caseta text asociată titlului (**Question Title**), apoi se alege opțiunea **Multiple choice** din lista

corespunzătoare tipului de întrebare (**Question Type**) și în final, se tastează în casetele text din secțiunea asociată opțiunilor, variantele de răspuns.



The screenshot shows a question editor interface. The 'Question Title' field contains '2. Care este ROLUL PRINCIPAL pe care î'. The 'Question Type' is set to 'Multiple choice'. There are five radio button options: 'Dețin putere semnificat', 'Creez aplicații software', 'Sunt director, factor de', 'Nu mi se aplică nimic c', and 'Click to add option'. A 'Done' button and a 'Make this a required question' checkbox are at the bottom.

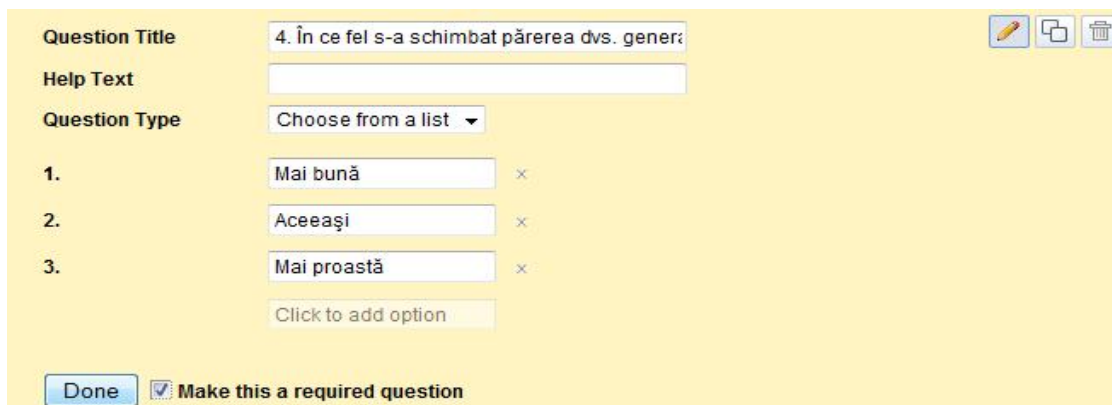
❖ **Întrebare cu răspunsuri multiple** - Se procedează la fel ca la celelalte tipuri de întrebări, cu diferența că la tipul întrebării se va alege **Checkboxes** și opțiunile nu vor fi precedate de butoane radio, ci de casete de validare.

Rezultatul poate fi vizualizat în imaginea următoare:



The screenshot shows a question editor interface. The 'Question Title' field contains '9. Aveți în plan achiziționarea următoarele tipuri de produse Microsoft în următoarele 6 luni? (Bifați aplică) \*'. The 'Question Type' is set to 'Checkboxes'. There are six checkbox options: 'SISTEM DE OPERARE (Windows)', 'SOFTWARE PENTRU PRODUCTIVITATE (inclusiv Office, SharePoint, Outlook, Project)', 'SERVICII ONLINE (inclusiv Exchange Online, SharePoint Online, Office Live Meeting, Office Communications Online, Dynamics CRM Online, Exchange Hosted Service)', 'DISPOZITIVE MOBILE ȘI ÎNCORPORATE (inclusiv Windows Mobile, produse Windows Embedded)', 'SOFTWARE PENTRU SERVER (inclusiv Server Windows, Server Exchange, SQL Server)', and 'INSTRUMENTE PENTRU DEZVOLTATORI (inclusiv Visual Studio)'. A 'Done' button and a 'Make this a required question' checkbox are at the bottom.

❖ **Întrebare de tip listă drop down** - editarea se realizează în același mod, cu mențiunea că la tipul întrebării se alege opțiunea **Choose from a list**.



The screenshot shows a question editor interface. The 'Question Title' field contains '4. În ce fel s-a schimbat părerea dvs. genera'. The 'Question Type' is set to 'Choose from a list'. There are three text input options: 'Mai bună', 'Aceeși', and 'Mai proastă'. A 'Done' button and a 'Make this a required question' checkbox are at the bottom.

❖ **Întrebare scală diferențială semantică** - diferențiala semantică este exprimată printr-o scală cu 3, 5 sau 7 trepte, plasate între perechi de adjective.



Exemplu: foarte favorabil, favorabil, satisfăcător, nefavorabil, foarte nefavorabil. Acestor variante li se asociază cifrele 5, 4, 3, 2 și 1 pentru a prelucra datele și a trage concluzii.

The screenshot shows a question editor with the following fields and options:

- Question Title:** 6. Cum ați evalua performanța Microsoft ci
- Help Text:** (empty text box)
- Question Type:** Scale
- Scale:** 1 to 5
- Labels - optional:**
  - 1: Foarte ridicat
  - 5: Foarte slab
- Buttons:** Done,  Make this a required question

Adjectivele se editează în secțiunea **Labels** și de obicei, se atașează adjectivele extreme ale semanticii considerate.

### ❖ **Întrebare cu răspuns detaliat**




După cum veți observa și în imaginea următoare, acest tip de întrebare conține o casetă text care permite furnizarea unui răspuns detaliat. Tipul întrebării care trebuie ales este **Paragraph text**.

The screenshot shows a question editor with the following fields and options:

- Question Title:** 5. De ce părerea dvs. generală despre Mic
- Help Text:** (empty text box)
- Question Type:** Paragraph text
- Text Area:** Their longer answer
- Buttons:** Done,  Make this a required question

### ❖ **Întrebare de tip grid**

Acum puteți aduna rapid răspunsuri pentru un grup de întrebări similare, într-un format de tip grid. Acesta vă permite să etichetați câteva coloane și să creați cât mai multe rânduri așa cum doriți.

Question Title: 8. Care este opinia dvs. referitoare la următoarele aspecte?   

Help Text:

Question Type: Grid

Columns: 5

Column 1 label: 1

Column 2 label: 2

Column 3 label: 3

Column 4 label: 4

Column 5 label: 5




---

Row 1 label: Microsoft se preocupă de necesitățile clienților săi  x

Row 2 label: Când mă gândesc la calitate și preț, produsele Microsoft oferă un raport bun  x

Make this a required question

După apăsarea butonului **Done**, întrebarea va arăta astfel în formular:



8. Care este opinia dvs. referitoare la următoarele aspecte? \*   

	1	2	3	4	5
Microsoft se preocupă de necesitățile clienților săi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Când mă gândesc la calitate și preț, produsele Microsoft oferă un raport bun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Pentru fiecare tip de întrebare puteți adăuga în caseta **Help Text** traducerea întrebării curente într-o limbă de circulație internațională.

Aveți posibilitatea să creați un formular cu mai multe pagini, făcând click pe butonul **Add item** și alegând elementul numit **Page break**, care are rolul de a crea o altă pagină în formular și de a demarca o secțiune de alta.

Page title (optional): Informații personale despre respondent   

Description (optional):

Puteți observa delimitarea dintre cele două pagini în imaginea ce urmează:

8. Care este opinia dvs. referitoare la următoarele aspecte? \*

	1	2	3	4	5
Microsoft se preocupă de necesitățile clienților săi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Când mă gândesc la calitate și preț, produsele Microsoft oferă un raport bun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Page 2 After page 1 [Continue to next page](#)

**Informații personale despre respondent**



Este important de precizat că aspectul formularului îl puteți modifica cu un simplu click pe butonul care definește tematica de fundal a chestionarului, **Theme** și alegeți o altă temă disponibilă în galeria de șabloane, prin acționarea unui click pe șablon și pe **Apply**.

+ Add item **Theme: Plain** Email this form See responses More actions Saved

← Back to editing Saved

Snowflake String of Lights II String of Lights I

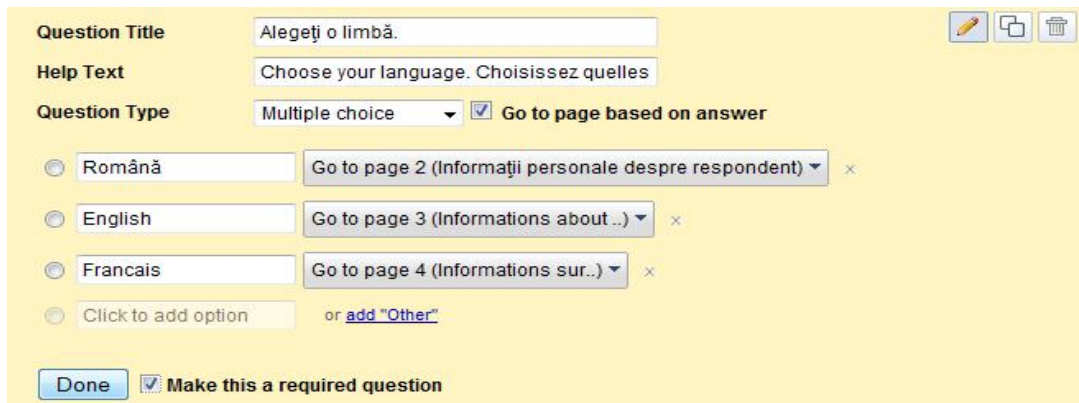
Gift Cookies Candy Cane (New)

Candy Cane Blueprints Letterhead

Pentru a relua editarea sau alte activități legate de formular, apăsați click pe link-ul **Back to editing**.

O altă caracteristică extrem de solicitată în editarea formularelor este logica de ramificare (logic branching). După ce ați creat un formular cu mai multe pagini, puteți selecta **Go to page based on answer** pentru a controla fluxul bazat pe răspunsurile utilizatorului.

De exemplu, aveți posibilitatea să creați o întrebare care cere respondentului să selecteze limba maternă și apoi să îl direcționați către formularul în limba aleasă.



The screenshot shows a form editor interface for a question. The question title is "Alegeți o limbă." (Choose a language). The help text is "Choose your language. Choisissez quelles". The question type is "Multiple choice" and the "Go to page based on answer" option is checked. There are three options: "Română" (Go to page 2 (Informații personale despre respondent)), "English" (Go to page 3 (Informations about ..)), and "Français" (Go to page 4 (Informations sur..)). There is also a "Click to add option" button and a link to "add 'Other'". At the bottom, there is a "Done" button and a checked option "Make this a required question".

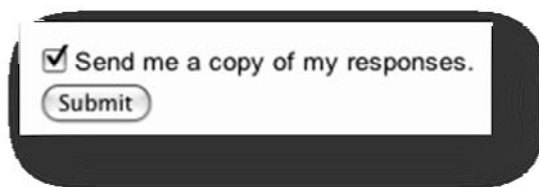
#### Editarea răspunsurilor unui formular

Dacă ați creat un formular, puteți permite respondenților formularului să editeze răspunsurile lor, prin bifarea opțiunii **Allow users to edit responses**. Dacă activați această opțiune, respondenții formularului dvs. vor avea posibilitatea să modifice răspunsurile care le-au furnizat. Aceste modificări vor fi reflectate în foaia de calcul și în sumarul de răspunsuri.

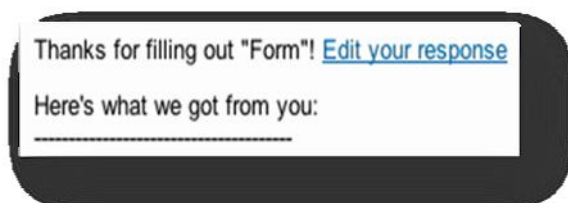


The screenshot shows a form editor interface with a blue header bar. The header bar contains a "Add item" button, a "Theme: Plain" dropdown, and buttons for "Email this form", "See responses", "More actions", and "Saved". Below the header bar, there are three checkboxes: "Require .com sign-in to view this form.", "Automatically collect respondent's .com username.", and "Allow users to edit responses. What's this?". The "Allow users to edit responses" checkbox is checked and highlighted with a red box.

Dacă bifați, de asemenea, opțiunea **Automatically collect respondent's (mail address). com username**, respondenții vor avea posibilitatea de a avea o copie a răspunsurilor lor trimisă prin e-mail. Acest e-mail va avea un link (**Edit your answer**) care le va permite acestora să editeze răspunsurile lor din formular. În cazul în care opțiunea nu este bifată, toți respondenții vor avea opțiunea de a modifica răspunsurile lor prin intermediul link-ului **Edit your answer** de pe pagina de confirmare a formularului trimis.

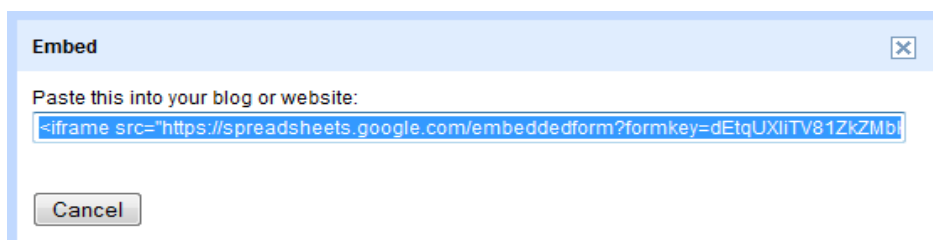


Dacă dați click pe link-ul **Edit your response** din e-mail de confirmare, un ecran nou se va deschide, care vă va permite să editați răspunsurile dumneavoastră.

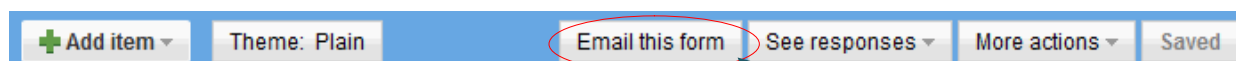


### M5.U2.6. Încorporarea unui formular și trimiterea prin e-mail

Dacă doriți să încorporați formularul într-un site sau blog, după ce creați și salvați formularul, dați click pe meniul **More actions** din partea de sus a formularului, selectați **Embed** și atașați URL-ul în site-ul sau blog-ul dvs.



După ce ați terminat de adăugat întrebările în formular, dați click pe butonul **E-mail this form**.



Adăugați adresele de e-mail ale persoanelor cărora doriți să le trimiteți formularul.

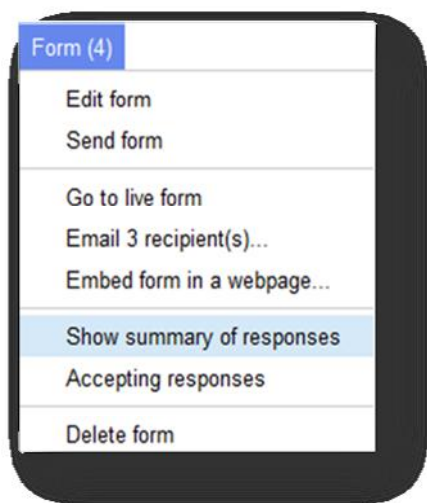


Dați click pe butonul **Send**, pentru a finaliza această acțiune.

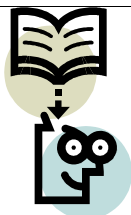
### Vizualizarea răspunsurilor

Pentru a vedea foaia cu răspunsurile completate, dați click pe **See responses** în partea de sus a formularului și selectați **Spreadsheet**. Este indicat să utilizați același nume atât pentru formular, cât și foaia de calcul, astfel încât să le puteți găsi rapid în lista Google Docs.

Pentru a vedea rapid câți utilizatori au completat formularul și care sunt răspunsurile lor, puteți verifica sumarul de răspunsuri. Din foaia de calcul, mergeți la **Form > Show summary of responses** pentru a putea vizualiza pagina.



Se va deschide o fereastră nouă care conține răspunsurile tuturor celor care au completat formularul.



După ce examinați răspunsurile, rețineți că utilizatorii nu pot fi împiedicați să trimită răspunsurile la formular de mai multe ori, așa încât e posibil ca o aceeași persoană să fi trimis feedback-ul său de mai multe ori. Cu toate acestea, dacă utilizați Google Apps, puteți alege să înregistrați adresele de e-mail ale persoanelor care completează formularul și apoi puteți să identificați cu ușurință orice duplicat al răspunsurilor.



Înapoi la editare Salvare

## Rezumat [vedeți răspunsurile complete](#)

**Nume**

**Prenume**

**E-mail**

**Număr telefon**

**1. În ce moduri utilizați produsele Microsoft? (Selectați tot ce este valabil)**

Mod de utilizare	Număr de selecții
Pentru uz personal	2
Pentru utilizare în scopuri educaționale	1
Pentru utilizare la serviciu	2
Pentru altă utilizare	0
Nu utilizați produse Microsoft	0

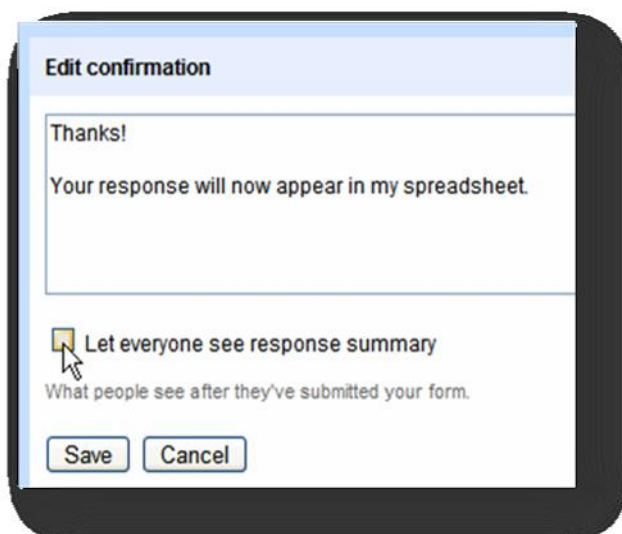
Este posibil ca unele persoane să bifeze mai multe casete de selectare, astfel încât procentajele însumă mai mult de 100%.

**2. Care este ROLUL PRINCIPAL pe care îl aveți la serviciu? (Selectați un singur răspuns)**

Rol	Număr de selecții
Dețin putere semnificativă de luare a deciziilor	1
Creez aplicații software, construiesc sau scriu aplicații	1
Sunt director, factor de decizie, manager sau asistent	0
Nu mi se aplică nimic din cele de mai sus, dețin alt rol	0

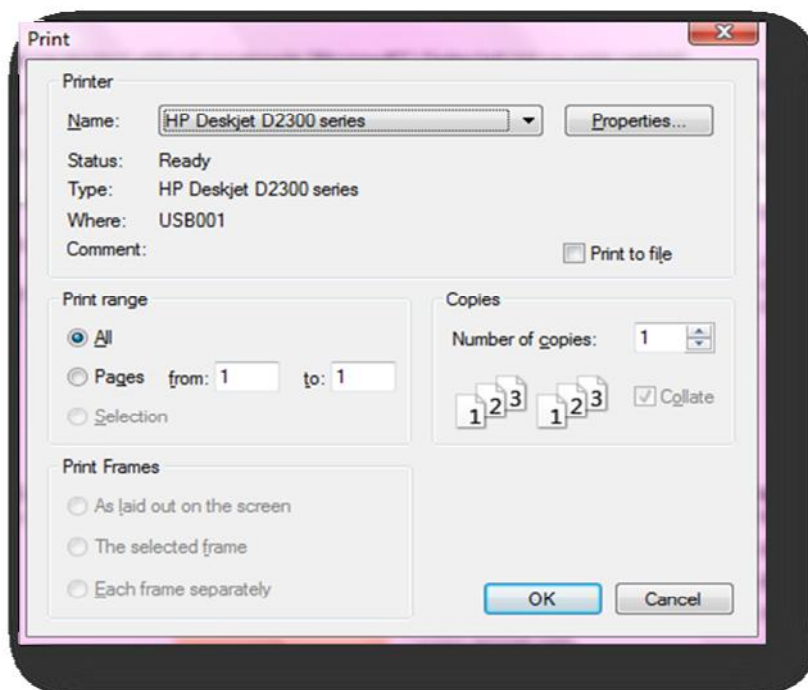
Informații (IT) [1]

Puteți permite celor care au completat formularul să vizualizeze sumarul răspunsurilor. Selectați opțiunea **Let anyone see response summary** în fereastra **Edit confirmation**, pentru a face rezumatul vizibil tuturor.






