

OFERTA CEDES CD

**CErcetare, DEzvoltare Socio-profesională,
Calitate și Durabilitate**

Str. Turturelelor, nr. 11 A, Bl. C, etaj 5, Sector 3, București
Tel: 021-312.20.91; Fax: 021-312.20.92
E-mail: office@cedes-cd.ro; cursuri@cedes-cd.ro
www.cedes-cd.ro

CEDES CD este furnizor de programe de formare profesională autorizat de Autoritatea Națională pentru Calificări (ANC) fost Consiliul Național de Formare Profesională a Adulților (CNFPA), în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr.129 / 2000 republicată.

Prin calificarea, specializarea, și perfecționarea personalului, prin dezvoltarea proiectelor și prin consultanță, compania contribuie la dezvoltarea multor sectoare economico-sociale, acordând o permanentă atenție calității serviciilor prestate, prin impunerea unor standarde armonizate cu nevoile pieței locale și tendințele internaționale.

În prezent CEDES CD desfășoară 16 programe autorizate de formare profesională, grupate pe calificări, perfecționări și specializări. Dintre acestea, 13 sunt în domeniul turismului.

Programele de formare profesională sunt certificate de către Ministerul Educației Naționale și de Ministerul Muncii, Familiei, Protecției Sociale și Persoanelor Vârstnice, cu recunoaștere la nivelul Uniunii Europene.

Programele de formare în domeniul turismului au avizul de specialitate de la Ministerul Dezvoltării Regionale și Turismului, în prezent Autoritatea Națională pentru Turism.

În calitate de membru activ în patronate și asociații reprezentative, CEDES CD participă la întâlnirile Consiliului Consultativ al Autorității Naționale pentru Turism, Comitetului Sectorial Turism, Hoteluri și Restaurante, etc.

Membrii echipei CEDES CD au o bogată experiență profesională, atât în domeniul formării, cât și în consultanță, pe care o folosesc în abordarea integrată a celor mai potrivite instrumente, în acord cu clienții și partenerii săi. Echipa CEDES CD este constituită din experți în domeniile lor de activitate, fiind la curent cu cele mai recente schimbări și tendințe pe piața internă și internațională.

CEDES Cercetare-Dezvoltare oferă:

1. Programe de formare profesională conform ANC în:

- Domeniul turismului.....1
- domeniul medico – social.....10
- alte domenii.....11

2. Program de pregătire în domeniul calității serviciilor turistice.....12

3. Centru de evaluare și certificare a competențelor profesionale obținute pe alte căi decât cele formale.....13

4. Centru de Cercetare, Dezvoltare și Inovare.....14

5. Servicii de training.....15

6. Servicii de consultanță.....16

PROGRAME DE FORMARE PROFESIONALĂ ÎN DOMENIUL TURISMULUI

A. Cursuri de formare managerială

Manager în activitatea de turism

Tip curs: formare managerială

Conținut:

- ✓ Comunicare
- ✓ Elemente de drept și legislație
- ✓ Management în turism
- ✓ Management financiar
- ✓ Conducerea proceselor pentru ameliorarea continuă a calității în unitate
- ✓ Marketing în turism
- ✓ Controlul respectării reglementărilor legale specifice
- ✓ Utilizarea tehnicii informatice și a sistemelor de operare

Condiții de înscriere: studii superioare în orice domeniu finalizate prin examen de licență

Durata: 6 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia ultimului act de studii
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos)
- ✓ CV

Director de hotel/ motel/ hotel pentru tineret/ hostel/ camping/ sat de vacanță/ popas turistic

Tip curs: formare managerială

Conținut:

- ✓ Comunicare
- ✓ Elemente de drept și legislație
- ✓ Management în turism
- ✓ Management financiar
- ✓ Asigurarea calității serviciilor
- ✓ Marketing în turism
- ✓ Controlul respectării reglementărilor legale specifice
- ✓ Utilizarea tehnicii informatice și a sistemelor de operare în unitățile hoteliere

Condiții de înscriere: minim studii medii finalizate prin examen de **bacalaureat**

Durata: 6 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia ultimului act de studii
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos)
- ✓ CV

