

MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE

CENTRUL NAȚIONAL DE DEZVOLTARE A
ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL ȘI TEHNIC

Anexa 2 la OMENCS nr. 4121 din 13.06.2016

STANDARD DE PREGĂTIRE PROFESIONALĂ

Calificarea profesională:
LUCRĂTOR HOTELIER

Nivel 3

Domeniul de pregătire profesională:
Turism și alimentație

Acest standard de pregătire profesională a fost elaborat în cadrul proiectului “Curriculum Revizuit în Învățământul Profesional și Tehnic (CRIPT)”, ID 58832.

Proiectul a fost finanțat din FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 – 2013

Axa prioritară:1 “Educația și formarea profesională în sprijinul creșterii economice și dezvoltării societății bazate pe cunoaștere”

Domeniul major de intervenție 1.1 “Accesul la educație și formare profesională inițială de calitate”

2016

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 3

Calificarea profesională: Lucrător hotelier



GRUPUL DE LUCRU:

BRUMAR CONSTANȚA	Dr. Ec. Profesor grad didactic I, Dr., Colegiul Economic „Viilor” București
COSTACHE RODICA	Profesor, grad didactic I, Liceul Tehnologic „Voievodul Gelu” Zalău
DINESCU MIRELA	Profesor, grad didactic I, Școala Superioară Comercială „Nicolae Kretzulescu”, București
GEORGESCU ROXANA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic „Ion Ghica” Târgoviște
GASPAR HAJNAL	Profesor, grad didactic I, Liceul Tehnologic „Voievodul Gelu” Zalău
RAȘID NELIDA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic Mangalia
NEGOIANU NICOLETA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic „Costin C. Kirițescu”, București
POȘTOVEI CĂTĂLINA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic Buzău
TANISLAV CRISTINA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic „Ion Ghica” Târgoviște
VASILESCU MARIA	Profesor, grad didactic I, Școala Superioară Comercială „Nicolae Kretzulescu”, București

COORDONARE CNDIPT:

ȘTEFĂNESCU MIHAELA – Inspector de specialitate / Expert curriculum



I. NOTĂ INTRODUCATIVĂ

Titlul calificării: **Lucrător hotelier**

Descrierea succintă a calificării: Practicantul unei astfel de ocupații efectuează și întreține zilnic curățenia în camere, holuri, camere de recepție, săli de conferințe etc. în vederea respectării standardelor de igienă și sănătate..

Ocupații COR* (Clasificarea Ocupațiilor din România) ce pot fi practicate, inclusiv codurile din COR:

- 515108 Dispecer pentru servire în cameră (hotel)
- 516201 Cameristă hotel
- 516203 Valet
- 422402 Lucrător concierge
- 515101 Cabanier

*** NOTĂ:** Lista ocupațiilor COR care pot fi practicate este dată cu titlu de exemplu. Absolvenții care dobândesc această calificare pot practica și alte ocupații din domeniu, de același nivel sau de nivel inferior, în funcție de decizia angajatorului.

Lista unităților de rezultate ale învățării:

- **Unități de rezultate ale învățării tehnice generale**
 1. **etică și comunicare profesională**
 2. **Aplicarea conceptelor de bază ale contabilității**
 3. **Utilizarea metodelor, procedeele și principiilor contabilității**
 4. **Asigurarea calității în turism și alimentație**
 5. **Organizarea activității în unitățile de primire turistică**
 6. **Realizarea proceselor de bază în alimentație**
- **Unități de rezultate ale învățării tehnice specializate**
 7. **Valorificarea patrimoniului turistic**
 8. **Oferta de produse și servicii turistice**
 9. **Întreținerea spațiilor hoteliere**

Competențele cheie, vizate de calificarea descrisă prin standardul de pregătire profesională, specifice celor 8 domenii de competențe cheie, descrise prin Legea educației naționale nr.1/2011, sunt integrate în unitățile de rezultate ale învățării tehnice generale sau specializate, așa cum sunt prezentate în rezultatele învățării descrise în continuare, pentru fiecare unitate de rezultate ale învățării. Acestea sunt evidențiate cu caractere italice.

Nivelul de calificare conform Cadrului național al calificărilor : 3

Oportunități la finalizarea programului de formare: angajarea pe piața muncii în una din ocupațiile specificate sau continuarea studiilor într-o calificare de nivel superior.

II. TABEL DE CORELARE A UNITĂȚILOR DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII (URI) CU UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ/ COMPETENȚE SPECIFICE OCUPAȚIILOR CARE POT FI PRACTICATE