Dacă doriți să imprimați sumarul răspunsurilor, deschideți meniul de imprimare al browser-ului dvs. sau apăsați concomitent tastele **Ctrl+P**.

În fereastra care se deschide, efectuați setările pentru a realiza imprimarea raportului și apăsați **OK** pentru a termina.



### Editarea foii de calcul care conține răspunsurile

Aici sunt câteva dintre modificările pe care le puteți aduce foii de calcul:

-  Inserați coloane pentru a adăuga propriul conținut, cum ar fi calcule, formule, note, ș.a
-  Adăugați date răspuns direct la foaia de calcul prin adăugarea de rânduri mai sus, mai jos, sau între rânduri de răspuns existente. Rândurile care le adăugați vor fi absorbite în tabelul care stochează formularul cu date.
-  Inserați pagini de lucru sau le mutați. Răspunsurile vor continua să fie în mod automat înscrise în aceeași foaie.

Unele modificări la foaia de calcul nu sunt permise, o dată ce foaia de calcul stochează răspunsurile formularului într-un tabel. De exemplu, nu puteți muta coloanele din tabel dintr-o parte în alta, deoarece acest lucru ar afecta structura tabelului.



#### M5.U2.7. Rezumat

Unitatea a prezentat noțiunile de bază referitoare la foi de calcul precum și posibilitățile de utilizare a acestora ca bază de date pentru colectarea răspunsurilor din chestionare. Au fost evidențiate facilitățile online oferite de Google Spreadsheets în combinație cu Google Forms.



### M5.U2.8. Temă de control

Creați un chestionar care să cuprindă cel puțin 10 întrebări utilizând fiecare tip de întrebare cel puțin odată. Publicați chestionarul online și transmiteți colegilor adresa pentru completare. După finalizarea completării analizați rezultatele.



### Bibliografie

1. \*\*\* Google Docs Help Center - <http://docs.google.com/support/?hl=en>
2. \*\*\* Google Docs Getting Started - <http://docs.google.com/support/bin/static.py?hl=en&page=guide.cs&guide=21008>
3. \*\*\* Getting Started with Google Docs - <http://edutech.msu.edu/online/GoogleDocs/GoogleDocs.html>
4. \*\*\* Tutoriale video - Google Docs Community - <http://www.youtube.com/user/docs>
5. \*\*\* Tutoriale video – Google Docs user - <http://www.youtube.com/user/docs>
6. Suite de colaborare online:
  - a. Zoho – suita de colaborare online - <http://www.zoho.com/>
  - b. Hyperoffice – suita de colaborare online - <http://www.hyperoffice.com/collaboration-suite/>
  - c. Wikipedia – Lista de aplicatii de colaborare - [http://en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_collaborative\\_software#Web-based\\_solutions](http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_collaborative_software#Web-based_solutions)
7. Suite de colaborare open source/gratuite:
  - a. Open Office - <http://www.openoffice.org/>
  - b. Libre Office - <http://www.libreoffice.org/>
  - c. IBM Lotus Symphony

---

## Modulul 6. Verificarea gestionării financiare a pensiunii turistice

---



M6.U1. Concepte de bază în contabilitate.....	337
M6.U2. Întocmirea și analiza documentelor financiare.....	344

---

### Unitatea de învățare M6.U1. Concepte de bază în contabilitate

---



#### Cuprins

M6.U1.1. Introducere.....	337
M6.U1.2. Obiectivele unității de învățare.....	337
M6.U1.3 Repere în evoluția contabilității.....	338
M6.U1.4. Obiectul de studiu al contabilității.....	339
M6.U1.5. Metoda contabilității.....	340
M6.U1.6. Utilizatorii de informații contabile.....	342
M6.U1.7. Rezumat.....	343
M6.U1.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor.....	343
M6.U1.9. Test de evaluare a cunoștințelor.....	343



#### M6.U1.1. Introducere

Prin intermediul acestei unități de învățare se urmărește prezentarea informațiilor privind istoricul, definiția, metoda de lucru și rolul contabilității ca și componentă principală a sistemului informațional economic.



#### M6.U1.2. Obiectivele unității de învățare

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:

- să înțeleagă rolul contabilității în organizarea activității entităților economice;
- să înțeleagă, să cunoască și să definească obiectul de studiu al contabilității;
- să înțeleagă principiile și procedeele contabilității;
- să identifice utilizatorii de informație contabilă.

### **M6.U1.3. Repere în evoluția contabilității**

Forma inițială de organizare a contabilității în Evul Mediu a fost contabilitatea memorială, constând din însemnări cu caracter contabil care substituiau memoria în condițiile creșterii operațiunilor economice și financiare. Registrele folosite pentru contabilitatea memorială au stat la baza organizării contabilității în partidă simplă. Sistemul contabil în partidă simplă prevede reflectarea unilaterală a faptelor economice, utilizând înregistrarea în partidă simplă, conform metodei „intrare-ieșire”. Potrivit reglementărilor (Ordinul nr. 1969 din 09/11/2007) sistemul de contabilitate în partidă simplă reprezintă ansamblul registrelor și documentelor contabile, legal reglementate, care servesc la înregistrarea în contabilitate, în mod obligatoriu, cronologic și sistematic, a operațiunilor economice consemnate în documentele justificative. Acest sistem nu prevede utilizarea înregistrării duble și a conturilor contabile din Planul de conturi general.

Odată cu dezvoltarea comerțului, contabilitatea în partidă simplă a devenit nesatisfăcătoare, astfel că se naște contabilitatea în partidă dublă. Sistemul de contabilitate în partidă dublă prevede reflectarea faptelor economice în baza dublei înregistrări și are la bază egalitatea  $Avere = Capital$ .

Italia este patria contabilității în partidă dublă, iar Luca Paciolo este considerat părintele contabilității, acesta analizând contabilitatea ca “un ansamblu de principii și reguli privind înregistrarea în partidă dublă a averii ce aparține unui negustor, precum și toate afacerile acestuia mari și mărunte în ordinea în care au avut loc”. Lucrarea sa din anul 1494 (de la acesta datând prima lucrare scrisă de contabilitate) a fost publicată la Veneția sub titlul ”Summa de arithmetica, geometria, proportioni et proportionalita”.

Primul autor român care a făcut cunoscute noțiuni de contabilitate, drept comercial și comerț este Emanoil Ioan Nechifor, în anul 1837, Pravila comerțială. Mai târziu Theodor Ștefănescu, considerat “părintele contabilității din România”, a publicat în anul 1873 cursul de contabilitate „Contabilitatea în partidă dublă”. Lucrarea lui Theodor Ștefănescu marchează începutul literaturii contabile din România, acesta a reușit să demonstreze importanța deosebită și misiunea contabilității, puterea ei de cunoaștere și utilitatea în toate sectoarele economiei.

Contabilitatea reprezintă o componentă principală a sistemului informațional economic, aceasta oferind date concrete, reale și complete cu privire la existența, mișcarea și transformarea elementelor patrimoniale precum și a rezultatelor obținute de fiecare entitate economică în parte. Contabilitatea sugerează prin imagini codificate, cu ajutorul unui limbaj specific, averea și activitățile diverselor entități economice.

Rolul contabilității, așa cum este precizat prin legea care o reglementează, Legea contabilității nr. 82/1991, republicată, este de instrument principal de ”măsurare, evaluare, cunoaștere, gestiune și control al poziției financiare și al rezultatelor obținute”.

Pe lângă rolul său de informare, contabilitatea este o teorie științifică înglobând un sistem de principii și cunoștințe privind evidența, calculul, analiza și controlul valorilor separate pe entități economice.



### Să ne reamintim...

Contabilitatea reprezintă una dintre componentele principale ale sistemului informațional economic, aceasta oferind date concrete, reale și complete cu privire la existența, mișcarea și transformarea elementelor patrimoniale precum și a rezultatelor obținute de fiecare entitate economică în parte.

#### M6.U1.4. Obiectul de studiu al contabilității

În definirea obiectului de studiu al contabilității s-a apelat la mai multe categorii economice, respectiv: patrimoniu, avere, resurse, capital și fonduri, însă cea care predomină este cea de patrimoniu. În literatura contabilă există două concepții cu privire la categoria de patrimoniu: concepția juridică și concepția economică.

Potrivit concepției juridice, patrimoniul reprezintă un complex de elemente care formează pe de o parte, bunurile economice ale unei entități economice și, pe de altă parte, drepturile și obligațiile cu valoare economică ale aceleiași entități economice. Drepturile și obligațiile cu valoare economică reprezintă raporturi de proprietate în cadrul cărora se procură și se gestionează bunuri. Acestea îmbracă forma de drepturi, în situația în care proprietarul entității trebuie să primească un echivalent valoric de la o persoană fizică sau juridică și îmbracă forma de obligații în situația în care trebuie să acorde un echivalent valoric unei persoane fizice sau juridice.

Potrivit concepției economice, patrimoniul delimitează, prin exprimare în etalon monetar, resursele unei entități, pe de o parte, și utilizările aceluiași resurse, pe de altă parte.

În contabilitate cele două structuri componente ale patrimoniului (bilanțului) au fost definite prin noțiunile de *Activ* și *Pasiv*.

În sens juridic activul reprezintă bunurile economice, iar pasivul drepturile și obligațiile.

În sens economic, activul reprezintă resursele controlate de entitate, provenite din evenimente trecute, de la care se așteaptă beneficii viitoare în favoarea entității economice, iar pasivul se împarte în: datorii și capitaluri proprii. Datoriile reprezintă obligații actuale ale entității economice, provenite din evenimente trecute, și prin decontarea cărora se așteaptă să rezulte ieșiri de resurse care încorporează beneficii economice. Capitalurile proprii reprezintă interesele reziduale ale acționarilor/asociaților în activele entității economice după deducerea tuturor datoriilor sale.

Pe fondul influenței reglementărilor contabile internaționale, s-a trecut de la o abordare juridică (patrimonială) a contabilității la o abordare economică, termenul de “patrimoniu” înlocuindu-se cu termenul de “poziție financiară”.

Egalitățile patrimoniale se prezintă astfel:

Patrimoniu economic	=	Patrimoniu juridic
Bunuri economice	=	Drepturi + Obligații
Utilizări	=	Resurse
Activ	=	Pasiv
Activ	=	Capitaluri proprii + Datorii
Capitaluri proprii	=	Activ - Datorii

### **M6.U1.5. Metoda contabilității**

Noțiunea de *metodă* este de origine greacă și provine de la cuvintele *meta*, care înseamnă succesiune, schimbare, după care și *hodos*, care înseamnă drum. Cele două cuvinte unite în noțiunea *metodos* se poate traduce în drum după care trebuie să se meargă, pentru a ajunge la un anumit rezultat, scop, adevăr.

Într-o accepțiune generală, având în vedere etimologia cuvântului:

- metoda este o cale rațională de urmat pentru atingerea unui scop;
- procedeul este mijlocul de realizare a scopului urmărit.

Deci, metoda contabilității constă în sistemul logic de *convenții, principii, procedee și instrumente specifice*, folosit pentru realizarea obiectului său de studiu.

Metoda este calea de urmat pentru atingerea unui anumit scop, iar procedeul reprezintă modul în care se procedează pentru atingerea scopului. În urmărirea realizării obiectului ei de activitate, contabilitatea dispune de o metodă proprie de cercetare, constituită din principii și procedee de lucru. Datorită complexității obiectului de studiu, metoda contabilității reunește mai multe procedee de lucru, grupate în trei categorii:

- procedee specifice metodei contabilității: bilanțul, contul și balanța de verificare;
- procedee comune disciplinelor economice: documentația, inventarierea, evaluarea și calculația;
- procedee comune tuturor științelor: observația, comparația, raționamentul, clasificarea, analiza și sinteza.

#### **Procedeele specifice metodei contabilității**

*Bilanțul* este cel mai reprezentativ procedeu al metodei contabilității, cu ajutorul său prezentându-se, sintetic și global, din punct de vedere valoric, poziția financiară a unei entități economice, la un moment dat.

*Contul* este procedeul specific metodei contabilității prin care se reflectă în expresie valorică existența fiecărui element de activ, datorie, capital propriu, venit sau cheltuială, în parte, precum și mișcările și modificările ce apar în urma operațiilor economice și financiare.

*Balanța de verificare*, ca procedeu specific metodei contabilității, verifică și controlează exactitatea înregistrărilor în conturi.

#### **Principiile contabilității**

Principiul reprezintă elementul fundamental pe care se întemeiază o teorie științifică, un sistem juridic, o normă de conduită. Astfel, și contabilitatea presupune respectarea unor principii de bază pe baza cărora este studiat obiectul său.

##### **a) Principiile metodei contabilității**

În înlăptuirea obiectivelor contabilității trebuie respectate următoarele principii de lucru:

1. *Principiul dublei reprezentări.* Acest principiu presupune ca orice schimbare în masa bilanțieră, în sensul creșterii sau al scăderii să afecteze atât bunurile economice cât și drepturile și obligațiile cu valoare economică. În toate cazurile de modificări bilanțiere se menține o egalitate a celor două părți ale

bilanțului. Acest principiu asigură o permanentă egalitate între active, pe de o parte și datorii și capitaluri proprii pe de altă parte.

2. *Principiul dublei înregistrări.* Acest principiu se referă la faptul că orice modificare a masei bilanțiere presupune înregistrări contabile pentru modificarea a cel puțin două elemente. Aceste modificări se pot produce fie într-o parte a bilanțului, fie în cealaltă parte, fie în ambele părți.

3. *Principiul înregistrării cronologice și sistematice.* Acest principiu presupune înregistrarea operațiilor în contabilitate atât în ordine cronologică, adică a succesiunii lor în timp, cât și într-o formă clasificată sau grupată după un anumit sistem, pe elemente componente, respectiv active, capitaluri proprii, datorii, cheltuieli și venituri.

4. *Principiul înregistrării sintetice și analitice.* Acest principiu presupune înregistrarea operațiilor pe grupe sau categorii de bunuri, drepturi și obligații în cadrul contabilității sintetice sau pe feluri de bunuri, drepturi și obligații în cadrul contabilității analitice.

5. *Principiul generalizării și sintetizării informațiilor.* Acest principiu presupune o sintetizare a datelor și informațiilor contabile cu ajutorul bilanțului.

## **b) Principiile contabile generale**

Obiectivul situațiilor financiare, acela de a furniza informații despre poziția financiară, performanțele și modificările poziției financiare, este atins când situațiile financiare sunt elaborate cu respectarea principiilor generale ale contabilității.

Principiile contabile generale sunt principiile pe baza cărora se evaluează elementele prezentate în situațiile financiare. Mai jos sunt prezentate principiile contabile generale, în concordanță cu O.M.E.F. nr. 3055/2009 pentru aprobarea Reglementărilor contabile conforme cu directivele europene.

1. *Principiul continuității activității.* Se pleacă de la premiza continuității activității entității economice. Entitatea economică își continuă în mod normal funcționarea, fără a intra în stare de lichidare sau reducere semnificativă a activității.

2. *Principiul permanenței metodelor.* Potrivit acestui principiu, metodele de evaluare și politicile contabile trebuie aplicate în mod consecvent de la un exercițiu financiar la altul. Acest fapt asigură comparabilitatea în timp a informațiilor contabile.

3. *Principiul prudenței.* Acest principiu presupune evaluarea cu prudență a elementelor înscrise în situațiile financiare, luându-se în calcul anumite incertitudini care planează asupra unor evenimente și circumstanțe cum ar fi încasarea creanțelor îndoielnice, reclamații privind produsele în garanție, etc. Activele și veniturile nu trebuie să fie supraevaluate, iar datoriile și cheltuielile, subevaluate.

4. *Principiul independenței exercițiului.* Conform acestui principiu trebuie să se țină cont de veniturile și cheltuielile exercițiului financiar, indiferent de data încasării veniturilor sau plății cheltuielilor. Fiecare exercițiu financiar este considerat independent, separat de cele anterioare sau viitoare atribuindu-și doar cheltuielile și veniturile care-i sunt proprii.

5. *Principiul evaluării separate a elementelor de active și datorii.* Conform acestui principiu, componentele elementelor de active și de datorii trebuie evaluate separat.



6. *Principiul intangibilității.* Conform acestui principiu bilanțul de deschidere pentru fiecare exercițiu financiar trebuie să corespundă cu bilanțul de închidere al exercițiului financiar precedent.

7. *Principiul necompensării.* Acest principiu interzice orice compensare între elementele de active și de datorii sau între venituri și cheltuieli.

8. *Principiul prevalenței economicului asupra juridicului.* Prezentarea valorilor elementelor din bilanț și contul de profit și pierdere se face ținând seama de fondul economic al tranzacției sau al operațiunii raportate, și nu numai de forma juridică a acestora.

9. *Principiul pragului de semnificație.* Acest principiu impune ca situațiile financiare să prezinte distinct orice element care are o valoare semnificativă. Elementele cu valori ne semnificative care au aceeași natură sau funcții similare trebuie însumate nefiind necesară prezentarea lor separată.

Potrivit reglementărilor, abaterile de la principiile contabile generale pot fi efectuate în cazuri excepționale și prezentate în notele explicative ale situațiilor financiare, alături de motivele care le-au determinat, împreună cu o evaluare a efectului acestora asupra indicatorilor economici ai entității.



Definiți cele trei procedee specifice metodei contabilității.

## **M6.U1.6. Utilizatorii de informații contabile**

Contabilitatea reprezintă instrumentul la dispoziția celor care au nevoie de informații de natură economico-financiară despre o entitate economică, în procesul adoptării deciziilor lor.

Astfel, în funcție de legătura și interesul lor față de entitate, utilizatorii de informații contabile se clasifică în:

*Investitorii* utilizează informația financiar-contabilă pentru a identifica rentabilitatea investițiilor lor, în cadrul entității economice.

*Angajații* sunt interesați de informațiile privind stabilitatea locurilor lor de muncă și profitabilitatea entității în vederea estimării nivelului posibil de retribuire a muncii lor.

*Creditorii* urmăresc ca partenerii acestora să fie solvabili, să-și poată achita obligațiile cu privire la datoriile contractate și să-și plătească dobânzile aferente.

*Furnizorii și alți creditori* sunt interesați de informațiile financiar-contabile pentru a aprecia în ce măsură își vor recupera creanțele la scadență.

*Clienții* sunt interesați de posibilitatea de colaborare cu entitatea în viitor și de șansa acesteia de a rezista pe piață.

*Instituțiile statului și alte autorități* solicită informații economico - financiare entităților pentru a reglementa activitatea acestora, pentru a determina politica fiscală sau pentru a calcula venitul național și alți indicatori statistici similari.

*Publicul* este interesat de informațiile cu privire la impactul activității entității economice asupra comunității locale și asupra mediului înconjurător.



