

CRAIOVA,
STR. BIBESCU, NR. 12
 www.hotel-parc-craiova.ro
 office@hotel-parc-craiova.ro

J16/445/1999; R011940770

Tel: 0251 - 418772, 411169
 Mobil: 0723 - 544.493

NR. 725/05.08.2021

PLAN DE ADMINISTRARE
PARC – TURISM S.A.
2021 – 2025

Beneficiar:	S.C. PARC – TURISM S.A.
Elaborat:	<p>Președintele Consiliului de Administrație – Băluță Elena - Daniela</p> <p>Administrator - Dămureanu Sandu - Sorin</p> <p>Administrator – Dișteanu Nelu</p> <p>Administrator - Răcăreanu Paulina</p> <p>Administrator – Tănăsescu Marcel</p>
Aprobat:	<p>Adunarea Generală a Acționarilor S.C. PARC – TURISM S.A. Împuterniciți mandatați ai Consiliului Județean Dolj:</p> <p>Neagu Mihai</p> <p>Stănculescu Anișoara</p> <p>Golumbeanu Dumitru – Emauel - Alin</p>

CUPRINS:

I.1. CADRUL INSTITUȚIONAL	Pag. 3
I.2. CADRUL LEGAL	Pag. 3
I.3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	Pag. 4
I.4. PRESCURTĂRI	Pag. 5
I.5. PREZENTAREA PARC – TURISM S.A. CRAIOVA	Pag. 5
II. VIZIUNEA, DECLARAȚIA DE MISIUNE ȘI OBIECTIVELE STRATEGICE	Pag. 7
Viziunea	Pag. 7
Declarația de misiune	Pag. 7
Obiective strategice	Pag. 7
III. STRATEGIA DE ADMINISTRARE PENTRU ATINGEREA OBIECTIVELOR ȘI A CRITERIILOR DE PERFORMANȚĂ	Pag. 8
III.1. STRATEGII PRIVIND ASPECTELE INSTITUȚIONALE (SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT)	Pag. 8
Menținerea calității serviciilor, prin managementul sistemului integrat al calității	Pag. 8
<i>Generalități: procesele sistemului de management integrat</i>	Pag. 9
<i>Documentația sistemului de management integrat</i>	Pag. 13
<i>Responsabilitatea managementului</i>	Pag. 15
<i>Managementul resurselor</i>	Pag. 22
<i>Procese de realizare a serviciului</i>	Pag. 25
<i>Măsurare, analiză și îmbunătățire</i>	Pag. 35
<i>Lista proceselor și subproceselor SMI</i>	Pag. 41
<i>Procesele sistemului de management integrat al calității și Siguranței alimentului și interacțiunea dintre ele</i>	Pag. 42
III. 2. STRATEGII COMERCIALE ȘI DE MARKETING (STRATEGII DE PIAȚĂ , STRATEGII DE PRODUS / SERVICIU, STRATEGII DE PREȚ ȘI STRATEGII DE PROMOVARE)	Pag. 43
Planificarea strategică comercială și de marketing	Pag. 43
III.3. STRATEGII DE RESURSE UMANE	Pag. 44
IV. PROIEȚIA PRINCIPALILOR INDICATORI ECONOMIC-FINANCIARI PE ANUL 2021 (BUGETUL DE VENITURI ȘI CHELTUIELI PE ANUL 2021) ȘI ÎN URMĂTORII ANI AI MANDATULUI PÂNĂ ÎN ANUL 2025	Pag. 44
IV.1. CU PRIVIRE LA VENITURILE ȘI CHELTUIELILE AFERENTE ACTIVITĂȚII DE BAZĂ, RESPECTIV 2021 – 2025	Pag. 44
Eficientizarea activității economico – financiare prin reducerea cheltuielilor	Pag. 46
Îmbunătățirea serviciilor de alimentație publică la Restaurantele Flora și Parc și creșterea ponderii veniturilor acestora	Pag. 46
Îmbunătățirea serviciilor hoteliere la Hotel Parc și creșterea veniturilor	Pag. 46
IV.2. PROGRAMUL DE INVESTIȚII pe perioada 2021 – 2025	Pag. 47
V. CONCLUZII	Pag. 47

I.1. CADRUL INSTITUȚIONAL

Prezentul Plan de Administrare a fost elaborat în baza Ordonanței de urgență nr. 109/30.11.2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice (publicat în Monitorul Oficial, Partea I, nr. 883 din 14.12.2011), cu respectarea prevederilor Legii nr. 544/12.10.2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare.

Conform Art. 30. - (1) din O.U.G. nr. 109 / 30.11.2011, „în termen de 30 de zile de la data numirii sale, consiliul de administrație sau supraveghere elaborează o propunere pentru componența de administrare a planului de administrare, în vederea realizării indicatorilor de performanță financiari și nefinanciari”.

Întreprinderea publică S.C. Parc – Turism S.A. se încadrează în prevederile O.U.G. nr. 109/2011, fiind o societate comercială pe acțiuni, constituită în conformitate cu prevederile Legii nr. 31/1990 Legea societăților republicată, cu modificările și completările ulterioare.

I.2. CADRUL LEGAL

- Legea nr. 31/1990 Legea societăților republicată, cu modificările și completările ulterioare.
- Ordonanța de urgență nr. 109/2011 privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice cu modificările și completările ulterioare, aprobate prin Legea nr. 111/2016 și H.G. 722/2016;
- Legea nr. 544 / 2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.
- Hotărârea de guvern nr. 123/2002 - Normă metodologică de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public cu modificările și completările ulterioare.
- Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice.
- H.G. 395/2016 normele metodologice de aplicare a Legii nr. 98/2016 privind achizițiile publice.
- Legea nr. 500 / 2002 privind finanțele publice cu modificările și completările ulterioare.
- Legea nr. 82/1991 (r4) – Legea contabilității.
- Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal.
- Hotărârea Guvernului nr. 1/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 227/2015 privind Codul fiscal.
- Ordonanța Guvernului nr. 207/2015 privind Codul de procedură fiscală, cu modificările și completările ulterioare.
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 119/1999 (r1) privind controlul intern și controlul financiar preventiv, republicată.
- Legea nr. 672/2002 republicată privind auditul public intern, cu modificările și completările ulterioare.
- Ordinul ministrului finanțelor publice nr. 2861/2009 pentru aprobarea Normelor privind efectuarea inventarierii elementelor de activ și pasiv.
- Ordinul administrației publice nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice cu modificările și completările ulterioare.
- Legea nr. 15/1994 privind amortizarea capitalului imobilizat în active corporale și necorporale, republicată.
- Legea nr. 95/ 2006 (r1) privind reforma în domeniul sănătății.
- Legea nr. 319/2006 – Legea securității și sănătății în muncă și Norme metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă nr. 319/2006.

- Legea nr. 22/1969 privind angajarea gestionarilor, constituirea de garanții, răspunderea în legătură cu gestionarea bunurilor, cu modificările și completările ulterioare.
- Legea nr. 53/2003 (r1) – Codul muncii, republicată, cu modificările și completările ulterioare.
- Legea nr. 150/2004 (r1) privind siguranța alimentelor.
- Legea nr. 412/2004 pentru modificarea Legii nr. 150/2004.
- Legea nr. 458/2002 (r1) privind calitatea apei potabile.
- Legea nr. 311/2004 (ce transpune Directiva Consiliului nr. 98/83/CE), pentru modificarea și completarea Legii nr. 458/2002.
- Hotărârea Guvernului 924/2005 *privind aprobarea Regulilor generale pentru igiena produselor alimentare.*
- Legea nr. 755/2001 privind aprobarea Ordonanței nr. 58/1998 privind organizarea și desfășurarea activității de turism în România;
- Ordin administrație publică nr. 65/2013 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și bre0000000veterlor de turism;
- Hotărârea Guvernului nr. 237 (r1) din 2001 pentru aprobarea Normelor cu privire la accesul, evidența și protecția turiștilor în structurile de primire turistice.
- Hotărârea Guvernului nr. 1185 din 2001 privind majorarea limitelor amenzilor contravenționale prevăzute în unele acte normative din domeniul turismului.
- Regulamentul nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (Text cu relevanță pentru SEE) - (General Data Protection Regulation - GDPR)

Notă: HG 924/2005 transpune prevederile Regulamentului Parlamentului European și al Consiliului Uniunii Europene nr. 852/2004/CE, care, la rândul său, preia specificațiile din Codex Alimentarius (CAC/RCP 1-1969, Rev.4-2003) – *Principii generale de igienă alimentară.*

I.3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Standardul ISO 9001:2015 – *Sisteme de management al calității. Cerințe.*
- Standardul ISO 22000:2005 – *Sisteme de management al siguranței alimentelor.. Cerințe pentru orice organizație din lanțul alimentar.*
- Standardul ISO 19011:2002 – *Ghidul pentru auditarea sistemelor de management al calității și / sau de mediu*
- Manualul de management al calității și siguranței alimentului al SC PARC-TURISM SA, cod MMI, ediția/revizia în vigoare.
- Actul constitutiv al SC Parc – Turism SA.
- Regulamentul intern al societății.
- Regulamentul de organizare și funcționare al societății.
- Contractul colectiv de muncă.

I.4. PRESCURTĂRI

- HCJ – Hotărârea Consiliului Județean
- SMI – sistemul de management integrat calitate-siguranța alimentelor
- RMSI – reprezentantul managementului pentru sistemul integrat
- RESA – responsabilul echipei pentru siguranța alimentelor
- AMPO – Angajamentul managementului privind politica și obiectivele calității și cele privind siguranța alimentelor
- MMI – Manualul de management integrat calitate-siguranța alimentelor
- PS – procedură de sistem
- PO – procedură operațională
- PRP – program preliminar
- PRPO – program preliminar operațional
- PHACCP – plan HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – Analiza riscurilor și punctele critice de control
- IL – instrucțiune de lucru
- F – formular
- CCP – punct critic de control

I.5. PREZENTAREA S.C. PARC – TURISM S.A. CRAIOVA

Societatea Comercială Parc-Turism S.A., cu sediul în Craiova, str. Bibescu, nr. 12, înmatriculată la ORC sub nr. J/16/445/1999, cod fiscal RO 11940770, este o societate pe acțiuni, cu capital integral de stat, fiind înființată în anul 1999, în baza HG nr. 348 și nr. 766/1999, prin preluarea unei părți din activul și pasivul R.A. RASIROM București - U.P.P.S. Pelendava Craiova.

Capitalul social este de 10.850.646 lei, divizat în 76.413 acțiuni nominative cu valoarea de 142,00 lei/acțiune.

Drepturile de proprietate decurgând din calitatea de acționar al statului au fost exercitate, de la constituire și până în prezent, succesiv, de către fostul Fond al Proprietății de Stat, devenit ulterior Autoritatea pentru Administrarea Participațiilor Statului, și apoi de Ministerul Turismului.

În prezent, în baza HG nr. 316 din 04.04.2002, drepturile de proprietate sunt deținute de Județul Dolj, Consiliul Județean Dolj fiind persoana juridică de drept public care le administrează, în numele și pentru acționarul Județul Dolj.

Organele de conducere ale societății sunt următoarele:

- **Adunarea Generală a Acționarilor**

Exercită prin împuterniciți mandatați, numiți de Consiliul Județean Dolj prerogativele prevăzute de Legea nr. 31/1990 Legea societăților republicată și modificată și OUG nr. 109/2011, pe bază de mandat special acordat acestora; **Pentru perioada 2020 – 2024 împuterniciții mandatați au încheiat contracte de mandat, în conformitate cu HCJ Dolj nr. 231/15.12.2020.**

- **Consiliul de Administrație**

Compus din 5 administratori, **dintre care unul este președinte al consiliului de administrație**, numiți de Adunarea Generală, respectiv de către împuterniciții mandatați ai Consiliului Județean Dolj, în baza mandatelor speciale, date de Consiliul Județean Dolj, în calitate de Adunare Generală.

Pentru perioada 2021 – 2025 administratorii au încheiat contractul de **mandat nr. 632/09.07.2021, anexă la HCJ Dolj nr. 129/29.06.2021**

- **Directorul general**

Asigură activitatea curentă de conducere și acționează singur în numele administratorilor, potrivit contractului de mandat nr. 848 /01.08.2017 Anexă la Hot. CA 12/01.08.2017 și Actului adițional nr.6/28.05.2021, pentru perioada 2017 – 2021, între directorul general și consiliul de administrație.

Obiectul de activitate al societății îl constituie alimentația publică și prestațiile hoteliere, ponderea deținând-o activitatea de restaurante, cod CAEN 5610 și se realizează prin cele două subunități: Hotel și Restaurant Parc, respectiv Restaurant Flora, care sunt prezentate mai jos:

I. Hotel – Restaurant Parc – Craiova, str. Bibescu, nr. 12

1. Hotel Parc

- Categorie - ***
- 43 camere – 86 locuri
- sală de conferințe – 30 locuri
- dotări:
 - o aparate de aer condiționat
 - o internet wireless
 - o televizor color
 - o telefon / fax
 - o spălătorie
 - o parcare
 - o minibar

2. Restaurant Parc

- sală restaurant – 120 locuri
- terasă de vară – 50 locuri
- dotări:
 - o aparate de aer condiționat
 - o purificatoare aer
 - o spații moderne de depozitare a alimentelor
 - o cameră frigorifică

II. Restaurant Flora – Craiova, str. Mihai Viteazul, nr. 18

- sală etajul I – 400 locuri
- sală parter – 200 locuri
- sală de protocol – 40 locuri
- sală de protocol – 10 locuri
- dotări:
 - o aparate de aer condiționat
 - o spații de depozitare moderne pentru alimente
 - o camere frigorifice

Activitatea de alimentație publică constă în servicii à la carte, organizarea de mese festive (nunți, botezuri, simpozioane, banchete, etc.) și servicii de catering, iar serviciile hoteliere sunt prestate în regim individual sau grup, pe bază de comandă și/sau contracte încheiate cu peste 40 de agenții de turism.

Începând cu anul 2007, societatea a implementat Sistemul integrat al calității și siguranței alimentului, conform standardelor SREN ISO 9001-2015, respectiv SREN ISO 22000/2005.

De asemenea, menționăm că spațiile de alimentație publică, anexele, precum și incintele exterioare beneficiază de sisteme de supraveghere cu cameră video și alarmare, iar protecția și securitatea contra incendiilor este asigurată prin sistem propriu de detectare și avertizare incendiu.

Societatea comercială Parc – Turism S.A. este membru al Camerei de Comerț și Industrie Oltenia, obținând locuri fruntașe în topul firmelor - diplomă de excelență, la secțiunea întreprinderi mici și mijlocii – domeniul turism – hoteluri și restaurante.

II. VIZIUNEA, DECLARAȚIA DE MISIUNE ȘI OBIECTIVELE STRATEGICE

Viziunea

SC Parc – Turism SA este o organizație care operează în domeniul turismului și care asigură servicii ospitaliere și de restaurație având ca obiectiv satisfacerea cerințelor – nevoi, așteptări și pretenții rezonabile ale clienților, incluzând atât gama de prestații specifice unui hotel dintr-un oraș mare (afaceri, conferințe, tranzit, mai rar agrement și turism), cât și pregătirea preparatelor culinare, pregătirea preparatelor de bar și servirea clienților, în vederea obținerii performanțelor operaționale și financiare care să ne recomande ca o companie competitivă pe piața acestor servicii.

Declarația de misiune

- Dorim să furnizăm servicii de alimentație publică și hoteliere de bună calitate, la prețuri accesibile care să anticipeze nevoile și așteptările clienților din zona noastră de acoperire, precum și așteptările celorlalte părți interesate, respectiv acționarii, personalul societății, autoritățile și mediul de afaceri;

- Ne angajăm să promovăm respectul și transparența prin tratamentul egal al tuturor clienților noștri și prin menținerea unei comunicări eficiente cu toți factorii interesați;

- Țintim un nivel ridicat de profesionalism prin continua instruire a angajaților noștri pe care îi tratăm cu respect și fără discriminare;

- Construim viitorul companiei noastre având drept scop prosperitatea, continuitatea, stabilitatea și dezvoltarea durabilă a acesteia printr-un management competitiv;

- Vom promova responsabilitatea instituțională, protecția și conservarea mediului înconjurător.

Obiective strategice

Pentru realizarea misiunii, S.C. Parc - Turism S.A. își propune următoarele obiective strategice, având în vedere principalele direcții:

Eficiența economică

- Fundamentarea permanentă a tarifelor și prețurilor serviciilor și produselor în raport de costurile de aprovizionare, producție și livrare astfel încât atingerea performanțelor dorite și a nivelului serviciilor oferite clienților să se realizeze la prețuri competitive pe piață.
- Promovarea unei metodologii de stabilire a prețurilor și a tarifelor, astfel încât să se asigure autofinanțarea costurilor de exploatare, modernizare și dezvoltare, conform principiului eficienței costului și al calității produselor și serviciilor, în condițiile concurențiale ale pieței specifice pe care operăm, cu realizare de profit planificat.
- Creșterea cifrei de afaceri a societății.