Director de restaurant/ rotiserie/ cramă/ braserie/ grădină de vară/ bar de noapte/ bar de zi/ cafe bar – cafenea/ disco-bar/ bufet bar/ unități tip fast – food/ cofetărie/ patiserie

Tip curs: formare managerială

Conținut:

- ✓ Comunicare
- ✓ Elemente de drept și legislație
- ✓ Management în turism
- ✓ Management financiar
- ✓ Asigurarea calității produselor și serviciilor
- ✓ Marketing în turism
- ✓ Controlul respectării reglementărilor legale specifice
- ✓ Utilizarea tehnicii informatice și a sistemelor de operare în unitățile de alimentație

Condiții de înscriere: minim **studii medii** finalizate prin examen de **bacalaureat**

Durata: 6 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia ultimului act de studii
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos)
- ✓ CV

Director agenție de turism, touroperatoare, detailistă/ filială/ sucursală

Tip curs: formare managerială

Conținut:

- ✓ Comunicare
- ✓ Elemente de drept și legislație
- ✓ Management în turism
- ✓ Management financiar
- ✓ Asigurarea calității serviciilor
- ✓ Marketing în turism
- ✓ Controlul respectării reglementărilor legale specifice
- ✓ Utilizarea tehnicii informatice și a sistemelor de operare în agențiile de turism

Condiții de înscriere: minim **studii medii** finalizate prin examen de **bacalaureat**

Durata: 6 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia ultimului act de studii
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos)
- ✓ CV

B. Cursuri de calificare, perfecționare și specializare

Agent de turism – ghid

Tip curs: dublă calificare

Conținut:

- ✓ Comunicare și comportament profesional
- ✓ Geografie turistică
- ✓ Tehnica activității de agent de turism
- ✓ Tehnica activității de ghid
- ✓ Norme de Sănătatea și Securitatea Muncii și PSI

Condiții de înscriere: minim **studii medii** finalizate prin examen de bacalaureat

Durată: 8 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia ultimului act de studii
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos)
- ✓ Cazier judiciar
- ✓ CV

Ghid național de turism (touroperator)

Tip curs: specializare

Conținut:

- ✓ Tehnica activității de ghid național
- ✓ Asigurarea sănătății și securității turiștilor
- ✓ Respectarea normelor de protecție a mediului

Condiții de înscriere:

- ✓ diplomă de bacalaureat
- ✓ certificat absolvire curs ghid local sau agent de turism/ghid
- ✓ certificat competență lingvistică

Durata: 1^{1/2} lună

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia ultimului act de studii
- ✓ Copie certificat calificare ghid
- ✓ Cazier judiciar
- ✓ Certificat competență lingvistică
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos) și CV

Administrator pensiune turistică

Tip curs: calificare

Conținut:

- ✓ Comunicare și comportament profesional
- ✓ Organizarea activității de marketing în pensiunile turistice
- ✓ Coordonarea și conducerea activităților specifice în cadrul pensiunilor turistice
- ✓ Noțiuni de drept și legislație în turism
- ✓ Norme de PM, PSI și poluarea mediului

Condiții de înscriere: minim studiile corespunzătoare **învățământului obligatoriu** (8/10 clase în funcție de anul absolvirii și structura ciclului de învățământ la acea dată)

Durată: 6 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia ultimului act de studii
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos)
- ✓ CV

Lucrător pensiune turistică

Tip curs: perfecționare

Conținut:

- ✓ Comunicare și comportament profesional
- ✓ Norme specifice de Protecția muncii și PSI
- ✓ Aplicarea normelor igienico-sanitare
- ✓ Tehnologia meseriei

Condiții de înscriere: minim **8/10 clase** (învățământ obligatoriu în funcție de anul absolvirii și structura ciclului de învățământ la acea dată).

Durata: 6 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia ultimului act de studii
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos)
- ✓ CV

Cameristă

Tip curs: calificare

Conținut:

- ✓ Comunicare și comportament profesional
- ✓ Norme igienico-sanitare
- ✓ Norme de Protecția Muncii și PSI
- ✓ Tehnologia meseriei

Condiții de înscriere: minim studiile corespunzătoare **învățământului obligatoriu** (8/10 clase în funcție de anul absolvirii și structura ciclului de învățământ la acea dată)

Durată: 3 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia ultimului act de studii
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos)
- ✓ CV

Recepționar de hotel

Tip curs: perfecționare

Conținut:

- ✓ Comunicare și comportament profesional
- ✓ Norme de protecția muncii și PSI
- ✓ Marketingul în hotel
- ✓ Tehnologie hotelieră

Condiții de înscriere: minim **studii medii** finalizate prin examen de **bacalaureat**.