### M6.U1.7. Rezumat

Această unitate de învățare sintetizează informații privind rolul contabilității în producerea și difuzarea de date concrete și complete privind poziția financiară și rezultatele obținute de o entitate economică. După parcurgerea acestei unități de învățare cursanții își vor însuși concepte de bază din domeniul contabilității.



### M6.U1.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1. Care sunt procedeele specifice metodei contabilității?

a) inventarierea, calculația, bilanțul și evaluarea

c) documentația, observația și contul

b) bilanțul, contul și bilanța de verificare

d) informarea, clasificarea și analiza

2. Care din definițiile de mai jos este valabilă pentru patrimoniu în sens economic

a) bunuri economice și surse de finanțare

c) bunuri economice plus drepturi și obligații cu valoare economică

b) capitaluri și bunuri economice

d) nici o definiție nu este corectă



*Rezolvări test autoevaluare M6.U1.*

- 1b – 2c



### M6.U1.9. Test de evaluare a cunoștințelor

1. Definiți contabilitatea.
2. Descrieți rolul contabilității.
3. Enumerați procedeele specifice metodei contabilității.
4. În ce constă principiul dublei reprezentări?
5. Care sunt utilizatorii de informații contabile?

---

## Unitatea de învățare M6.U2. Întocmirea și analiza documentelor financiare

---



### Cuprins

M6.U2.1. Introducere.....	344
M6.U2.2. Obiectivele unității de învățare.....	344
M6.U2.3. Bilanțul .....	345
M6.U2.4. Contul de profit și pierdere.....	360
M6.U2.5. Analiza poziției financiare și a performanței entității economice .....	366
M6.U2.6. Documente de evidență contabilă.....	367
M6.U2.7. Rezumat.....	388
M6.U2.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor .....	388
M6.U2.9. Test de evaluare a cunoștințelor .....	390
Bibliografie.....	391



### M6.U2.1. Introducere

Prin intermediul acestei unități de învățare se urmărește prezentarea structurii, conținutului și modului de întocmire a documentelor de evidență contabilă.



### M6.U2.2. Obiectivele unității de învățare

La sfârșitul acestei unități de învățare cursanții vor fi capabili:

- să înțeleagă rolul documentelor de sinteză contabilă în furnizarea de informații financiar – contabile fidele, corecte și complete cu privire la poziția financiară și performanța entității economice;
- să întocmească și să analizeze situațiile financiare;
- să întocmească documente de evidență contabilă.

Situațiile financiare, așa cum precizează și Legea contabilității nr. 82/1991, sunt documente oficiale de prezentare a situației economico – financiare a unei entități economice. Acestea sunt întocmite cu scopul de a reda o imagine cât mai fidelă poziției financiare și performanței entității economice.

Un set complet de situații financiare cuprinde: bilanț, cont de profit și pierdere, situația modificărilor capitalului propriu, situația fluxurilor de numerar, note explicative la situațiile financiare anuale.

Persoanele juridice care la data bilanțului nu depășesc limitele a două dintre criteriile de mărime prevăzute în O.M.E.F. nr. 3055/2009, întocmesc situații financiare anuale

simplificate care cuprind: bilanț prescurtat, cont de profit și pierdere și note explicative la situațiile financiare anuale simplificate. Criteriile de mărime prezentate în Reglementările contabile conforme cu directivele europene sunt: total active: 3.650.000 euro, cifra de afaceri netă: 7.300.000 euro și număr mediu de salariați în cursul exercițiului financiar: 50.

### **M6.U2.3. Bilanțul**

Bilanțul este documentul contabil de sinteză care reflectă în expresie valorică poziția financiară a unei entități economice la un moment dat. Acesta prezintă bunurile economice valoric, în corelație cu sursele lor de finanțare și rezultatele obținute. Se păstrează timp de 10 ani în arhivă și constituie probă în justiție. Se întocmește anual și semestrial.

Directiva a IV-a a prevăzut două forme de bilanț: schema sub formă de cont și cea sub formă de listă. În România, până în anul 2000 a fost adoptată schema sub formă de cont, de inspirație franceză, sub forma unui tabel (activele în stânga și pasivele în dreapta). Odată cu adoptarea reglementărilor contabile armonizate cu Standardele Internaționale și Directiva a IV-a a Comunităților Economice Europene (CEE), în România s-a adoptat schema de bilanț sub formă de listă, care ordonează sub formă de listă verticală structurile patrimoniale în active, datorii și capitaluri proprii și a cărei ecuație de bază este: Active – Datorii = Capitaluri proprii.

Activele sunt structurate în ordinea crescătoare a lichidității în: active necurente, curente și de regularizare, iar datoriile și capitalurile proprii după sursă de finanțare și exigibilitate (termen de decontare) în: datorii mai mici de un an (curente), datorii mai mari de un an (necurente), provizioane, elemente de regularizare (venituri în avans și subvenții pentru investiții) și capitaluri proprii. Lichiditatea arată perioada de transformare în bani a bunurilor economice.

Reglementările contabile din România definesc elementele bilanțiere astfel:

*Un activ* reprezintă o resursă controlată de către entitate, ca rezultat al unor evenimente trecute, de la care se așteaptă să genereze beneficii economice viitoare pentru entitate. Beneficiile se referă la potențialul acestora de a contribui la fluxuri de trezorerie.

Activele curente sunt formate din mijloace bănești sau alte active care se estimează rezonabil a fi transformate în bani, vândute sau consumate pe parcursul unui ciclu normal de exploatare al entității sau pe parcursul anului următor.

*O datorie* reprezintă o obligație actuală a entității ce decurge din evenimente trecute și prin decontarea căreia se așteaptă să rezulte o ieșire de resurse care încorporează beneficii economice.

Datoriile curente sunt datoriile care trebuie să fie rambursate fie în cadrul ciclului normal de producție, fie la o scadență mai mică de un an.

*Capitalurile proprii* reprezintă interesul rezidual al acționarilor sau asociaților în activele unei entități după deducerea tuturor datoriilor sale.

#### **Elementele bilanțiere**

Elementele bilanțiere sunt prezentate în cadrul bilanțului, în ordinea: active, datorii și capitaluri proprii. Structura bilanțului potrivit reglementărilor se prezintă conform tabelului M6.U2.1

**Structura bilanțului**

A.	Active imobilizate	
	I.	Imobilizări necorporale
	II.	Imobilizări corporale
	III.	Imobilizări financiare
B.	Active circulante	
	I.	Stocuri
	II.	Creanțe
	III.	Investiții pe termen scurt
	IV.	Casa și conturi la bănci
C.	Cheltuieli în avans	
D.	Datorii: sumele care trebuie plătite într-o perioadă de până la un an (Datorii curente)	
E.	Active circulante nete / datorii curente nete (Active circulante + Cheltuieli în avans – Datorii curente – Venituri în avans)	
F.	Total active minus datorii curente (Active imobilizate + Active circulante + Cheltuieli în avans – Datorii curente – Venituri în avans)	
G.	Datorii: sumele care trebuie plătite într-o perioadă mai mare de un an (Datorii necurente)	
H.	Provizioane	
I.	Venituri în avans	
	1.	Subvenții pentru investiții
	2.	Venituri înregistrate în avans
J.	Capital și rezerve	
	I.	Capital
	II.	Prime de capital
	III.	Rezerve din reevaluare
	IV.	Rezerve
		Ațiuni proprii
		Câștiguri legate de instrumentele de capitaluri proprii
		Pierderi legate de instrumentele de capitaluri proprii
	V	Profitul sau pierderea reportat(ă)
	VI	Profitul sau pierderea exercițiului financiar
		Repartizarea profitului

**A. Active imobilizate**

Activele imobilizate sunt active generatoare de beneficii, deținute pe o perioadă mai mare de un an, participă la mai multe cicluri economice, având o durabilitate crescută. Activele imobilizate nu se consumă și nu se înlocuiesc după prima utilizare. Activele

imobilizate cuprind trei grupe: imobilizări necorporale, imobilizări corporale și imobilizări financiare.

### **I. Active (imobilizări) necorporale**

Imobilizările necorporale sunt active care nu îmbracă forma de bunuri materiale concrete. Un activ necorporal este un activ identificabil nemonetar, fără suport material și deținut pentru utilizare în procesul de producție sau furnizare de bunuri sau servicii, pentru a fi închiriat terților sau în scopuri administrative. Activele necorporale trebuie recunoscute în bilanț dacă se estimează că vor genera beneficii economice viitoare pentru entitate și costul lor poate fi evaluat în mod credibil. În structura imobilizărilor necorporale sunt incluse:

1. cheltuielile de constituire;
2. cheltuielile de dezvoltare;
3. concesiuni, brevete, licențe, mărci comerciale, drepturi și active similare și alte imobilizări necorporale;
4. fondul comercial;
5. avansuri și imobilizări necorporale în curs de execuție.

**1. Cheltuielile de constituire** sunt cheltuielile ocazionate de înființarea sau dezvoltarea unei entități economice. În componența cheltuielilor de constituire se includ taxele și cheltuielile de înscriere și înmatriculare, cheltuieli privind emisiunea și vânzarea de acțiuni și obligațiuni și alte cheltuieli legate de înființarea și extinderea activității unei entități economice. O entitate economică poate include cheltuielile de constituire la “Active”, caz în care poate imobiliza cheltuielile de constituire. În această situație, cheltuielile de constituire trebuie amortizate în cadrul unei perioade de maxim cinci ani.

**2. Cheltuielile de dezvoltare.** Dezvoltarea reprezintă punerea în aplicare a rezultatelor cercetării. Un exemplu de activitate de dezvoltare prevăzută în lege se referă la proiectarea uneltelor și a matritelor care implică tehnologie nouă. Cheltuielile de dezvoltare se amortizează pe perioada contractului sau pe perioada de utilizare, după caz. În cazul în care durata contractului sau durata de utilizare depășesc cinci ani această situație trebuie prezentată în notele explicative împreună cu motivele care au determinat-o.

**3. Concesiuni, brevete, licențe, mărci comerciale și alte drepturi și active similare.** Cuprind cheltuielile ocazionate de realizarea sau achiziționarea de concesiuni, brevete, licențe, mărci comerciale și alte drepturi și active similare. În categoria altor active necorporale pot fi incluse programele informatice create de entitate sau achiziționate de la terți. Se amortizează pe durata prevăzută pentru utilizarea lor de către entitatea economică care le deține.

**4. Fondul comercial** este o imobilizare necorporală care concurează la menținerea sau dezvoltarea potențialului entității economice. Fondul comercial apare ca urmare a achiziției unei alte entități economice, ca diferență dintre costul de achiziție și valoarea justă (de piață) a activului net (active-datorii) dobândit. Situația aceasta poate să apară ca urmare a existenței unor elemente necorporale care nu sunt recunoscute distinct în contabilitate: reputația, clientela, vadul comercial, firma, etc. Fondul comercial se amortizează de regulă într-o perioadă de maximum cinci ani; totuși entitățile pot să amortizeze fondul comercial în mod sistematic într-o perioadă de peste cinci ani cu condiția ca această perioadă să nu depășească

perioada de utilizare economică a activului și să fie prezentată și justificată în notele explicative.

**5. Avansuri pentru imobilizări necorporale.** În cadrul avansurilor pentru imobilizări necorporale se înregistrează avansurile acordate furnizorilor de imobilizări necorporale. *Imobilizările necorporale în curs* reprezintă imobilizările necorporale neterminate până la sfârșitul perioadei, evaluate la cost de producție sau achiziție, după caz. Imobilizările în curs necorporale se trec în categoria activelor necorporale din care fac parte, în funcție de destinația lor, după recepția, darea în folosință sau punerea în funcțiune a acestora.

## **II. Active (imobilizări) corporale**

Activele corporale reprezintă valori care îmbracă forma de bunuri materiale concrete și sunt deținute de o entitate economică pentru a fi utilizate în producția de bunuri sau prestarea de servicii, pentru a fi închiriate terților sau în scopuri administrative. Sunt utilizate pe parcursul unei perioade mai mari de un an.

În categoria activelor corporale sunt incluse:

1. *Terenuri și construcții.* Terenurile au o durată de utilizare nelimitată și nu se supun amortizării, însă investițiile efectuate pentru amenajarea terenurilor se supun amortizării.

2. *Instalații tehnice și mașini.* În această categorie sunt incluse mașinile, utilajele și instalațiile de lucru, aparate și instalații de măsurare, control și reglare, mijloace de transport, animale și plantații. Potrivit Codului Fiscal (Legea nr. 571/2003) mijlocul fix amortizabil este o imobilizare corporală care îndeplinește cumulativ următoarele condiții:

- este deținut și utilizat în producția, livrarea de bunuri sau în prestarea de servicii, pentru a fi închiriat terților sau în scopuri administrative;

- are o valoare de intrare mai mare decât limita stabilită prin hotărâre a Guvernului; la momentul actual valoarea limita stabilită de legislația în vigoare este de 1.800 lei;

- are o durată normală de utilizare mai mare de un an.

3. *Alte instalații, utilaje și mobilier.* În această categorie se includ activele care nu au fost menționate mai sus, respectiv: mobilier, aparatură birotică, echipamente de protecție a valorilor umane și materiale și alte active corporale.

4. *Avansuri și imobilizări corporale în curs.* În cadrul avansurilor pentru imobilizări corporale se înregistrează avansurile acordate furnizorilor de imobilizări corporale. *Imobilizările corporale în curs* reprezintă investiții neterminate efectuate în regie proprie sau în antrepriză care se evaluează la cost de producție, respectiv de achiziție, reprezentând prețul de deviz al investiției. Imobilizările în curs corporale se trec în categoria activelor corporale din care fac parte, în funcție de destinația lor, după recepția, darea în folosință sau punerea în funcțiune a acestora.

Potrivit reglementărilor, O.M.E.F. nr. 3055/2009, cheltuielile ulterioare aferente unei imobilizări corporale trebuie recunoscute, de regulă drept cheltuieli în perioada în care au fost efectuate. Sunt recunoscute ca o componentă a activului investițiile efectuate la imobilizările corporale sub forma cheltuielilor ulterioare. Acestea trebuie să aibă ca efect îmbunătățirea parametrilor tehnici inițiali ai acestora și să conducă la obținerea de beneficii economice viitoare, suplimentare față de cele estimate inițial.

### **III. Active (imobilizări) financiare**

Imobilizările financiare cuprind valori financiare investite de entitate sub forma acțiunilor deținute la entitățile afiliate, împrumuturilor acordate entităților afiliate, intereselor de participare, împrumuturilor acordate entităților de care compania este legată în virtutea intereselor de participare, altor investiții deținute ca imobilizări și altor împrumuturi. Scopul efectuării acestor investiții fiind obținerea de venituri financiare sub formă de dividende, dobânzi, etc.

În structura imobilizărilor financiare sunt cuprinse: acțiuni deținute la entități afiliate, interese de participare, alte titluri imobilizate și creanțe imobilizate.

*Acțiuni deținute la entități afiliate și interesele de participare* reprezintă investiții în capitalul altor entități ce asigură entității deținătoare exercitarea controlului, respectiv a unei influențe semnificative în gestiunea entității emițătoare de titluri.

*Alte titluri imobilizate* includ titlurile de valoare, diferite de cele amintite mai sus, pe care entitatea nu are intenția și nici posibilitatea de a le revinde.

*Creanțele imobilizate* se referă la acele creanțe apărute ca urmare a acordării de împrumuturi pe termen lung altor entități economice.

### **B. Active circulante**

Activele circulante sunt active generatoare de beneficii, care nu rămân durabil într-o entitate, deținute pe o perioadă mai mică de un an, participă la un singur ciclu economic, se consumă sau se înlocuiesc după prima utilizare.

Activele circulante fie:

- se achiziționează sau se produc pentru consum propriu sau în scopul comercializării și se așteaptă să fie realizate în termen de 12 luni de la data bilanțului;
- sunt reprezentate de creanțe aferente ciclului de exploatare;
- sunt reprezentate de trezorerie sau echivalente de trezorerie.

### **I. Stocuri**

Stocurile sunt active circulante:

- deținute pentru a fi vândute pe parcursul desfășurării normale a activității;
- în curs de producție în vederea vânzării în procesul desfășurării normale a activității; sau
- sub formă de materii prime, materiale și alte consumabile care urmează să fie folosite în procesul de producție sau pentru prestarea de servicii.

Stocurile includ următoarele elemente:

*Materiile prime* sunt utilizate în procesul de producție și reprezintă substanța principală a produselor finite.

*Materiale consumabile* reprezintă bunurile care participă sau ajută la procesul de producție, fără a se regăsi de regulă în produsul finit.

*Materialele de natura obiectelor de inventar* reprezintă bunurile care nu îndeplinesc condițiile de valoare și/sau durată pentru a fi incluse în categoria imobilizărilor corporale.

*Producție în curs de execuție* reprezintă producția care nu a trecut prin toate procesele tehnologice.

*Produsele* sunt reprezentate de: semifabricate, produse finite și produse reziduale.



*Animalele* includ animale și păsări.

*Mărfurile* reprezentate de stocuri cumpărate în vederea vânzării acestora în aceeași stare.

*Ambalajele* reprezintă stocuri utilizate pentru păstrarea și transportul bunurilor.

*Avansuri pentru cumpărări de stocuri* reprezintă sume de bani plătite furnizorilor în contul aprovizionării cu bunuri și servicii.

*Stocuri în curs de aprovizionare* cuprind stocuri cumpărate, pentru care s-au transferat riscurile și beneficiile aferente, dar care, la finele perioadei de raportare sunt în curs de aprovizionare.

## **II. Creanțele**

Creanțele sunt drepturi ale entității față de terții ei, de a pretinde de la aceștia sume de bani, bunuri sau servicii. Reprezintă valori avansate temporar persoanelor fizice sau juridice în schimbul cărora urmează să se primească o sumă de bani sau un serviciu. Din categoria creanțelor fac parte:

*Clienții* cuprind creanțele față de terți determinate de vânzarea pe credit a bunurilor și serviciilor care fac obiectul activității entității.

*Efectele comerciale de primit* sunt titluri negociabile sub formă de cambie, bilet la ordin, etc., care atestă existența unei creanțe în cadrul relațiilor comerciale, rezultate din livrări de bunuri sau prestări de servicii.

*Decontări cu acționarii/asociații privind capitalul* reprezintă dreptul de creanță asupra asociaților sau acționarilor care au subscris să participe la constituirea sau mărirea capitalului social al entității și care nu au vărsat integral contribuția la care s-au angajat.

*Creanțele în cadrul grupului* sunt generate de relațiile de decontare dintre societatea mamă și filialele sale.

*Creanțele din interese de participare* rezultă din relațiile de decontare cu entitățile asociate.

*Alte creanțe* sunt reprezentate de creanțele față de salariați, față de bugetul statului, față de asigurările sociale, față de debitori diverși, avansuri acordate furnizorilor, etc.

## **III. Investiții financiare pe termen scurt**

În cadrul investițiilor financiare pe termen scurt se încadrează valorile financiare investite de o entitate economică pentru a obține câștiguri pe termen scurt, respectiv: acțiuni deținute la entități afiliate, obligațiuni emise și răscumpărate, obligațiuni achiziționate și alte valori.

## **IV. Casa și conturile la bănci**

Casa și conturile la bănci reprezintă activele cu cel mai înalt grad de lichiditate. Apar sub forma numerarului din casierie, disponibilului din bancă, cecurilor de încasat, acreditivelor, avansurilor de trezorerie și a altor valori (timbrelor fiscale și poștale, tichetelor și biletelor de tratament și odihnă).