Orientarea către client

- Preocuparea permanentă pentru creșterea gradului de încredere al clienților.
- Înțelegerea și îndeplinirea nevoilor, așteptărilor și cerințelor clienților în scopul creșterii permanente a satisfacției acestora.

- Colectarea și prelucrarea informațiilor provenind de la clienți, în scopul de a stabili percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor și necesităților sale. Gradul de satisfacție a clienților constituie o măsură a performanței generale a organizației.
- Atragerea și fidelizarea noilor clienți, prin servicii de alimentație publică și hoteliere de calitate ridicată, cu respectarea strictă a normelor privind siguranța alimentelor.
- Creșterea satisfacției clientului prin aplicarea efectivă a sistemului de management integrat calitate – siguranța alimentelor, incluzând îmbunătățirea continuă a acestui sistem.
- Vom urmări permanent comentariile, apelierile și notele date de clienți pe booking.com, astfel încât să nu ne situăm sub media anuală 8.

Competența profesională

- Creșterea eficienței generale a companiei, prin corecta dimensionare, informare și motivare a personalului societății;
- Instruirea permanentă a personalului, pentru creșterea gradului de profesionalism;
- Crearea unui mediu favorabil învățării în companie și sprijinirea angajaților în a-și dezvolta capacitatea de a folosi tehnici și proceduri moderne prin oferirea de oportunități materiale și de training.

Grija pentru mediu

- Eliminarea aspectelor cu impact negativ asupra mediului, prin reintroducerea în circuit a deșeurilor rezultate în urma proceselor de preparare a produselor.

III. STRATEGIA DE ADMINISTRARE PENTRU ATINGEREA OBIECTIVELOR ȘI A CRITERIILOR DE PERFORMANȚĂ

Strategiile specifice S.C. Parc – Turism S.A., au fost cuprinse în prezentul **Plan de Administrare al Consiliului de Administrație**, elaborate cu respectarea viziunii, declarației de misiune și a principalelor direcții strategice, în conformitate cu Planul de Management al societății, având ca și scop primordial atingerea obiectivelor și a criteriilor de performanță stabilite în contractele de mandat. Acestea au fost structurate în funcție de principalele direcții / departamente / servicii / compartimente ale societății, astfel:

- strategii privind aspectele instituționale (sistemul de management integrat);
- strategii comerciale și de marketing (strategii de piață, strategii de produs / serviciu, strategii de preț și strategii de promovare);
- strategii de resurse umane;

III.1. STRATEGII PRIVIND ASPECTELE INSTITUȚIONALE (SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT)

Menținerea calității serviciilor, prin managementul sistemului integrat al calității.

S.C. Parc - Turism S.A. manifestată o preocupare continuă pentru obținerea satisfacției clienților săi, prin controlarea activităților și a proceselor din cadrul organizației, cu scopul de a spori eficiența și eficacitatea cu care se răspunde solicitărilor / cerințelor înaintate de către

aceștia. În acest context, societatea a implementat la nivelul său, un **sistem de management integrat al calității**, respectiv **manualul de management integrat**.

Generalități: procesele sistemului de management integrat

Pentru realizarea unor servicii prin care să se asigure îndeplinirea într-o măsură cât mai mare a cerințelor și așteptărilor tuturor părților interesate (clienți, acționari, colectivitatea locală, personalul propriu, furnizori/prestatori/executanți etc.) în condițiile respectării cerințelor de reglementare, în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. a fost proiectat și implementat un sistem de management integrat calitate-siguranța alimentelor – SMI – în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9001:2015 și ISO 22000:2005.

SMI implementat este urmărit și evaluat pentru a se asigura îmbunătățirea continuă a acestuia, precum și a performanței generale a S.C. Parc – Turism S.A..

SMI este configurat pe baza abordării activităților din S.C. Parc – Turism S.A. ca procese, descrise și reglementate în documentele SMI (angajamentul managementului, manualul de management integrat, proceduri, programe preliminare, plan HACCP, instrucțiuni de lucru). Funcționarea și îmbunătățirea SMI sunt detaliate în documentele menționate.

SMI aplicat în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. cuprinde patru categorii principale de procese, a căror interacțiune este prezentată în figura 1:

- 1) Procesele de management general
- 2) Procesele de management al resurselor
- 3) Procesele de realizare a serviciilor
- 4) Procesele de măsurare, analiză și îmbunătățire

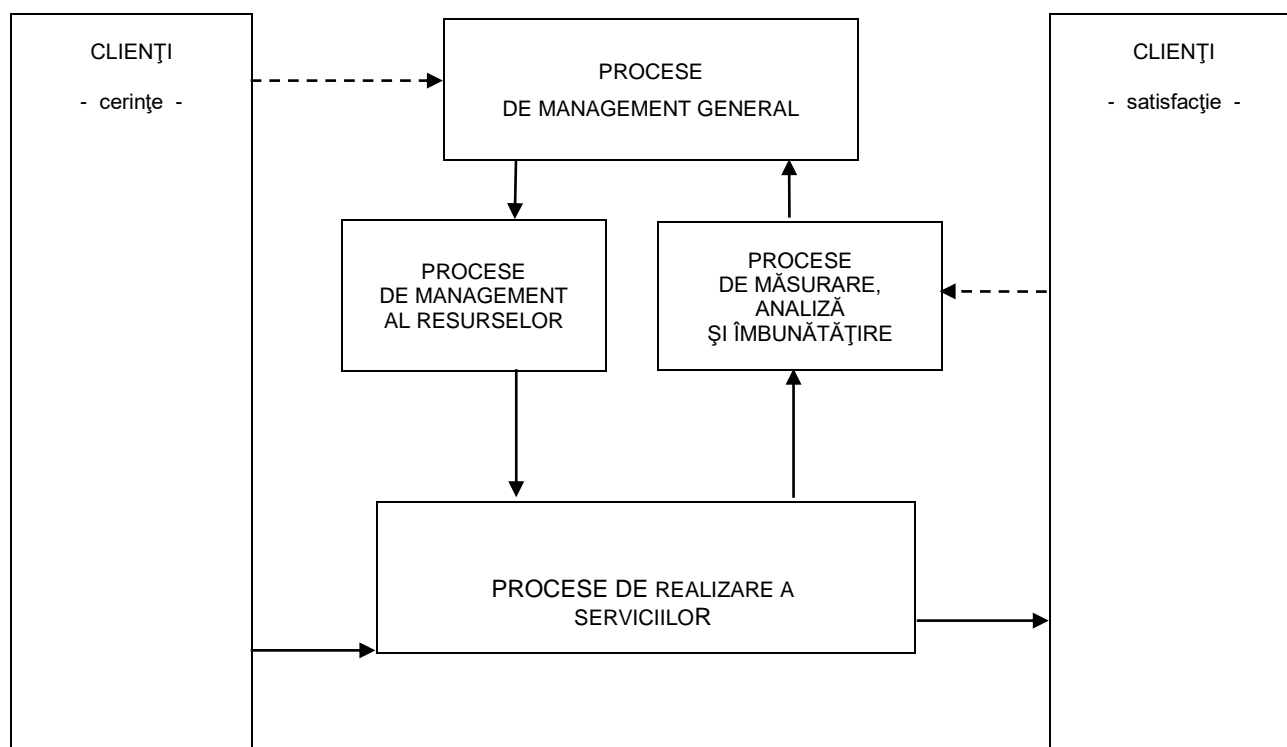


Figura 1: Succesiunea și interacțiunea proceselor SMI

Procesele de management general

Aceste procese asigură coordonarea și conducerea celorlalte procese, precum și a întregii activități din cadrul S.C. Parc – Turism S.A..

Procesele de management general cuprind următoarele procese:

- Planificarea SMI
- Comunicarea internă
- Analiza efectuată de management

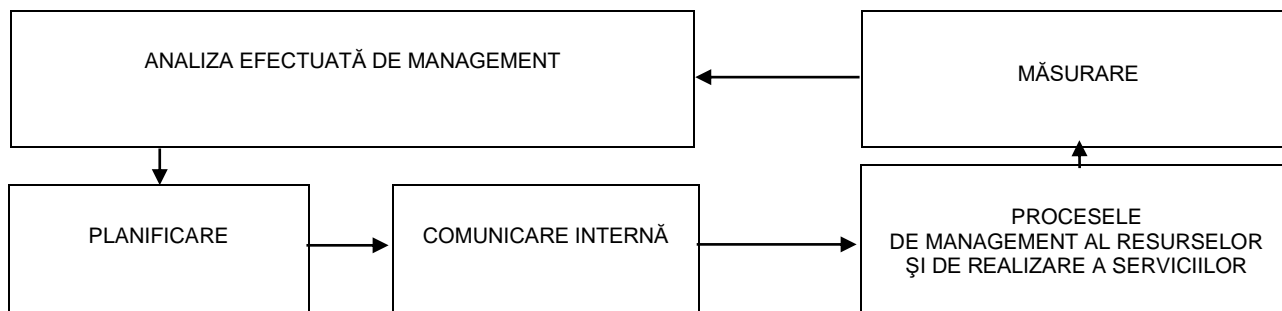


Figura 2: Interacțiunea dintre procesele de management general

Procesele de management al resurselor

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A. se identifică, se asigură și se mențin resursele umane, infrastructura și mediul de lucru, resursele financiare. Din managementul resurselor fac parte următoarele procese:

- Asigurarea competenței și conștientizării personalului
- Administrarea locației și dotărilor (clădiri, instalații și utilaje, mijloace de transport, echipament informatic etc.)
- Asigurarea resurselor financiare (activități financiar-contabile, de elaborare buget și urmărire execuție bugetară)

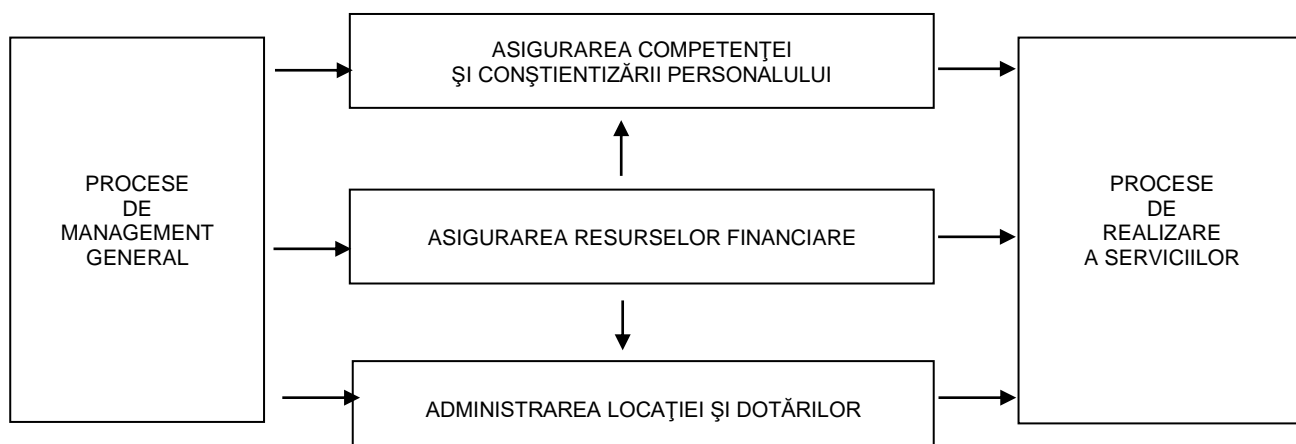
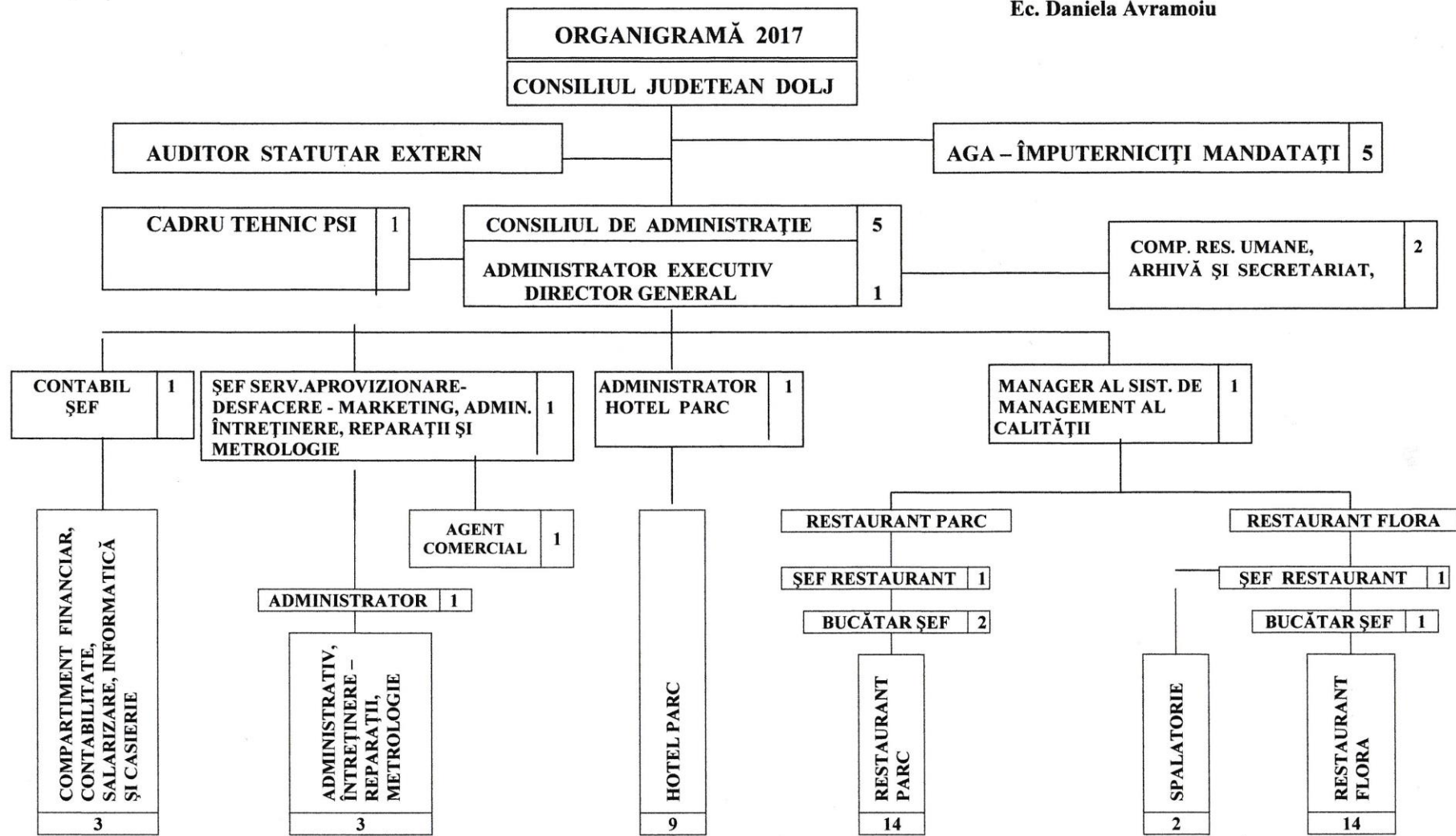


Figura 3: Interacțiunea dintre procesele de management al resurselor

PARC-TURISM S.A.
 Craiova, str. Bibescu, nr. 12
 Total posturi : 60

AVIZAT C.A. prin Hotararea nr...../.....
 PRESEDINTE,
 Ec. Daniela Avramoiu



ADMINISTRATOR EXECUTIV - DIRECTOR GENERAL
 Ec. CONSTANTIN RĂDUCĂNOIU

Comp. Resurse Umane
 Ec. MARIA ALNITI

Procesele de realizare a serviciilor

Din această categorie de procese, a căror interacțiune și succesiune este reprezentată schematic în Figura 4, fac parte următoarele procese:

- Relația contractuală cu clientul (contractări)
- Relația directă cu clientul (furnizare de servicii de cazare și alimentație publică):
 - cazare
 - prepararea și servirea mesei

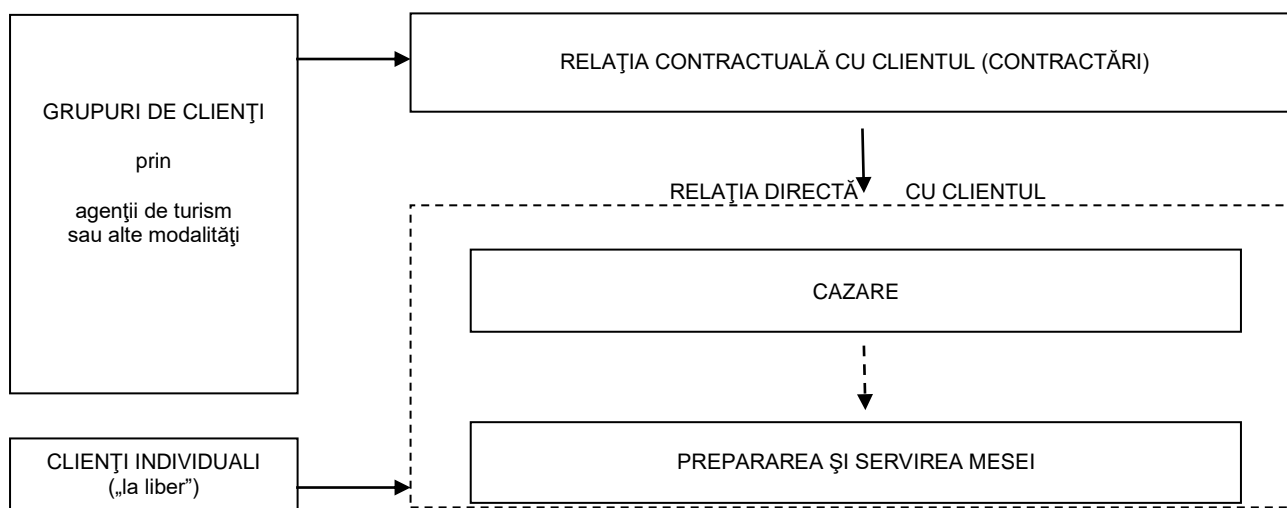


Figura 4 Interacțiunea dintre procesele de realizare a serviciilor

În activitatea (și, implicit, în realizarea cifrei de afaceri) a S.C. PARC-TURISM S.A. , categoria clienților în grup este semnificativă – grupuri organizate pentru evenimente (cele private contractate în special cu restaurantul „Flora”).