URÎ calificarea din ÎPT: <i>Lucrător hotelier</i>	Unități de competență din SO1 Cameristă hotel	Unități de competență din SO2 Lucrător pensiune turistică
1. Etică și comunicare profesională	1. UC3 – Comunicarea eficientă cu clienții 2. UC5 – Raportarea activității proprii	1. UC7 – Asigurarea securității clienților și a bunurilor acestora
2. Aplicarea conceptelor de bază ale contabilității	1. UC4 – Planificarea activității proprii	1. UC4 – Pregătirea pensiunii pentru primirea clienților
3. Utilizarea metodelor, procedeeleor și principiilor contabilității		1. UC5 – Primirea clienților 2. UC6 – Pregătirea și servirea preparatelor și băuturilor 3. UC9 – Plecarea clienților
4. Asigurarea calității în turism și alimentație	1. UC1 – Aplicarea normelor igienico-sanitare 2. UC2 – Aplicarea NPM și NPSI	1. UC2 – Aplicarea NSSM și NPSI 2. UC3 – Aplicarea normelor igienico-sanitare
5. Organizarea activității în unitățile de primire turistică	1. UC4 – Planificarea activității proprii 2. UC5 – Raportarea activității proprii	1. UC5 – Primirea clienților 2. UC6 – Pregătirea și servirea preparatelor și băuturilor 3. UC9 – Plecarea clienților
6. Realizarea proceselor de bază în alimentație	1. UC1- Aplicarea normelor igienico- sanitare 2. UC2- Aplicarea NPM și NPSI	1. UC1- Lucrul în echipă 2. UC2- Aplicarea NSSM și NPSI 3. UC3- Aplicarea normelor igienico- sanitare
7. Valorificarea patrimoniului turistic	1. UC3 – Comunicarea eficientă cu clienții 2. UC9 – Oferirea de servicii suplimentare	1. UC8 – Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor clienților
8. Oferta de produse și servicii turistice	1. UC3 – Comunicarea eficientă cu clienții 2. UC9 – Oferirea de servicii suplimentare	1. UC8 – Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor clienților
9. Întreținerea spațiilor hoteliere	1. UC1 – Aplicarea normelor igienico-sanitare 2. UC2 – Aplicarea NPM și NPSI 3. UC6 – Aranjarea camerei 4. UC7 – Efectuarea de servicii de curățenie în camere și zone comune	1. UC1 – Lucrul în echipă 2. UC5 – Primirea clienților 3. UC6 – Pregătirea și servirea preparatelor și băuturilor 4. UC9 – Plecarea clienților

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 3

Calificarea profesională: Lucrător hotelier

III. UNITĂȚILE DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII CORESPUNZĂTOARE COMPETENȚELOR IDENTIFICATE PENTRU OCUPAȚIA / OCUPAȚIILE VIZATE ȘI STANDARDELE DE EVALUARE ASOCIATE ACESTORA

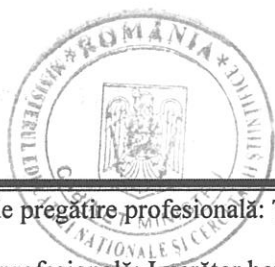
UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 1: ETICĂ ȘI COMUNICARE PROFESIONALĂ

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
1.1.1. Enumerarea elementelor procesului comunicării.	1.2.1. Poziționarea interlocutorului într-o schemă de comunicare.	1.3.1. Manifestarea interesului cu privire la nevoile interlocutorului.
1.1.2. Precizarea obiectivelor și funcțiilor comunicării.	1.2.2. Evaluarea obiectivelor și funcțiilor comunicării.	1.3.2. <i>Adoptarea unui ton discret și politicos conștientizând impactul vorbirii asupra altora.</i>
1.1.3. Descrierea nivelurilor comunicării.	1.2.3. Analizarea nivelurilor comunicării.	
1.1.4. Caracterizarea formelor de comunicare: verbală, nonverbală, scrisă.	1.2.4. Aplicarea diferitelor forme de comunicare în diferite contexte.	1.3.3. <i>Conștientizarea nevoii de a înțelege și utiliza limbajul într-un mod responsabil și pozitiv social.</i>
	1.2.5. <i>Monitorizarea și adaptarea propriei comunicări la cerințele situaționale.</i>	1.3.4. Manifestarea capacității de concentrare într-o situație de comunicare dată.
	1.2.6. <i>Căutarea, colectarea, prelucrarea de informații din surse diferite.</i>	1.3.5. <i>Manifestarea unei atitudini deschise și de respect pentru diversitatea expresiilor culturale.</i>
1.1.5. <i>Descrierea principalelor tipuri de interacțiune verbală.</i>	1.2.8. Transmiterea mesajelor oral și cu ajutorul mijloacelor de comunicare.	1.3.6. <i>Argumentarea clară și concisă a propriilor puncte de vedere manifestând dispoziția spre un dialog critic și constructiv.</i>
1.1.6. Enumerarea regulilor unei comunicări scrise.	1.2.9. <i>Redactarea unui mesaj scris cu respectarea regulilor și folosirea diferitelor tipuri de texte.</i>	1.3.7. Manifestarea unei atitudini conciliante în procesul de comunicare și în primirea feed backului.
	1.2.10. <i>Formularea și exprimarea propriilor păreri oral sau în scris.</i>	
1.1.7. Caracterizarea	1.2.11. Aplicarea diferitelor	1.3.8. Manifestarea capacității