Disponibilul din bancă sau numerarul din casă poate să fie separat în lei și în devize.

Acreditivul sunt sume deschise de entitate la bănci pentru efectuare de plăți în

favoarea terților.

Avansurile de trezorerie reprezintă sume puse la dispoziția personalului sau a terților, în vederea efectuării unor plăți în favoarea entității.

### **C. Cheltuieli în avans**

În această categorie se includ cheltuielile înregistrate în avans. Cheltuielile înregistrate în avans includ sume plătite în exercițiul curent, dar care se referă la perioadele viitoare, ex: abonamente plătite în avans, sau chirii plătite în avans.

## **Datoriile și capitalurile proprii**

### **A. Datoriile**

Datoriile sunt surse străine atrase la dispoziția entității pentru o anumită perioadă de timp și pentru care entitatea trebuie să acorde un echivalent valoric. În bilanțul listă apar sub forma datoriilor mai mici de un an și mai mari de un an. O datorie pe termen scurt, denumită și datorie curentă, este datoria de la care se așteaptă să fie decontată în cursul normal al ciclului de exploatare sau este exigibilă în termen de 12 luni de la data bilanțului. Datoriile se împart, după natura lor, în următoarele categorii:

a) *Datorii financiare* sunt datoriile față de instituțiile bancare, de credit (creditele bancare) și împrumuturile din emisiunea de obligațiuni.

*Creditele bancare* sunt resurse la dispoziția entității atrase de la unitățile bancare pe baza unor contracte. Creditele sunt garantate cu activele entității și sunt purtătoare de dobânzi;

*Împrumuturile din emisiunea de obligațiuni* sunt fonduri atrase la dispoziția entității pe o perioadă mai lungă de timp prin emiterea unor titluri de credit numite obligațiuni (titluri negociabile care pot fi vândute publicului direct sau prin intermediul unei instituții financiare) supuse subscripției publice și care sunt purtătoare de dobânzi.

b) *Datorii comerciale* sunt datoriile care apar sub forma furnizorilor și a efectelor de plătit.

*Furnizorii* sunt datoriile apărute ca urmare a decalajului care se creează în timp între momentul aprovizionării cu bunuri și servicii de la terți și momentul plății acestora.

*Efectele de plătit* sunt titluri de valoare care atestă obligația de plată a entității în cadrul relațiilor de decontare cu furnizorii.

c) *Datorii fiscale, salariale, sociale, altele.*

*Datoriile fiscale* sunt reprezentate de obligațiile din impozite și taxe față de bugetul statului;

*Datoriile salariale* sunt reprezentate de obligațiile entității față de personalul angajat;

*Datoriile sociale* sunt reprezentate de obligațiile privind contribuțiile la asigurările sociale, fondul de șomaj, concedii și indemnizații, etc.;

*Datorii față de acționari/asociați* sunt reprezentate de obligațiile față de acționari sau asociați privind dividendele de plată, datorii în cadrul grupului privind fondurile puse la dispoziția entităților asociate sau în participare;

*Datorii față de creditori diverși* sunt toate obligațiile care nu se regăsesc în categoriile de mai sus. Pot fi sume încasate și necuvenite, datorii privind achiziționarea titlurilor de

plasament, etc.

### **B. Provizioanele**

Provizioanele reprezintă datoriile probabile ale entității economice (datoriile cu exigibilitate și valoare incertă). Ele se constituie de regulă la sfârșitul exercițiului financiar, pe seama cheltuielilor, iar diminuarea sau anularea acestora se face prin majorarea corespunzătoare a veniturilor din provizioane.

Potrivit reglementărilor un provizion poate fi recunoscut dacă entitatea are o obligație curentă generată de un eveniment anterior, este probabil ca o ieșire de resurse să fie necesară pentru a onora obligația respectivă și poate fi realizată o estimare credibilă a valorii obligației.

Exemplu de cheltuieli care devin exigibile în perioadele următoare: litigiile, amenziile, penalitățile, despăgubirile, cheltuieli legate de activitatea de service în perioada de garanție, acțiuni de restructurare, pensii, impozite și altele.

### **C. Veniturile în avans**

Veniturile în avans sunt venituri încasate în prezent, dar care se referă la perioade viitoare. În această categorie se regăsesc în general la abonamente facturate în avans, sau chirii facturate în avans.

Tot ca și venituri în avans sunt recunoscute în bilanț și *subvențiile pentru investiții*, care sunt sume primite de la bugetul de stat sau din alte surse, nerambursabile și nepurtătoare de dobânzi. De aceste sume beneficiază entitatea economică în vederea achiziționării sau producerii de active pe termen lung. Subvențiile sunt recunoscute în bilanț ca un venit amânat. În categoria subvențiilor sunt cuprinse: subvențiile aferente activelor și subvențiile aferente veniturilor, care pot fi primite de la guvernul propriu-zis, agenții guvernamentale și alte instituții similare naționale și internaționale. În cadrul subvențiilor se reflectă distinct: subvențiile guvernamentale, împrumuturi nerambursabile cu caracter de subvenții și alte sume primite cu titlu de subvenții.

### **D. Capitalurile proprii**

Capitalurile proprii reprezintă interesul rezidual al acționarilor/asociaților în activele entității după deducerea tuturor datoriilor sale și cuprind: capitalul social, primele de capital, rezervele din reevaluare, rezervele, rezultatul reportat și rezultatul exercițiului financiar.

*Capitalul social* reprezintă condiția existenței unei entități și se formează prin aportul în numerar sau în natură al asociaților sau acționarilor în momentul înființării entității. Apare sub forma capitalului subscris nevărsat (se referă la angajamentul și promisiunea acționarilor/asociaților de a aduce un aport la capital) și a capitalului subscris vărsat (este capitalul pus efectiv la dispoziția societății). Capitalul social subscris nevărsat și subscris vărsat se înregistrează distinct în contabilitate; capitalul subscris nevărsat pe baza actelor de constituire a entității, iar capitalul subscris vărsat pe baza documentelor justificative privind vărsămintele de capital. Capitalul social este împărțit în acțiuni sau părți sociale și poate fi ulterior majorat, sau diminuat.

*Primele de capital* apar ca urmare a operațiunilor de majorare a capitalului, prin emisiunea de noi acțiuni, prin fuziune sau divizare, prin noi aporturi la capitalul social sau

prin conversia de obligațiuni în acțiuni. Reprezintă excedentul dintre valoarea de emisiune/fuziune/divizare/aport/conversie și valoarea nominală a acțiunilor sau părților sociale.

*Rezervele din reevaluare* reprezintă plusurile de valoare create prin reevaluarea activelor, de regulă a imobilizărilor corporale. Rezerva din reevaluare apare ca diferență între valoarea contabilă netă a activului (valoarea de intrare minus amortizarea) și valoarea justă a activului respectiv, determinată de evaluatori autorizați.

*Rezervele* se constituie, de regulă, din profit sau din alte resurse cum ar fi primele de capital sau rezervele din reevaluare, se utilizează pentru acoperirea de pierderi sau pentru creșterea capitalului social, și cuprind, în principal:

- *rezervele legale* sunt rezerve constituite din profitul brut, potrivit normelor legale, cu scopul de a asigura autofinanțarea continuă a entității;

- *rezervele statutare* sau contractuale sunt rezerve constituite din profitul net, în conformitate cu actul constitutiv al entității;

- *alte rezerve* sunt constituite din profitul net pentru acoperirea pierderilor sau în alte scopuri.

*Rezultatul reportat* este reprezentat de profitul nerepartizat sau de pierderea neacoperită din exercițiile financiare precedente.

*Rezultatul exercițiului* este reprezentat de profitul sau pierderea obținut(ă) de entitate în exercițiul financiar curent.



### Să ne reamintim...

Bilanțul prezintă situația entității economice la un moment dat, fiind un procedeu specific metodei contabilității. Bilanțul prezintă bunurile economice valoric, în corelație cu sursele lor de finanțare și rezultatele obținute.



### Exemplu:

Identificați următoarele elemente ca active, datorii și capitaluri proprii. Întocmiți bilanțul în format listă la data de 31.12. N pentru S.C. Gama Solutions S.R.L

1. cheltuieli înregistrate în avans: 150 lei;
2. materii prime: 50 lei;
3. rezerve: 800 lei;
4. efecte de plătit cu scadență sub un an: 80 lei;
5. disponibil la bancă în lei: 300 lei;
6. capital social: 1.000 lei;
7. construcții: 5.000 lei;
8. furnizori cu scadență sub un an: 100 lei;
9. cheltuieli de constituire: 1.000 lei;
10. provizioane pentru garanții acordate clienților: 500 lei;
11. amortizarea construcțiilor: 500 lei;
12. acțiuni achiziționate în scop speculativ: 250 lei;

13. clienți: 300 lei;
14. rezultatul exercițiului sold creditor (profit): 2.500 lei;
15. casa în lei: 30 lei;
16. amortizarea cheltuielilor de constituire: 100 lei;
17. împrumuturi acordate pe termen lung: 500 lei;
18. credite pe termen scurt: 2000 lei.

În tabelul M6.2.2. este prezentat bilanțul S.C. Gama Solutions S.A., valorile sunt preluate din datele de mai sus (între paranteze fiind trecute punctele de mai sus aferente elementelor bilanțiere).

**Tabelul M6.U2.2**

-lei-

**Bilanț la 31.12.N**

Denumirea elementului		31.12. N
<b>A</b>	<b>ACTIVE IMOBILIZATE</b>	
	I. IMOBILIZARI NECORPORALE	1 900 [(9)-(16)]
	II. IMOBILIZARI CORPORALE	2 4.500 [(7)-(11)]
	III. IMOBILIZARI FINANCIARE	3 500 (17)
	<b>ACTIVE IMOBILIZATE - TOTAL (rd. 01 + 02 + 03)</b>	4 5.900
<b>B</b>	<b>ACTIVE CIRCULANTE</b>	
	I. STOCURI	5 50 (2)
	II. CREANTE	6 300 (13)
	III. INVESTIȚII PE TERMEN SCURT	7 250 (12)
	IV. CASA ȘI CONTURI LA BANCİ	8 330 [(5)+(15)]
	<b>ACTIVE CIRCULANTE - TOTAL (rd.5 la 8)</b>	9 930
<b>C</b>	<b>CHELTUIELI ÎN AVANS</b>	1 150 (1)
		0
<b>D</b>	<b>DATORII: SUMELE CARE TREBUIE PLĂTITE ÎNTR-O PERIOADĂ DE PÂNĂ LA UN AN</b>	1 2180 [(4)+(8)+(18)]
		1
<b>E</b>	<b>ACTIVE CIRCULANTE NETE/ DATORII CURENTE NETE (rd. 09 +10 -11 -19)</b>	1 <b>-1.100</b>
		2
<b>F</b>	<b>TOTAL ACTIVE MINUS DATORII CURENTE (RD. 4 + 12)</b>	1 <b>4.800</b>
		3
<b>G</b>	<b>DATORII: SUMELE CARE TREBUIE PLĂTITE ÎNTR-O PERIOADĂ MAI MARE DE UN AN</b>	1 -
		4
<b>H</b>	<b>PROVIZIOANE</b>	1 500 (10)
		5
<b>I</b>	<b>VENITURI ÎN AVANS (rd. 17 + 18 + 21)</b>	1 -
	din care:	6 -
	subvenții pentru investiții	1 -
		7
	venituri înregistrate în avans – total (rd. 19+20), din care:	1 -
		8
	Sume de reluat într-o perioadă de până la un an	1 -

		9	
	Sume de reluat într-o perioadă mai mare de un an	2 0	-
	Fondul comercial negativ	2 1	-
J	CAPITAL ȘI REZERVE		-
	<b>I. CAPITAL (rd. 23 la 25) din care:</b>	2	
	capital subscris vărsat	2 2 3	1000 (6)
	capital subscris și nevărsat	2 4	-
	patrimoniul regiei	2 5	-
	II. PRIME DE CAPITAL	2 6	-
	III. REZERVE DIN REEVALUARE	2 7	-
	IV. REZERVE	2 8	800 (3)
	Acțiuni proprii	2 9	-
	Câștiguri legate de instrumentele de capitaluri proprii	3 0	-
	Pierderi legate de instrumentele de capitaluri proprii	3 1	-
	V. PROFITUL SAU PIERDEREA REPORTAT (Ă) SOLD C	3 2	-
	SOLD D	3 3	-
	VI. PROFITUL SAU PIERDEREA EXERCITIULUI SOLD C FINANCIAR	3 4	2.500 (14)
	SOLD D	3 5	-
	Repartizarea profitului	3 6	-
	<b>CAPITALURI PROPRII – TOTAL</b>	3 7	<b>4.300</b>
	Patrimoniul public	3 8	-
	<b>CAPITALURI - TOTAL (rd. 37 + 38)</b>	3 9	<b>4.300</b>

Pe baza datelor de mai sus se poate verifica egalitatea bilanțieră:

Active – Datorii (se asimilează veniturile în avans și provizioanele) = Capitaluri proprii

$$6.980 \text{ lei} - [(2.180 \text{ lei} + 500 \text{ lei})] = 4.300 \text{ lei}$$

Bilanțul listă pune în evidență doi indicatori: fondul de rulment (la punctul E) și poziția financiară (la punctul F). Fondul de rulment calculat ca diferență între active circulante și datorii pe termen scurt, are un rol important în determinarea gradului de lichiditate al entității economice și reflectă capacitatea acesteia de a-și achita datoriile curente de plată. Indicatorul prezent la punctul F, din bilanț, pune în evidență poziția financiară netă curentă ce arată o situație bilanțieră neinfluențată de datoriile cu scadență de plată mai mare de un an.



### Exemplu:

Se dau următoarele elemente bilanțiere:

1. mijloace de transport: 5.000 lei;
2. rezultatul exercițiului (profit): 800 lei;
3. materiale consumabile: 640 lei;
4. rezerve statutare: 250 lei;
5. debitori diverși: 1.520 lei;
6. rezerve din reevaluare: 1.230 lei,
7. furnizori: 850 lei;
8. cheltuieli de constituire: 550 lei;
9. disponibil la bancă în lei: 550 lei;
10. dividende de plată: 1.010 lei;
11. capital social: 3.000 lei;
12. credite pe termen scurt: 680 lei;
13. avansuri acordate furnizorilor: 380 lei;
14. creditori diverși: 320 lei;
15. prime de aport: 500 lei.

Se cere determinarea valorii activelor, datoriilor și a capitalurilor proprii.

### Rezolvare:

*Valoarea activelor* = mijloace de transport + materiale consumabile + debitori diverși + cheltuieli de constituire + banca în lei + avansuri acordate furnizorilor = 8.640 lei.

*Valoarea datoriilor* = furnizori + dividende de plată + credite pe termen scurt + creditori diverși = 2.860 lei.

*Valoarea capitalurilor proprii* = rezultatul exercițiului + rezerve statutare + rezerve din reevaluare + capital social + prime de aport = 5.780 lei.

### Tipuri de modificări bilanțiere

În urma operațiilor economice la nivel micro și macroeconomic pot surveni modificări ale unor elemente bilanțiere care influențează structura sau volumul bilanțului. Acestea sunt modificări de volum, care presupun creșterea sau micșorarea volumului totalului bilanțier și modificări de structură, care presupun modificări numai în activ sau numai în structura capitalurilor proprii și a datoriilor, fără ca totalul să se schimbe față de bilanțul precedent. În urma modificărilor care se produc, în sensul creșterii sau micșorării, se menține egalitatea bilanțieră, permanent (Active = Datorii + Capitaluri proprii).

Pentru exemplificarea tipurilor de modificări bilanțiere s-a optat pentru bilanțul tabelar (stânga – Activ și dreapta – Capitaluri proprii și Datorii).

a) *Modificări de volum*: creșterea sau micșorarea simultană, cu aceeași mărime (X) a unui element de activ (A) și a unui element de datorii sau capitaluri proprii (D+CP). Se produc modificări în ambele părți ale bilanțului, în sensul creșterii sau micșorării.

$$A + X = (D+CP) + X$$

$$A - X = (D+CP) - X$$

b) *Modificări de structură*: creșterea unui element de activ (A) sau de datorii/capitaluri proprii (D + CP) concomitent cu micșorarea cu aceeași mărime (X) a unui alt element de aceeași natură. Se produc modificări într-o singură parte a bilanțului.

$$A + X - X = (D+CP) \text{ sau } A = (D+CP) + X - X$$



### Exemplu:

Societatea comercială S.C. "Core" S.R.L. prezintă la finele anului N următoarea situație a poziției financiare.

**Tabelul M6.U2.3**

**-lei-**

### **Bilanț la 31.12.N**

Activ	Valori	Capitaluri proprii + Datorii	Valori
Utilaje	3.000	Capital social	5.000
Mărfuri	200	Rezerve	200
Clienți	600	Credite	600
Debitori diverși	300	Furnizori	100
Disponibil la banca în lei	1.300		
Casa	500		
<b>Total</b>	<b>5.900</b>	<b>Total</b>	<b>5.900</b>

Obs: Bilanțul la data de 31.12.N, bilanț final, devine bilanț inițial pentru perioada următoare de gestiune. În cursul perioadei următoare de gestiune au loc tranzacțiile:

1. Se achiziționează mărfuri de la furnizori pe baza facturii nr. 10, în sumă de 50 lei (pentru simplificare nu se consideră TVA).



**Tabelul M6.U2.4.**

**-lei-**

**Bilanț întocmit după prima modificare**

Activ	Valori	Capitaluri proprii + Datorii	Valori
Utilaje	3.000	Capital social	5.000
Mărfuri	250	Rezerve	200
Clienți	600	Credite	600
Debitori diverși	300	Furnizori	150
Disponibil la banca in lei	1.300		
Casa	500		
<b>Total</b>	<b>5.950</b>	<b>Total</b>	<b>5.950</b>

Această tranzacție determină creșterea unui element de activ și anume postul de mărfuri cu 50 lei, concomitent cu creșterea unui element de datorii și anume obligația față de furnizori, cu aceeași sumă.

$$A(5.900) + \text{Mărfuri (50 lei)} = D(5.900 \text{ lei}) + \text{Furnizori (50 lei)}$$

$$A(5.950 \text{ lei}) = D(5.950 \text{ lei})$$

2. Se achită din casieria entității o parte din datoria față de furnizori în sumă de 70 lei.

**Tabelul M6.U2.5.**

**-lei-**

**Bilanț întocmit după a doua modificare**

Activ	Valori	Capitaluri proprii + Datorii	Valori
Utilaje	3.000	Capital social	5.000
Mărfuri	250	Rezerve	200
Clienți	600	Credite	600
Debitori diverși	300	Furnizori	80
Disponibil la banca in lei	1.300		
Casa	430		
<b>Total</b>	<b>5.880</b>	<b>Total</b>	<b>5.880</b>

Această operațiune determină diminuarea unui element de activ, și anume disponibilul din casieria entității, cu suma de 70 lei, concomitent cu reducerea cu aceeași valoare a datoriei față de furnizori.

$$A(5.950 \text{ lei}) - \text{Casa (70 lei)} = D(5.950 \text{ lei}) - \text{Furnizori (70 lei)}$$

$$A(5.880 \text{ lei}) = D(5.880 \text{ lei})$$

3. Se încasează prin contul de disponibil al societății suma de 250 lei reprezentând creanțele entității de la diverși clienți.