Durată: 6 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia ultimului act de studii
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos)
- ✓ CV

Ospătar (chelner) vânzător în unități de alimentație

Tip curs: calificare

Conținut:

- ✓ Comunicare și comportament profesional
- ✓ Tehnologia meseriei
- ✓ Norme de Protecția Muncii și PSI
- ✓ Norme de igienă în domeniu

Condiții de înscriere: minim studiile corespunzătoare **învățământului obligatoriu** (8/10 clase în funcție de anul absolvirii și structura ciclului de învățământ la acea dată)

Durata: 6 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia ultimului act de studii
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos)
- ✓ CV

Bucătar

Tip curs: calificare

Conținut:

- ✓ Comunicare și comportament profesional
- ✓ Tehnologia meseriei
- ✓ Aplicarea normelor de igienă în domeniu
- ✓ Protecția muncii și PSI
- ✓ Prevenirea poluării mediului

Condiții de înscriere: minim studiile corespunzătoare **învățământului obligatoriu** (8/10 clase în funcție de anul absolvirii și structura ciclului de învățământ la acea dată)

Durata: 6 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia ultimului act de studii
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos)
- ✓ CV

Program de instruire: NOȚIUNI FUNDAMENTALE DE IGIENĂ

Avizat de către Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului – aviz nr. 37135/17.04.2012.

Avizat de către Ministerul Sănătății – aviz nr. 18533/09.04.2012.

MODULUL 1: Servicii de producție, depozitare, transport și comercializare a alimentelor, inclusiv alimentație publică și a colectivităților.

Tematică:

- ✓ însușirea noțiunilor teoretice privind riscurile pentru sănătatea populației în relație cu calitatea alimentelor
- ✓ însușirea noțiunilor teoretice și practice privind igiena unităților de producție, desfacere, depozitare, alimentație publică și colectivă, a mijloacelor de transport
- ✓ însușirea noțiunilor teoretice și practice privind protecția personalului încadrat
- ✓ însușirea legislației sanitare în domeniu

NIVELE DE PREGĂTIRE:

Nivelul I:

CUI SE ADRESEAZĂ: managerilor, șefilor de secție, directorilor pentru asigurarea calității etc., din unitățile cu profil alimentar (producție, comercializare, depozitare, transport) și din unitățile de alimentație publică și colectivă.

Durata: 22 ore

Nivelul II:

CUI SE ADRESEAZĂ: operatorilor din industria alimentară și din unitățile de alimentație publică și colectivă și vânzătorilor în funcție de tipul de activitate (lapte și produse lactate, carne și preparate din carne și pește, pâine și produse de panificație, zahăr și produse zaharoase etc.)

Durata: 22 ore

Nivelul III:

CUI SE ADRESEAZĂ: personalului de îngrijire din sectorul alimentar și din unitățile de alimentație publică și colectivă

Durata: 18 ore

Condiții de înscriere: minim 6 - 8 clase

MODULUL 2: Servicii de curățenie în unități de asistență medicală, colectivități de copii și tineri, unități de cazare (hoteluri, moteluri, cabane, etc.)

CUI SE ADRESEAZĂ: personalului de îngrijire din unitățile de asistență medicală, colectivități de copii și tineri, unități de cazare

Durata: 12 ore

Tematica:

- ✓ însușirea noțiunilor teoretice și practice privind prevenirea transmiterii și multiplicării germenilor în unitățile de asistență medicală
- ✓ însușirea noțiunilor teoretice și practice privind profilaxia infecțiilor nosocomiale
- ✓ însușirea noțiunilor teoretice și practice privind asigurarea unor condiții de mediu fără risc pentru personal, bolnavi și alte categorii

Condiții de înscriere: minim 6 - 8 clase

MODULUL 3: Producția și distribuția apei potabile, inclusiv a apei potabile îmbuteliate.**Tematica:**