Cunoștințe	Abilități	Atitudini
elementelor comunicării nonverbale.	forme ale comunicării nonverbale.	de autoevaluare, asimilare, analiză și sinteză a informațiilor și documentelor în situația dată.
1.1.8. Enumerarea elementelor unei comunicări eficiente.	1.2.12. Ameliorarea calității comunicării.	
1.1.9. Prezentarea metodelor de detensionare a unei situații conflictuale	1.2.13. Îndepărtarea barierelor comunicării. 1.2.14. Soluționarea situațiilor conflictuale.	1.3.9. Manifestarea capacității de a derula o comunicare eficientă cu partenerii de afaceri în situația dată. 1.3.10. Manifestarea capacității de a rezolva situații conflictuale în situația dată.
1.1.10. Prezentarea agendei electronice <i>înțelegând rolul și oportunitățile oferite de tehnologia societății informaționale în viața socială, personală și la locul de muncă.</i>	1.2.15. Organizarea unei agende electronice. 1.2.16. Utilizarea agendei electronice.	1.3.11. <i>Asumarea responsabilă a utilizării mijloacelor media interactive.</i>
1.1.11. <i>Descrierea problematicii referitoare la validitatea și credibilitatea informației disponibile.</i>	1.2.17. <i>Colectarea, prelucrarea și folosirea sistematică a informațiilor.</i>	1.3.12. <i>Conștientizarea conceptelor de bază cu privire la indivizi, organizații de muncă, egalitate de gen și nediscriminare.</i>
1.1.12. <i>Descrierea principiilor legale și etice implicate în folosirea interactivă a tehnologiei societății informaționale.</i>	1.2.18. <i>Folosirea tehnologiei societății informaționale pentru a sprijini creativitatea și inovația.</i>	
1.1.13. Prezentarea regulilor de monitorizare a corespondenței.	1.2.19. Aplicarea procedurilor specifice recepției corespondenței. 1.2.20. Înregistrarea datelor cu privire la corespondența primită. 1.2.21. Expedierea corespondenței firmei prin poștă sau fax. 1.2.22. Realizarea comunicării prin poșta electronică.	1.3.13. Implicarea activă în monitorizarea corespondenței conform regulilor prestabilite. 1.3.14. Asumarea de responsabilități și încadrarea în normele etice la locul de muncă. 1.3.15. Manifestarea disciplinei în muncă și păstrarea secretului de serviciu.



Cunoștințe	Abilități	Atitudini
1.1.14. Precizarea principiilor de etică profesională.	1.2.23. Aplicarea principiilor de etică profesională la locul de muncă.	1.3.16. <i>Respectarea principiilor etice de comportament în relațiile de muncă.</i>
1.1.15. <i>Cunoașterea normelor etice și a necesității respectării lor și a codului de conduită și în maniere la locul de muncă și în societate.</i>	1.2.24. Aplicarea normelor etice la locul de muncă. 1.2.25. <i>Participarea la viața comunității și la activitățile în comun ale grupului de lucru.</i>	1.3.17. <i>Manifestarea unei atitudini proactive în viața socială, personală ca și în timpul orelor de lucru.</i>

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**
 - Descrierea principalelor tipuri de interacțiune verbală.
 - Realizarea comunicării în contexte diferite.
 - Adoptarea unui ton discret și politicos conștientizând impactul vorbirii asupra altora.
 - Conștientizarea nevoii de a înțelege și utiliza limbajul într-un mod responsabil și pozitiv social.
 - Monitorizarea și adaptarea propriei comunicări la cerințele situaționale
 - Redactarea unui mesaj scris cu respectarea regulilor și folosirea diferitelor tipuri de texte.
 - Formularea și exprimarea propriilor păreri oral sau în scris, într-un mod convingător, adecvat contextului.
 - Căutarea, colectarea, prelucrarea de informații din surse diferite.
 - Argumentarea clară și concisă a propriilor puncte de vedere manifestând dispoziția spre un dialog critic și constructive.
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**
 - Înțelegerea rolului și oportunităților oferite de tehnologia societății informaționale în viața socială, personală și la locul de muncă.
 - Descrierea problematicii referitoare la validitatea și credibilitatea informației disponibile.
 - Descrierea principiilor legale și etice implicate în folosirea interactivă a tehnologiei societății informaționale.
 - Colectarea, prelucrarea și folosirea sistematică a informațiilor.
 - Folosirea tehnologiei societății informaționale pentru a sprijini creativitatea și inovația.
 - Asumarea responsabilă a utilizării mijloacelor media interactive.
- **Competențe sociale și civice:**
 - Conștientizarea conceptelor de bază cu privire la indivizi, organizații de muncă, egalitate de gen și nediscriminare.

- Cunoașterea normelor etice și a necesității respectării lor și a codului de conduită și maniere la locul de muncă și în societate.
- Participarea la viața comunității și la activitățile în comun ale grupului de lucru.
- Respectarea principiilor etice de comportament în relațiile de muncă.
- **Competențe antreprenoriale:**
 - Manifestarea unei atitudini proactive în viața socială, personală ca și în timpul orelor de lucru.
- **Competențe de sensibilizare și de expresie culturală:**
 - Manifestarea unei atitudini deschise și de respect pentru diversitatea expresiilor culturale.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Computer, conexiune Internet, scanner, fax, telefon, imprimantă, copiator, dosare, bibliorafturi, documente specifice activității economice, norme și normative etice.
- Tablă, flipchart, coli, cretă, markere.
- Mijloace care asigură buna desfășurare a procesului de evaluare: tabla, creta, marker, flipchart, coli, fișe de lucru, pixuri, filme didactice, studii de caz, exemple de bune practici.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criteria și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criteria de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	15%	Analiza pertinentă a formelor de comunicare propuse respectând normele de etică.	50%
		Alegerea metodelor de comunicare adaptate sarcinii de lucru.	40%	
		Respectarea normelor de etică profesională.	10%	
		Total	100%	
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea elementelor procesului de comunicare conform cerințelor de lucru.	25%
		Realizarea comunicării cu alegerea mijloacelor media adecvate situației.	50%	
		Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor și a procedurilor corespondenței comerciale.	25%	
		Total	100%	
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	35%	Întocmirea corectă a documentelor conform procedurilor corespondenței comerciale și a normelor de etică profesională.	40%
		Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	30%	
		Argumentarea eficientă a procesului de comunicare.	30%	
		Total	100%	
Total	100%			