Procesele de măsurare, analiză și îmbunătățire

Aceste procese asigură efectuarea măsurărilor și monitorizărilor necesare privind sistemul, serviciile, procesele și satisfacția clienților, în scopul inițierii măsurilor corective, preventive și de îmbunătățire. Interacțiunea dintre aceste procese este prezentată în Figura 5.

Din această categorie fac parte următoarele procese:

- Evaluarea satisfacției clienților
- Auditul intern
- Măsurarea și monitorizarea proceselor și serviciilor
- Controlul neconformităților
- Analiza datelor și îmbunătățirea continuă
- Acțiuni corective
- Acțiuni preventive

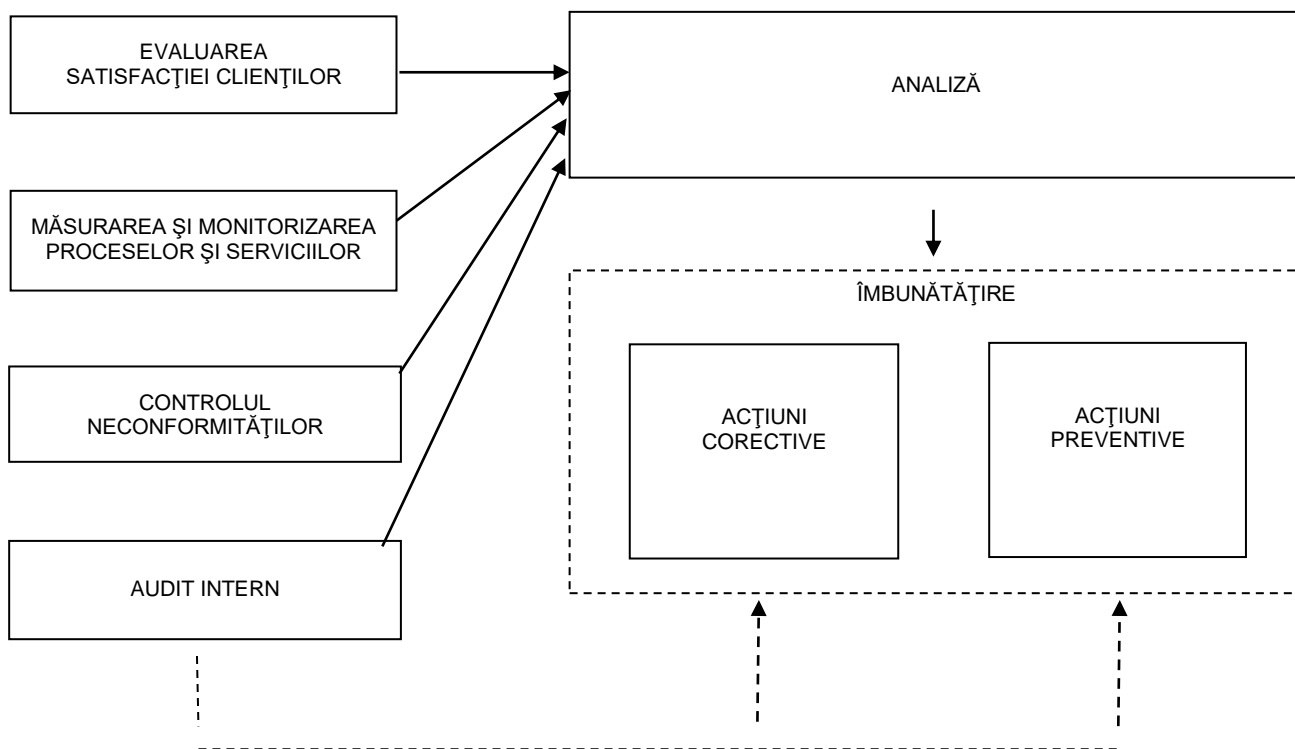


Figura 5: Interacțiunea dintre procesele de măsurare, analiză și îmbunătățire

Documentația sistemului de management integrat

Generalități

Pentru buna funcționare a SMI, în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. se utilizează documentația SMI, precum și un sistem de acte normative care reglementează procesele, serviciile și activitățile, cum ar fi: legi, hotărâri de guvern, ordonanțe, ordonanțe de urgență, ordine ale miniștrilor și asimilaților.

Documentația SMI a fost elaborată avându-se în vedere tipul, diversitatea și complexitatea proceselor și serviciilor realizate în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. și este constituită din:

- Angajamentul managementului privind politica și obiectivele calității și cele privind siguranța alimentelor, cod AMPO
- Manualul de management integrat, cod MMI
- Proceduri de sistem, cod PS
- Proceduri operaționale, cod PO
- Instrucțiuni de lucru, cod IL
- Programe preliminare, cod PRP
- Planuri de igienizare, cod PI (aferețe și anexate PRP-urilor)
- Planul HACCP, cod PHACCP
- Înregistrările calității, având codurile formularelor respective

Ierarhia documentelor sistemului de management integrat și obiectivele acestora sunt prezentate în Figura 6:

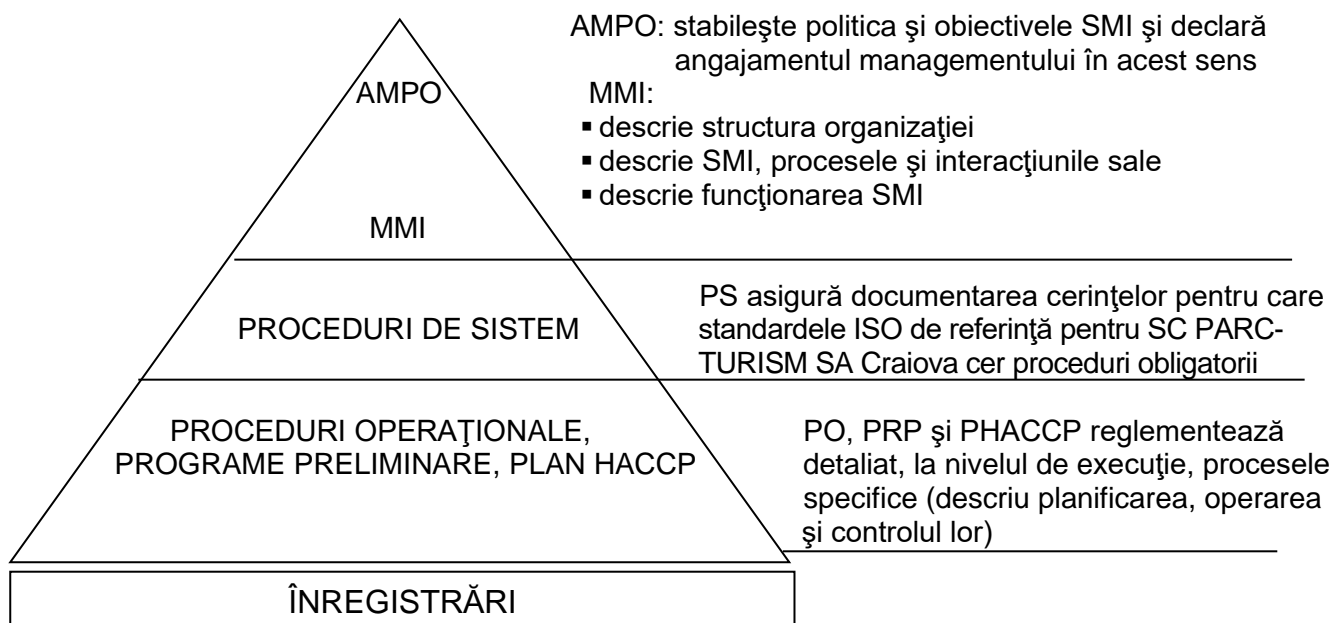


Figura 6: Ierarhia documentelor sistemului de management integrat

Manualul de management integrat (MMI)

Pentru a asigura implementarea unui sistem eficace și eficient de management integrat calitate-siguranța alimentelor, care să poată spori satisfacția clienților prin conformitatea serviciilor cu cerințele specificate, a fost elaborat Manualul de management integrat, cod MMI, ediția 2, revizia 0.

La elaborarea MMI s-au luat în considerare prevederile standardelor ISO 9001:2015 și ISO 22000:2005, precum și SR ISO 10013:2002 – *Linii directoare pentru documentația sistemelor de management integrat*.

În cuprinsul MMI sunt definite politica, obiectivele și mijloacele stabilite pentru atingerea scopurilor fixate de conducerea S.C. Parc – Turism S.A. și aplicate de tot personalul acesteia.

MMI intră în vigoare începând cu data la care directorul general îl aprobă. După aprobare, MMI este gestionat de MSMI.

Manualul de management integrat și procedurile asociate au coduri alocate de MSMI, conform prevederilor procedurii de sistem „Controlul documentelor”, cod PS-01.

Controlul documentelor

Documentația SMI, precum și sistemul actelor normative și alte documente de proveniență externă sunt menținute sub control, astfel încât să se asigure că:

- acestea sunt analizate și aprobate de factorii responsabili înainte de a fi emise;
- edițiile valabile ale documentelor sunt disponibile în toate zonele în care acestea se aplică;
- documentele sunt identificate în mod unic și rămân lizibile pe toată durata utilizării;
- periodic, elaboratorii sau alte persoane desemnate analizează documentele elaborate intern, în scopul de a determina dacă acestea mai sunt adecvate; în măsura în care este necesar, documentele sunt actualizate prin revizuirii sau ediții noi;
- actualizările documentelor se realizează în mod controlat și se supun aceluiași ciclu de avizări și aprobări ca și documentele originale; ulterior aprobării, versiunile actualizate sunt redifuzate; toate modificările propuse sunt analizate înainte de implementare pentru a determina efectele lor asupra siguranței alimentelor și impactul lor asupra SMI.

- documentele de proveniență externă sunt identificate și difuzate controlat, atunci când este cazul;
- documentele perimate sunt retrase prompt din locurile de difuzare;
- documentele perimate care se păstrează în scopuri juridice sau de conservare a cunoștințelor sunt identificate prin inscripționarea „document perimat”, astfel încât să nu fie posibilă confundarea lor cu documentele în vigoare.

Se păstrează și se mențin la zi liste de evidență prin care se identifică documentele valabile controlate, aceste liste fiind disponibile în toate compartimentele.

Documentele și datele păstrate și gestionate în sistemul informatic sunt protejate astfel încât să se asigure securitatea și accesul în mod adecvat, conform cerințelor.

Detalii referitoare la controlul documentelor se regăsesc în procedura de sistem „Controlul documentelor”, cod PS-01.

Controlul înregistrărilor

Înregistrările prin care se confirmă funcționarea corespunzătoare a sistemului de management integrat calitate-siguranța alimentelor și îndeplinirea cerințelor referitoare la serviciile realizate trebuie păstrate o perioadă definită de timp și puse la dispoziția clienților (dacă aceștia le solicită) sau altor organisme și instituții abilitate.

Controlul înregistrărilor implică reguli pentru:

- redactarea, identificarea și emiterea înregistrărilor;
- regăsirea cu ușurință a înregistrărilor;
- arhivarea și păstrarea înregistrărilor;
- distrugerea înregistrărilor.

Înregistrările controlate, pe formularele aferente acestora (atunci când sunt prevăzute), persoanele care le emit și păstrează, precum și perioadele de arhivare sunt specificate în cadrul fiecărei proceduri sau instrucțiuni. Se consideră înregistrări controlate acele înregistrări cerute de standardele ISO menționate care demonstrează atât realizarea obiectivelor planificate pentru serviciile executate, cât și funcționarea eficace a sistemului de management integrat în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. .

Detalii referitoare la tipurile de înregistrări menținute sub control și responsabilitățile persoanelor implicate se regăsesc în procedura de sistem „Controlul înregistrărilor”, cod PS-02.

Responsabilitatea managementului

Angajamentul managementului

Directorul general al S.C. PARC-TURISM S.A. Craiova a formulat și documentat „Angajamentul managementului privind politica și obiectivele calității și cele privind siguranța alimentelor”, cod AMPO, document prin care se prezintă angajamentul față de proiectarea, implementarea și menținerea / funcționarea unui sistem de management integrat calitate-siguranța alimentelor – SMI – în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9001:2015 și ISO 22000:2005, precum și pentru îmbunătățirea continuă a acestuia.

În acest sens, angajamentul răspunde cerințelor referitoare la:

- comunicarea în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. a importanței satisfacerii cerințelor clienților și a cerințelor de reglementare, precum și a cerințelor în ceea ce privește siguranța alimentelor;

- stabilirea politicii și obiectivelor privind calitatea și siguranța alimentelor;
- efectuarea analizelor de către management;
- asigurarea resurselor necesare funcționării SMI și atingerii obiectivelor stabilite;
- demonstrarea faptului că siguranța alimentelor este susținută de obiectivele de afaceri ale organizației;
- urmărirea îmbunătățirii continue a funcționării SMI;
- creșterea performanțelor S.C. Parc – Turism S.A. .

Orientarea către client

Principalii beneficiari ai serviciilor realizate în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. sunt persoanele care apelează la serviciile hoteliere și/sau de alimentație publică din localurile S.C. PARC-TURISM S.A. din Craiova – complexul hotelier „Parc” și restaurantul „Flora”. **Orientarea către client** este principiul de bază luat în considerare la proiectarea SMI, iar îndeplinirea cerințelor clienților, în condițiile respectării cerințelor reglementărilor aplicabile, este principalul obiectiv. Prin sistemul de management integrat proiectat și implementat în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. se urmărește ca nevoile și cerințele clienților să fie înțelese și îndeplinite, pentru satisfacerea lor și rezolvarea favorabilă a problemelor specifice, în scopul creșterii permanente a satisfacției clienților.

Prin procesele din cadrul relației contractuale cu clientul se preiau solicitările de la clienți, așa cum sunt ele prezentate direct de clienți, sau prezentate drept cerințe de către agențiile de turism sau alte organizații care trimit grupurile de clienți. Aceste cerințe specificate contractual, ca și solicitările de la clienți individuali exprimate direct la începutul sau pe parcursul sejurului sunt comunicate persoanelor responsabile din cadrul compartimentelor, pentru a fi procesate și soluționate.

Prin procesul de evaluare a satisfacției clienților sunt culese și ulterior prelucrate informațiile de feed-back primite de la clienți, inclusiv sesizări, reclamații, contestații etc., identificându-se astfel necesitățile și așteptările viitoare ale clienților, precum și percepția acestora referitor la modul în care au fost îndeplinite cerințele.

Politica în domeniul calității și siguranței alimentelor

Politica și obiectivele în domeniul calității și siguranței alimentelor sunt definite în „Angajamentul managementului privind politica și obiectivele calității și cele privind siguranța alimentelor”, cod AMPO. Conținutul acestui document este stabilit în deplină concordanță cu cerințele de reglementare aplicabile, cu cele ale clienților și cu necesitățile și interesele S.C. Parc – Turism S.A. (politica sa financiară, bugetară, de personal, de dezvoltare etc.), precum și cu cerințele acceptate de comun acord privind siguranța alimentelor.