- ✓ noțiuni teoretice privind riscurile pentru sănătatea populației în relație cu calitatea apei potabile
- ✓ noțiuni teoretice și practice privind cerințele de igienă pentru unitățile de producție, îmbuteliere, transport, stocare, distribuție și pentru materiale și reactivii în contact cu apa
- ✓ noțiuni teoretice și practice privind protecția personalului încadrat
- ✓ legislația sanitară în domeniu

NIVELE DE PREGĂTIRE:**Nivelul I:**

CUI SE ADRESEAZĂ: managerilor, șefilor de secție, directorilor pentru asigurarea calității etc., din unitățile de producere și distribuție a apei potabile, inclusiv îmbuteliate

Durata: 15 ore

Nivelul II:

CUI SE ADRESEAZĂ: operatorilor din unitățile de producție și distribuție a apei potabile inclusiv apa potabilă îmbuteliată

Durata: 15 ore

Nivelul III:

CUI SE ADRESEAZĂ: personalului de întreținere și reparații din unitățile de producție și distribuție a apei potabile inclusiv apa potabilă îmbuteliată.

Durata: 12 ore

Condiții de înscriere: minim 6 - 8 clase

MODULUL 4: Servicii de îngrijire corporală

CUI SE ADRESEAZĂ: personalului ce oferă servicii de îngrijire corporală

DURATA: 13 ore

Tematica:

- ✓ cunoașterea și aplicarea noțiunilor generale privind clasificarea unităților prestatoare de servicii
- ✓ cunoașterea și respectarea cerințelor de igienă pentru funcționarea unităților prestatoare de servicii

- ✓ însușirea noțiunilor privind riscul pe sănătate în relație cu condițiile din unitățile prestatoare de servicii
- ✓ noțiuni de igienă personală
- ✓ folosirea corectă a substanțelor utilizate la dezinfecție, curățenie și dezinsecție

Condiții de înscriere: minim 6 - 8 clase

MODULUL 5: Servicii tip dezinfecție, dezinsecție și deratizare

CUI SE ADRESEAZĂ: personalului ce oferă servicii de dezinfecție, dezinsecție și deratizare

Durata: 17 ore

Tematica:

- ✓ noțiuni privind importanța acestor servicii pentru asigurarea unui mediu fără risc pentru sănătate
- ✓ noțiuni privind aplicarea tehnicilor corecte în serviciile de curățenie
- ✓ noțiuni privind personalul care lucrează în unitățile de asistență sanitară: particularități ale acestor activități în unitățile de profil și aspecte legislative în domeniu

Condiții de înscriere: minim 6 - 8 clase

Îngrijitoare bătrâni la domiciliu

Tip curs: calificare

Conținut:

- ✓ Îngrijire bătrâni la domiciliu: menaj, masaj, acordarea primului ajutor
- ✓ Noțiuni de igienă
- ✓ Comunicare și relații interpersonale. Psihologia vârstelor, deontologie profesională
- ✓ Organizarea activității îngrijitorului la domiciliu
- ✓ Inițierea în tehnici de căutare a unui loc de muncă

Condiții de înscriere: minim studiile corespunzătoare **învățământului obligatoriu** (8/10 clase în funcție de anul absolvirii și structura ciclului de învățământ la acea dată)

Durata: 6 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copiile actelor de studii (diplome, certificate)
- ✓ Cazier judiciar
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația "clinic sănătos, apt pentru a deveni îngrijitoare bătrâni la domiciliu")
- ✓ Recomandare de la o persoană de interes public (asociația de locatari)
- ✓ CV

Asistent medical comunitar

Tip curs: specializare

Conținut:

- ✓ Planificarea propriei activități
- ✓ Identificarea nevoilor de îngrijiri de sănătate la nivelul comunității
- ✓ Comunicare interactivă cu toți actorii de la nivelul comunității
- ✓ Promovarea sănătății la nivelul comunității

Condiții de înscriere: Școala postliceală sanitară/ Liceul Sanitar cu diplomă/ Colegiul universitar sanitar

Durata: 2 luni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copiile actelor de studii (diplome, certificate)
- ✓ Adeverință medicală
- ✓ CV

Formator

Tip curs: perfecționare

Conținut:

- ✓ Formatorul – rol și profil
- ✓ Pregătirea formării
- ✓ Realizarea activităților de formare
- ✓ Evaluarea participanților la programele de formare

Condiții de înscriere: studii superioare finalizate prin examen de **licență**

Durata: 3 săptămâni

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ Copie CI / BI
- ✓ Copie certificat de naștere
- ✓ Copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ Copia diplomei de licență
- ✓ Adeverință medicală (cu specificația clinic sănătos)
- ✓ CV

PROGRAM DE PREGĂTIRE ÎN DOMENIUL CALITĂȚII SERVICIILOR TURISTICE

Prin parteneriatul cu Asociația Națională pentru Calitatea Serviciilor în Turism - ANCST, CEDES Cercetare-Dezvoltare **este singurul furnizor de formare profesională** care întrunește condițiile legale pentru **organizarea training-ului cu caracter obligatoriu în domeniul calității serviciilor turistice**, în conformitate cu noile prevederi legale în baza Ordinului Președintelui Autorității Naționale pentru Turism nr. 65/2013, prin care se aprobă noile Norme Metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și brevetelor de turism.

Conform Anexei nr. 7, Criteriul 2, prevede obligativitatea pentru Hoteluri (5, 4, 3 stele), Moteli (3 stele), Cabane (3 stele) și Campinguri (4, 3 stele), Restaurante și Baruri (5, 4, 3 stele) ca **„Cel puțin o persoană din conducerea operativă a unei structuri de primire turistică trebuie să facă dovada absolvirii unui program de pregătire în domeniul calității serviciilor turistice, realizat de un furnizor de formare profesională autorizat [...]”**.

Astfel, ANCST & CEDES Cercetare - Dezvoltare vine în întâmpinarea nevoilor Dumneavoastră organizând aceste programe de pregătire în toate Centrele Regionale din țară.

TEMATICĂ PROGRAM DE PREGĂTIRE:

- ✓ Definirea conceptului de calitate în turism
- ✓ Dezvoltarea unei politici privind calitatea serviciilor turistice pentru satisfacerea nevoilor și așteptărilor turiștilor
- ✓ Instrumente și tehnici de lucru pentru îmbunătățirea calității serviciilor turistice
- ✓ Recomandări ale OMT privind calitatea în turism
- ✓ Managementul plângerilor și reclamațiilor - componente esențiale pentru asigurarea calității serviciilor turistice

Sesiunile de training sunt dinamice și interactive folosind metode moderne de instruire, bazate pe aplicabilitate imediată, care se axează pe interacțiune directă, activă și constructivă dintre participanți și formator. Dintre metodele și instrumentele folosite menționăm: expunere, discuții dirijate, lucru în echipă, studii de caz, joc de rol, materiale video, dezbateri, simulări, exerciții și aplicații practice.

Programul își propune transferul de know-how din Europa de Vest cu privire la sistemele de calitate în turism. Specialiștii ANCST & CEDES CD au o experiență relevantă în furnizarea unei instruirii de calitate, adaptând în prezent modelele din diferite regiuni europene la situația actuală din România.

CENTRU DE EVALUARE ȘI CERTIFICARE A COMPETENȚELOR PROFESIONALE OBTINUTE PE ALTE CĂI DECÂT CELE FORMALE

Persoanele care au experiență practică, dar nu au obținut o calificare pe cale formală (cursuri/ programe de pregătire profesională) pot solicita evaluarea și certificarea de competențe profesionale.

Procesul de evaluare presupune colectarea informațiilor necesare pentru stabilirea competențelor profesionale, în raport cu cerințele standardului ocupațional corespunzător ocupației respective.

Certificatul de competențe profesionale, acordat candidatului declarat competent în urma procesului de evaluare, **are aceeași valoare ca și certificatul de absolvire, respectiv de calificare, cu recunoaștere națională și europeană**, eliberat în sistemul de formare profesională a adulților. Evaluarea competențelor profesionale are *avantajul obținerii certificării într-un timp mai scurt* (maxim 1 lună), fără a afecta programul de lucru al candidatului.