**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 2:
APLICAREA CONCEPTELOR DE BAZĂ ALE CONTABILITĂȚII**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>2.1.1. Descrierea sistemului contabil, parte a sistemului informațional economic.</p> <p>2.1.2. Prezentarea conceptului și elementelor definitorii ale evidenței economice.</p> <p>2.1.3. Prezentarea conceptului și elementelor definitorii ale obiectului și metodei contabilității.</p>	<p>2.2.1. Interpretarea conceptelor și caracteristicilor specifice sistemului contabil din România.</p> <p>2.2.2. <i>Utilizarea corectă a vocabularului comun și a celui de specialitate. Folosirea vocabularul specific contabilității.</i></p> <p>2.2.3. Utilizarea formelor evidenței economice pentru culegerea/prelucrarea/înregistrare a informațiilor economice.</p> <p>2.2.4. Aplicarea reglementărilor contabile de grupare și clasificare a activelor, capitalurilor proprii, datoriilor, a veniturilor și cheltuielilor.</p> <p>2.2.5. <i>Calcularea activelor, capitalurilor proprii, datoriilor, a veniturilor și cheltuielilor</i></p> <p>2.2.6. <i>Rezolvarea unui șir de probleme apărute în situații cotidiene bazate pe raționamente, structuri logico – matematice și abstractizare.</i></p>	<p>2.3.1. Manifestarea receptivității în asimilarea conceptelor și trăsăturilor specifice sistemului contabil din România.</p> <p>2.3.2. Argumentarea în mod concis și veridic a informațiilor cu privire la formele evidenței economice.</p> <p>2.3.3. Implicarea independentă și responsabilă în delimitarea activelor, capitalurilor proprii, datoriilor, a veniturilor și cheltuielilor</p> <p>2.3.4. Asumarea responsabilității în gruparea și clasificarea cheltuielilor și veniturilor agentului economic.</p>
<p>2.1.4. Prezentarea echipamentelor, softurilor și documentelor de evidență contabilă.</p>	<p>2.2.7. <i>Identificarea diferitelor tipuri de echipamente, softuri și documente specifice activității contabile.,</i></p> <p>2.2.8. <i>Selectarea, colectarea și prelucrarea informațiilor din documente.</i></p>	<p>2.3.5. Asumarea responsabilității în utilizarea echipamentelor fiscale, softurilor și documentelor de evidență contabilă.</p>

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării



Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă**
 - Utilizarea corectă a vocabularului comun și a celui de specialitate.
 - Folosirea vocabularului specific contabilității.
 - Selectarea, colectarea și prelucrarea informațiilor din documente.
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie:**
 - Identificarea diferitelor tipuri de echipamente, softuri și documente specifice activității contabile.
 - *Calcularea* activelor, capitalurilor proprii, datoriilor, a veniturilor și cheltuielilor.
 - Rezolvarea unui șir de probleme apărute în situații cotidiene bazat pe raționamente, structuri logico – matematice și abstractizare.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui elev: calculator, video-proiector, imprimantă;
- legislație în contabilitate;
- planul de conturi general;
- formularistică (documente) de specialitate;
- tablă, cretă, marker, flipchart.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora	
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Interpretarea caracteristicilor activelor, capitalurilor proprii, datoriilor în vederea reflectării acestora în bilanțul contabil. 50%
			Alegerea formularelor de specialitate: documente contabile, Plan de conturi, Legea Contabilității, necesare stabilirii apartenenței activelor, capitalurilor proprii, datoriilor la bilanțul contabil 40%
			Asigurarea condițiilor de aplicare a normelor cu privire la protecția muncii și a mediului 10%
			Total 100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea criteriilor de identificare a activelor, capitalurilor proprii, datoriilor, conform prezentării lor în bilanț. 25%
			Rezolvarea corectă a bilanțului 50%