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A., politica referitoare la calitate și siguranța alimentelor este comunicată, înțeleasă și aplicată de întreg personalul, acest lucru realizându-se prin:

- prezentarea politicii și obiectivelor în cadrul unor activități de informare și instruire;
- afișarea „Angajamentului managementului privind politica și obiectivele calității și cele privind siguranța alimentelor” în compartimentele funcționale și / sau în zonele de acces.

Pentru a se asigura implementarea politicii și realizarea obiectivelor respectiv, directorul general al SC PARC-TURISM SA Craiova are responsabilitatea de a asigura alocarea resurselor necesare, materiale și umane. De asemenea, directorul general actualizează, ori de câte ori este cazul, aceste obiective, astfel încât politica și obiectivele stabilite să fie în permanență adecvate cerințelor de reglementare, precum și nevoilor și așteptărilor, exprimate sau implicite, ale tuturor părților interesate (clienți, acționari, personal propriu, comunitate, instituții ale administrației locale și centrale, furnizori).

Planificarea

1. Obiectivele calității și siguranței alimentelor

Directorul general se asigură că obiectivele din domeniul calității și cele care susțin siguranța alimentelor sunt stabilite pentru funcțiile relevante și la nivelurile relevante ale organizației. Obiectivele sunt în concordanță cu politica respectivă, sunt transpuse în obiective specifice și sunt măsurabile prin stabilirea unor indicatori de măsurare și a unor valori țintă.

Funcțiile și nivelurile relevante în cadrul S.C. PARC -TURISM S.A. Craiova sunt următoarele:

- Directorul general
- Reprezentantul managementului pentru sistemul integrat – MSMI
- Contabilul șef
- Șefii compartimentelor: administratorul hotelului și cei doi șefi de unitate (restaurant) (RESA)

2. Planificarea SMI

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A., procesul de planificare a sistemului de management integrat calitate-siguranța alimentelor – SMI – este coordonat de reprezentantul managementului pentru sistemul integrat – MSMI – și aprobat de directorul general. Obiectivele definite în AMPO se transpun, la nivelul funcțiilor și nivelelor relevante din S.C. Parc – Turism S.A. , într-un ansamblu de obiective măsurabile și activități a căror realizare este urmărită în cadrul analizelor efectuate de management.

Planificarea SMI urmărește următoarele obiective:

- stabilirea, la nivelurile și funcțiile relevante din cadrul S.C. Parc – Turism S.A. , a obiectivelor specifice;
- urmărirea și evaluarea periodică a nivelului de îndeplinire a obiectivelor;
- asigurarea îndeplinirii cerințelor referitoare la funcționarea și îmbunătățirea proceselor SMI;
- menținerea integrității sistemului în cazul unor schimbări care pot afecta funcționarea acestuia.

Obiectivele specifice sunt stabilite anual, prin grija directorului general și a șefilor de compartimente, și sunt documentate în planificarea SMI, formular cod F-04. La stabilirea obiectivelor specifice pot fi luate în considerare următoarele:

- nivelul de realizare a obiectivelor în perioada anterioară;
- posibilități de îmbunătățire a performanțelor serviciilor sau proceselor;
- cerințe legale (ale reglementărilor aplicabile);
- neconformități / informații de la clienți.

Planificarea SMI conține informații referitoare la:

- obiectivele stabilite;
- indicatorii de măsurare;
- valorile țintă;
- responsabilii cu urmărirea obiectivelor;
- resursele necesare;
- observații.

Planificările aprobate sunt difuzate în fiecare compartiment al S.C. Parc – Turism S.A. , șefii compartimentelor având responsabilitatea de a urmări îndeplinirea obiectivelor pentru care sunt responsabili. De asemenea, ei trebuie să se asigure de conștientizarea întregului personal din subordine referitor la relevanța și importanța activităților în care angajații sunt implicați și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor ce le revin.

Periodic, șefii compartimentelor urmăresc și raportează RMSI stadiul realizării măsurilor și activităților stabilite și stadiul realizării obiectivelor specifice. Planificările SMI completate de șefii compartimentelor cu rezultatele obținute se transmit RMSI și constituie date de intrare pentru analiza efectuată de management. În funcție de rezultatele obținute se aprobă obiectivele pentru anul următor.

Pentru a se asigura îndeplinirea cerințelor referitoare la funcționarea și îmbunătățirea proceselor SMI, în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. se întreprind următoarele:

- procesele SMI sunt documentate prin Manualul SMI, proceduri de sistem, proceduri operaționale și instrucțiuni de lucru, programe preliminare și plan HACCP, asigurându-se astfel definirea modului de operare, a criteriilor de acceptare, precum și a monitorizărilor și, după caz, a măsurilor necesare pentru urmărirea acestora;
- procesele sunt planificate, conform prevederilor din documentele aplicabile;
- procesele sunt coordonate de personal desemnat, care are responsabilitatea de a analiza și evalua periodic eficacitatea acestora și de a propune măsuri corective pentru a se realiza rezultatele planificate și măsuri pentru îmbunătățirea continuă a acestora.

Ori de câte ori apar modificări organizatorice, funcționale sau de altă natură, modificări care pot influența funcționarea SMI, MSMI inițiază actualizarea documentației, ca să asigure preluarea schimbărilor fără a fi afectată funcționarea SMI.

Procesul de planificare a SMI este monitorizat și urmărit prin auditarea internă și cu ocazia analizei managementului. Ori de câte ori apar neconformități sau probleme generate de planificare, conducerea S.C. Parc – Turism S.A. ia măsurile necesare pentru realizarea rezultatelor planificate.

Înregistrările rezultate din planificarea SMI (planificările SMI, alte documente de planificare specifice proceselor SMI, înregistrările referitoare la schimbările organizatorice sau funcționale, precum și cele prin care se confirmă operarea actualizărilor la documentele SMI) se păstrează pe o perioadă de 3 ani la RMSI. Planificările SMI trebuie să fie disponibile în fiecare compartiment în care se aplică.

Responsabilitate, autoritate și comunicare

1. Responsabilitate și autoritate

Responsabilitatea generală pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMI îi revine directorului general. Acesta numește prin decizie reprezentantul managementului pentru sistemul integrat (RMSI) ca și responsabilul echipei de siguranța alimentelor (RESA) și le acordă întreaga autoritate și libertate organizatorică pentru implementarea și menținerea în funcțiune a sistemului de management integrat calitate-siguranța alimentelor, pentru a lua decizii și a iniția acțiuni corective sau preventive referitoare la activitățile și procesele desfășurate, în scopul realizării, cu eficacitatea dorită, a obiectivelor stabilite.

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A. , responsabilitățile specifice și nivelurile de autoritate în ceea ce privește SMI sunt documentate și în Regulamentul de organizare și funcționare (ROF) și în fișele de post. Principalele responsabilități privind activitățile ce influențează calitatea și siguranța alimentelor sunt următoarele:

Directorul general

- Stabilește politica și obiectivele strategice ale S.C. Parc – Turism S.A. în domeniul calității și siguranței alimentelor și se asigură că, la nivelul funcțiilor relevante, sunt stabilite obiectivele specifice.
- Asigură resursele necesare implementării, funcționării și îmbunătățirii SMI, precum și pentru îndeplinirea obiectivelor stabilite.
- Desemnează persoanele responsabile: MSMI și RESA.
- Efectuează analiza funcționării SMI și decide măsurile necesare pentru îmbunătățirea eficacității acestuia.
- Aprobă documentele și planificările SMI.
- Numește prin decizie responsabilul programului de audit și aprobă programul anual de audit intern.

Reprezentantul managementului pentru sistemul integrat (RMSI)

- Se asigură că procesele SMI sunt stabilite, implementate și menținute, respectându-se prevederile aplicabile din standardul de referință.
- Raportează periodic directorului general despre funcționarea și eficacitatea SMI și despre orice necesități de îmbunătățire. Raportările sunt făcute, anual, în scris și servesc la analizarea sistemului de management integrat și la dispunerea de măsuri în vederea creșterii eficacității acestuia.
- Se asigură că este promovată, în S.C. Parc – Turism S.A. , conștientizarea referitoare la calitate și siguranța alimentelor și la importanța îndeplinirii cerințelor clientului.
- Reprezintă S.C. Parc – Turism S.A. în relațiile cu părțile externe pentru probleme referitoare la SMI.
- Coordonează elaborarea și gestionarea documentelor SMI.
- Avizează documentele SMI.
- Elaborează programul anual de audit intern, coordonează realizarea acestuia și păstrează toate înregistrările referitoare la auditul intern.
- Numește echipele de audit intern.
- Efectuează audituri interne sau monitorizează și analizează procesul de auditare internă din cadrul S.C. Parc – Turism S.A. , după caz.
- Inițiază măsuri corective și preventive.
- Întocmește raportul de analiză a funcționării SMI, în baza căruia se realizează analiza anuală a managementului.
- Coordonează instruirea personalului în domeniul calității și siguranței alimentelor .
- Coordonează procesul de monitorizare a satisfacției clienților.
- Gestionează originalul documentelor SMI și asigură difuzarea MMI, a procedurilor, instrucțiunilor de lucru, programelor preliminare și planului HACCP în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. . Gestionează lista furnizorilor agreați și feed-back-ul de la clienți.

Responsabilul echipei pentru siguranța alimentelor (RESA)

- Conduce echipa de siguranță a alimentelor și organizează activitatea ei.
- Asigură instruirea și educarea corespunzătoare a membrilor echipei de siguranță a alimentelor.
- Are responsabilitatea implementării, menținerii și actualizării sistemului de management al siguranței alimentelor.
- Are responsabilitatea să raporteze managementului de la cel mai înalt nivel despre eficiența și gradul de adecvare a sistemului de management al siguranței alimentelor.
- Gestionează lista furnizorilor agreați și feed-back-ul de la clienți în domeniul siguranței alimentelor.

- Gestionează registrul prevederilor legale și altor cerințe aplicabile domeniului siguranței alimentelor.
- Elaborează periodic informări despre problemele privind siguranța alimentelor și le transmite RMSI
- Inițiază corecții și/sau acțiuni corective și preventive referitoare la siguranța alimentelor.
- Asigură stabilirea și actualizarea planului HACCP
- Asigură monitorizarea, verificarea planului HACCP și raportează managementului organizației rezultatele acțiunilor de verificare
- Verifică înregistrările din CCP (puncte critice de control).
- Stabilește corecțiile și acțiunile corective care trebuie luate la depășirea limitelor critice ale parametrilor de monitorizare în CCP.

Responsabilitatea conducătorului echipei de siguranță a alimentelor include și relația cu părțile externe asupra problemelor referitoare la sistemul de management al siguranței alimentelor.

Șefii compartimentelor

- Urmăresc realizarea obiectivelor specifice și raportează rezultatele obținute.
- Răspund de elaborarea și modificarea / actualizarea procedurilor specifice aplicabile în compartimentele pe care le conduc.
- Efectuează analize ale rezultatelor obținute și inițiază acțiuni corective și preventive necesare pentru îmbunătățirea eficacității proceselor specifice realizate în cadrul compartimentelor pe care le conduc.
- Identifică neconformități la procesele/serviciile realizate și răspund de soluționarea acestora.

2. Comunicarea

Comunicarea din cadrul S.C. Parc – Turism S.A. are două aspecte: comunicarea internă și comunicarea externă. Modalitățile de comunicare – verbală sau scrisă – și căile stabilite intern acoperă transmiterea informațiilor de la conducere către executanți (comunicarea de sus în jos a deciziilor), de la executanți spre conducere (comunicarea de jos în sus a raportărilor), precum și comunicarea între diferite funcții organizatorice situate pe aceleași nivele organizatorice (comunicarea pe orizontală).

Transmiterea documentelor se poate face atât pe suport hârtie, cât și în format electronic, prin sistemul informatic.

Directorul general și șefii de compartimente au autoritatea de a decide pentru structurile din subordine modalitatea de comunicare – verbală sau scrisă – și au responsabilitatea de a face cunoscute personalului din subordine căile de comunicare stabilite.

Transmiterea / difuzarea documentelor SMI este aprobată de administratorul executiv – directorul general și efectuată de MSMI.

2.1. Comunicare externă privind siguranța alimentelor

Pentru a se asigura că pe întreg lanțul alimentară sunt disponibile suficiente informații referitoare la problemele legate de siguranța alimentelor, organizația a stabilit și implementat metode de comunicare cu:

- furnizorii și contractanții;
- clienții sau consumatorii, în special în legătură cu informațiile privind produsul (incluzând instrucțiuni privind modul de utilizare, cerințe speciale pentru depozitare și, dacă este cazul, durata de păstrare), solicitările, contractele sau cererile de ofertă sau

comenzile inclusiv amendamentele la acestea și răspunsul consumatorului, inclusiv reclamațiile acestora;

- autoritățile legale și de reglementare, și cu alte organizații care au un impact asupra, sau vor fi afectate de, eficacitatea sau actualizarea sistemului de management al siguranței alimentelor.

Prin comunicare organizația furnizează informații referitoare la aspectele siguranței alimentelor legate de produsele organizației, care pot fi relevante pentru alte organizații din lanțul alimentar. Aceasta se aplică în special la pericolele cunoscute pentru siguranța alimentelor care trebuie să fie controlate de alte organizații din lanțul alimentar. Înregistrările comunicărilor sunt menținute la RESA.

Cerințele privind siguranța alimentelor ale autorităților și cele ale consumatorilor sunt disponibile la RESA.

RESA are responsabilitatea și autoritatea de a comunica extern orice informație privind siguranța alimentelor. Informațiile obținute prin comunicare externă sunt incluse ca elemente de intrare pentru actualizarea sistemului SMI și pentru analiza efectuată de management.

2.2 Comunicare internă privind siguranța alimentelor

Organizația trebuie să stabilească, să implementeze și să mențină măsuri eficace pentru comunicarea cu personalul privind aspectele care au un impact asupra siguranței alimentelor.

Pentru a menține eficacitatea sistemului de management al siguranței alimentelor, organizația trebuie să se asigure că informarea echipei de siguranța alimentelor se efectuează în timp util asupra modificărilor, incluzând, cel puțin următoarele:

- produse sau produse noi;
- materii prime, ingrediente și servicii;
- sisteme și echipamente de producție;
- spații pentru producție, amplasarea echipamentelor, mediul înconjurător;
- programe de curățenie și igienizare;
- sisteme de ambalare, depozitare și distribuție;
- nivelurile de calificare a personalului și/sau alocarea responsabilităților și autorizărilor;
- cerințele legale și de reglementare;
- cunoștințe referitoare la pericolele pentru siguranța alimentelor și la măsurile de control;
- cerințe ale clienților, ale sectorului și alte cerințe pe care le sesizează organizația;
- solicitări relevante din partea părților externe interesate;
- reclamații care indică pericole pentru siguranța alimentelor asociate cu produsul;
- alte situații care au impact asupra siguranței alimentelor.

Echipele de siguranță a alimentelor trebuie să se asigure că aceste informații sunt incluse în actualizarea sistemului de management al siguranței alimentare. Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să se asigure că informațiile relevante sunt incluse ca elemente de intrare ale analizei efectuate de management .

Analiza efectuată de management

Anual, sau ori de câte ori este necesar, directorul general efectuează analize referitoare la modul în care funcționează SMI. De asemenea, prin analiză se urmăresc și posibilitățile de îmbunătățire.

Elementele de intrare pentru realizarea analizei se regăsesc în raportul de analiză elaborat de MSMI, care conține:

- informații de feed-back de la clienți referitoare la calitatea serviciilor realizate în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. ;
- constatările auditurilor interne și externe efectuate în cadrul S.C. PARC-TURISM S.A. Craiova referitoare la implementarea sistemului de management integrat;
- nivelul de îndeplinire a obiectivelor în domeniul calității și siguranței alimentelor stabilite pentru anul analizat;
- funcționarea proceselor și analiza conformității/neconformității serviciilor, inclusiv în raport cu legislația aplicabilă, orice accidente și incidente HACCP, retrageri ale produselor (neconforme);
- stadiul implementării acțiunilor corective și preventive;
- nivelul de adecvare a documentației SMI (inclusiv politica în domeniul calității și siguranței alimentelor);
- date referitoare la modul în care s-au soluționat măsurile și acțiunile inițiate la analiza anterioară;
- analiza datelor referitoare la furnizori; analiza rezultatelor activităților de verificare a planului HACCP, analiza activităților de comunicare, în special a reclamațiilor consumatorului; rezultatele analizei activităților de actualizare a sistemului de siguranța alimentelor;
- informații referitoare la eventualele schimbări care pot influența sistemul de management integrat calitate-siguranța alimentului; modificări de situație care pot afecta siguranța alimentelor;
- concluzii și propuneri de măsuri de îmbunătățire a funcționării sistemului de management integrat.