**Tabelul M6.U2.6**

**-lei-**

**Bilanț întocmit după a treia modificare**

Activ	Valori	Capitaluri proprii + Datorii	Valori
Utilaje	3.000	Capital social	5.000
Mărfuri	250	Rezerve	200
Clienți	350	Credite	600
Debitori diverși	300	Furnizori	80
Disponibil la banca în lei	1.550		
Casa	430		
<b>Total</b>	<b>5.880</b>	<b>Total</b>	<b>5.880</b>

Această operațiune determină scăderea unui element de activ, și anume creanțele entității, concomitent cu majorarea altui element de activ, și anume disponibilului de la banca, cu suma de 250 lei. Partea din dreapta a bilanțului rămâne nemodificată.

$$A(5.880 \text{ lei}) + \text{Disponibilul la bancă (250 lei)} - \text{Clienți (250 lei)} = (D + CP = 5880 \text{ lei})$$

$$A(5.880 \text{ lei}) = (D + CP = 5880 \text{ lei})$$

4. Pe baza hotărârii Adunării Generale a Acționarilor (AGA) se utilizează rezerve în valoare de 100 lei pentru creșterea capitalului social.

**Tabelul M6.U2.7.**

**-lei-**

**Bilanț întocmit după a patra modificare**

Activ	Valori	Capital propriu + Datorii	Valori
Utilaje	3.000	Capital social	5.100
Mărfuri	250	Rezerve	100
Clienți	350	Credite	600
Debitori diverși	300	Furnizori	80
Disponibil la banca în lei	1.550		
Casa	430		
<b>Total</b>	<b>5.880</b>	<b>Total</b>	<b>5.880</b>

Această operațiune determină modificări doar în structura capitalurilor proprii, prin creșterea capitalului social, concomitent cu scăderea rezervelor.

$$A(5880 \text{ lei}) = CP (5.880 \text{ lei}) + \text{Capital social (100 lei)} - \text{Rezerve (100 lei)}$$

$$A(5.880 \text{ lei}) = CP (5.880 \text{ lei})$$

#### **M6.U2.4. Contul de profit și pierdere**

Contul de profit și pierdere este un document contabil de sinteză care prezintă cheltuielile și veniturile după natura lor și explică rezultatele economico – financiare ale entităților economice. Acest document arată performanța entității economice și explică într-o formă analitică rezultatele prin prisma raporturilor de echilibru dintre venituri și cheltuieli. Contul de rezultate se întocmește prin preluarea veniturilor și cheltuielilor cumulate de la începutul anului. Cheltuielile și veniturile sunt clasificate după natura acestora, iar în anexa la conturile anuale se poate realiza și o clasificare după funcții.

Performanța entității poate fi determinată pe baza relației:  $\pm$  Rezultat = Venituri – Cheltuieli.

În situația în care veniturile sunt mai mari decât cheltuielile, rezultatul este pozitiv, și poartă denumirea de *profit*, iar în situația în care veniturile sunt mai mici decât cheltuielile, rezultatul este negativ, și poartă denumirea de *pierdere*.

#### **Cheltuieli și venituri**

*Veniturile* se definesc ca fiind creșteri ale avantajelor viitoare ale entității, sub formă de creștere de active sau diminuare a datoriilor, care au ca rezultat o creștere a capitalurilor proprii, diferită de cea care provine din contribuțiile proprietarilor capitalului.

*Cheltuielile* se definesc ca fiind diminuări ale avantajelor viitoare ale entității, sub forma diminuării activelor sau creșterii datoriilor, care au ca rezultat o diminuare a capitalurilor proprii, diferită de cea care provine din distribuțiile în favoarea proprietarilor capitalului.

Un venit sau o cheltuială poate fi recunoscut(ă) în contabilitate numai dacă creșterea respectiv scăderea de avantaje economice viitoare poate fi măsurată în mod fiabil.

În categoria veniturilor se includ atât sumele sau valorile încasate sau de încasat în nume propriu din activități curente, cât și câștigurile din orice alte surse. Veniturile rezultă din vânzări de bunuri, executări de lucrări sau prestări de servicii terților, chirii, despăgubiri, subvenții, investiții, comisioane, dobânzi, dividende s.a. Înregistrarea în contabilitate a veniturilor se face în momentul livrării bunurilor și serviciilor pe bază de factură sau alte documente indiferent de momentul încasării acestora. Înregistrarea în contabilitate a cheltuielilor se face în momentul angajării cheltuielilor sau al consumului de resurse, indiferent de momentul plății.

În categoria cheltuielilor se includ valorile plătite sau de plătit pentru consumuri de stocuri, lucrări executate și servicii prestate de care beneficiază unitatea, cheltuieli cu personalul, executarea unor obligații legale sau contractuale s.a.

*Cifra de afaceri netă*, indicator întâlnit în contul de profit și pierdere, cuprinde sumele rezultate din vânzarea de produse și furnizarea de servicii care se înscriu în activitatea curentă a entității, după deducerea reducerilor comerciale și a taxei pe valoarea adăugată, precum și a altor taxe legate direct de cifra de afaceri.

### Indicatorii contului de rezultate

În cadrul contului de rezultate veniturile și cheltuielile sunt prezentate după natura lor, astfel:

**Tabelul M6.U2.8.**  
**Structura contului de rezultate**

Venituri din exploatare
Cheltuieli de exploatare
REZULTATUL DIN EXPLOATARE (Venituri din exploatare – Cheltuieli de exploatare)
Venituri financiare
Cheltuieli financiare
REZULTATUL FINANCIAR (Venituri financiare – Cheltuieli financiare)
REZULTATUL CURENT = REZULTATUL DIN EXPLOATARE + REZULTATUL FINANCIAR
Venituri extraordinare
Cheltuieli extraordinare
REZULTATUL DIN ACTIVITATEA EXTRAORDINARĂ (Venituri extraordinare – Cheltuieli extraordinare)
REZULTATUL BRUT = REZULTATUL CURENT + REZULTATUL DIN ACTIVITATEA EXTRAORDINARĂ
Impozit pe profit/venit
REZULTATUL NET = REZULTATUL BRUT – IMPOZIT PE PROFIT/VENIT

1. *Veniturile din exploatare* sunt venituri generate de activități desfășurate în cadrul obiectului de activitate al entității, precum și alte activități conexe acestora, și cuprind:

- venituri din vânzare de produse și mărfuri, executări de lucrări și prestări de servicii;
- venituri din reduceri comerciale acordate;
- venituri din subvenții de exploatare;
- venituri aferente costurilor stocurilor de produse;
- venituri din producția de imobilizări;
- alte venituri din exploatarea curentă.

2. *Cheltuielile de exploatare* sunt cheltuieli generate de activități desfășurate în cadrul obiectului de activitate al entității, precum și alte activități conexe acestora, și cuprind:

- cheltuieli cu materiile prime, materialele consumabile, materialele de natura obiectelor de inventar, materialele nestocate, energia și apa, animalele și păsările, mărfurile și ambalajele;
- cheltuieli cu lucrări și servicii executate de terți, privind întreținerea și reparațiile, chiriile, primele de asigurare, studiile, comisioane și onorarii, protocol, reclamă și publicitate, transport, cheltuieli poștale și taxe de telecomunicații, servicii bancare;
- cheltuieli cu impozite și taxe, cheltuieli cu personalul angajat;

- cheltuieli din reduceri comerciale primite;
- cheltuieli cu amenzi, donații și subvenții, cheltuieli cu amortizări, provizioane, etc.

3. *Veniturile financiare* sunt venituri generate de activități de natură financiară, și cuprind:

- venituri din imobilizări financiare, din investiții pe termen scurt, din creanțe imobilizate, din investiții financiare cedate;
- venituri din diferențe de curs valutar, din dobânzi, din sconturi primite în urma unor reduceri financiare;
- alte venituri financiare.

4. *Cheltuielile financiare* sunt cheltuieli generate de activități de natură financiară, și cuprind:

- pierderi din creanțe legate de participații, cheltuieli privind investițiile financiare cedate;
- cheltuieli din diferențe nefavorabile de curs valutar, cheltuieli cu dobânzile, sconturi acordate clienților;
- alte cheltuieli financiare.

5. *Veniturile extraordinare* sunt venituri rezultate din evenimente sau tranzacții diferite de activitățile curente și care nu se repetă în mod frecvent, cum sunt calamitățile, și cuprind veniturile din subvenții pentru evenimente extraordinare, despăgubiri primite și altele similare.

6. *Cheltuielile extraordinare* sunt cheltuieli rezultate din evenimente sau tranzacții diferite de activitățile curente și care nu se repetă în mod frecvent, cum sunt calamitățile.



### **Exemplu:**

A. În cursul anului, S.C. "Y", efectuează următoarele tranzacții:

1. Se vând mărfuri la preț de vânzare de 100 lei + TVA 24%. Costul de achiziție al mărfurilor vândute fiind de 50 de lei.
2. Se dau spre utilizare angajaților echipamente de lucru în valoare de 30 lei.
3. Se primește o factură de reparații de la un furnizor în valoare de 200 lei + TVA 24%.
4. Se înregistrează obligația de plată a dobânzii aferente contractării unui credit pe termen scurt, valoarea dobânzii fiind de 300 lei.

Specificați categoriile de cheltuieli și venituri ce vor fi trecute în contul de profit și pierdere.

### **Rezolvare:**

1. Prima tranzacție determină înregistrarea în contabilitate a unor venituri din vânzare de mărfuri, la preț de vânzare de 100 lei. Tranzacția de vânzare mărfuri este urmată de descărcarea din gestiune a mărfurilor vândute, ceea ce determină înregistrarea în contrapartidă a unor cheltuieli cu mărfurile în valoare de 50 lei (prețul de înregistrare al mărfurilor).

2. Cea de-a doua operație economico – financiară conduce la înregistrarea unui consum de materiale de natura obiectelor de inventar (cheltuieli de exploatare) în valoare de 30 lei.

3. Societatea a beneficiat de servicii de la furnizor ceea ce conduce la înregistrarea în contabilitate a unor cheltuieli cu reparațiile în valoare de 200 lei - cheltuieli de exploatare.

4. Dobânda aferentă creditului contractat pe termen scurt se înregistrează în contabilitate ca o cheltuială financiară, în valoare de 300 lei.

B. Întocmiți contul de profit și pierdere la 31.12.N având la bază următoarele elemente:

1. venituri din prestări servicii 26.000 lei;
2. cheltuieli cu dobânzile 5.200 lei;
3. cheltuieli cu personalul 5.600 lei;
4. venituri din vânzarea mărfurilor 15.000 lei;
5. cheltuieli cu amortizările imobilizărilor corporale 500 lei;
6. venituri din dobânzi 7.500 lei;
7. cheltuieli privind mărfurile 6.800 lei;
8. cheltuieli cu asigurările și protecția socială 1.600 lei;
9. alte venituri din exploatare 8.000 lei;
10. cheltuieli cu materialele 10.000 lei;
11. cheltuieli cu despăgubiri 1.000 lei;
12. cheltuieli cu impozitul pe profit 4.128 lei.

**Tabelul M6.U2.9.**

**-lei-**

**Contul de profit și pierdere la 31.12.N**

Denumirea elementului		31.12.N	
1	Cifra de afaceri neta (rd.2+3-4+5+6)	1	41.000
	Producția vânduta	2	26.000 (1)
	Venituri din vânzarea mărfurilor	3	15.000 (4)
	Reduceri comerciale acordate	4	
	Venituri din dobânzi înregistrate de entitățile radiate din Registrul general și care mai au în derulare contracte de leasing	5	
	Venituri din subvenții de exploatare aferente cifrei de afaceri nete	6	
2	Venituri aferente costului producției în curs de execuție		
	Sold C	7	
	Sold D	8	
3	Producția realizata de entitate pentru scopurile sale proprii și capitalizată	9	
4	Alte venituri din exploatare	10	8.000 (9)

	- din care, venituri din fondul comercial negativ	11	
VENITURI DIN EXPLOATARE – TOTAL (rd. 1+7-8+9+10)		12	49.000
5	a) Cheltuieli cu materiile prime si materialele consumabile	13	10.000 (10)
	Alte cheltuieli materiale	14	
	b) Alte cheltuieli externe	15	
	c) Cheltuieli privind mărfurile	16	6.800 (7)
	Reduceri comerciale primite	17	
6	Cheltuieli cu personalul (rd.19 + 20) din care:	18	7.200
	a) Salarii și indemnizații	19	5.600 (3)
	b) Cheltuieli cu asigurările și protecția socială	20	1.600 (8)
7	a) Ajustări de valoare privind imobilizările corporale și necorporale (rd.23-22)	21	500 (5)
	a.1) Cheltuieli	22	500 (5)
	a.2) Venituri	23	
	b) Ajustări de valoare privind activele circulante (rd. 26-25)	24	
	b.1) Cheltuieli	25	
	b.2) Venituri	26	
8	Alte cheltuieli de exploatare (rd.28 la 31)	27	
	8.1. Cheltuieli privind prestațiile externe	28	
	8.2. Cheltuieli cu alte impozite, taxe si vărsăminte asimilate	29	
	8.3. Alte cheltuieli	30	1.000 (11)
	Cheltuieli cu dobânzile de refinanțare înregistrate de entitățile radiate din Registrul general și care mai au în derulare contracte de leasing	31	
	Ajustări privind provizioanele (rd.33-34)	32	
	Cheltuieli	33	
	Venituri	34	
CHELTUIELI DE EXPLOATARE – TOTAL (rd. 13 la 16-17+18+21+24+27+32)		35	25.500
PROFITUL SAU PIERDEREA DIN EXPLOATARE:			
	Profit	36	<b>23.500</b>
	Pierdere	37	
9	Venituri din interese de participare	38	
	din care, veniturile obținute de la entitățile afiliate	39	
10	Venituri din alte investiții împrumuturi care fac parte din activele imobilizate	40	
	din care, venituri obținute de la entitățile afiliate	41	
11	Venituri din dobânzi	42	7.500 (6)

	din care, venituri obținute de la entitățile afiliate	43	
	Alte venituri financiare	44	
VENITURI FINANCIARE – TOTAL		45	7.500
12	Ajustări de valoare privind imobilizările financiare și investițiile financiare deținute ca active circulante	46	
	Cheltuieli	47	
	Venituri	48	
13	Cheltuieli privind dobânzile	49	5.200 (2)
	din care cheltuieli în relația cu entitățile afiliate	50	
	Alte cheltuieli financiare	51	
CHELTUIELI FINANCIARE - TOTAL		52	5.200
PROFITUL SAU PIERDEREA FINANCIAR (Ă)			
	Profit	53	2.300
	Pierdere	54	
14	PROFITUL SAU PIERDEREA CURENT (Ă):		
	Profit	55	<b>25.800</b>
	Pierdere	56	
15	Venituri extraordinare	57	
16	Cheltuieli extraordinare	58	
17	PROFITUL SAU PIERDEREA DIN ACTIVITATEA EXTRAORDINARĂ:		
	Profit	59	
	Pierdere	60	
VENITURI TOTALE (rd.12+45+57)		61	<b>56.500</b>
CHELTUIELI TOTALE (rd. 35+52+58)		62	<b>30.700</b>
PROFITUL SAU PIERDEREA BRUT (Ă):			
	Profit (rd.58-59)	63	25.800
	Pierdere (rd.59-58)	64	
18	Impozitul pe profit	65	4.128 (12)
19	Alte impozite nereprezentate de elementele de mai sus	66	
20	PROFITUL SAU PIERDEREA NET(Ă) A EXERCITIULUI FINANCIAR:		
	Profit (rd. 60-61-62-63)	67	<b>21.672</b>
	Pierdere (rd. 61+62+63-60)	68	



### Să ne reamintim...

Contul de profit și pierdere este un document contabil de sinteză care prezintă cheltuielile și veniturile după natura lor și explică rezultatele economico – financiare ale entităților economice. Acest document arată performanța entității economice și explică într-o formă analitică rezultatele prin prisma raporturilor de echilibru dintre venituri și cheltuieli.



## M6.U2.5. Analiza poziției financiare și a performanței entității economice

### Analiza poziției financiare

Bilanțul, document ce reflectă poziția financiară a unei entități economice, prezintă activele, datoriile și capitalurile proprii, la un moment dat, respectiv la sfârșitul exercițiului financiar. Avera netă a proprietarilor entității economice este dată de diferența dintre activul total și datoriile totale ( $A-D=CP$ ). Prima grijă a managerului trebuie să fie aceea de a observa dacă societatea poate să-și onoreze obligațiile de plată care au un termen de scadență în viitorul apropiat. Pentru a afla dacă societatea este lichidă se recomandă utilizarea indicatorilor lichidității curente și imediate, prezentați în tabelul M6.U2.10. Datele sunt preluate din bilanțul prezentat în tabelul M6.U2.2.

#### *Tabelul M6.U2.10.*

*Indicatori ce arată capacitatea entității de a-și onora obligațiile de plată*

Indicatori	Formula de calcul	Sfârșitul anului N
Indicatorul lichidității curente	$\frac{\text{active curente}}{\text{datorii curente}} = \frac{1080}{2180}$	0,50
Indicatorul lichidității imediate	$\frac{\text{active curente} - \text{stocuri}}{\text{datorii curente}} = \frac{1030}{2180}$	0,47

1.

2. Se poate constata că lichiditatea este subunitară ceea ce determină managerul să ia anumite măsuri pentru îmbunătățirea situației financiare.

Un nivel subunitar al ratei curente ar semnala imposibilitatea ca entitatea să-și poată rambursa datoriile pe termen scurt pe baza valorificării activelor pe termen scurt. Măsurile pe care managerul le poate lua pentru îmbunătățirea lichidității ar fi: recuperarea într-un termen mai scurt a creanțelor clienți, scăderea datoriilor față de furnizori, plata la timp a datoriilor la stat, reducerea împrumuturilor bancare, recuperarea datoriilor de la debitori, etc. Indicatorul lichidității imediate contribuie la identificarea rapidă a stării de lichiditate la nivelul entității. La fel ca și în cazul indicatorului precedent, indicatorul lichidității imediate înregistrează o valoare subunitară, ceea ce avertizează managerul asupra apariției în curând a unor probleme financiare (intrarea în incapacitate de plată, pierderea pieței, posibile procese de executare silită solicitate de furnizorii neplătiți, blocarea conturilor bancare de către organele fiscale pentru neplata datoriilor la stat).

### Analiza performanței entității economice

3. Performanța entității economice poate fi definită ca o stare de competitivitate a entității, atinsă printr-un nivel de eficacitate și productivitate care-i asigură o prezență durabilă pe piață (Niculescu, M., Lavalette, G 1999). Analiza performanțelor financiare ale entității permite formularea de aprecieri asupra formării rezultatelor activității acesteia și asupra corelației lor cu structura financiară și solvabilitatea entității, folosește drept sursă principală de informații contul de profit și pierdere.