			contabil, conform studiului de caz analizat.	
			Folosirea corespunzătoare a formularelor de specialitate: documente contabile, Plan de conturi, Legea Contabilității, necesare întocmirii bilanțului contabil.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Întocmirea corectă a documentelor specifice.	20%
			Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	10%
			Prezentarea unei aprecieri globale a muncii realizate.	20%
			Argumentarea modului de stabilire a apartenenței activelor, capitalurilor proprii, datoriilor la posturile bilanțiere	40%
			Indicarea corectă a conexiunilor dintre active, capitaluri proprii, datorii și categoriile din care fac parte.	10%
			Total	100%
	Total	100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 3:
UTILIZAREA METODELOR, PROCEDEELOR ȘI PRINCIPIILOR CONTABILITĂȚII**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
3.1.1. Prezentarea elementelor definitorii ale procedeelelor comune disciplinelor economice: evaluarea, calculația, inventarierea.	3.2.1. Interpretarea conceptelor și trăsăturilor specifice procedeelelor comune disciplinelor economice.	3.3.1. Manifestarea receptivității în asimilarea conceptelor și trăsăturilor specifice procedeelelor comune disciplinelor economice: evaluarea, calculația, inventarierea.
3.1.2. Prezentarea principiilor și procedeelelor specifice metodei contabilității: bilanțul contabil, contul, balanța de verificare.	3.2.2. Aplicarea reglementărilor contabile privind înregistrarea operațiilor în contabilitate cu ajutorul procedeelelor contabile specifice metodei contabilității. 3.2.3. <i>Stabilirea regulilor de funcționare a conturilor pe baza raționamentelor matematice</i>	3.3.2. Asumarea responsabilității în înregistrarea corectă a operațiilor economice în contabilitate, aplicând principiile și procedeele contabilității.
3.1.3. Prezentarea caracteristicilor prețurilor, tarifelor și reducerilor de preț, a documentelor specifice operațiilor economice.	3.2.4. <i>Calcularea prețurilor și tarifelor precum și a reducerilor de preț oferite clienților.</i> 3.2.5. <i>Aplicarea principiilor matematice de bază în calculație și evaluare.</i> 3.2.6. <i>Utilizarea softurilor contabile pentru evidența documentelor.</i>	3.3.3. Asumarea responsabilității în calcularea corectă a prețurilor, tarifelor, precum și a reducerilor de preț oferite clienților.

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

• **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie:**

- Aplicarea principiilor matematice de bază în calculație, evaluare.
- Stabilirea regulilor de funcționare a conturilor pe baza raționamentelor matematice.
- Calcularea prețurilor și tarifelor precum și a reducerilor de preț oferite clienților.

- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**
 - Utilizarea softurilor contabile pentru evidența documentelor

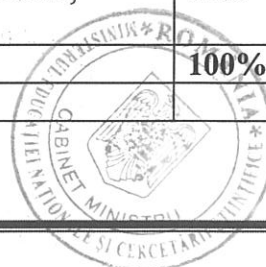
Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui elev: calculator, videoproiector, imprimantă;
- Legislație în contabilitate; planul de conturi general; formularistică (documente) de specialitate; tablă, cretă, marker, flipchart.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora	
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Selectarea informațiilor necesare pentru înregistrarea operațiilor economice și financiare în conturi, balanța de verificare și bilanțul contabil.	60%
			Alegerea instrumentelor de lucru: documente contabile, plan de conturi, softuri specifice necesare realizării sarcinii de lucru.	40%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea etapelor de înregistrare în conturi, balanța de verificare și bilanț.	25%
			Înregistrarea corectă a operațiilor economice în contabilitate aplicând principiile și procedeele contabilității.	50%
			Utilizarea corectă a planului de conturi, înregistrarea cu profesionalism a operațiilor economice în conturi și completarea cu responsabilitate a balanței de verificare și a bilanțului contabil.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	20%
			Prezentarea unei aprecieri globale a muncii realizate.	20%
			Argumentarea modului de înregistrare a operațiilor în conturi, conform aplicării principiului dublei reprezentări.	40%
			Indicarea corectă a conexiunilor dintre cont, balanță și bilanț.	20%
			Total	100%
Total		100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 4:
ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN TURISM ȘI ALIMENTAȚIE**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
4.1.1. Prezentarea conceptului de calitate și a ipostazelor calității.	4.2.1. <i>Interpretarea corectă a conceptului de calitate și a ipostazelor calității.</i>	4.3.1. Asumarea responsabilității în utilizarea conceptului de calitate și a ipostazelor calității.
4.1.2. Descrierea factorilor care determină și influențează calitatea produselor și serviciilor.	4.2.2. Identificarea factorilor care determină și influențează calitatea produselor și serviciilor.	4.3.2. Asumarea responsabilității în prevenirea modificărilor calității produselor și serviciilor.
4.1.3. Clasificarea caracteristicilor de calitate a produselor și serviciilor.	4.2.3. Diferențierea caracteristicilor de calitate a produselor și serviciilor.	4.3.3. Implicarea activă și responsabilă în identificarea caracteristicilor de calitate a produselor și serviciilor.
4.1.4. <i>Cunoașterea componentelor valorii nutritive a produselor alimentare pentru dezvoltarea unui stil de viață sănătos.</i>	4.2.4. <i>Calcularea valorii calorice a alimentelor, utilizând principii și procese matematice de bază.</i>	4.3.4. Stabilirea responsabilă a valorii calorice a produselor alimentare.
4.1.5. Identificarea caracteristicilor organoleptice a grupelor de mărfuri alimentare.	4.2.5. Aplicarea normelor igienice la păstrarea, prelucrarea și desfacerea produselor.	4.3.5. Asumarea responsabilității în aplicarea normelor de păstrare și prelucrare a produselor alimentare, folosind documentația de specialitate.
4.1.6. Prezentarea elementelor de marcare și etichetare a produselor.	4.2.6. Verificarea organoleptică a produsele alimentare în conformitate cu documentația de specialitate.	4.3.6. Implicarea activă și responsabilă în verificarea marcării, etichetării și ambalării produselor.
4.1.7. Prezentarea noțiunilor legate de ambalarea produselor.	4.2.7. <i>Verificarea marcării, etichetării și ambalării produselor.</i>	
4.1.8. Prezentarea caracteristicilor calitative pe tipuri de servicii în unitățile de cazare și alimentație.	4.2.8. Aplicarea standardelor de calitate pentru serviciile specifice unităților de cazare și alimentație.	4.3.7. Asumarea responsabilității în prestarea serviciilor specifice unităților de cazare în condiții de calitate, protejând drepturile consumatorilor.
4.1.9. Recunoașterea drepturilor consumatorilor	4.2.9. <i>Respectarea drepturilor consumatorilor conform</i>	