Rezultatele analizelor se concretizează în recomandări și inițieri de acțiuni corective sau preventive în scopul îmbunătățirii performanțelor S.C. Parc – Turism S.A. , a calității serviciilor realizate și a funcționării SMI. Detalii referitoare la realizarea procesului de analiză a managementului în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. se regăsesc în procedura operațională „Analiza efectuată de management”, cod PS-07.

Managementul resurselor

1. Asigurarea resurselor

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A. resursele esențiale pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMI, precum și cele necesare pentru a crește satisfacția clientului prin îndeplinirea cerințelor sale sunt identificate și puse la dispoziție. Aceste resurse includ:

- resurse umane;
- infrastructura;
- mediul de lucru;
- resursele financiare.

Identificarea resurselor se realizează prin:

- planificările SMI, în care sunt identificate toate resursele necesare îndeplinirii obiectivelor strategice și specifice;
- analizele de management, prin care se stabilesc resursele necesare menținerii și îmbunătățirii SMI, creșterii performanței organizației și satisfacției clienților;
- programele anuale de instruire;
- instrucțiunile specifice de lucru, precum și cerințele pentru mediul de lucru.

Directorul general răspunde, împreună cu șefii compartimentelor, de asigurarea resurselor necesare pentru funcționarea SMI și pentru realizarea serviciilor în condiții corespunzătoare.

2. Resurse umane

2.1 Generalități

Conform obiectivelor stabilite, calitatea serviciilor realizate în cadrul societății este influențată în mod esențial de profesionalismul personalului propriu, care se realizează prin:

- stabilirea cerințelor de competență în fișele de post și urmărirea respectării acestora de către persoana nominalizată pe un anumit post;
- îmbunătățirea rezultatelor activității desfășurate prin identificarea necesităților de instruire, planificarea și realizarea acestora;
- evaluarea anuală a performanțelor profesionale individuale prin stabilirea gradului de îndeplinire a obiectivelor individuale stabilite (compararea indicatorilor țintă cu rezultatele obținute în mod efectiv);
- asigurarea unui sistem motivațional care să determine creșterea performanțelor profesionale individuale.

2.2 Competență, conștientizare și instruire

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A. , personalul implicat în activități care pot influența calitatea serviciilor este competent din punct de vedere al studiilor, instruirii, abilităților și experienței adecvate. Cerințele de competență (studii, instruire, abilități și experiență) necesare pentru o anumită funcție sunt identificate în fișele de post corespunzătoare. La angajarea sau la numirea unei persoane pe post se verifică, prin examinare, interviuare și/sau testarea cunoștințelor și abilităților, îndeplinirea cerințelor de competență stabilite în fișa postului. Personalul de la toate nivelurile și funcțiile relevante pentru calitate este conștientizat în ceea ce privește:

- obiectivele generale și specifice în domeniul calității și siguranței alimentelor;
- importanța conformității proprii activități cu politica în domeniul calității și siguranței alimentelor și cu cerințele documentate ale SMI;
- consecințele posibile ale abaterilor de la procedurile / instrucțiunile documentate aplicabile.

Conștientizarea personalului se realizează în principal prin instruirii de informare în domeniul calității și siguranței alimentelor , dar și prin transmiterea și difuzarea de documentație scrisă, discuții, ședințe sau alte modalități prin care se asigură cunoașterea cerințelor SMI de către personal. Șefii compartimentelor au responsabilitatea identificării și aplicării metodelor adecvate pentru a se asigura conștientizarea și motivarea personalului din subordine (de exemplu, prin acțiuni de *team-building* și prin recompensarea personalului care a obținut rezultate deosebite, în scopul creșterii performanțelor profesionale individuale). În cadrul S.C. Parc – Turism S.A. se realizează următoarele tipuri de instruirii:

- instruirii de perfecționare și formare profesională realizate de organizații specializate;
- instruirii de perfecționare profesională organizate intern;
- instruirii în domeniul calității și siguranței alimentelor ;
- instruirii de protecția muncii și situații de urgență;

3. Resursele financiare

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A. , asigurarea resurselor financiare cuprinde activitățile financiare și contabile, precum și activitățile de elaborare buget și urmărire a execuției bugetare; desfășurarea procesului se realizează în conformitate cu prevederile legale și de reglementare aplicabile.

4. Infrastructura

Infrastructura necesară realizării serviciilor din domeniul de activitate al S.C. Parc – Turism S.A. este constituită din următoarele elemente:

- bunuri din patrimoniul S.C. Parc–Turism S.A. (clădiri, dotări etc.) și utilitățile corespunzătoare
- mijloace de transport și comunicare

5. Mediul de lucru

Mediul de lucru pentru desfășurarea proceselor și activităților specifice în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. – condiții de lucru, condiții de mediu (temperatură, umiditate), condiții de igienă și siguranță, climat profesional și uman – este asigurat și menținut, astfel încât se asigură realizarea conformității cu cerințele SMI.

Detalii referitoare la condițiile de mediu care trebuie asigurate în timpul realizării proceselor sunt cuprinse în reglementările legale aplicabile.

6. Programe preliminare privind infrastructura și mediul de lucru

Asigurarea infrastructurii și mediului de lucru necesare siguranței alimentelor se face conform programelor preliminare (PRP). Pentru stabilirea PRP s-a ținut cont de cerințele legale, cerințele clienților, ghiduri de bune practici, principii recomandate de Codex Alimentarius, standarde naționale și internaționale. Organizația a stabilit, a implementat și menține programe preliminare pentru:

- controlul probabilității introducerii în produse, prin mediul de lucru, a pericolelor privind siguranța alimentelor;
- controlul contaminării biologice, fizice și chimice a produselor, inclusiv contaminarea încrucișată între produse;
- controlul nivelurilor pericolelor privind siguranța alimentelor în cazul produselor și în mediul de prelucrare a produselor.

Organizația a stabilit următoarele programe preliminare privind:

- dispunerea, proiectarea și construcția clădirilor și anexelor, incluzând spațiul de lucru, spațiile pentru angajați și utilitățile asociate;
- furnizarea aerului, apei, energiei și altor utilități;
- echipamentul, incluzând întreținerea lui preventivă și igienizarea;
- serviciile suport, incluzând eliminarea deșeurilor și a apelor uzate.
- igiena personală;
- salubritatea și curățenia;
- controlul dăunătorilor;
- prevenirea contaminării încrucișate;
- procedurile de ambalare;

- managementul materialelor achiziționate: materii prime, ingrediente, chimicale, produse finite etc.;
- transportul.

Verificarea PRP se planifică de către echipa pentru siguranța alimentului, care le va modifica dacă este necesar.

Procese de realizare a serviciului

Obiectivul organizației este să asigure în permanență calitatea și siguranța produselor pe care le realizează.

Planificarea și programarea procesului de furnizare de servicii/producției se realizează de către responsabilii de proces, respectând cerințele pentru celelalte procese ale SMI și luând în considerare următoarele:

- identificarea obiectivelor calității-siguranței alimentelor pentru produsul care urmează să fie realizat, în concordanță cu cerințele specificate de client, normativele și legislația în vigoare;
- identificarea succesiunii proceselor de realizare a produsului;
- identificarea proceselor de verificare, monitorizare, inspecție și încercarea produsului;
- identificarea resurselor necesare (forța de muncă necesară, calificările și experiența necesară personalului; utilități necesare desfășurării activităților);
- clarificarea criteriilor de acceptare;
- identificarea și elaborarea înregistrărilor calității și siguranței alimentelor.

În tabelul „Procesele de realizare a serviciului” (pagina următoare), sunt identificate procesele de realizare a serviciilor din cadrul S.C. Parc – Turism S.A. , documentele prin care se reglementează modul de desfășurare a acestora, responsabilii proceselor, elementele de intrare și elementele de ieșire ale proceselor, precum și indicatorii de performanță prin care se poate evalua eficacitatea acestora. Responsabilitatea pentru evaluarea eficacității proceselor revine responsabilului de proces.

Din categoria proceselor de realizare a serviciului fac parte următoarele procese:

- Relația contractuală cu clientul (contractări)
- Relația directă cu clientul (furnizare de servicii de cazare și alimentație publică):
 - cazare
 - prepararea și servirea mesei

1. Planificarea realizării serviciilor

Planificarea serviciilor realizate în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. se stabilește în conformitate cu prevederile legislației specifice, precum și a altor reglementări aplicabile.

Toate serviciile realizate sunt documentate prin procedurile de sistem, procedurile operaționale și instrucțiunile de lucru, asigurându-se astfel controlul și coordonarea acestora. Aceste documente descriu modul în care se realizează serviciile și activitățile (inclusiv etapele de desfășurare), responsabilitățile, metodele și criteriile de monitorizare și verificare, documentele de referință (de regulă documentele legale și de reglementare) și înregistrările care se emit și pot fi considerate planuri ale calității.

Procesele de realizare a serviciului

Denumire proces	Documente de referință	Respons. de proces	Elementele de intrare	Elementele de ieșire	Indicator de performanță
Relația contractuală cu clientul	MMI	director general	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitări ale agențiilor ▪ Documentele puse la dispoziție de agenții ▪ Cerințe aplicabile din reglementările legale 	Contracte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Neconformități datorate neidentificării cerințelor legale ▪ Nr. solicitări rezolvate din total primite
Relația directă cu clientul	MMI	MSMI, RESA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posibile solicitări ale clienților ▪ Cerințe de funcționare și performanță pentru dotări ▪ Cerințe de reglementare aplicabile ▪ Informații derivate din prestații similare anterioare ▪ Recomandări, propuneri și solicitări de la părți interesate 	Produsul turistic în cauză (cazare și alimentație publică) și documentația aferentă	Nr. neconformități identificate la auditurile interne

2. Procese referitoare la relația cu clientul

2.1 Identificarea și descrierea cerințelor referitoare la servicii

Cerințele referitoare la serviciile realizate în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. sunt identificate și descrise în contractele încheiate cu agențiile, precum și, în general, în cadrul legislației aplicabile; aceste cerințe și serviciile corespunzătoare mai sunt identificate și descrise parțial și prin procedurile de sistem, procedurile operaționale și instrucțiunile de lucru din cadrul SMI.

Cerințele referitoare la serviciile prestate de S.C. Parc – Turism S.A. pot fi grupate astfel:

- cerințe legale și de reglementare referitoare la serviciile de turism;
- cerințe specificate de către client;
- cerințe nespecificate de către client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată;
- orice alte cerințe suplimentare ce nu contravin prevederilor reglementate.

Fiecare șef de compartiment are responsabilitatea de a prezenta MSMI, în scopul controlului optim al documentelor, o listă clară și explicită cu legislația corespunzătoare și cerințele cuprinse în reglementările direct aplicabile compartimentului.

2.2. Analiza cerințelor referitoare la servicii

Cerințele referitoare la serviciile specifice S.C. Parc – Turism S.A. sunt analizate periodic (săptămânal, lunar și semestrial) sau ori de câte ori este cazul, în cadrul ședințelor operative la toate nivelele. Rezultatele analizelor sunt înregistrate în nota ședinței operative.

În cazul solicitărilor – cereri, sugestii, sesizări și reclamații – acestea sunt preluate de recepția hotelului, unde se înregistrează în registrul solicitărilor. Directorul general analizează solicitările și le repartizează pentru verificare și rezolvare.

2.3. Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clientul se face pentru obținerea informațiilor referitoare la produs și în ceea ce privește feed-back-ul de la client (inclusiv reclamațiile acestuia).

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A., activitățile de primire a solicitărilor clienților urmăresc realizarea unei transparențe depline și prietenoase în relația dintre organizație și clienții săi, în scopul înlăturării confuziilor și ambiguităților. Persoana desemnată de director/șeful compartimentului respectiv pune la dispoziția oricărui client (în vederea consultării) informațiile referitoare la produsul/serviciul solicitat, cum ar fi: documente legale și de reglementare aplicabile publicate în Monitorul Oficial, condiții tehnice, economice, financiare, comerciale etc.

3. Proiectare și dezvoltare

Proiectarea produselor (serviciilor) în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. se referă cu precădere la prepararea produselor alimentare și servirea lor, lanțul complet de furnizare a produselor respective incluzând activitățile de aprovizionare, depozitare și gestionare a materiilor prime. Cerințele tipice pentru produs includ:

- satisfacerea cerințelor referitoare la siguranță și sănătate;
- satisfacerea cerințelor din directivele UE (eventual privind marcajul CE);
- legislația referitoare la protecția consumatorului și a autorităților locale.

Utilizarea intenționată

Utilizatorii și consumatorii au fost identificați pentru fiecare grupă de produse, iar grupele de consumatori cunoscute ca fiind în special vulnerabile la pericolele privind siguranța alimentelor au fost luate în considerare. S-a identificat manipularea și utilizarea necorespunzătoare, neintenționată dar probabilă.

3.1. Proiectare și dezvoltare privind siguranța alimentelor

3.1.1. Etape preliminare în analiza pericolelor

Toate informațiile relevante necesare pentru realizarea analizei pericolelor sunt colectate, întreținute și actualizate în documente controlate.

Echipa de siguranța alimentului

A fost desemnată o echipă de siguranța alimentelor (echipa HACCP), care are cunoștințe multidisciplinare și experiență în dezvoltarea și implementarea sistemului de management al siguranței alimentelor. Echipa are următoarea componență:

- responsabilul echipei de siguranța alimentelor (RESA), care e șeful de unitate
- șeful bucătar
- responsabilul cu întreținerea (mentenanța)

Caracteristicile materiilor prime și produselor finite

Materii prime, ingrediente și materiale de contact

S-au elaborat documente care să cuprindă:

- denumirea;
- caracteristici biologice, chimice și fizice;
- compoziția ingredientelor din rețetă, incluzând aditivi și alte substanțe utilizate în procesare;
- concentrația în produsul finit;
- origine;
- metode de producție;
- metode de livrare, condiții de ambalare și depozitare;
- pregătirea și/sau manipularea înainte de utilizare sau procesare;
- criteriile acceptate în legătură cu siguranța alimentelor sau specificațiile materialelor și ingredientelor achiziționate.

Echipa de siguranța alimentelor a identificat cerințele legale de siguranța alimentelor în legătură cu aspectele legate de materiile prime.

Prin intermediul compartimentului aprovizionare, echipa de siguranța alimentelor a solicitat furnizorilor informații despre produsele aprovizionate, inclusiv specificații microbiologice sau alte informații legate de pericole asociate acestora.

Produse finite

Caracteristicile produselor finite se specifică în documente, incluzând informațiile următoare:

- numele produsului sau alt element similar de identificare;
- compoziția;
- caracteristicile biologice, chimice și fizice relevante pentru siguranța alimentelor;
- durata de viață declarată;
- condițiile de depozitare;
- utilizarea intenționată;
- ambalarea;
- etichetarea în legată de siguranța alimentelor și/sau instrucțiuni pentru manipulare, preparare și utilizare;
- metodele de distribuție;
- cerințele legale referitoare la siguranța alimentelor.

Diagramele de flux, etapele procesului și măsurile de control

Diagramele de flux

S-au elaborat diagrame de flux pentru toate grupele de produse. Diagramele de flux sunt clare, corecte și suficient detaliate. Diagramele de flux includ următoarele elemente:

- succesiunea și interacțiunea tuturor etapelor operațiunii;
- orice proces externalizat sau muncă subcontractată (dacă este cazul);
- locurile unde materiile prime, ingredientele și produsele intermediare intră în flux;
- locurile unde au loc preelucrări sau reciclări;
- locurile unde sunt mutate produsele finite, produsele intermediare, produsele secundare și deșeurile.

S-a elaborat și planul spațiilor de producție pe care este evidențiat traseul materiilor prime, produselor finite, semifabricatelor, deșeurilor și traficul personalului.

Diagramele de flux au fost verificate pe teren de către echipa HACCP.

S-a făcut o scurtă descriere a etapelor procesului, în succesiunea indicată pe diagramele de flux. S-au evidențiat măsurile de control și parametrii relevanți ai procesului.

3.1.2. Analiza pericolelor

Echipa de siguranța alimentelor a realizat o analiză a pericolelor prin care a determinat care pericole privind siguranța alimentelor trebuie controlate și a stabilit combinația optimă de măsuri de control.

Identificarea pericolelor și determinarea nivelurilor acceptabile

Echipa de siguranța alimentelor a identificat pericolele ținând cont de:

- informațiile preliminare și datele colectate în faza de analiză a materiilor prime și a produselor finite;
- experiența membrilor echipei și consultarea unor experți din afara organizației;
- informații din afara organizației, precum și, cât mai detaliat posibil, date epidemiologice sau alte date istorice care au fost asociate cu tipul produsului în cauză;
- informații din lanțul alimentar referitoare la pericolele privind siguranța alimentelor care pot avea relevanță pentru siguranța produselor finite, produselor intermediare și a celor gata să fie servite.

S-au elaborat liste cu pericolele potențiale în funcție de natura lor, adică:

- pericole biologice;
- pericole chimice;
- pericole fizice.

