|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RNP Romsilva-Administrația Parcului Natural Porțile de Fier RA**  **COMPARTIMENT**  **Turism** | **PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**  **Prestare servicii de turism în arealul Parcului Natural Porțile de Fier** | **PO MR 01** |
| **APROBAT**  **Comitet Director**  **al APNPF**  **din**  **27.02.2014** |

**Scopul**: Prestarea serviciilor de turism în cadrul RNP Romsilva – Administraţia Parcului Natural Porţile de Fier R.A.

**Premisa:** Valorificarea potenţialului natural, ştiinţific şi cultural din Parcul Natural Porţile de Fier.

|  |  |
| --- | --- |
| **Acțiune întreprinsă de :** | **Acțiune:** |
| Responsabilul cu turismul | **1.**Elaborarea inventarului obiectivelor cu potențial de vizitare din arealul Parcului Natural Porțile de Fier și depunerea la registratura unității.  **2.**Elaborarea programelor de servicii turistice ce pot fi oferite vizitatorilor și depunerea la registratura unității.  **3.**Programarea, pe perioade și cu responsabilități pe salariați, a desfășurării programelor de servicii turistice și depunerea la registratura unității. |
| Directorul sau înlocuitorul acestuia | **4.**Aprobarea programelor de servicii turistice ce pot fi oferite vizitatorilor.  **5.**Aprobarea programării desfășurării programelor de servicii turistice. |
| Responsabilul cu turismul | **6.**Elaborarea programării periodice privind prestarea serviciilor turistice, cu precizarea necesarului de resurse materiale și umane.  **7.**Difuzarea programării către toți salariații implicați în prestarea serviciilor de turism.  **8.**Instruirea salariaților implicați cu referire la toate aspectele privind prestarea serviciilor de turism. |
| Salariații desemnați | **9.**Însușirea tuturor aspectelor precizate la instructajul efectuat cu privire la prestarea serviciilor de turism către vizitatori.  **10.**Prezentarea la locul, data și ora stabilite prin program, pentru începerea activității.  **11.**Informarea vizitatorilor referitor la durata, contravalorea serviciilor și modul de achitare a acesteia.  **12.**Informarea vizitatorilor cu privire la aspectele de conduită și siguranță personală pe durata oferirii serviciilor.  **13.**Prestarea serviciilor turistice cu respectarea tuturor aspectelor precizate la instructaj, a legislației în vigoare precum și a normelor de conduită morală și profesională.  **14.**Încasarea contravalorii prestației de la vizitatori ( individual sau de la conducătorul de grup) și eliberarea către aceștia a documentului legal justificativ.  **15.**Depunerea la casieria unității, în conformitate cu prevederile legale, a sumelor încasate de la vizitatori pentru prestarea serviciilor de turism.  **16.**Depunerea periodică, la registratura unității, a tuturor documentelor justificative privind prestarea serviciilor de turism către vizitatori. |
| Responsabilul cu turismul | **17.**Verificarea periodică, prin sondaj, a modului de prestare a serviciilor de turism către vizitatori, de către salariații desemnați.  **18.**Informarea verbală și apoi prin raport scris, a directorului unității referitor la constatările efectuate și propunerea de măsuri pentru remedierea eventualelor deficiențe. |