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
conform legislației în vigoare.	<i>legislației în vigoare.</i>	
4.1.10. Precizarea elementelor legislative privind calitatea produselor și serviciilor.	4.2.10. Identificarea standardelor în aprecierea calității produselor și serviciilor în unitățile de cazare și alimentație.	4.3.8. <i>Asumarea responsabilității în studierea standardelor de calitate a produselor și serviciilor din unitățile de cazare și alimentație, utilizând echipamentele multimedia.</i>

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**
 - Interpretarea corectă a conceptului de calitate și a ipostazelor calității
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie:**
 - Calcularea valorii calorice a alimentelor, utilizând principii și procese matematice de bază
 - Verificarea marcării, etichetării și ambalării mărfurilor
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**
 - Studierea standardelor de calitate a produselor și serviciilor din unitățile de cazare și alimentație, utilizând echipamentele multimedia
- **Competențe sociale și civice:**
 - Cunoașterea componentelor valorii nutritive a produselor alimentare pentru dezvoltarea unui stil de viață sănătos
 - Respectarea drepturilor consumatorilor conform legislației în vigoare

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Dotări specifice sălilor de clasă
- Aparatură multimedia: calculatoare, multifuncționale, videoproiector
- Legislația privind calitatea produselor și serviciilor din unitățile de cazare și alimentație
- Documentație specifică alimentației publice și unităților de cazare
- Alte dotări, care sunt identificate de cadrele didactice ca fiind necesare desfășurării activităților planificate (hârtie flipchart, hârtie copiator, markere, cretă colorată)
- Ambalaje și mostre de produse



Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criteria și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criteria de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Stabilirea factorilor care determină și influențează calitatea produselor și serviciilor în unitățile de cazare și alimentație.	30%
			Alegerea instrumentelor de lucru specifice pentru verificarea calității produselor și serviciilor în unitățile de cazare și alimentație.	40%
			Respectarea normelor igienice la păstrarea, prelucrarea și desfacerea produselor	30%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Aplicarea normelor de păstrare, prelucrare și desfacere a produselor alimentare.	25%
			Verificarea marcării, etichetării și ambalării produselor.	25%
			Realizarea serviciilor specifice unităților de cazare și alimentație în condiții de calitate protejând drepturile consumatorilor.	25%
			Utilizarea corespunzătoare a standardului în aprecierea calității produselor și serviciilor.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Întocmirea corectă a documentelor de lucru.	40%
			Utilizarea corespunzătoare a terminologiei și limbajului de specialitate.	30%
			Argumentarea modului de rezolvare a sarcinilor privind asigurarea calității produselor și serviciilor în turism și alimentație.	30%
			Total	100%
	Total	100%		



UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 5: ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ÎN UNITĂȚILE DE PRIMIRE TURISTICĂ

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>5.1.1. Clasificarea tipurilor de unități de cazare.</p> <p>5.1.2. Caracterizarea unităților de cazare.</p> <p>5.1.3. Descrierea elementelor bazei tehnico-materiale a unităților de cazare.</p> <p>5.1.4. Clasificarea tipurilor de unități de alimentație</p> <p>5.1.5. Caracterizarea unităților de alimentație.</p> <p>5.1.6. Descrierea elementelor bazei tehnico-materiale a unităților de alimentație.</p>	<p>5.2.1. Verificarea existenței în unitățile de cazare a echipamentelor specifice nivelului de clasificare.</p> <p>5.2.2. Planificarea operațiilor de întreținere a bazei tehnico-materiale a unităților de cazare.</p> <p>5.2.3. Verificarea existenței în unitățile de alimentație a echipamentelor specifice nivelului de clasificare.</p> <p>5.2.4. Planificarea operațiilor de întreținere a bazei tehnico-materiale a unităților de alimentație.</p> <p>5.2.5. <i>Participarea la activitățile echipelor de lucru.</i></p>	<p>5.3.1. <i>Respectarea principiilor dezvoltării durabile în planificarea lucrărilor de curățenie și întreținere a bazei tehnico-materiale din unitățile de cazare și alimentație.</i></p> <p>5.3.2. <i>Colaborarea cu colegii în scopul îndeplinirii sarcinilor de lucru.</i></p>
<p>5.1.7. Prezentarea compartimentelor existente în unitățile de hotelărie.</p> <p>5.1.8. Prezentarea compartimentelor existente în unitățile de alimentație.</p> <p>5.1.9. Identificarea relațiilor existente între compartimentele structurilor de primire turistică.</p> <p>5.1.10. Investigarea surselor de informare specifice industriei turismului, <i>inclusiv cele oferite de internet.</i></p>	<p>5.2.6. Participarea la organizarea activităților specifice unităților de alimentație și unităților de cazare.</p> <p>5.2.7. Selectarea informațiilor specifice activității din unitățile de primire turistică pentru integrarea lor în activitatea proprie.</p> <p>5.2.8. <i>Utilizarea echipamentelor multimedia și a softurilor specifice documentării turistice.</i></p>	<p>5.3.3. Implicarea activă în organizarea activităților specifice unităților de primire turistică, pe baza informațiilor selectate</p> <p>5.3.4. <i>Asumarea responsabilității în preluarea și gestionarea surselor electronice de informații pentru activitatea din structurile de primire turistică.</i></p>
<p>5.1.11. Cunoașterea activităților și a principiilor</p>	<p>5.2.9. Aplicarea principiilor ergonomice în timpul</p>	<p>5.3.5. Manifestarea proactivă în aplicarea principiilor</p>