Pentru fiecare dintre pericolele privind siguranța alimentelor identificate s-au determinat, unde a fost posibil, nivelurile acceptabile ale pericolelor privind siguranța alimentelor în produsul finit. Nivelul determinat a luat în considerare cerințele stabilite de autoritatea de reglementare, cerințele clienților privind siguranța alimentelor, experiența și utilizarea intenționată de către client.

Evaluarea pericolelor

Evaluarea pericolelor a fost realizată pentru a determina, pentru fiecare pericol privind siguranța alimentelor identificat dacă eliminarea sau reducerea la niveluri acceptabile este esențială pentru producerea de alimente sigure și dacă este necesar controlul acestuia pentru respectarea nivelului acceptat identificat.

Fiecare pericol privind siguranța alimentelor a fost evaluat și caracterizat în conformitate cu gravitatea (severitatea) efectelor lor adverse asupra sănătății și cu probabilitatea lui de apariție.

Selectarea și evaluarea măsurilor de control

Pericolele privind siguranța alimentelor s-a stabilit că vor fi controlate printr-o selecție corespunzătoare și implementarea unei combinații de măsuri de control care va preveni, elimina sau reduce prezența lor, pentru a satisface nivelurile acceptabile definite.

Fiecare măsură de control specificată a fost verificată în ceea ce privește eficiența acesteia asupra pericolelor privind siguranța alimentelor identificate și s-a stabilit să fie inclusă

În categoria celor care necesită gestionare printr-un PRP sau printr-un plan HACCP, utilizând o abordare logică.

3.1.3. Stabilirea programelor preliminare operaționale (PRPO)

Programele preliminare operaționale au fost documentate și includ informații pentru fiecare program privind:

- pericolele privind siguranța alimentelor controlate prin acel program;
- măsurile de control;
- proceduri de monitorizare care să demonstreze că PRPO sunt implementate;
- corecțiile și acțiunile corective care trebuie luate când PRPO nu sunt sub control;
- responsabilitățile și autoritățile;
- înregistrări ale monitorizării.

3.1.4. Stabilirea planului HACCP

Planul HACCP este un document controlat și include următoarele informații:

- pericolele supuse controlului prin planul HACCP;
- măsurile de control;
- limitele critice;
- procedurile de monitorizare;
- corecțiile și acțiunile corective care trebuie luate în cazul depășirii limitelor critice;
- responsabilitățile și autoritățile;
- înregistrări ale monitorizării.

Identificarea punctelor critice de control (CCP)

Pentru fiecare pericol controlat prin planul HACCP s-a stabilit o combinație de măsuri de control. Punctele critice de control au fost determinate folosind metode sistematice (de ex. arborele decizional, recomandat de Codex Alimentarius).

Determinarea limitelor critice pentru CCP

Limita critică a fost stabilită astfel încât să poată fi măsurată ușor și repede pentru a permite acțiuni corective prompte.

Limitele critice au fost determinate pentru fiecare dintre parametrii de monitorizare stabiliți pentru fiecare CCP. Limitele critice au fost proiectate astfel încât să asigure controlul pericolelor privind siguranța alimentelor pentru care au fost stabilite. Pentru CCP desemnate să controleze mai multe pericole privind siguranța alimentelor, limitele critice au fost stabilite în funcție de fiecare pericol. Limitele critice bazate pe date subiective, cum ar fi inspecția vizuală a produsului, procesului, manipulării etc. sunt susținute prin instrucțiuni sau specificații.

Limitele se aplică măsurilor de control și nu pericolului.

Sistemul pentru monitorizare a CCP

S-a stabilit un sistem de monitorizare pentru fiecare CCP, pentru a demonstra că CCP este controlat. Sistemul include toate măsurările sau observațiile programate, referitor la limitele critice. Sistemul de monitorizare constă în proceduri, instrucțiuni și formulare relevante. S-au stabilit:

- metoda (cum);
- frecvența (când);
- responsabilitatea (cine).

Metodele și frecvența de monitorizare trebuie să fie capabile să identifice la timp dacă vreo limită critică este depășită astfel încât produsul să fie izolat înaintea utilizării sau consumului.

Stabilirea acțiunilor corective ce se aplică la depășirea limitelor critice

Acțiunile corective și corecțiile planificate a fi efectuate atunci când sunt depășite limitele critice sunt specificate în planul HACCP. Acțiunile asigură că s-a identificat cauza, că parametrul controlat în CCP a fost readus sub control și că s-a prevenit reparația lui.

S-au stabilit proceduri documentate pentru manipularea corespunzătoare a produselor afectate de neconformitate, pentru a se asigura că acestea nu sunt eliberate înainte de a fi evaluate.

3.1.5. Actualizarea documentelor și informațiilor preliminare privind PRPO și planul HACCP

După stabilirea PRPO și a planului HACCP, echipa HACCP a actualizat, dacă a fost cazul, următoarele informații despre:

- caracteristicile produselor;
- utilizarea intenționată;
- diagramele de flux;
- etapele proceselor;
- măsurile de control.

Dacă este necesar, PRPO și planul HACCP pot fi recuzate în totalitate.

3.1.6. Planificarea verificărilor

Planificarea verificărilor se face pentru a defini metodele, frecvența și persoanele responsabile pentru activitățile de verificare. Activitățile de verificare vor confirma că:

- intrările în analiza pericolelor sunt actualizate continuu;
- PRPO și elementele din planul HACCP sunt implementate și eficiente;
- programele de infrastructură și întreținere sunt implementate;
- nivelurile pericolelor se situează sub nivelurile acceptabile identificate;
- celelalte proceduri cerute de organizație sunt implementate și eficiente.

3.2. Proiectare și dezvoltare privind serviciile de cazare

3.2.1. Date de intrare

Datele de intrare includ cerințele legale și contractuale, eventuale rezultate ale auditurilor interne etc.

3.2.2. Date de ieșire

Datele de ieșire se materializează în proceduri operaționale și / sau instrucțiuni de lucru aplicabile.

3.2.3. Planificare

Nu există o planificare documentată completă a proiectării serviciilor, ea realizându-se prin elemente ale acestora care se regăsesc în comenzi, contracte și alte documente.

3.2.4. Verificare

Verificarea proiectării serviciilor se realizează prin controale curente ale MSMI și prin audituri interne, precum și prin inspecții ale autorităților de reglementare.

3.2.5. Validare

Validarea rezultă din acceptarea plății de către clienți și feed-back-ul de la aceștia.

3.2.6. Modificări

Modificarea concepției serviciilor se materializează prin modificarea procedurilor și/sau instrucțiunilor de lucru, cu difuzarea corespunzătoare a reviziilor.

4. Aprovizionare

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A. procesul de aprovizionare cu produse și servicii se realizează astfel încât să se asigure aprovizionarea unor produse și servicii conforme cu cerințele specificate în documentele și / sau specificațiile de aprovizionare.

Controlul procesului de aprovizionat include realizarea următoarelor activități:

- întocmirea documentației pentru elaborarea și prezentarea ofertei pentru aprovizionare, astfel încât produsele și serviciile solicitate să fie descrise complet și corect;
- selecția și evaluarea ofertelor primite de la furnizori/prestatori;
- verificarea produselor și serviciilor aprovizionate:
 - verificări cantitative;
 - verificări de identificare/marcare/ambalare a produsului;
 - verificarea conformității produsului/serviciului preluat cu cel solicitat în documente;
 - verificarea documentelor însoțitoare.

Verificările la primire a produselor și serviciilor aprovizionate se fac de către responsabilul cu aprovizionarea și de RESA. Neconformitățile sunt înregistrate în note de constatare, formular cod F-12.

Este stabilită și actualizată o listă a furnizorilor agreeți și fișe de apreciere a acestora, pe baza monitorizării performanței.

Substanțele chimice sunt aprovizionate însoțite de fișe tehnice de securitate (cele periculoase) sau echivalentul acestora (celelalte).

5. Producție și furnizare de servicii

5.1. Controlul serviciului

S.C. Parc – Turism S.A. planifică și realizează servicii în condiții controlate. Condițiile controlate includ, după caz:

- disponibilitatea informațiilor care descriu caracteristicile produsului/serviciului
- disponibilitatea instrucțiunilor de lucru
- utilizarea echipamentului adecvat
- disponibilitatea și utilizarea dispozitivelor de măsurare și monitorizare
- implementarea monitorizării și măsurării
- implementarea activităților de predare și post-predare

5.2. Validarea proceselor de producție și furnizare de servicii

În cadrul organizației se desfășoară procese la care elementele de ieșire rezultate nu pot fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioare, inclusiv procese în care deficiențele devin evidente numai după ce produsul se află în utilizare (ex.: tratamentul termic al preparatelor). În cazul acestor procese s-au elaborat instrucțiuni de lucru în care se descriu în mod detaliat operațiunile și controlul acestora.

Criteriile de validare a proceselor sunt următoarele:

- Materii prime și materiale utilizate
- Echipamente
- Calificarea personalului
- Metode și proceduri specifice

Comisia internă de validare (numită prin decizie) completează un raport de validare a proceselor producție/furnizare de servicii, ca dovadă a capabilității acestor procese de a obține rezultatele planificate.

Directorul general decide revalidarea proceselor de producție în situația în care apar modificări semnificative cu privire la criteriile de validare, adică: materii prime și materiale, echipamente, metode și proceduri specifice, calificarea personalului.

Pentru revalidarea proceselor de producție se parcurg aceleași etape ca la validare.

Validarea combinațiilor măsurilor de control

Înainte de implementarea măsurilor de control incluse în PRP și planul HACCP, acestea trebuie validate, adică măsurile de control să fie efective și capabile, în combinație, să asigure controlul pericolelor identificate pentru a obține produse finite sigure.

Dacă rezultatele validării arată că una sau ambele măsuri de control nu pot fi confirmate, acea măsură sau combinația lor trebuie modificată sau re proiectată. Modificările pot include schimbări în măsurile de control și/sau în materiile prime, în tehnologii, în distribuție sau în intenția de utilizare a produselor finite.

5.3. Identificare și trasabilitate

S.C. Parc – Turism S.A. asigură identificarea serviciilor prestate, folosind mijloace adecvate pe durata realizării serviciului, folosind de regulă înregistrări însoțitoare (fișe de înregistrare hotelieră, registre diverse etc.). Societatea identifică în planurile calității și HACCP, după caz, stadiul serviciului în raport cu cerințele de măsurare și monitorizare.

Se asigură trasabilitatea tuturor documentelor și înregistrărilor aferente istoriei serviciului.

La asigurarea trasabilității produsului se urmărește diferența față de un alt produs identic, prin utilizarea unui număr/sistem de identificare unic, astfel încât produsele să poată fi regăsite în orice moment cu ajutorul înregistrărilor. Sistemul de identificare adoptat asigură identificarea exactă și controlul tuturor produselor neconforme.

În cadrul organizației s-a stabilit un sistem de trasabilitate, care permite identificarea loturilor de produse și relația lor cu înregistrările privind grupurile de materii prime, prelucrările și servirea către clienți.

5.4. Proprietatea clientului

În cazul în care clienții serviciilor hoteliere încredințează S.C. Parc – Turism S.A. obiecte de valoare spre păstrare, societatea tratează cu grijă proprietatea clientului, pe perioada în care aceasta este sub controlul său. S.C. Parc – Turism S.A. identifică, verifică și protejează proprietatea clientului. Dacă proprietatea clientului, în cazul anterior, dar și în cazul bunurilor personale păstrate în camere, este deteriorată pe parcursul custodiei din vina exclusivă a personalului societății, societatea compensează clienții pentru pierderile suferite.

5.5. Păstrarea produsului

Societatea păstrează conformitatea serviciului pe parcursul execuției. Aceasta include identificarea și păstrarea în condiții impuse, pentru a garanta aptitudinea de utilizare (caracterul comestibil). Procesul de păstrare a produsului se referă la:

- produsele realizate în cadrul organizației;
- produsele, materiile prime și materialele aprovizionate.

Păstrarea produsului aprovizionat se realizează conform specificațiilor tehnice respective. În timpul desfășurării proceselor se păstrează conformitatea oricărui produs sau material care se utilizează. Această păstrare include identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea și protejarea produsului, de la achiziționare, pe parcursul procesării, până la livrare. Astfel se previne deteriorarea, pierderea sau avarierea produselor și echipamentelor aprovizionate și/sau utilizate, precum și prevenirea oricăror neclarități privind identitatea acestora. Se aplică la:

- manipularea și depozitarea produselor/echipamentelor aprovizionate, în depozit și pe parcursul desfășurării proceselor;
- ambalarea și manipularea în vederea expedierii produselor;
- conservarea produselor, în vederea utilizării ulterioare.

În funcție de cerințele documentației tehnice, a garanțiilor, a instrucțiunilor furnizorilor și a duratei de depozitare se asigură spații de depozitare, astfel organizate încât să permită accesul rapid pentru manipulări, întreținere, inspecții și controale autorizate. Sunt stabilite condițiile pentru depozitarea produselor, inclusiv condițiile de mediu (microclimat), conform prescripțiilor tehnice în vigoare și, respectiv, instrucțiunilor interne și ale furnizorilor.

6. Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare

Societatea determină monitorizările și măsurările care sunt făcute și dispozitivele de măsurare și monitorizare necesare pentru a furniza dovezi ale conformității serviciilor cu cerințele determinate .

S.C. Parc – Turism S.A. stabilește procesele prin care să se asigure că monitorizările și măsurările pot fi efectuate și că sunt efectuate într-un mod care este în concordanță cu cerințele de monitorizare și măsurare.

Atunci când este necesar să se asigure rezultate valide, dispozitivele de măsurare sunt:

- etalonate sau verificate la intervale specificate, sau înainte de întrebuințare, față de etaloane de măsură trasabile până la etaloane internaționale sau naționale; atunci când astfel de etaloane nu există, baza utilizată pentru etalonare sau verificare este înregistrată;
- ajustate sau reajustate după cum este necesar;
- identificate pentru a permite determinarea stadiului de etalonare;
- protejate împotriva ajustărilor care ar putea invalida rezultatul măsurării;
- protejate împotriva degradărilor și deteriorărilor în timpul manipulării, întreținerii și depozitării.

Societatea asigură un control adecvat asupra subcontractanților de măsurări de noxe, impunând ca aceștia să fie acreditați și/sau autorizați corespunzător. În plus, societatea evaluează și înregistrează validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare atunci când echipamentul este găsit neconform cu cerințele. S.C. Parc – Turism S.A. acționează în mod corespunzător asupra echipamentului și produsului afectate. Sunt menținute înregistrări referitoare la rezultatele etalonării și verificării .

Măsurare, analiză și îmbunătățire

Generalități

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A. , procesele de măsurare, analiză și îmbunătățire sunt definite, planificate și realizate pentru a se asigura conformitatea produselor / serviciilor / proceselor și funcționarea corespunzătoare a sistemului de management integrat. De asemenea, aceste procese au ca obiectiv îmbunătățirea performanței S.C. Parc – Turism S.A. și a eficacității SMI.

Rezultatele obținute în urma proceselor de măsurare, monitorizare și analiză sunt înregistrate și păstrate pe perioade de timp definite.

Monitorizare și măsurare

1. Satisfacția clientului

Procesul de monitorizare a satisfacției clienților este coordonat de RMSI. Informațiile de la clienți referitoare la serviciile realizate în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. sunt colectate și prelucrate în scopul de a stabili percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor și necesităților sale, precum și a cerințelor documentelor legale și de reglementare. Gradul de satisfacție a clienților constituie o măsură a performanței generale a sistemului de management integrat calitate-siguranța alimentelor implementat în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. .

Informațiile colectate de la clienți pot fi: sugestii și propuneri de îmbunătățire, solicitări, sesizări, reclamații etc. Sunt consemnate în registrul de reclamații, formular cod F-13 (care se află la recepția hotelului) și în chestionarele de evaluare a satisfacției clientului, formular cod F-15, sau sunt transmise prin poștă, e-mail, telefonic sau direct (în cazul audiențelor); informațiile sunt preluate, procesate (rezolvate) și raportate, fiind apoi analizate de director și repartizate spre rezolvare. Pe baza lor, MSMI elaborează periodic o sinteză (problemele semnificative, numărul și tipurile sesizărilor, sugestii de îmbunătățire etc.) pe care o include în raportul analizei efectuate de management, formular cod F-06.

2. Audit intern

În cadrul S.C. PARC-TURISM S.A. Craiova, evaluarea obiectivă a proceselor și implicit a modului de funcționare a sistemului de management integrat se realizează prin auditarea internă. Auditul intern este realizat de către auditorii interni și coordonat de RMSI.

Auditul intern integrat are ca obiective:

- evaluarea obiectivă a tuturor activităților și proceselor;
- evaluarea modului în care sunt respectate prevederile din standardele de referință și din documentele SMI, precum și din reglementările legale;
- evaluarea modului de funcționare a sistemului de management integrat;
- evaluarea eficacității proceselor;
- identificarea punctelor slabe și a măsurilor necesare pentru corecție și îmbunătățire.