Pentru a măsura eficiența cu care este condusă o afacere din punct de vedere al profitabilității se folosește indicatorul rata profitului. Rata profitului, prezentată cu ajutorul formulei 2.1, arată profitul obținut la o unitate monetară din cifra de afaceri. Obținerea unei rate cât mai mari a profitului trebuie să fie un obiectiv urmărit de orice manager din entitate. Se compară procentul obținut de entitate cu media pe industrie de 1,2%.

$$4. \quad \text{Rata profitului} = \frac{\text{profit net}}{\text{cifra de afaceri}} \times 100 ; \quad (2.1)$$

5. Indicatori de măsurare a rentabilității entității economice sunt prezentați în tabelul M6.U2.11.

**Tabelul M6.U2.11.**

**Indicatori de măsurare a rentabilității**

<b>Indicatori</b>	<b>Formula de calcul</b>
Rentabilitate financiară	$R_f = \frac{P_{npr} \text{ (profitul ce revine proprietarilor)}}{C_{ipr} \text{ (capitaluri investite de proprietari)}}$
Rentabilitatea capitalului investit de creditori	$R_{rci} = \frac{\text{Cheltuieli privind dobanzile}}{\text{Datorii financiare}}$
Rentabilitatea comercială (a vânzărilor)	$R_c = \frac{\text{rezultat net}}{\text{cifra de afaceri}}$
Rentabilitatea economică	$R_{re} = \frac{\text{Pr ofit net} + \text{Dobanzi}}{\text{Capitaluri proprii} + \text{Datorii financiare}}$

Rentabilitatea financiară reprezintă una dintre cele mai importante rate ale unei entități, deoarece în funcție de mărimea acesteia acționarii iau decizia de a investi sau de a se retrage dintr-o afacere. Rentabilitatea capitalului investit de creditori reprezintă rata de dobândă medie plătită de entitate la creditele contractate. Rata rentabilității comerciale caracterizează eficiența politicii comerciale și mai ales a politicii de prețuri practicate de entitate. Rentabilitatea economică arată eficiența capitalului economic alocat activității productive a entității, aceasta trebuie să permită entității reînnoirea și creșterea activelor sale, se referă de fapt la capacitatea entității de a degaja profit prin exploatarea activului economic.

**M6.U2.6. Documente de evidență contabilă**

Documentele contabile sunt acte scrise prin intermediul cărora sunt consemnate datele și informațiile proprii circuitului economic. Formularele folosite ca documente pot fi tipizate (formatul și conținutul sunt prestabilite) sau netipizate (conținut și format care nu sunt date, prestabilite).

**Documentele justificative**

### **Definiție**

Documentul justificativ este un act scris, în care se consemnează orice operație economico-financiară, în momentul efectuării ei. Documentul justificativ stă la baza înregistrărilor în contabilitate.

Documentele justificative care stau la baza înregistrărilor în contabilitate angajează răspunderea persoanelor care le-au întocmit, vizat și aprobat, precum și a celor care le-au înregistrat în contabilitate, după caz.

Entitățile economice trebuie să asigure un regim intern de numerotare a documentelor financiar-contabile, astfel încât fiecare formular să aibă un număr de ordine sau o serie, număr sau serie ce trebuie să fie secvențial(ă), stabilit(ă) de entitate, prin proceduri proprii, prin care trebuie să se menționeze, pentru fiecare exercițiu financiar, care este numărul sau seria de la care se emite primul document.

### **Elemente**

Entitățile economice consemnează operațiunile economico –financiare, în momentul efectuării lor, în documente justificative, pe baza cărora se fac înregistrări în contabilitate. Documentele justificative trebuie să cuprindă următoarele elemente principale (O.M.E.F. nr. 3512/2008 privind documentele financiar - contabile):

- denumirea, numărul și data întocmirii documentului;
- denumirea, sediul și elementele de identificare juridică ale entității care întocmește documentul;
- forma juridică, codul unic de înregistrare și capitalul social, după caz;
- conținutul operației economico-financiare;
- datele cantitative și valorice aferente operațiunii economico-financiare;
- numele, prenumele precum și semnăturile persoanelor care răspund de efectuarea operațiunii economico-financiare, ale persoanelor cu atribuții de control financiar preventiv și ale persoanelor în drept să probeze operațiunile respective după caz;
- alte elemente menite să asigure consemnarea completă a operațiunilor efectuate;

### **Reguli de întocmire**

Documentele justificative se întocmesc în conformitate cu următoarele reguli:

- în documentele justificative și în cele contabile nu sunt admise ștersături, modificări sau lăsarea de spații libere între operațiunile înscrise în acestea sau file lipsă;
- erorile se corectează prin tăierea cu o linie a textului sau a cifrei greșite, iar deasupra se scrie textul sau cifra corectă;
- persoana care a efectuat corectura trebuie să semneze și să consemneze și data corecturii.

În cazul operațiunilor contabile pentru care nu se întocmesc documente justificative, înregistrările în contabilitate se fac pe bază de note de contabilitate care au la bază note justificative sau note de calcul, după caz.

### ***Registrele de contabilitate***

Registrele de contabilitate se utilizează în strictă concordanță cu destinația acestora și se prezintă în mod ordonat și astfel completate încât să permită în orice moment identificarea și controlul operațiunilor contabile efectuate. Registrele de contabilitate se pot prezenta sub formă de registru, foi volante sau listări informatice, după caz.

Potrivit prevederilor legii nr. 82/1991, legea contabilității, registrele de contabilitate obligatorii sunt:

*Registrul jurnal este* documentul în care se înregistrează, în mod cronologic, toate operațiunile economico-financiare.

*Registrul jurnal*

*Pe luna.....anul.....*

Nr. crt.	Data înreg.	Documentul (felul, nr., data)	Explicații	Simbol conturi		Sume	
				Debitoare	Creditoare	Debitoare	Creditoare
1	2	3	4	5	6	7	8
Report							
De reportat							

*Registrul inventar este* documentul în care se înregistrează toate elementele de active, datorii și capitaluri proprii, grupate în funcție de natura lor și inventariate în cadrul entității potrivit legii.

*Registrul inventar*

*la date de.....*

Nr. crt.	Recapitulăția elementelor inventariate	Valoarea		Diferențe de evaluare (de înregistrat)	
		Contabilă	Inventar	Valoare	Cauze diferențe
1	2	3	4	5	6

*Cartea mare este* documentul în care se înregistrează lunar și sistematic, prin regruparea conturilor, mișcarea și existența tuturor elementelor de active, datorii și capitaluri proprii, la un moment dat.

### Fișă de cont pentru operațiuni diverse

Contul									Simbol	Pag
Luna (mii lei)										
Nr. op.	Data înreg.	Document			Explicație	Simbol	Rulaj		Sold	D/C
		Fel	Nr.	Data			Debit	Credit		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

#### **Arhivarea documentelor contabile**

Documentele și registrele contabile se păstrează în cadrul compartimentului financiar-contabil până la expirarea unui an, după care sunt predate la arhiva generală a unității. Pentru registrele de contabilitate și documentele justificative termenul de păstrare este de 10 ani, și cu anumite excepții prevăzute în lege, de 5 ani, cu începere de la data încheierii exercițiului financiar în cursul căruia au fost întocmite. Documentele financiar-contabile care atestă proveniența unor bunuri cu durata de viață mai mare de 10 ani se păstrează, de regulă, pe o perioadă de timp mai mare, respectiv pe perioada de utilizare a bunurilor. Statele de salarii se păstrează 50 de ani. Documentele se grupează în dosare numerotate, șnuruite și parafate. Gruparea se face cronologic și sistematic și se ține evidența documentelor arhivate cu ajutorul registrului de evidență.

#### **Gruparea și prezentarea pe scurt a documentelor contabile**

În funcție de scopul căruia îi deservesc, principalele categorii în care se grupează documentele contabile sunt următoarele:

1) *Documente de evidență a mijloacelor fixe.* Principalele documente de evidență a mijloacelor fixe sunt: registrul numerelor de inventar, fișa mijlocului fix, bonul de mișcare a mijloacelor fixe, proces verbal de recepție a mijloacelor fixe, proces verbal de scoatere din funcțiune a mijloacelor fixe.

*Registrul numerelor de inventar se întocmește într-un singur exemplar de către compartimentul financiar contabil pentru atribuirea de numere de inventar imobilizărilor corporale intrate în entitate prin: achiziționare, construire, confecționare, transfer, donație.*

*Fișa mijlocului fix se întocmește într-un singur exemplar de către compartimentul financiar contabil pentru fiecare mijloc fix sau mai multe mijloace fixe de același fel și de aceeași valoare care au aceleași cote de amortizare și sunt puse în funcțiune în aceeași lună. Se completează pe baza documentelor privind mișcarea, modernizarea sau reevaluarea mijloacelor fixe.*

*Bonul de mișcare a mijloacelor fixe* se întocmește în două exemplare de către persoana desemnată de compartimentul care dispune mișcarea mijloacelor fixe. Servește ca document justificativ de predare-primire a mijloacelor fixe între două locuri de muncă ale entității economice; document de însoțire a mijloacelor fixe pe timpul transportului.

*Proces verbal de recepție a mijloacelor fixe* se întocmește în trei exemplare și stă la baza înregistrării în contabilitate a intrărilor de imobilizări corporale.

*Proces verbal de scoatere din funcțiune a mijloacelor fixe* se întocmește în 2 exemplare și servește ca document de constatare a scoaterii din funcțiune a mijloacelor fixe.

2) *Documente de evidență a stocurilor*. Principalele documente de evidență a stocurilor sunt: nota de recepție și constatare de diferențe, bonul de consum, bonul de predare - transfer-restituire, fișa de magazie, avizul de însoțire a mărfii și registrul stocurilor.

*Nota de recepție și constatare diferențe* se întocmește în două exemplare la locul de depozitare sau în unitatea cu amănuntul pe măsura efectuării recepției. Servește ca document pentru recepția bunurilor aprovizionate, document justificativ pentru încărcare în gestiune.

*Bonul de consum* se întocmește în două exemplare pe măsura eliberării materialelor din magazie pentru consum de către compartimentul care efectuează lansarea pe baza programului de producție și a consumurilor normate sau de alte compartimente ale unității care solicită materiale pentru a fi consumate.

*Bonul de predare – transfer – restituire* se întocmește în două exemplare pe măsura predării la magazie a produselor de către secție, atelier sau pe măsură ce se efectuează transferuri între gestiunile din incinta aceleiași unități sau pe măsura restituirii valorilor materiale de către organul care efectuează restituirea.

*Fișa de magazie* se întocmește într-un exemplar separat pe fiecare fel de material. Se ține la fiecare loc de depozitare a valorilor materiale.

*Registrul stocurilor* se întocmește pe feluri de materiale, produse, grupate pe magazii, conturi, grupe, prin înscrierea stocurilor în fișele de magazie și evaluarea lor cu prețurile de înregistrare.

*Lista de inventariere* se întocmește într-un exemplar, la locurile de depozitare, cel puțin anual, de către comisia de inventariere, pe gestiuni, conturi de valori materiale, grupe sau subgrupe și se semnează de membrii comisiei de inventariere și de gestionar. Servește ca document pentru inventarierea bunurilor aflate în gestiunile entității.

*Avizul de însoțire a mărfii* se întocmește în trei exemplare la livrarea produselor, lucrărilor și serviciilor de către compartimentul de desfacere atunci când din motive obiective nu se poate întocmi factura, precum și în alte situații stabilite prin procedurile proprii ale entității, urmând ca factura să fie întocmită până cel târziu în data de 15 a lunii următoare în care a avut loc livrarea.

*Factura* se întocmește în trei exemplare, la livrarea produselor și a mărfurilor, la executarea lucrărilor și la prestarea serviciilor, pe baza dispoziției de livrare, a avizului de însoțire a mărfii sau a altor documente care atestă executarea lucrărilor și prestarea serviciilor și se semnează de către eminent.

3) *Documente de evidență a mijloacelor bănești*. Principalele documente de evidență a mijloacelor fixe sunt: chitanța, dispoziția de încasare sau plată către casierie, registrul de casă, cecul, ordinul de plată și biletul la ordin.

*Chitanța* se întocmește în două exemplare, pentru fiecare sumă încasată de către contribuabilul sau casierul numit și se semnează de acesta pentru primirea sumei. Servește ca document justificativ pentru depunerea unei sume în numerar la casierie.

*Dispoziția de plată-încasare către casierie* se întocmește în două exemplare de către compartimentul financiar contabil. Servește ca:

- dispoziție pentru casierie în vederea achitării unor sume precum: avansuri pentru cheltuieli de deplasare, pentru procurarea de materiale, pentru diferențe de încasat de către titularul de avans în cazul justificării unor sume mai mari decât avansul primit;
- dispoziție către casierie în vederea încasării în numerar a unor sume;
- document justificativ de înregistrare în registrul de casă și în contabilitate în cazul plăților în numerar efectuate fără alt document justificativ.

*Registrul de casă* se întocmește zilnic în două exemplare de casierul unității sau de altă persoană autorizată pe baza actelor justificative de încasări și plăți. Servește ca:

- document de înregistrare operativă a încasărilor și plăților în numerar efectuate prin casieria societății pe baza actelor justificative;
- document de stabilire la sfârșitul fiecărei zile a soldului de casă;
- document de înregistrare zilnică în contabilitate a operațiilor de casă.

*Cecul* este instrumentul prin care se poate plăti fără numerar o sumă de bani din contul debitorului către o altă persoană fizică sau juridică. Persoana care ordonă plata se numește trăgător, persoana care trebuie să încaseze suma se numește beneficiar, iar societatea bancară care trebuie să efectueze plata se numește tras.

*Ordinul de plată* este instrumentul emis de către plătitor pentru a-și achita o datorie față de o altă persoană (beneficiar) dând dispoziție unei bănci să plătească beneficiarului suma înscrisă pe formular. Ordinul de plată va ajunge ulterior la banca beneficiarului care va pune suma respectivă la dispoziția clientului său.

*Biletul la ordin* este o promisiune scrisă prin care o persoană fizică sau juridică în calitate de debitor se obligă față de o altă persoană să plătească la un anumit termen o sumă de bani.

#### 4) Documente de evidență a salariilor

*Statul de salarii* se întocmește în două exemplare lunar pe secții, ateliere, servicii, de către compartimentul care are această atribuție pe baza documentelor de evidență a muncii, a documentelor privind reținerile legale, listelor de avans chenzinal, certificatelor medicale. Servește ca document pentru calculul drepturilor bănești convenite salariaților, precum și a contribuției privind protecția socială și a altor datorii și ca document justificativ de înregistrare în contabilitate.

*Lista de avans chenzinal* se întocmește în două exemplare de către compartimentul care are această atribuție pe baza documentelor de evidență a muncii, a timpului efectiv lucrat, a certificatelor medicale. Servește ca document pentru calculul drepturilor bănești convenite salariaților ca avansuri chenzinale, ca document pentru reținerea în statul de salarii a avansurilor plătite și ca document justificativ de înregistrare în contabilitate.



### **Exemplu:**

La S.C. Brutăria S.R.L. Braşov au avut loc următoarele operații economico - financiare în cursul lunii decembrie a anului N:

a. La data de 05.12.N s-au achiziționat 50 kg făină la preț de 2,50 lei/kg, 10 g drojdie la preț de 0,5 lei/g și 5 kg zahăr la prețul de 3,20 lei/kg, de la furnizorul S.C. Core S.R.L., cu factura nr. 10. La aceste valori se adaugă TVA 24%.

b. La data de 08.12.N se dau în consum 30 kg de făină la preț de 2,50 lei/kg, 6 g drojdie la preț de 0,5 lei/g și 1 kg zahăr cu prețul de 3,20 lei/kg, pe baza bonului de consum nr.1.

c. La data de 09.12.N se achită integral datoria față de furnizorul S.C. Core S.R.L. cu O.P. nr. 5.

d. La data de 10.12.N se prestează servicii clientului S.C. Carina S.R.L., pe baza contractului nr. 1/09.12.N, cu factura nr. 1. Valoarea este de 1.500 lei + TVA 24%.

e. La data de 13.12.N se încasează cu numerar, creanța de la clientul S.C. Carina S.R.L. cu chitanța nr. 3.

f. La data de 14.12.N se acordă un avans spre decontare administratorului entității Popescu Vasile, în sumă de 300 lei, în vederea deplasării în interes de serviciu într-o altă localitate, cu dispoziția de plată nr. 3.

g. Se determină rezultatul lunii decembrie și se regularizează TVA-ul, documentul justificativ fiind nota de contabilitate nr. 1/31.12.N.

### **Rezolvare:**

Toate operațiile economico – financiare se vor înregistra în ordine cronologică în registrul jurnal.



Pe luna decembrie anul N

Nr. crt.	Data înreg.	Document (felul, nr., data)	Explicații	Simbol conturi		Sume	
				Debitoare	Creditoare	Debitoare	Creditoare
1	2	3	4	5	6	7	8
1	05.12.	Factura nr. 10	Achiziție materii prime	% 301 4426	401	146 35	181
2	08.12.	Bon de consum nr.1	Consum materii prime	601	301	81	81
3	09.12	Ordin de plată nr.5	Plată furnizor	401	5121	181	181
4	10.12	Factura nr. 1	Prestare servicii	4111	% 704 4427	1860	1500 360
5	13.12	Chitanța nr. 3	Încasare creanță	5311	4111	1860	1860
6	14.12	Dispoziție de plată nr. 3	Avans spre decontare	542	5311	300	300
7	31.12.	Nota de contabilitate nr. 1	Închidere lună	121	601	81	81
				704	121	1500	1500
				4427	% 4426 4423	360	35 325
<b>Total</b>						<b>6.404</b>	<b>6.404</b>

1. achiziția de materii prime:
- |     |      |                           |     |
|-----|------|---------------------------|-----|
| %   | =    | 401                       | 181 |
|     |      | Furnizori                 |     |
|     |      | [Datorii (+) →C]          |     |
| 146 | 301  |                           |     |
|     |      | Materii prime [A(+) →D]   |     |
| 35  | 4426 |                           |     |
|     |      | TVA deductibilă [A(+) →D] |     |
2. dare în consum de materii prime:
- |    |     |   |                        |    |
|----|-----|---|------------------------|----|
| 81 | 601 | = | 301                    | 81 |
|    |     |   | Materii prime          |    |
|    |     |   | [Capitaluri P. (-) →D] |    |
|    |     |   | [A(-) →C]              |    |
3. se achită datoria față de furnizor:
- |     |     |   |                        |     |
|-----|-----|---|------------------------|-----|
| 181 | 401 | = | 5121                   | 181 |
|     |     |   | Furnizori              |     |
|     |     |   | Disponibil la bancă în |     |

	[Datorii (-) →D]		lei	
			[A(-) →C]	
4. se prestează servicii:				
1860	4111	=	%	
	Clienți			
	[A(+) →D]			
			704	1500
			Venituri din prestări servicii	
			[Capitaluri P. (+) →C]	
			4427	360
			TVA colectată	
			[Datorii (+) →C]	
5. încasarea în numerar de la client:				
1860	5311	=	4111	1860
	Casa în lei		Clienți	
	[A(+) →D]		[A(-) →C]	
6. acordare avans spre decontare în valoare de 300 lei:				
300	542	=	5311	300
	Avansuri de trezorerie		Casa în lei	
	[A(+) →D]		[A(-) →C]	
7. închiderea cheltuielilor și a veniturilor aferente lunii decembrie și regularizarea TVA-ului.				
81	121	=	601	81
	Profit sau pierdere		Cheltuieli cu materii prime	
	[Capitaluri P. (-) →D]		[A(-) →C]	
1500	704	=	121	1500
	Venituri din prestări servicii		Profit sau pierdere	
	[Capitaluri P. (-) →D]		[Capitaluri P. (+) →C]	
360	4427	=	%	
	TVA colectată			
	[Datorii (-) →D]			
			4426	35
			TVA deductibilă	
			[A(-) →C]	
			4423	325
			TVA plată	