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 3

Calificarea profesională: Lucrător hotelier



Cunoștințe	Abilități	Atitudini
ergonomice specifice unităților de turism și alimentație.	activităților specifice locului de muncă.	ergonomice specifice locului de muncă, în vederea reducerii solicitărilor fizice.
5.1.12. Cunoașterea măsurilor de reducere a efortului ortostatic.	5.2.10. Aplicarea măsurilor de prevenire a oboselii fizice individuale și de reducere a efortului ortostatic.	5.3.6. Asumarea măsurilor de reducere a efortului ortostatic și de menținere a microclimatului optim.
5.1.13. Identificarea eventualelor surse de zgomot în activitățile din unitățile de cazare și alimentație.	5.2.11. Concentrarea atenției în condiții de zgomot. 5.2.12. Menținerea microclimatului optim pentru desfășurarea activităților.	5.3.7. Colaborarea cu membrii echipei pentru asigurarea unui climat optim de muncă.

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe sociale și civice:**
 - Implicarea în echipele de lucru din unitățile de cazare.
 - Participarea la activitățile echipelor de lucru.
 - Colaborarea cu colegii în scopul îndeplinirii sarcinilor de lucru.
 - Colaborarea cu membrii echipei pentru asigurarea unui climat optim de muncă.
 - Respectarea principiilor dezvoltării durabile.
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**
 - Utilizarea echipamentelor multimedia și a softurilor specifice documentării turistice.
 - Gestionarea electronică a informațiilor utile în activitatea din structurile de primire turistică.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic)

- Dotările specifice sălilor de clasă;
- Cataloage, albume, pliante, ghiduri, hărți, broșuri, ș.a., cu specific turistic și de alimentație;
- Flipchart, markere;
- Aparatură multimedia: computere conectate la internet, multifuncționale, videoproiector;
- Aparatură pentru multiplicarea fișelor de lucru, de evaluare și a altor materiale necesare activității la clasă.
- Dotări specifice unităților de cazare conform nomelor de clasificare a acestora;
- Dotări specifice unităților de alimentație conform nomelor de clasificare a acestora;
- Fișe de lucru și fișe de evaluare;

- Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criteria și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criteria de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Analizarea sarcinilor stabilite prin documentele de planificare, pentru activitățile din structurile de primire turistică.	30%
			Alegerea metodelor adaptate sarcinii de lucru, în funcție de specificul unității turistice și de alimentație.	40%
			Respectarea normelor de dezvoltare durabilă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind sănătatea și securitatea muncii.	30%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea etapelor specifice sarcinii de lucru, în unitățile turistice și în cele de alimentație.	25%
			Rezolvarea sarcinii de lucru în conformitate cu activitățile planificate.	50%
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice activității turistice și de alimentație.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	20%	Întocmirea corectă a documentelor de lucru individual și în echipă.	40%
			Utilizarea corectă a termenilor de specialitate în mesajele transmise colegilor și clienților.	30%
			Argumentarea modului de rezolvare a sarcinilor de lucru.	30%
			Total	100%
	Total	100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 6:
REALIZAREA PROCESELOR DE BAZĂ ÎN ALIMENTAȚIE**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>6.1.1. Clasificarea dotărilor specifice spațiilor de producție.</p> <p>6.1.2. Descrierea echipamentelor, utilajelor, aparatelor, vaselor și ustensilelor.</p>	<p>6.2.1. Verificarea echipamentelor, utilajelor, aparatelor, vaselor și ustensilelor necesare în producția culinară și de patiserie – cofetărie.</p> <p>6.2.2. <i>Împărtășirea în grupul de lucru a informațiilor referitoare la dotările din spațiile de producție.</i></p>	<p>6.3.1. Manifestarea interesului în identificarea și prezentarea corectă a dotărilor din spațiile de producție din alimentație, <i>căutând oportunități de îmbunătățire a propriilor cunoștințe.</i></p>
<p>6.1.3. Clasificarea dotărilor specifice spațiilor de servire.</p> <p>6.1.4. Caracterizarea mobilierului, echipamentelor și obiectelor de inventar necesare servirii consumatorilor.</p>	<p>6.2.3. Verificarea pieselor de mobilier, a echipamentelor și obiectelor de inventar necesare servirii consumatorilor.</p> <p>6.2.4. <i>Folosirea diferitelor surse de informare pentru identificarea noutăților privind dotarea spațiilor de servire.</i></p>	<p>6.3.2. Manifestarea interesului în identificarea și prezentarea corectă a dotărilor din spațiile de servire, <i>căutând oportunități de îmbunătățire a propriilor cunoștințe.</i></p>
<p>6.1.5. Descrierea operațiilor necesare creării ambientului în vederea primirii consumatorilor.</p>	<p>6.2.5. Efectuarea operațiilor de curățenie curente, de aranjare a mobilierului din dotare și de completare a consolei cu obiecte de inventar necesare procesului de servire a consumatorilor.</p> <p>6.2.6. <i>Participarea la activitățile echipelor de lucru din unitățile de alimentație.</i></p>	<p>6.3.3. Asumarea responsabilă a operațiilor pentru ambientarea sălii de servire cu respectarea normelor de igienă, printr-o <i>implicare activă în echipele de lucru din unitățile de alimentație.</i></p>
<p>6.1.6. Clasificarea materiilor prime și auxiliare utilizate în alimentație.</p> <p>6.1.7. Caracterizarea documentelor necesare pentru preluarea materiilor prime din gestiunea magaziei.</p>	<p>6.2.7. Verificarea materiilor prime vegetale și animale precum și a materiilor auxiliare folosite în alimentație.</p> <p>6.2.8. <i>Întocmirea documentelor ce însoțesc materiile prime preluate din magazie.</i></p>	<p>6.3.4. Implicarea activă și responsabilă în <i>gestionarea corectă a stocurilor de materii prime</i> necesare în procesele de producție din alimentație și în completarea documentelor necesare.</p>
<p>6.1.8. Enumerarea operațiilor de prelucrare primară a materiilor prime din</p>	<p>6.2.9. Efectuarea operațiilor de prelucrare primară, cu ustensile și echipamente specifice, în</p>	<p>6.3.5. <i>Respectarea principiilor dezvoltării durabile</i> în efectuarea operațiilor de</p>