La începutul fiecărui an, MSMI elaborează programul anual de audit, prin care se planifică activitatea de audit intern, în funcție de natura și importanța activității care urmează a fi evaluată, astfel încât fiecare compartiment de specialitate să fie verificat cel puțin o dată pe an.

Detalii referitoare la modul de realizare a auditurilor interne în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. se regăsesc în procedura de sistem „Auditul intern”, cod PS-03.

3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A. , monitorizarea și măsurarea proceselor sistemului de management integrat se efectuează pentru a determina dacă:

- sunt îndeplinite cerințele specificate pentru serviciile realizate în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. ;
- este demonstrată capacitatea proceselor de a obține rezultatele planificate (evaluarea eficacității proceselor);
- procesele sunt menținute și funcționarea acestora este îmbunătățită.

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A. sunt aplicate, în funcție de tipul proceselor, mai multe metode de măsurare și monitorizare. Acestea pot fi, după cum este cazul:

- a) *Monitorizarea și/sau măsurarea proceselor în timpul desfășurării* – se realizează de către șefii de compartimente în care se realizează procesul, în conformitate cu prevederile specificate în procedurile de sistem, procedurile operaționale și instrucțiunile de lucru care descriu procesul sau activitatea respectivă. Personalul de execuție are, de asemenea, responsabilitatea efectuării monitorizărilor și măsurărilor activităților desfășurate prin autoinspecție. Rezultatele monitorizărilor și măsurărilor sunt înregistrate în note de control, formular F-18 și în alte documente de lucru curente (note de serviciu, rapoarte etc.).
- b) *Urmărirea modului de realizare a procesului și a conformității acestuia cu prevederile din documentele aplicabile prin auditarea internă* – toate procesele SMC se evaluează prin auditarea internă, iar rezultatele obținute se documentează în rapoartele de audit corespunzătoare. Ori de câte ori se identifică abateri de la cerințele specificate în documentele de execuție a proceselor, se inițiază acțiuni corective, care se tratează în conformitate cu procedura de sistem „Acțiuni corective”, cod PS-05.

Măsurarea proceselor referitoare la siguranța alimentelor se realizează prin urmărirea de către RESA a indicatorilor de performanță globali privind:

- timpul de răspuns la comenzile clienților;
- timpul de răspuns la reclamațiile/sesizările clienților;
- eficiența personalului organizației;
- indicatorii de capabilitate a tehnologiilor (consumuri specifice de materii prime și energie);
- costul noncalității pe unitatea de produs;
- costuri suplimentare datorate adoptării SMI.

În cazul în care nu se obțin rezultatele planificate, sunt întreprinse acțiuni corective pentru ca în final să se obțină conformitatea produsului cu cerințele clientului.

Rezultatele măsurării și monitorizării proceselor reprezintă date de intrare pentru analiza datelor și pentru analiza efectuată de management.

4. Monitorizarea și măsurarea serviciului

Măsurarea și monitorizarea serviciului se realizează prin activitățile de măsurare și monitorizare ale proceselor care au interfața cu clientul (elementele de ieșire ale proceselor sunt furnizate clientului). Responsabilitățile și regulile de realizare a acestor activități sunt descrise în reglementările legale, procedurile de sistem, fișele de proces, procedurile operaționale și instrucțiunile de lucru și au fost detaliate anterior, la punctul 2.3.

Șefii compartimentelor răspund de realizarea unor servicii conforme către clienți și au obligația de a soluționa orice neconformitate identificată la serviciile realizate. Rezultatele obținute în urma evaluării satisfacției clienților sunt puse la dispoziția șefilor compartimentelor, în scopul realizării îmbunătățirii serviciilor oferite clienților.

Controlul neconformităților

În cadrul organizației sunt ținute sub control următoarele tipuri de neconformități:

- Neconformități ale produselor aprovizionate (neconformități de document, de calitate, de cantitate) identificate la recepție;
- Neconformități cauzate de deficiențe în activitatea de realizare a produselor, identificate în urma verificărilor planificate sau inopinate înainte de livrarea acestora către clienți;
- Neconformități cauzate de deficiențe în activitatea de realizare a produselor / serviciilor și/sau în activitatea de livrare a acestora către clienți, identificate după livrare sau după ce utilizarea produsului a început în urma reclamațiilor de la client.
- Neconformități rezultate în urma producerii de preparate în care limitele critice au fost depășite; acestea sunt produse potențial nesigure și trebuie evaluate.

Imediat ce sunt identificate, neconformitățile sunt înregistrate în raportul de neconformitate și/sau de acțiune corectivă/preventivă și se stabilesc cauzele apariției lor.

Produsele neconforme cu cerințele clientului sunt ținute sub control, în scopul prevenirii utilizării sau livrării neintenționate, conform procedurii de sistem „Controlul produsului neconform”, cod PS-04. Aceasta conține:

- metodele de ținere sub control a produsului neconform;
- metode de tratare a produsului neconform;
- responsabilitățile și autoritățile asociate pentru tratarea produsului neconform.

După eliminarea neconformității, produsele/procesele sunt reinspectate în același mod ca și produsul/procesul inițial.

Sunt menținute înregistrările referitoare la natura neconformităților și la orice acțiuni ulterioare întreprinse, inclusiv derogările obținute.

1. Manipularea produselor potențial nesigure

Restaurantul izolează produsele neconforme prin inițierea acțiunilor de prevenire a intrării produselor neconforme în lanțul alimentar.

Produsele obținute în condițiile în care limitele critice sunt depășite trebuie reținute, pentru prevenirea servirii lor către consumatori, până când sunt evaluate.

Dacă unele produse au fost servite consumatorilor și s-a constatat că sunt nesigure ulterior, consumatorii identificați sunt notificați. De asemenea, și autoritățile interesate.

2. Evaluarea produselor potențial nesigure

Produsele potențial nesigure pot fi livrate consumatorilor numai dacă următoarele condiții sunt îndeplinite:

- există dovezi, altele decât sistemul de monitorizare, care demonstrează că măsurile de control au fost eficiente;
- există dovezi care arată că efectele combinate ale măsurilor de control pentru acel produs sunt conforme cu rezultatele preconizate;
- rezultatele eșantionării, încercării și/sau ale altor activități de verificare demonstrează că lotul de produse afectat satisface nivelurile identificate pentru pericolul în cauză.

3. Rechemările

Pentru a permite realizarea la timp și completă a rechemării unui lot de produse finite care, după livrare, a fost identificat ca nesigur, organizația a stabilit și menține o procedură documentată pentru rechemare și pentru notificarea părților interesate, în cadrul procedurii „Controlul produsului neconform”, cod PS-04.

Analiza datelor

Procesele de analiză a datelor și îmbunătățire continuă au ca scop evaluarea tuturor informațiilor și datelor referitoare la funcționarea SMI din cadrul S.C. Parc – Turism S.A. , pentru a se stabili eficacitatea acestuia și a se identifica posibilitățile de îmbunătățire.

Procesul de analiză a datelor se efectuează săptămânal în cadrul ședințelor de analiză operative și este coordonat de administratorul executiv – director general. Datele de intrare pentru analiză provin din următoarele surse:

- planificările SMI;
- rezultatele măsurărilor și monitorizărilor serviciilor și proceselor;
- neconformitățile identificate;
- evaluarea satisfacției clienților;
- informații de la furnizori/prestatori.

Datele sunt analizate și în baza lor se stabilesc sarcinile ce revin compartimentelor, precum și termenele de rezolvare. Acestea se înregistrează în nota ședinței operative, în care sunt înregistrați, de asemenea, participanții la ședința operativă. După terminarea ședinței, nota se difuzează la toți participanții, prin grija MSMI. Rezultatele analizelor operative efectuate și măsurile adoptate sunt luate în considerare de MSMI la elaborarea raportului periodic pentru analiza efectuată de management.

Din rezultatele analizelor săptămânale sunt identificate elemente pentru acțiuni corective și preventive necesare pentru îmbunătățirea eficacității SMI și a performanței generale a S.C. Parc – Turism S.A. .

Îmbunătățire

1. Îmbunătățire continuă

În cadrul S.C. Parc – Turism S.A., îmbunătățirea continuă a SMC are ca scop creșterea satisfacției clienților. Acțiunile de îmbunătățire includ:

- realizarea analizelor planificate, care au ca finalitate identificarea zonelor de îmbunătățire și inițierea unor măsuri corective sau preventive în scopul îmbunătățirii funcționării proceselor SMI și a performanțelor serviciilor realizate în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. ;
- evaluarea nivelului de îndeplinire a obiectivelor stabilite la nivelul conducerii S.C. Parc – Turism S.A. și al compartimentelor și stabilirea, pentru perioada următoare, a unor obiective mai performante prin care să se realizeze îmbunătățirea;
- documentarea planificărilor SMI și identificarea metodelor și resurselor necesare pentru îndeplinirea obiectivelor;
- realizarea auditurilor interne;
- inițierea, documentarea, implementarea și urmărirea eficacității tuturor acțiunilor corective și preventive inițiate.

Toate aceste activități se realizează în mod sistematic și planificat, asigurându-se astfel continuitatea procesului de îmbunătățire.

2. Acțiuni corective

Acțiunile corective se inițiază pentru înlăturarea cauzelor neconformităților care sunt identificate la serviciile executate, procesele sau sistemul de management integrat din cadrul S.C. Parc – Turism S.A. .

Neconformitățile sunt identificate în următoarele situații:

- cu ocazia auditurilor interne sau externe;
- ca urmare a verificărilor, măsurărilor și monitorizărilor efectuate la produsele și serviciile achiziționate;
- în timpul execuției serviciilor realizate în cadrul S.C. Parc – Turism S.A. ;
- în urma reclamațiilor și sesizărilor de la clienți;
- în urma activităților de control operativ curent efectuat de administratorul executiv – directorul general și șefii de compartimente.

Acțiunile corective pot fi inițiate de:

- directorul general;
- reprezentantul managementului pentru sistemul integrat;
- responsabilul echipei de siguranța alimentului
- șefii compartimentelor;
- șeful echipei de audit.

Acțiunile corective sunt documentate prin rapoarte de acțiuni corective sau prin planuri de măsuri incluse în alte documente, cum ar fi, de exemplu, note de serviciu, rapoarte de analiză etc.

De regulă, acțiunile corective (inclusiv cele inițiate ca urmare a auditării interne) și termenele de soluționare se stabilesc de șeful compartimentului unde trebuie să se aplice acțiunea împreună cu MSMI sau cu directorul general. La expirarea termenului stabilit, inițiatorul acțiunii corective (sau persoana desemnată de acesta) verifică dacă acțiunea a fost aplicată și eficacitatea acesteia. Persoana care a efectuat verificarea confirmă prin semnătură (în raportul de acțiuni corective sau în registrul de evidență) implementarea acesteia.

Detalii referitoare la modalitățile de inițiere și urmărire a acțiunilor corective se regăsesc în procedura de sistem „Acțiuni corective”, cod PS-05.

3. Acțiuni preventive

Acțiunile preventive se inițiază pentru înlăturarea cauzelor neconformităților potențiale în vederea prevenirii apariției acestora, în scopul reducerii riscurilor și a pierderilor asociate.

Problemele potențiale sunt identificate în următoarele situații:

- cu ocazia auditurilor interne, realizate în conformitate cu prevederile procedurii de sistem „Audit intern”, cod PS-03;
- ca urmare a analizelor săptămânale, lunare sau neplanificate referitoare la neconformitățile identificate la servicii și procese;
- ca urmare a analizei reclamațiilor sau rapoartelor clienților;
- ca urmare a analizelor semestriale;
- ca urmare a analizei managementului.

Acțiunile preventive urmăresc prevenirea apariției neconformităților sau problemelor referitoare la calitate și trebuie să fie adecvate consecințelor problemelor potențiale. Acțiunile preventive pot fi inițiate de:

- administratorul executiv - directorul general;
- reprezentantul managementului pentru sistemul integrat;
- responsabilul echipei de siguranța alimentului
- șefii compartimentelor;
- șeful echipei de audit.

Acțiunile preventive și termenele de soluționare se stabilesc de șeful compartimentului unde trebuie să se aplice acțiunea împreună cu MSMI sau cu directorul general. Cu ocazia auditurilor interne și a analizelor planificate, echipa de audit și directorul general verifică dacă neconformitățile potențiale pentru care s-au inițiat acțiuni au apărut. La expirarea termenului stabilit, inițiatorul acțiunii preventive (sau persoana desemnată de acesta) verifică dacă acțiunea a fost aplicată și eficacitatea acesteia. În cazul în care se constată că o anumită acțiune nu a fost eficace, se face o reevaluare a cauzelor problemei/neconformității și se inițiază noi acțiuni. Persoana care a efectuat verificarea confirmă prin semnătură (în raportul de acțiuni preventive sau în registrul de evidență) implementarea acesteia.

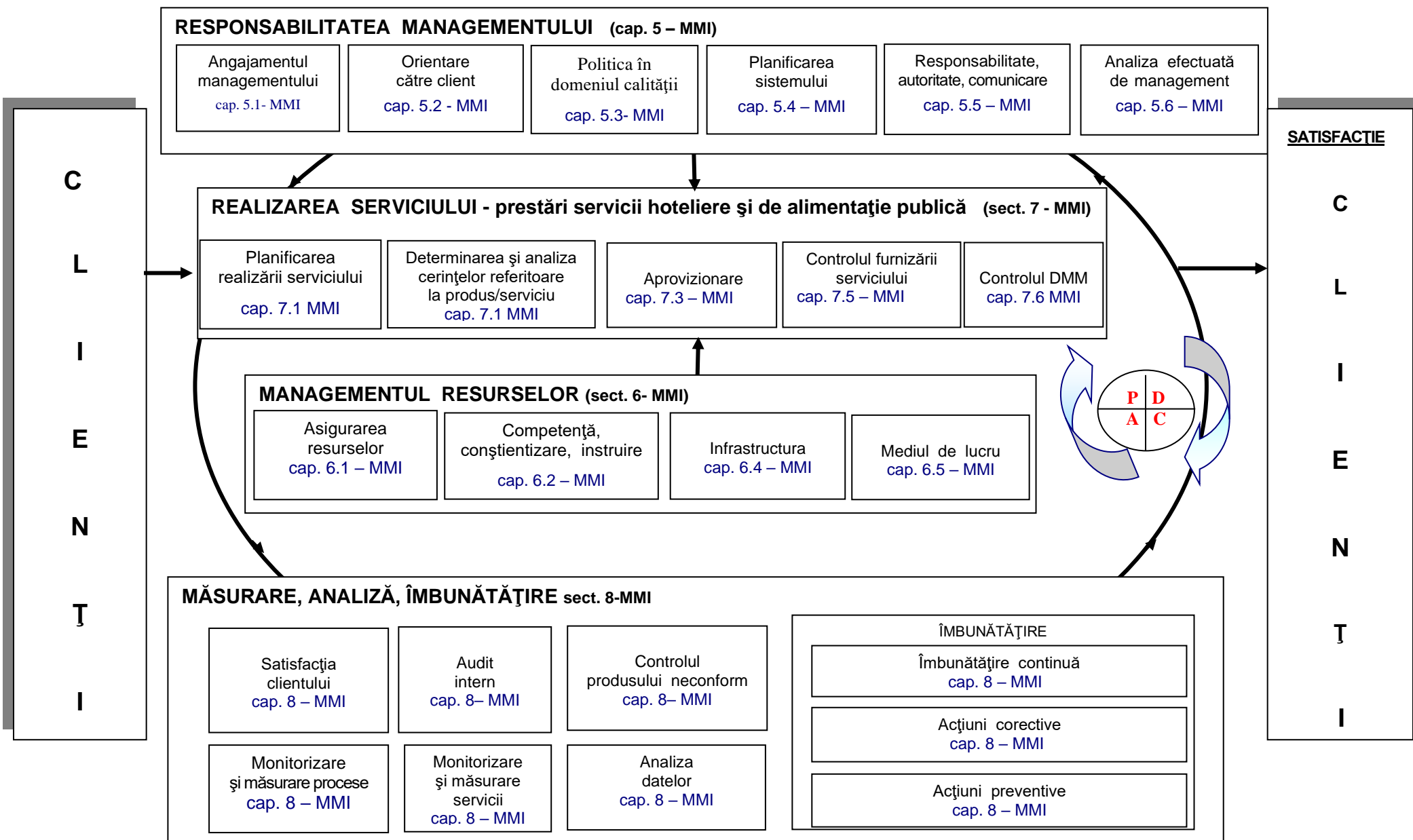
Detalii referitoare la modalitățile de inițiere și urmărire a acțiunilor preventive se regăsesc în procedura de sistem „Acțiuni preventive”, cod PS-06.