[Datorii (+) → C]

**Factura**

Furnizor	BRUTĂRIA S.R.L.	Seria	A	Cumpărător:	CORE S.R.L.	
C.U.I:	1265789	si numărul:	10	Nr.Reg.Com.:	J08/123/09	
Sediul:	BRAȘOV	<b>Factura</b>		C.U.I	2315678	
Județ:	BRAȘOV	Nr. Facturii:	10	Sediul:	BRAȘOV	
Contul:	RO42RNCB000536541	Data	05.12.N	Județ:	BRAȘOV	
Banca:	BCR	(ziua,luna,anul)		Contul:	RO56RNCB254542	
Capital:	1000 lei	Nr. aviz însoțire:		Banca:	BCR	
		(daca este cazul)				
		COTA TVA : 24%				
Nr. Crt.	Denumirea produselor sau a serviciilor (lucrărilor)	U.M.	Cantitatea	Prețul (fără - lei - unitar TVA)	Valoarea - lei -	Valoarea TVA - lei -
	1	2	3	4	5 (3x4)	6
1	Făină	kg	50	2,50	125	30
2	Drojdie	g	10	0,5	5	1,2
3	Zahăr	kg	5	3,20	16	3,84
Semnătura si stampila furnizorului	Date privind expediția			Total	146	35,04
	Numele delegatului: Ion Vasile			din care:		
	Identificat cu B.I./C.I./ Seria: BV Nr.: 253 Eliberat(a) de: POL. BV Mijlocul de transport nr.: Expedierea s-a făcut în prezența noastră la data: 05.12. N ora: 9,30			accize		
		Semnături:		Semnătura de primire	Total de plata 181 lei	

**Bonul de consum**

UNITATEA: BRUTĂRIA S.R.L.	Nr.	Data			Nr. comandă	<b>BON DE CONSUM COLECTIV</b>			
	document	zi	luna	anul	Cod produs				
Cod fiscal: 1265789	1	08	12	N					

Nr. crt.	Denumirea materialelor ( inclusiv sort, marca, profil, dimensiune)	Cont		Cantitatea necesară	UM	Cod	Cant elib..	Pret unitar	Valoare
		debitor	creditor						
1	Făină	601	301	30	kg	F112	30	2,5	75
2	Drojdie	601	301	6	g	D113	6	0,5	3
3	Zahăr	601	301	1	kg	Z114	1	3,20	3,20

Data și semnătura	Șef comp.	Gestionar	Primitor
-------------------	-----------	-----------	----------

**Ordinul de plată**

<b>PLĂTIȚI</b>	181	<b>LEI</b>	O sutăoptzeci și unu lei
Nr. 5			
<b>PLĂTITOR</b>	S.C. BRUTĂRIA S.R.L.		<b>CODUL FISCAL</b> 1265789
			RO42RNCB000536541
<b>BANCA PLĂTITOARE</b>	BCR		
<b>BENEFICIAR</b>	S.C. CORE S.R.L		<b>CODUL FISCAL</b> 2315678
			<b>CONTUL BANCAR</b> RO56RNCB254542
<b>BANCA BENEFICIARĂ</b>	BCR		
<b>Reprezentând</b>	Contravaloare factură nr. 10/05.12.N		<b>TIPUL TRANSFERULUI NORMAL/URGENT</b> <input type="checkbox"/>
<b>DATA EMITERII</b>			L. S.

	09.12.N		<b>SEMĂTURILE EMITENTULUI</b>	
<b>SEMĂTURILE BĂNCII</b>			L. S.	

**Chitanța**

Unitatea: S.C. BRUTĂRIA S.R.L.			Seria nr. A
Nr. O.R.C.: J08/124/2011			
CUI: 1265789			
Sediul: BRAȘOV			
	<b><u>CHITANTA</u></b>		
	Nr. 3	Data:	
		13.12.N	
Am primit de la: S.C. CARINA S.R.L.			
CUI: 1897564			
Nr. O.R.C.: J08/569/2001			
Adresa: Brașov, str. Brândușelor nr. 4			
Suma de: 1860 lei		adică	O mie opt sute șazeci lei
Reprezentând: Contravaloarea factură nr. 1/10.12.N			
			Casier,

**Dispoziție de plată către casierie**

Unitatea	S.C. BRUTĂRIA S.R.L.				
DISPOZITIE DE*)	PLATĂ			CĂTRE CASIERIE	unitate
nr.	<b>3</b>	din	14/12./N		
Numele și prenumele	Popescu Vasile				
Funcția (calitatea)	Administrator				
Suma	300	lei	Trei sute lei		
	(in cifre)			(in litere)	
Scopul plății	Deplasare în altă localitate				
Semnătura	Conducătorul unității	Viza de control financiar preventiv	Compartiment financiar-contabil		

verso

Se completează numai pentru plăți	Date suplimentare privind beneficiarul sumei					
	Actul de identitate	CI	Seria	BV	nr.	546211
	Am primit suma de	300				lei
			(in cifre)	Trei sute		
		Data	14/12/N			
		Semnătura				
CASIER						
Plătit/încasat suma de						lei
		(in cifre)				
	Data	...../...../.....				
	Semnătura					

### Notă de contabilitate

Unitatea	NOTĂ DE CONTABILITATE	Nr. document	Ziua	luna	anul
Nr.	Explicații		Simbol	cont	Suma
			Debitor	Creditor	
1	Închidere lună		121	601	81
			704	121	1500
			4427	%	360
				4426	35
				4423	325
	<b>TOTAL</b>				<b>2.301</b>

### Documente de sinteză contabilă

În vederea utilizării datelor contabile în procesul decizional privind activitatea entității, se impune centralizarea și sintetizarea periodică a acestora pentru asigurarea informațiilor necesare utilizatorilor. Această operațiune se realizează cu ajutorul documentelor contabile de sinteză, denumite situații financiare anuale. Potrivit Reglementărilor contabile armonizate cu directivele europene, prin intermediul situațiilor financiare anuale, datele înregistrate în sistemul de conturi, sunt centralizate și prezentate sub forma indicatorilor economico-financiar de sinteză, care trebuie să ofere o imagine fidelă a poziției financiare, performanței, modificărilor capitalului propriu și fluxurilor de trezorerie ale întreprinderii pentru exercițiul financiar respectiv.

Pentru realizarea acestor obiective, situațiile financiare anuale trebuie să cuprindă:

- bilanțul;
- contul de profit și pierdere;
- situația fluxurilor de trezorerie;
- situația modificărilor capitalurilor proprii;

– note explicative;

În cele ce urmeză sunt prezentate ultimele trei documente de sinteză contabilă, structura și metodologia întocmirii primelor două documente de sinteză fiind deja prezentate în capitolul 3.

### ***Situația fluxurilor de trezorerie***

Pentru a lua decizii economice, utilizatorii informațiilor contabile trebuie să poată evalua capacitatea entității de a genera numerar sau echivalente de numerar, iar acest aspect arată capacitatea entității de a-și plăti angajații, furnizorii și creditorii.

Situația fluxurilor de trezorerie reflectă influența activităților de exploatare, investiții și finanțare derulate de o entitate pe parcursul unui exercițiu contabil asupra disponibilităților bănești ale acesteia. În scopul întocmirii acestui raport mijloacele bănești sunt definite ca fiind compuse din disponibilități bănești și echivalente monetare.

Principalul obiectiv al situației fluxurilor de trezorerie constă în furnizarea de informații privind încasările și plățile de mijloace bănești ale unei entități, produse în cursul unui exercițiu contabil - Needles, B.E.Jr., Anderson, H.R., Caldwell, J.C. (2001).

Un al doilea obiectiv al raportului este de a furniza informații privind activitățile de exploatare, de investiții și de finanțare derulate de o entitate pe parcursul unui exercițiu contabil. Trezoreria reprezintă o componentă importantă a activității unității, cuprinzând totalitatea operațiilor cu numerar sau echivalente de numerar. Operațiile cu numerar sunt reprezentate de decontările făcute prin casierie sau prin contul bancar, în timp ce echivalentele de numerar sunt reprezentate de titlurile de plasament (acțiuni, obligațiuni), creditele bancare (liniile de credit deschise de bănci), cecuri și efecte comerciale (cambia, biletul la ordin).

În tabloul fluxurilor de trezorerie este pusă în evidență trezoreria, aceasta reprezentând o informație cheie, deoarece, prin ea, entitatea își finanțează activitatea, asigură continuitatea și elaborează deciziile de viitor (strategiile specifice). Tabloul fluxurilor de trezorerie prezintă fluxuri de încasări (cash receipts) și plăți (cash payments) în cursul perioadei, arată de unde au venit lichiditățile și cum au fost ele cheltuite, explicând astfel cauzele variației lor.

Elaborarea de către entitate a unui tablou al fluxurilor de trezorerie este necesară datorită utilității acestuia, atât pe plan intern (pentru managementul entității), cât și pe plan extern, în special pentru investitorii și creditorii entității. Managerii solicită elemente de trezorerie pentru a-și conduce activitățile, pentru a-și achita obligațiile, etc. Managerii entităților economice utilizează informația degajată de tabloul fluxurilor de trezorerie pentru a determina gradul de lichiditate al entității, pentru a evalua efectele unor decizii strategice majore privind investițiile și finanțarea sau pentru a propune politica de dividende. Avantajele pe care informațiile cuprinse în “Situația fluxurilor de numerar” sunt următoarele - Epstein Barry I., Ali Mirza Abbas (2005):

- permit evaluarea variației activului net al societății;
- evaluarea structurii financiare (inclusiv gradul de lichiditate și solvabilitate);
- determinarea capacității de a influența valoarea și momentul apariției fluxurilor de numerar;
- crește comparabilitatea raportării rezultatelor din exploatare (se elimină efectul utilizării unor tratamente contabile diferite);

▪ evaluarea istoricului fluxurilor de numerar (impactul asupra profitabilității, schimbării prețurilor) și posibilitatea generării de previziuni.

Prezentarea fluxurilor de trezorerie este urmărită pe cele trei activități: exploatare, finanțare și investiții, conform tabelului M6.U2.12.

**Tabelul M6.U2.12**

**Situația fluxurilor de trezorerie**

<b>A. Fluxuri de numerar din activități de exploatare</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- încasări în numerar din vânzări de bunuri și prestări de servicii;</li> <li>- încasări în numerar provenite din redevențe, onorarii, comisioane și alte venituri;</li> <li>- plăți în numerar către furnizorii de bunuri și servicii;</li> <li>- plăți în numerar către și în numele angajaților;</li> <li>- plăți în numerar sau restituiri de impozit pe profit.</li> </ul>
<b>B. Fluxuri de numerar din activități de investiții</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- plăți în numerar pentru achiziționarea de terenuri, imobilizări și alte active pe termen lung;</li> <li>- încasări de numerar din vânzări de terenuri, clădiri și alte active pe termen lung;</li> <li>- plăți în numerar pentru achiziția de instrumente de capital propriu și de creanță a altor entități;</li> <li>- încasări în numerar din vânzarea de instrumente de capital propriu și de creanță a altor entități;</li> <li>- avansuri în numerar și împrumuturile efectuate către alte părți;</li> <li>- încasări în numerar din rambursarea avansurilor și împrumuturilor efectuate către alte părți.</li> </ul>
<b>C. Fluxuri de numerar din activități de finanțare</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- venituri în numerar din emisiuni de acțiuni și alte instrumente de capital propriu;</li> <li>- plăți în numerar către acționari pentru a achiziționa sau răscumpăra acțiunile entității;</li> <li>- venituri în numerar din emisiunea de obligațiuni, credite, ipoteci și alte împrumuturi;</li> <li>- rambursări în numerar a unor sume împrumutate;</li> </ul>
<b>Fluxuri de numerar total (A+B+C)</b>
<b>Numerar la începutul perioadei</b>
<b>Numerar la finele perioadei</b>

Există și fluxuri de trezorerie care nu pot fi încadrate exact în una din cele trei activități, se referă la fluxurile legate de impozitul pe profit, dobânzi și dividende. Fluxurile de trezorerie aferente activităților de exploatare pot fi prezentate utilizând:

- metoda directă unde sunt prezentate încasări și plăți brute în numerar;
- metoda indirectă unde se pornește de la rezultatul înainte de impozitare care se corectează cu venituri și cheltuieli nemonetare; venituri și cheltuieli aferente operațiilor de investire și finanțare; modificări apărute în cursul perioadei la stocuri, creanțe, datorii legate de exploatare (influența variațiilor elementelor necesarului în fondul de rulment asupra trezoreriei).



Rolul situației fluxurilor de  
trezorerie în analizele și deciziile  
manageriale



- furnizează informații privind încasările și plățile de mijloace bănești pe durata unui exercițiu financiar;
- se evaluează capacitatea entității de a genera numerar și echivalente de numerar;
- se evaluează capacitatea de plată a entității;
- se poate determina gradul de lichiditate și solvabilitate al entității;
- se poate propune pe baza acestei situații politica de dividend;
- există posibilitatea identificării independenței financiare.

*Fig. M6.U2.1. Rolul situației fluxurilor de trezorerie*

În tabelul M6.U2.13 se prezintă situația fluxurilor de trezorerie la o entitate economică al cărei domeniu de activitate îl reprezintă fabricarea produselor de uz gospodăresc și sanitar.

**Tabelul M6.U2.13**  
**-lei-**

**Tabloul fluxurilor de trezorerie la 31.12.N**

Denumirea fluxurilor	N	N+1	Modificări
<b>I. FLUXURI DE NUMERAR DIN ACTIVITĂȚI DE EXPLOATARE</b>			
1. Încasări din vânzarea bunurilor și prestarea de servicii	352.837	529.256	176.419
2. Încasări din redevențe, onorarii, comisioane și alte venituri	1.102	1.653	551
3. Plăți în numerar către furnizori de bunuri și servicii	155.154	232.731	77.577
4. Plăți în numerar către angajați, în legătură cu personalul	82.648	99.177	16.530
5. Taxa pe valoarea adăugată plătită	13.495	9.447	4.049
6. Alte impozite, taxe și vărsăminte asimilate	738	885	148
7. Numerar generat de exploatare	101.905	188.669	86.764
8. Dobânzi încasate	0	1.471	1.471
9. Dobânzi plătite	3.739	5.235	1.496
10. Impozit pe profit plătit	3.988	4.785	798
11. Fluxul de numerar înainte de elemente extraordinare	94.178	180.119	85.942
<b>Fluxuri de numerar nete din activitatea de exploatare</b>	<b>94.178</b>	<b>180.119</b>	<b>+85.942</b>
<b>II. FLUXURI DE NUMERAR DIN ACTIVITĂȚI DE INVESTIȚII</b>			
1. Încasări din vânzarea de terenuri, clădiri, instalații și alte	10.602	16.963	6.361

active			
2. Încasări și plăți în numerar din alte activități de investiții	9.890	15.823	5.934
3. Plăți numerar pentru achiziții de terenuri, mijloace fixe	48.283	77.253	28.970
4. Dividende încasate	3.598	2.159	1.439
<b>Fluxuri de numerar nete din activitatea de investiții</b>	<b>-24.194</b>	<b>-42.308</b>	<b>-18.114</b>
<b>III. FLUXURI DE NUMERAR DIN ACTIVITĂȚI DE FINANȚARE</b>			
1. Încasări din împrumuturi pe termen lung / Rambursări	127.167	-190.751	317.918
2. Încasări din împrumuturi pe termen scurt / Rambursări	67.238	268.952	201.714
3. Plăți pentru operațiuni de leasing financiar	2.514	1.257	1.257
4. Dividende plătite	6.533	7.840	1.307
<b>Fluxuri de numerar nete din activități de finanțare</b>	<b>185.357</b>	<b>69.104</b>	<b>-116.254</b>
Fluxuri de numerar - Total	255.341	206.914	-48.427
Numerar și echivalente de numerar la începutul perioadei	27.815	283.156	+255.341
Numerar și echivalente de numerar la sfârșitul perioadei	283.156	490.071	+206.914

În perioada analizată fluxul de numerar generat de activitatea de exploatare a crescut cu 85.942 lei ca urmare a creșterii mai semnificative a numerarului (cu 86.764 lei) comparativ cu plățile efectuate cu dobânzile (1.496 lei) și impozitul pe profit (798 lei). Fluxul de numerar negativ generat de activitatea de investiții se datorează plăților în numerar care au devansat încasările din investiții. Fluxul de numerar generat de activitatea de finanțare a scăzut cu 116.254 lei ca urmare a reducerii încasărilor și creșterii plăților din cadrul acestei activități. Fluxul de numerar total pozitiv a înregistrat o scădere în anul N+1 comparativ cu N, de 48.427 lei pe fondul reducerii semnificative a fluxului de numerar din investiții și finanțare comparativ cu creșterea fluxului de numerar din exploatare. Numerarul și echivalentele de numerar de la sfârșitul perioadei reflectă o evoluție favorabilă. Pe baza informațiilor furnizate de acest raport financiar-contabil managerul poate să formuleze decizii privitoare la îmbunătățirea fluxului de numerar din activitatea de investiții și din cea de finanțare.

Managerul poate extrage informații prețioase din acest document contabil, referitor la capacitatea entității de a genera lichidități suficiente pentru a remunera forța de muncă și a achita datoriile către furnizori, stat și alți creditori.

### ***Situația modificărilor capitalurilor proprii***

Reprezintă raportul financiar în care se prezintă modificările capitalului propriu și este al patrulea document cu semnificație pentru analiza și deciziile manageriale. Situația modificărilor capitalurilor proprii reflectă schimbările de structură și mărime produse în capitalul entității pe parcursul aceleiași perioade. Această situație trebuie să informeze utilizatorii cu privire la evoluția capitalurilor proprii, a cheltuielilor și veniturilor, pierderilor și câștigurilor care nu au fost imputate rezultatului, ci au fost afectate direct asupra capitalurilor proprii.

În tabelul M6.U2.14 se prezintă situația modificărilor capitalurilor proprii la o entitate economică având ca domeniu de activitate fabricarea de piese turnate din aliaje de aluminiu. Structura Situației modificărilor capitalurilor proprii este prevăzută în O.M.E.F. nr. 3055/2009.