Alte avantaje ale obținerii certificatului de competențe profesionale:

- ✓ Acordarea dreptului legal de a lucra, conform normelor în vigoare din domeniul muncii, formării profesionale și turismului
- ✓ Posibilitatea de a urma cursuri de specializare și perfecționare – o șansă în dezvoltarea carierei

Acte necesare pentru dosarul de înscriere:

- ✓ copie act de identitate
- ✓ copie certificat de naștere
- ✓ copie certificat de căsătorie (dacă este cazul)
- ✓ copie act de studii
- ✓ dovada activității în ocupația pentru care se solicită evaluarea - adeverință de la locul de muncă (condiție: minim 6 luni activitate)
- ✓ adeverință medicală
- ✓ CV
- ✓ cazier (doar pentru ocupația Ghid de turism)

Evaluarea se efectuează pentru ocupațiile:

- ✓ **Ghid de turism**
- ✓ **Agent de turism**
- ✓ **Cameristă**
- ✓ **Recepționar de Hotel**
- ✓ **Ospătar (chelner)**

CEDES CD desfășoară următoarele activități în domeniul cercetării-dezvoltării:

- ✓ proiecte de valorificare a potențialului turistic în teritoriu și de dezvoltare turistică a zonelor cu potențial
- ✓ studii și analize periodice privind conjunctura pieței interne și externe a serviciilor în turism, pe țări și zone geografice de interes
- ✓ prognoze, strategii și politici de marketing pentru serviciile de turism
- ✓ consultanță tehnică de profil, în vederea experimentării și aplicării tehnicilor și studiilor elaborate și formarea prin cursuri corespunzătoare în domeniul asistenței medicale comunitare
- ✓ studii de evaluare a calității serviciilor medico-sociale (asistență medicală comunitară, asistență socială comunitară, sănătatea reproducerii, etc.)
- ✓ studii de evaluare a programelor medico-sociale la nivel populațional și a furnizorilor de servicii

SERVICII DE TRAINING

CEDES CD oferă **programe de training** și **teambuilding** dedicate **nevoilor specifice ale clienților**.

Programele de training conțin și componenta de *identificare a nevoilor specifice de formare/ instruire*, precum și *testarea competențelor și cunoștințelor personalului operativ*.

Toate activitățile noastre sunt construite în jurul celor trei valori pe care le considerăm esențiale: **Calitate, Excelență și Performanță**.

Metodele propuse clienților sunt fundamentate de sisteme care și-au dovedit eficacitatea. Abordarea fiecărei intervenții este efectuată într-o manieră personalizată, axată pe nevoile specifice de training/teambuilding ale organizației.

Echipele de traineri pe care îi implicăm în proiectele noastre este preponderent formată din Traineri Seniori, profesioniști cu experiență relevantă în mediul de business și cu o **vechime de peste 10 ani** ca traineri în mediul corporativ din domeniul turismului și serviciilor. Trainerii Juniori au **minim 5 ani de experiență**, având rolul de a susține implementarea aplicațiilor practice ale programelor de training și teambuilding (exerciții, jocuri de rol, studii de caz, etc).

Câteva dintre OBIECTIVELE organizării unui training/teambuilding:

- ✓ Menținerea și îmbunătățirea performanțelor angajaților
- ✓ Motivarea angajaților
- ✓ Autocunoașterea din perspectiva personală și a echipei
- ✓ Creșterea eficienței atât ca individ, cât și ca membru al unei echipe
- ✓ Dezvoltarea abilităților de comunicare
- ✓ Îmbunătățirea spiritului de echipă
- ✓ Creșterea încrederii reciproce între membrii echipei/managementului

Oferim training-uri personalizate, precum:

- ✓ Managementul Relațiilor cu Clienții (Customer Relationship Management)
- ✓ Managementul Calității Serviciilor Turistice
- ✓ Managementul Plângerilor și Reclamațiilor
- ✓ Managementul Conflictelor
- ✓ Comunicare
- ✓ Customer Care & Customer Service

SERVICII DE CONSULTANȚĂ

Scopul serviciilor de consultanță oferite de CEDES CD este de a-i ajuta pe clienții noștri să găsească soluții la provocările importante cu care se confruntă.

Echipa de consultanță CEDES CD vă asistă în eficientizarea activității, creșterea veniturilor și mărirea profitabilității.