Lista proceselor și subproceselor SMI

Nr. crt.	Tipul de proces		Procese de management	Procese de management al resurselor (p. suport)	Procese de realizare a serviciilor (p. principale)	Procese de măsurare, analiză și îmbunătățire	Clauza din standardul ISO 9001:2008
	Procesul						
1	Controlul documentelor		X				4.2.3
2	Controlul înregistrărilor		X				4.2.4
3	Angajamentul managementului		X				5.1
4	Planificarea SMI		X				5.4.2
5	Comunicarea		X		X		5.5.3; 7.2.3
6	Analiza efectuată de management		X				5.6
7	Managementul resurselor umane			X			6.2
8	Asigurarea infrastructurii			X			6.3
9	Asigurarea mediului de lucru			X			6.4
10	Planificarea realizării serviciului				X		7.1
11	Derularea relației cu clientul				X		7.2
12	Proiectarea și dezvoltarea				X		7.3
13	Aprovizionarea				X		7.4
14	Cazarea				X		7.5
15	Prepararea și servirea mesei				X		7.5
16	Monitorizarea și măsurarea proceselor				X	X	7.6; 8.1; 8.2; 8.4
17	Evaluarea satisfacției clientului					X	8.2.1
18	Auditul intern					X	8.2.2
19	Controlul produsului neconform					X	8.3
20	Acțiuni corective					X	8.5.2
21	Acțiuni preventive					X	8.5.3

Corelația dintre procese și clauzele standardului ISO 22000:2005 este conformă referințelor încrucișate dintre standardele ISO 9001:2015 și ISO 22000:2005.

**PROCESELE SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT AL CALITĂȚII SI SIGURANȚEI ALIMENTULUI
ȘI INTERACȚIUNEA DINTRE ELE**



III. 2. STRATEGII COMERCIALE ȘI DE MARKETING (STRATEGII DE PIAȚĂ , STRATEGII DE PRODUS / SERVICIU, STRATEGII DE PREȚ ȘI STRATEGII DE PROMOVARE)

Desfășurarea cu succes a activității S.C. Parc – Turism S.A. depinde de modul în care aceasta reușește atât să fructifice oportunitățile pieței, cât și să conceapă liniile directe ale misiunii sale viitoare, ținând cont în permanență de schimbările mediului de afaceri.

În esență, prin procesul de planificare strategică se formulează obiectivele și strategiile firmei pe un orizont de timp dat, punând în legătură resursele proprii cu oportunitățile existente, în scopul realizării misiunii propuse, dobândirii poziției competitive dorite, sau altor interese specifice.

Planificarea strategică comercială și de marketing

Strategiile de marketing constituie nucleul strategiilor manageriale ale firmei și vizează modul în care S.C. Parc – Turism S.A. își direcționează activitatea astfel încât să dobândească poziția propusă pe piața-țintă, în funcție de specificul pieței și elementele mix-ului de marketing.

Instrumentul prin intermediul căruia se materializează procesul de planificare strategică este planul de marketing.

Planul de marketing se elaborează pentru intervale de timp diferite, de-a lungul cărora este permanent revizuit; astfel există planuri anuale (denumite și planuri tactice), care au valoare operațională și planuri prin care se vizează perioade mai lungi de timp (planuri strategice), care contribuie la direcționarea activității de marketing.

În esență, întreprinderea publică – S.C. Parc – Turism S.A. – își desfășoară activitatea prestand servicii de alimentație publică și hoteliere pe o piață locală, respectiv pe piața de domeniu a unui oraș mare – Craiova și pe piața județului Dolj.

Adresabilitatea serviciilor prestate are în vedere cerințele acestei piețe locale și mai puțin satisfacerea unor cerințe constând în servicii turistice complexe, piața locală nefiind un segment semnificativ pentru servicii turistice de agrement și/sau de relaxare/refacere și recuperare, precum și servicii de obiectiv turistic (monumente istorice, rezervații naturale, etc.).

Strategiile comerciale și de marketing țin seama de capacitatea și posibilitatea efectivă de realizare de care dispune S.C. Parc – Turism S.A. și se bazează pe forme de comunicare care să facă cunoscută oferta de servicii de alimentație publică și hoteliere pe baza colaborării cu cât mai multe agenții de turism din țară.

Pornind de la clasificarea serviciilor hoteliere și prestarea serviciilor conexe de alimentație publică, categoria de clienți țintă este reprezentată de clientul aflat în tranzit, pentru afaceri și/sau evenimente organizate pe plan local (festivaluri culturale, simpozioane științifice și competiții sportive), precum și evenimente cu caracter familial și aniversar (nunți, botezuri, banchete profesionale, etc.).

Pe de altă parte, sub aspectul puterii de cumpărare, categoria de clienți țintă este reprezentată de clientul cu venituri medii, căruia îi sunt prestate servicii hoteliere și de alimentație publică competitive, oferindu-i-se un raport bun calitate/preț.

În ceea ce privește promovarea produselor, ca principal mijloc de promovare a vânzărilor, managementul societății a implementat strategia reducerii tarifelor de cazare și prețurilor de alimentație publică, prin oferta pachet destinată grupurilor de turiști / clienți, în raport de perioadele de ședere. Toate acestea se au în vedere în condițiile unui mediu concurențial acerb, exemplificat prin prisma faptului că la finele 2016 funcționau în

Craiova 57 de unități hoteliere și de alimentație publică, precum și în plus 10 unități de alimentație publică, gen corturi, destinate în special evenimentelor familiale.

III.3. STRATEGII DE RESURSE UMANE

Managementul strategic al resurselor umane este procesul prin care managementul resurselor umane se racordează la strategia generală a societății, în vederea realizării scopurilor și obiectivelor societății.

Strategia de resurse umane este acea parte a strategiei generale a societății care se referă strict la funcțiunea de resurse umane.

Strategia de resurse umane a S.C. Parc – Turism S.A. a fost adoptată astfel încât să realizeze armonizarea dintre individ, post, organizație și mediu, prin intermediul a **cinci politici principale**:

- politica de asigurare a personalului necesar prin angajare,
- politica de management al performanței,
- politica de dezvoltare a angajaților,
- politica de recompensare – motivare,
- politica de schimbare organizațională.

În esență, managementul societății a adoptat *patru tipuri de strategii de resurse umane*, în funcție de situația posturilor, pe de o parte și a angajaților, pe de altă parte, respectiv *angajat stabil – post stabil, angajat flexibil – post stabil, angajat stabil – post flexibil, angajat flexibil – post flexibil*, în raport de factorii economici, demografici și sociali, tipuri de strategii care vizează preponderent politica de asigurare a personalului, prin recrutarea, selectarea și angajarea de personal cu calități specifice domeniului, activitatea de formare, precum și recompensarea și stimularea personalului, în principal sub forma salariului fix și a unor bonusuri salariale ca metode de motivare și de obținere a performanțelor.

În prezent managementul societății a asigurat, prin politicile de resurse umane, un nucleu stabil de personal, salariați angajați cu contract individual de muncă pe durată nedeterminată, la care, în raport de perioadele de vârf de activitate, trimestrele II și III ale anului, este angajat personal salariat cu contract de muncă temporar.

IV. PROIECȚIA PRINCIPALILOR INDICATORI ECONOMICOFINANCIARI PE ANUL 2021 (BUGETUL DE VENITURI ȘI CHELTUIELI PE ANUL 2021) ȘI ÎN URMĂTORII ANI AI MANDATULUI PÂNĂ ÎN ANUL 2025

Activitatea economică a întreprinderii publice – S.C. Parc–Turism S.A. se derulează, planificat, pe baza bugetelor de venituri și cheltuieli, fundamentate de către directorul general al societății, însușite de către consiliul de administrație și aprobate de adunarea generală a acționarilor, pe baza mandatului special acordat împuterniciților mandatați, de către Consiliul Județean Dolj, autoritate publică, exercitând drepturile și obligațiile decurgând din participării, ale acționarului majoritar Județul Dolj, și ale acționarului minoritar SPLDP Dolj.

IV.1. CU PRIVIRE LA VENITURILE ȘI CHELTUIELILE AFERENTE ACTIVITĂȚII DE BAZĂ, RESPECTIV 2021 – 2025

Bugetul de venituri și cheltuieli este un document de previziune financiară și se elaborează pentru o perioadă de un an.

În acest mod, S.C. Parc – Turism S.A. își previzionează veniturile și cheltuielile, urmărind asigurarea unui echilibru financiar.

Ca instrument de previziune, bugetul de venituri și cheltuieli are un rol deosebit în activitatea societății și se concretizează în:

- determinarea optimă a nivelului veniturilor, cheltuielilor și rezultatelor economice;
- asigurarea necesarului de resurse bănești pentru finanțarea activității;
- stabilirea relațiilor cu banca, furnizorii de servicii și clienți, bugetul de stat, bugetul asigurărilor sociale.

- menținerea capacității de plată cu o lichiditate, solvabilitate și echilibru financiar corepunzătoare astfel încât societatea pe toată perioada programată / preliminară să nu se înregistreze cu arierate prin stingerea integrală și la termen a obligațiilor către bugetul local, bugetul de stat, bugetul asigurărilor sociale și fondurilor speciale și către furnizori.

Principalii indicatori financiari și nefinanciari, în condiții normale de desfășurare a activității (fără restricții legislative urmare pandemiei, sau alte cauze de forță majoră), pentru perioada 2021 – 2025, se prezintă după cum urmează:

Nr. crt.	Indicatori financiari:	Anul				
		2021	2022	2023	2024	2025
1	Venituri totale (mii lei)	3314	3504	3704	3900	4110
2	Cheltuieli totale (mii lei)	3154	3324	3514	3700	3900
3	Profit brut (mii lei)	160	180	190	200	210
4	Număr mediu personal	60	60	60	60	60
5	Productiv. muncii pe total pers. mediu	55	58	61	65	68
6	Chelt. Totale la 1000 lei venituri totale	952	949	949	949	949

Nr. crt.	Indicatori nefinanciari:	Anul				
		2021	2022	2023	2024	2025
1	Media de apreciere pe booking com - minim	-	8,1	8,2	8,3	8,4

Anual bugetul de venituri și cheltuieli va fi actualizat și aprobat în A.G.A conform prevederilor legale.

Dimensionarea veniturilor programate / preliminate a fi obținute din alimentație publică a avut în vedere, pe de o parte, încheierea de contracte – angajament pentru mese festive la Restaurantul Flora (cu posibilitatea angajării și a altor contracte în cursul anului), simpozioane și alte manifestări, ponderea acestora luată în calcul reprezentând circa 70% din volumul de vânzări, iar pe de altă parte, evoluția pieței serviciilor de alimentație publică.

În ceea ce privește veniturile din prestațiile hoteliere, acestea au la bază încheierea de contracte cu importante agenții, societății de turism și societăți comerciale, gradul estimat de realizare a acestora înscriindu-se într-o tendință de creștere, cu efect asupra realizării indicelui de ocupare a spațiilor de cazare.

În consecință, programarea / preliminară veniturilor s-a făcut pe baza unei analize atente a surselor de venit aferente obiectului principal de activitate, având ca efect

asigurarea autofinanțării societății și înregistrarea unui rezultat economico-financiar favorabil.

Referitor la capitolul de cheltuieli, precizăm că dimensionarea acestora s-a făcut în raport de nivelul programat al veniturilor și ținând cont de necesitățile de funcționare a societății.

Eficientizarea activității economico – financiare prin reducerea cheltuielilor:

- reducerea consumului de energie electrică prin folosirea instalațiilor și agregatelor frigorifice la capacitatea de depozitare maximă, precum și folosirea aparatelor de aer condiționat numai pe perioada sezonului cald și în funcție de gradul de ocupare și durata evenimentului, pentru spațiile de alimentație publică și cazare;

- reducerea cheltuielilor cu materialele consumabile prin lansarea comenzilor pentru aprovizionare în funcție de gradul de ocupare în activitatea de cazare și numărul de persoane / eveniment;

- analiza lunară a situației economico – financiare a fiecărei subunități având ca scop evidențierea elementelor de cheltuieli care afectează eficiența economică;

- reducerea gradului de imobilizare a resurselor financiare, ținând cont de următoarele aspecte:

- reducerea stocului de mărfuri din gestiunile bar, aferente celor două restaurante și a gestiunii minibar din cadrul hotelului, precum și eliminarea aprovizionării cu produse greu vandabile;
- aprovizionarea cu mărfuri și produse alimentare pentru bucătăriile restaurantelor în strânsă corelație cu evenimentele contractate și numărul de persoane beneficiare, eliminându-se crearea de stocuri suplimentare;
- aprovizionarea cu mărfuri în baza comenzilor lansate cu maxim 3 zile înainte de organizarea evenimentului;

Îmbunătățirea serviciilor de alimentație publică la Restaurantele Flora și Parc și creșterea ponderii veniturilor acestora prin:

- practicarea de prețuri speciale pentru grupurile care au alocate baremuri de cheltuieli, cu ajustarea corespunzătoare a adaosului comercial și a taxei pe valoarea adăugată;

- actualizarea prețurilor de alimentație funcție de piață și inflație;

- lărgirea ofertei de produse atât în ceea ce privește meniurile pentru mesele organizate cât și cele pentru clientela curentă / zilnică;

- îmbunătățirea preparării și servirii produselor;

- executarea de lucrări de igienizări, vopsitorie și zugrăveli în regie proprie la cele două restaurante ;

- pregătirea și implicarea personalului, la toate nivelurile, în realizarea managementului calității și siguranței alimentului.

Îmbunătățirea serviciilor hoteliere la Hotel Parc și creșterea veniturilor prin:

- creșterea gradului de ocupare a spațiilor de cazare în zilele de sâmbătă și duminică în baza unor oferte speciale de preț pentru grupurile de sportivi din țară care desfășoară activități sportive în municipiul Craiova în perioadele respective;

- încheierea de contracte de colaborare cu diferiți agenți economici din domeniul turismului;

- participarea la licitații organizate prin Sistemul Electronic de Achiziții Publice;
- asigurarea de servicii de internet pentru beneficiarii de servicii de cazare;
- publicitate și marketing prin studiul pieței din punct de vedere concurențial, cu efect asupra creșterii gradului ocupare.

IV.2 PROGRAMUL DE INVESTIȚII pe perioada 2021 – 2025

Pentru perioada 2021 – 2025, cheltuielile cu investițiile vizează în principal cele două active – clădiri, Restaurant Flora, respectiv Hotel + Restaurant Parc, constând în:

- calculatoare 5 bucăți;
- frigider profil inox dublu 1 bucată;
- mașină de gheață 2 bucăți;
- cameră frigorifică 1 bucată;
- mașină de spălat vase 1 bucată;
- centrală electrică pentru încălzire 1 bucată;
- cuptor electric cu convecție 2 bucăți;
- mobilier terasă 1 bucată;
- congelator orizontal 4 bucăți;
- combină frigorifică 2 bucăți;
- motor hotă bucătărie 1 bucată;
- hidroizolație hotel Parc;
- hidroizolație Restaurant Flora;
- ansamblu de perdele și draperii Restaurant Flora și Hotel-Restaurant Parc;
- forare puțuri apă menajeră Hotel Parc și Restaurant Flora;
- amenajare pergolă pe gazonul din curtea interioară a Hotelului Parc;
- achiziționarea unei mașini autoutilitară cu instalație de frig pentru catering sau autoDoker;
- alte imobilizări corporale.

Aceste investiții vor avea ca finalitate creșterea calității serviciilor de alimentație publică și cazare, îmbunătățirea imaginii celor două locații, atragerea de noi clienți, creșterea numărului de evenimente (nunți, botezuri și alte evenimente), atragerea de venituri suplimentare și reducerea cheltuielilor de exploatare și realizarea indicatorilor programați prin bugetele de venituri și cheltuieli anuale.

V. CONCLUZII

Prezentul Plan de administrare este fundamentat pe politicile, strategiile și acțiunile managementului societății și are drept scop atingerea obiectivelor și indicatorilor de performanță stabiliți în contractul de mandat al administratorilor.

Obiectivul general îl reprezintă asigurarea viitorului întreprinderii publice S.C. Parc – Turism S.A., în vederea menținerii pe piața concurențială având drept scop prosperitatea, continuitatea, stabilitatea și dezvoltarea durabilă a acesteia printr-un management competitiv.

Totodată vine în întâmpinarea instituțiilor publice cu servicii de înaltă calitate și prețuri adaptate la nivelul alocațiilor bugetare în așa fel încât să concure la cheltuirea judicioasă a banului public de către beneficiari.

Precizăm că planul de administrare al SC Parc-Turism SA Craiova pentru perioada 2021 – 2025 este posibil de realizat și chiar depășit în condițiile desfășurării unei vieți normale fără restricții și/sau influențe negative determinate de fenomene imprevizibile sau cazuri de forță majoră.