*Tabelul M6.U2.14*

*-lei-*

*Situația modificărilor capitalurilor proprii la 31.12.N*

<b>Element al capitalului propriu</b>	<b>Sold la 1ian. N</b>	<b>Creșteri: total</b>	<b>Reduceri total</b>	<b>Sold la 31 dec. N</b>
Capital subscris	215.245	45.245	-	260.490
Patrimoniul regiei	-	-	-	-
Prime de capital	-	45.245	-	45.245
Rezerve din reevaluare	102.300	-	400	101.900
Rezerve legale	6.200	-	-	6.200
Rezerve statutare sau contractuale				
Rezerve reprezentând surplusul realizat din rezerve din reevaluare:	860	320	-	1.180
Alte rezerve	8.200	8.100	-	16.300
Acțiuni proprii	-	-	-	-
Câștiguri legate de instrumente de capitaluri proprii				
Pierderi legate de instrumente de capitaluri proprii				
Rezultatul reportat reprezentând profitul nerepartizat sau pierderea neacoperită	-	-	-	-
Sold C	30.200	-	30.200	-
Sold D	-	-	-	-
Rezultat reportat provenit din adoptarea pentru prima dată a IAS:	-	-	-	-
Sold C	1000	-	-	1000
Sold D	-	-	-	-
Rezultat reportat provenit din corectarea erorilor contabile	-	-	-	-
Sold C	-	-	-	-
Sold D	-	-	-	-
Rezultat reportat provenit din trecerea la aplicarea Reglementărilor contabile conforme cu Directiva a IV-a a CEE	-	-	-	-
Sold C	-	-	-	-
Sold D	-	-	-	-
Profitul sau pierderea exercițiului financiar	-	-	-	-
Sold C	32.000		32.000	-
Sold D	-	-	-	-

Repartizarea profitului	32.000		32.000	-
<b>Total capitaluri proprii</b>	<b>364.005</b>	<b>98.910</b>	<b>30.600</b>	<b>432.315</b>

În cursul anului N s-a aprobat o creștere de capital prin aport în numerar. Rezervele legale sunt constituite în proporție de 5% din profitul contabil brut, iar categoria ”alte rezerve” au fost constituite din profitul net ca surse proprii de finanțare. Rezerva din reevaluare în suma de 102.300 lei a fost constituită în urma reevaluării activelor imobilizate conform legii. Rezerva reprezentând surplusul realizat din rezerve de reevaluare în suma de 1.180 lei reprezintă surplusul din reevaluare trecut la rezerve ca urmare a casării unor imobilizări corporale. Managerul poate identifica, pe baza acestui raport economico – financiar, capacitatea entității de a-și asigura autonomia financiară, poate extrage informații referitoare la evoluția cheltuielilor și veniturilor, a pierderilor și câștigurilor, ce au la bază capitalurile proprii.

#### ***Notele explicative la situațiile financiare***

Notele explicative sunt necesare deoarece aceasta oferă informații suplimentare (informații semnificative) celor cuprinse în bilanț și contul de rezultate, iar acest lucru conduce la crearea unei imagini cât mai fidele și mai apropiate de realitate asupra situației financiare și rezultatelor unei entități. Informează utilizatorii asupra derogărilor de la principiile contabile care se fac (dacă se fac) în întocmirea bilanțului și a contului de rezultate și influențele lor asupra poziției financiare și rezultatelor.

Notele explicative au rolul atât de a completa informațiile din celelalte situații financiare dar și de a explica și comenta anumite rezultate și evenimente. Prezintă atât informații contabile dar și extracontabile despre: numărul mediu de salariați, de colaboratori, adresa, sediul, forma juridică a societății, descrierea activității entității, numele societății mamă, etc. Notele explicative nu trebuie să conțină o abundență de informații, dar să nu fie prezentate nici schematic, trebuie să prezinte informațiile de o importanță semnificativă pentru utilizatori. Anumite informații trebuie prezentate în notele explicative, respectiv: modalitatea de evaluare a elementelor bilanțiere, participații deținute la alte societăți, numărul și valoarea nominală acțiunilor subscribe, mărimea datoriilor cu durată mai mare de cinci ani, numărul și structura personalului angajat (în medie) în cursul exercițiului, mărimea impozitelor amânate, mărimea remunerațiilor organelor de conducere și administrație, structura cifrei de afaceri pe categorii de activități, etc. Notele explicative pot fi prezentate într-un format accesibil managerilor, sub formă de tabel care să cuprindă propuneri de repartizare a profitului net, situația stocurilor, situația creanțelor și a datoriilor, situația altor provizioane, plăți restante, situația activelor imobilizate, informații privind regulile și metodele contabile, metodele de evaluare aplicate, etc. În tabelul 2.15 este prezentată o analiză detaliată a creanțelor (nota nr. 5 din ordinul OMEF nr. 3055/2009) unei entități pe categorii de creanțe dar și în evoluție.



### Exemplu:

Se consideră cazul unei entități economice cu activitate de producție și comercializare.

**Tabelul M6.U2.15**

-lei-

#### Situația creanțelor

Creanțe (valoare brută)	Anul N	Anul N+1
Creanțe comerciale:		
▪ clienți;	47.000	60.600
▪ efecte de primit;	45.500	60.000
▪ alte creanțe comerciale.	1.500	600
	-	-
Alte creanțe din exploatare:	-	-
▪ personal și asigurări sociale;	-	-
▪ creanțe față de stat	-	-
<b>Total creanțe din exploatare</b>	<b>47.000</b>	<b>60.600</b>
Creanțe față de asociați	800	920
Debitori diverși	1.230	3.680
Cheltuieli înregistrate în avans	-	100
<b>Total creanțe în afara exploatării</b>	<b>2.030</b>	<b>4700</b>
<b>Total creanțe</b>	<b>49.030</b>	<b>65.300</b>

6. Se observă o pondere mare a creanțelor comerciale și un trend ascendent al acestora, aspect ce poate fi considerat negativ datorită incapacității societății de recuperare a creanțelor. Informații suplimentare celor din bilanț referitoare la structura datoriilor entității sunt prezentate în tabelul M6.U2.16. În tabelul M6.U2.16 este prezentată o analiză structurală a datoriilor (nota nr. 5 din ordinul OMEF nr. 3055/2009), evoluția acestora și ponderea fiecărei categorii în total. Este considerat cazul societății de mai sus.

**Tabelul M6.U2.16**

-lei-

#### Situația datoriilor

Datorii	Anul N	Anul N+1
Datorii financiare pe termen scurt	17.000	13.200
Datorii comerciale	28.350	46.120
Avansuri încasate	2.100	3.500
Alte datorii din exploatare	21.360	20.000
<b>Total datorii din exploatare</b>	<b>68.810</b>	<b>82.820</b>
Datorii față de asociați	8.000	9.300
Creditori diverși	70	20

Venituri înregistrate în avans	-	-
<b>Total datorii în afara exploataării</b>	<b>8.070</b>	<b>9.320</b>
<b>Total datorii</b>		

Constituirea și înregistrarea provizioanelor reflectă o politică de prudență economică, de reducere a riscurilor care apar în activitatea unei entități. În categoria altor informații complementare celor din bilanț pot fi incluse și cele referitoare la provizioane (nota nr. 2 din ordinul OMEF nr. 3055/2009), conform tabel M6.U2.17

*Tabelul M6.U2.17*

*-lei-*

*Situația provizioanelor*

Indicatori	Sold inițial	Creșteri	Diminuări	Sold final
Provizioane:				
pentru garanții acordate clienților	230	150	100	280
pentru litigii cu clienții	320	210	-	530
alte provizioane	-	-	-	-
Ajustări pentru deprecierea stocurilor	321	-	90	231
Ajustări pentru deprecierea imobilizărilor	-	-	-	-
Ajustări pentru deprecierea creanțelor	180	-	-	180

Se specifică toate situațiile în care entitatea a depus garanții sau a gajat, respectiv a ipotecat active proprii pentru garantarea unor obligații în favoarea unui terț, menționându-se și valoarea acestora. În notele explicative se prezintă costul de achiziție sau costul de producție al stocurilor evidențiate în bilanț și metodele de evaluare a stocurilor, acestea trebuie să cuprindă informații privind cifra de afaceri netă, defalcată pe segmente de activități și pe piețe geografice, măsura în care aceste segmente și piețe diferă substanțial unele de altele ținând seama de modul de organizare a vânzării de produse și al furnizării de servicii rezultate din activitățile curente ale entității. Informații privind repartizarea profitului net pe destinații (nota nr. 3 din ordinul O.M.E.F. nr. 3055/2009), pot fi obținute prin întocmirea unui model de genul celui prezentat în tabelul M6.U2.18.

*Tabelul M6.U2.18*

*-lei-*

*Situația repartizării profitului*

Repartizări din profit	Anul N	Anul N+1
Constituire de rezerve	15.798	29.000
Majorare capital social	-	10.000
Distribuire de dividende	89.522	93.500
Alte repartizări	-	-
<b>Total</b>	<b>105.320</b>	<b>132.500</b>

Se observă din analiza situației de mai sus că politica societății este de a remunera acționarii, de a distribui dividende, fiind mai puțin orientată spre constituirea de fonduri proprii.

Profesionistul contabil poate prezenta managerului, prin intermediul notelor explicative, informații valoroase procesului decizional precum: propunerea de repartizare a profitului net, situația datoriilor, situația creanțelor, situația stocurilor etc.

### **Politicile contabile**

Potrivit reglementărilor conducerea fiecărei entități economice trebuie să stabilească politici contabile pentru operațiunile derulate. Aceste politici trebuie elaborate având în vedere specificul activității, de către specialiști în domeniul economic și tehnic, cunoscători ai activității desfășurate și ai strategiei adoptate de entitate. Politicile contabile reprezintă principiile, bazele, convențiile, regulile și practicile specifice aplicate de o entitate la întocmirea și prezentarea situațiilor financiare anuale. Amortizarea immobilizărilor (alegerea metodei și a duratei de amortizare), reevaluarea immobilizărilor corporale sau păstrarea costului istoric al acestora, capitalizarea dobânzii sau recunoașterea acesteia drept cheltuială, alegerea metodei de evaluare a stocurilor, pot fi considerate politici contabile.

La elaborarea politicilor contabile trebuie respectate principiile contabile generale prevăzute de reglementările în vigoare. Politicile contabile trebuie elaborate astfel încât să se asigure furnizarea prin situațiile financiare anuale de informații care trebuie să fie relevante pentru nevoile utilizatorilor în luarea deciziilor și credibile în sensul că reprezintă fidel activele, datoriile, poziția financiară și profitul sau pierderea entității. Modificarea politicilor contabile este permisă doar dacă este cerută de lege sau are ca rezultat informații mai relevante sau mai credibile referitoare la operațiunile entității. Entitățile economice trebuie să menționeze în notele explicative orice modificări ale politicilor contabile pentru ca utilizatorii să poată aprecia dacă noua politică contabilă a fost aleasă în mod adecvat.



#### **M6.U2.7. Rezumat**

În această unitate de învățare au fost prezentate documentele de sinteză contabilă, a fost prezentată structura acestora și a fost subliniat rolul acestora în furnizarea unor informații utile deciziilor manageriale.

Cursanții vor fi capabili să întocmească și să interpreteze situațiile financiare și documentele justificative.



#### **M6.U2.8. Teste de autoevaluare a cunoștințelor**

- A. Determinați valoarea activelor circulante având la bază următoarele elemente:
1. Computer cumpărat în scopul revânzării: 2.500 lei;

2. Obligațiuni emise și răscumpărate: 300 lei.
3. Făină: 50 lei.
4. Numerarul din casieria societății: 200 lei.
5. SDV – uri (scule, dispozitive și verificatoare): 150 lei.
6. Brevete 80 lei.
7. Clienți creditori 250 lei.
8. Credite primite pe termen scurt: 600 lei.
9. Furnizori debitori: 400 lei.
10. TVA de recuperat: 3.000 lei;
11. Dividende de plată: 520 lei;
12. Mijloace de transport: 50.000 lei;
13. Personal salarii datorate: 3.600 lei;
14. Mobilier și aparatură birotică: 2.500 lei;
15. Fondul comercial: 1000 lei;
16. Rezultatul exercițiului (profit): 6.000 lei.

B. Identificați cheltuielile de exploatare având în vedere situațiile de mai jos:

1. Salarii plătite angajaților în valoare de 2.500 lei.
2. Factură primită de energie electrică în valoare de 300 lei + TVA 24%.
3. Dobândă plătită băncii în valoare de 100 lei.
4. Factură emisă reprezentând vânzări de mărfuri în valoare de 300 lei , TVA (costul de achiziție fiind de 100 lei).
5. Înregistrarea unor diferențe nefavorabile de curs valutar în valoare de 600 lei.
6. Factură primită de la furnizor reprezentând lucrări și servicii de care a beneficiat entitatea economică în valoare de 3000 lei + TVA 24%.
7. Chirii plătite în avans în valoare de 200 lei.
8. Înregistrarea unor calamități naturale în valoare de 150 lei.
9. Chirii încasate în avans în valoare de 100 lei.
10. Înregistrarea unui minus cantitativ la stocul de materii prime în valoare de 200 lei.
11. Înregistrarea unor diferențe favorabile de curs valutar în valoare de 800 lei.
12. Înregistrarea consumului de materiale de natura obiectelor de inventar în valoare de 900 lei.
13. Înregistrarea unui plus cantitativ la stocul de materiale consumabile în valoare de 200 lei.
14. Se înregistrează o dobândă de primit ca urmare a acordării unui împrumut pe termen lung entității afiliate în valoare de 50 lei.
15. Se înregistrează o dobândă de plătit ca urmare a unui împrumut contractat pe termen lung în valoare de 700 lei.
16. Se plătesc obligațiile față de furnizori în valoare de 1500 lei.
17. Se înregistrează amortizarea unui utilaj existent în entitate. Valoarea amortizării 20 lei.
18. Se înregistrează impozitul pe profit în valoare de 500 lei.





## M6.U2.9. Teste de evaluare a cunoștințelor

1. Așezați următoarele active în ordinea lichidității: mărfuri, terenuri, cheltuieli de dezvoltare, mijloace de transport, disponibil la bancă în lei, titluri de participare, ambalaje, titluri de plasament, numerarul din casieria societății, materii prime, fondul comercial, SDV - uri și construcții.

2. Se dau următoarele elemente de bilanț: subvenții pentru investiții 100 lei, prime de capital 200 lei, bilet la ordin de primit 50 lei, cheltuieli în avans 680 lei, brevete 500 lei, furnizori debitori 300 lei, clienți creditori 1000 lei, decontări cu asociații privind capitalul 150 lei, disponibil la bancă în lei 500 lei, rechizite 30 lei, mărfuri 10 lei. Care este valoarea creanțelor?

3. Enumerați categorii de operații generatoare de venituri, dați exemple

4. Enumerați categorii de operații generatoare de cheltuieli, dați exemple.

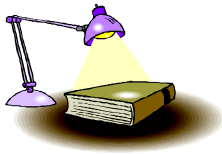
*Răspunsuri la testele de autoevaluare:*

### 1. Test A

**Active circulante** = computer cumpărat în scopul revânzării + obligațiuni emise și răscumpărate + făină + numerarul din casierie + SDV-uri + furnizori debitori + TVA de recuperat = 6.600 lei.

### 1. Test B

**Cheltuielile de exploatare** = cheltuieli cu energia electrică: 300 lei (2) + cheltuieli cu lucrări și servicii de care a beneficiat entitatea economică: 3000 lei (6) + cheltuieli cu materii prime: 200 lei (10) + cheltuieli cu materiale de natura obiectelor de inventar: 900 lei (12) + cheltuieli cu amortizarea: 20 lei (17) + cheltuieli cu impozitul pe profit: 500 lei (18) = 4.920 lei.



## Bibliografie

- Baba, M. - *Bazele contabilității – teorie aplicată conform reglementărilor*, Editura Infomarket, Brașov, 2006
- Capotă A. - *Bazele contabilității*, Editura Economică, București, 2003
- Bojian, O. - *Bazele contabilității*, Editura Economică, București, 2003
- Briciu, S. - *Contabilitate managerială. Aspecte teoretice și practice*, Editura Economică, București, 2006
- Călin, O. - *Bazele contabilității*, Editura Didactică și Pedagogică, București, 2004
- Ristea, M.
- Caciuc, L. - *Bazele contabilității*, Editura Mirton, Timișoara, 2009
- Megan, O.
- Caraiani, C. - *Bazele contabilității*, Editura Universitară, București, 2008
- Dumitrana, M. (coord.)
- Epuran, M. - *Teoria generală a contabilității*, Editura Mirton, Timișoara, 2000
- Băbăiță, V.
- Feleagă, N. - *Bazele contabilității*, Editura Economică, București, 2002
- Malciu, L.
- Bunea Ș.
- Feleagă, N. - *Contabilitate financiară. O abordare europeană și internațională*, ediția a II-a (2 volume), Editura Economică, București, 2007
- Horomnea, E. - *Bazele contabilității*, Editura Sedcom Libris, Iași, 2006 (coord.)
- Horomnea, E. - *Fundamentele științifice ale contabilității*, Editura Tipo Moldova, Iași, 2008
- Mateș, D. - *Contabilitatea financiară a întreprinderii*, Editura Mirton, Timișoara, 2003
- Matiș, D. - *Bazele contabilității de la practică la teorie*, Editura Alma Mater, Cluj-Napoca, 2005 (coord.)
- Moroșan, I. - *Contabilitate financiară și de gestiune. Studii de caz și sinteze de reglementări*, Editura C.E.C.C.A.R., București, 2010
- Needles, B.E. - *Principiile de bază ale contabilității*, Editura Arc, 2000
- Jr. Anderson, H.R.
- Caldwell, J.C.
- Niculescu, M. - *Strategii de creștere*, Editura Economică, București, 1999
- Lavallette G.
- Oprean, I. - *Bazele contabilității*, Editura Dacia, Cluj-Napoca, 2002 (coord.)
- Pânteă, P. I. - *Contabilitatea financiară românească conformă cu directivele europene*, Bodea Ghe. Deva, 2008

- Pereș, I. - *Bazele contabilității*, Editura Mirton, Timișoara, 2004
- Mateș, D.
- Pereș, I. - *Bazele contabilității. Concepte și aplicații practice*, Editura Mirton, Timișoara, 2009
- (coord.)
- Pop, A. - *Contabilitatea financiară românească armonizată cu Directivele Contabile Europene și Standardele Internaționale de Contabilitate*, Editura Intelcredo, Deva, 2002
- Pop, A. - *Contabilitate financiară (ediția a III-a, actualizată conform directivelor europene aprobate prin O.M.F.P. nr. 3055 din 29 oct. 2009)*, Editura Casa
- Matiș, D. Cărții, 2010
- Popa, E.I. - *Bazele contabilității agenților economici din România*, Editura Intelcredo, Deva, 2001
- Răduți, A. - *Bazele contabilității: studii de caz, teste grilă*, Editura Pro Universitaria, București, 2006
- Moise, N.
- Ristea, M. - *Bazele contabilității*, Editura Universitară, București, 2006
- Tabără, N. - *Contabilitatea națională a României*, Editura Sedcom Libris, Iași, 2005
- Teaciuc, M. - *Bazele contabilității*, Editura Eurostampa, Timișoara, 2000
- (coord.)
- Trifan, A. - *Contabilitatea de gestiune și calculația costurilor*, Editura Infomarket, Brașov, 2007
- Trifan, A. - *Contabilitate financiară și managerială*, Editura Infomarket, Brașov, 2008
- Boian, N.
- xxx - *Legea nr. 31/1990 privind societățile comerciale, republicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr.1066/17.11.2004, cu modificările și completările ulterioare*
- xxx - *Legea contabilității nr. 82/1991, actualizată la 2 iunie 2011 cu prevederile [O.U.G. nr. 37/2011](#)*
- xxx *Standardele Internaționale de Raportare Financiară, Ediția 2009, emise de Consiliul pentru Standarde Internaționale de Contabilitate (IASB), Editura C.E.C.C.A.R.*
- xxx - *Ordinul ministrului economiei și finanțelor nr. 3512/2008 privind documentele financiar contabile, Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 870 bis/23.12.2008*
- xxx - *Ordinul ministrului finanțelor publice nr. 3.055/2009 pentru aprobarea Reglementărilor contabile conforme cu directivele europene, Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 766 bis/10.11.2009*

**Bun de tipar la data de 01.09.2012**  
**Coli de tipar: 196 – 17.5 x 25**  
**Tiraj: 100**  
**Tiparul: S.C.ANIL COMPUTER s.r.l.**  
**Brașov**