Domeniile de consultanță în care activăm:

- ✓ Turism
- ✓ Elaborare și implementare proiecte cu finanțare din fondurile europene
- ✓ Dezvoltare comunitară
- ✓ Managementul Calității Serviciilor
- ✓ CSR – Responsabilitate Socială Corporativă
- ✓ PR & Marketing – Comunicare, relații publice, studii de piață, promovare

Consultanță în domeniul turismului

- ✓ Obținerea brevetului în turism
- ✓ Licențierea agențiilor de turism și clasificarea unităților de cazare și alimentație publică
- ✓ Consultanță Start-up: Înființare agenții de turism, unități de cazare, unități de alimentație publică (restaurant, bar, etc.)
- ✓ Îmbunătățirea performanțelor profesionale ale angajaților și a serviciilor turistice oferite

Consultanță pentru elaborarea și implementarea proiectelor cu finanțare din fondurile structurale europene

CEDES CD vă oferă soluții complete pentru elaborarea proiectelor cu finanțare din fondurile structurale europene prin realizarea documentației necesare și asistență pe durata întregului proces de finanțare și implementare a proiectelor, la nivel național, pentru următoarele domenii: Programul Operațional Regional (POR), Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane (POS DRU), fonduri norvegiene, fonduri elvețiene, etc.

Consultanță Responsabilitate Socială Corporativă (CSR)

- ✓ Implementarea conceptului de CSR
- ✓ Realizarea seminariilor de instruire privind conceptul CSR
- ✓ Analizarea, evaluarea și realizarea dialogului cu stakeholderii (părțile interesate)
- ✓ Identificarea opțiunilor de îmbunătățire a activității companiilor
- ✓ Evaluarea opțiunilor identificate - analiza cost / beneficiu
- ✓ Stabilirea Planului de Acțiune
- ✓ Implementarea opțiunilor evaluate
- ✓ Monitorizarea procesului de implementare
- ✓ Realizarea raportului CSR

Consultanță PR & Marketing

- ✓ Realizarea studiilor de piață
- ✓ Strategii de promovare de imagine și Campanii de comunicare
- ✓ Crearea de concepte de marketing și relații publice
- ✓ Gestionarea relației cu mass-media – publicitate, organizare de evenimente, etc.

Servicii de consultanță în accesarea fondurilor structurale europene

Pentru a veni în întâmpinarea nevoilor de finanțare ale companiilor românești, precum și modul cum acestea pot fi satisfăcute prin intermediul fondurilor nerambursabile, CEDES CD a construit parteneriate durabile bazate pe încredere, pentru valorificarea oportunităților, creșterea eficienței și a nivelului de dezvoltare pentru clienți, în vederea obținerii unor beneficii tangibile și a unei poziționări favorabile față de concurență.

CEDES CD are experiență în conceperea și implementarea de proiecte cu finanțare europeană, atât ca solicitant, cât și ca partener. Acesta este modul în care am înțeles să ne aducem aportul la accelerarea procesului de creștere și dezvoltare economică a României.

CEDES CD are la baza o echipă dinamică, de profesioniști, care și-au propus să vină în sprijinul întreprinzătorilor și societății civile, prin identificarea celor mai bune soluții tehnice și financiare, precum și a oportunităților de afaceri existente.

CEDES CD vă oferă soluții complete pentru elaborarea proiectelor cu finanțare din fondurile structurale europene, prin realizarea documentației necesare, asistență pe durata întregului proces de finanțare și implementare a proiectului. Documentația presupune realizarea *studiului de fezabilitate, a planului de afaceri, a planului de marketing, realizarea și modelarea previziunilor financiare și pregătirea documentelor anexate în forma solicitată de finanțator.*

Indiferent de sursa de finanțare pe care doriți s-o accesați, CEDES CD vă poate asista, pe toată durata proiectului, astfel:

1. *Informare*
2. *Elaborarea documentației pentru accesarea Fondurilor Structurale*
3. *Depunerea proiectului*
4. *Monitorizarea și evaluarea proiectului*
5. *Consultanță pe toată durata implementării proiectului*

Oferim servicii de consultanță pentru scriere și implementare proiecte, pentru:

- Programul Operațional Regional (POR)
- Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane (POS DRU)
- Programul Operațional Sectorial Creșterea Competitivității Economice (POS CCE)
- Granturile SEE și norvegiene
- Fonduri elvețiene