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>alimentație, a ustensilelor și echipamentelor necesare.</p> <p>6.1.9. Descrierea operațiilor tehnologice de prelucrare primară a materiilor prime vegetale și animale.</p> <p>6.1.10. Caracterizarea ustensilelor, aparatelor, utilajelor și echipamentelor necesare în prelucrarea primară.</p>	<p>ordinea corespunzătoare precizată de tehnologia culinară.</p>	<p>prelucrare primară a materiilor prime vegetale și animale prin <i>utilizarea eficientă și sigură a echipamentelor</i> din alimentație.</p>
<p>6.1.11. Enumerarea operațiilor de prelucrare termică a materiilor prime din alimentație.</p> <p>6.1.12. Descrierea operațiilor de prelucrare termică a materiilor prime vegetale și animale.</p> <p>6.1.13. Clasificarea ustensilelor aparatelor, utilajelor și echipamentelor necesare pentru prelucrarea termică a materiilor prime din alimentație.</p> <p>6.1.14. Caracterizarea ustensilelor, aparatelor, utilajelor și echipamentelor necesare în prelucrarea termică.</p>	<p>6.2.10. Efectuarea operațiilor de prelucrare termică, respectând regulile care stau la baza proceselor tehnologice din alimentație.</p> <p>6.2.11. Folosirea ustensilelor și utilajelor specifice prelucrării termice a materiilor prime de origine vegetală și animală, în condiții de igienă, siguranță și securitate.</p>	<p>6.3.6. Implicarea responsabilă în efectuarea operațiilor de prelucrare termică a materiilor prime vegetale și animale prin <i>utilizarea eficientă și sigură a echipamentelor</i> din alimentație cu <i>respectarea principiilor dezvoltării durabile</i>.</p>

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

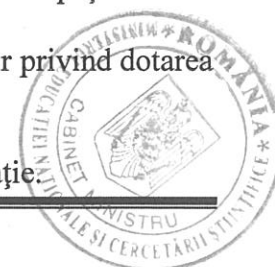
Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competența de a învăța să înveți:**
 - Împărtășirea în grupul de lucru a informațiilor referitoare la dotările din spațiile de producție.
 - Folosirea diferitelor surse de informare pentru identificarea noutăților privind dotarea spațiilor de servire.
- **Competențe sociale și civice:**
 - Participarea la activitățile echipelor de lucru din unitățile de alimentație.

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 3

Calificarea profesională: Lucrător hotelier



- Respectarea principiilor dezvoltării durabile.
- **Competențe antreprenoriale:**
 - Gestionarea corectă a stocurilor de materii prime.
 - Utilizarea eficientă și sigură a echipamentelor.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Dotările specifice sălilor de clasă;
- Literatură de specialitate și documente specifice: buletine de analiză, fișe tehnologice, albume și cataloage, reviste de specialitate, etc;
- Aparatură multimedia: computere, multifuncționale, videoproiector;
- Aparatură pentru multiplicarea fișelor de lucru, a fișelor de evaluare și a altor materiale necesare activității la clasă;
- Rețetare, fișe de documentare;
- Mobilier, echipamente și obiecte de inventar specifice spațiilor de servire;
- Materii prime de origine vegetală, materii prime de origine animală, băuturi nealcoolice și alcoolice;
- Vase, ustensile, aparate, utilaje și echipamente specifice bucătăriilor și laboratoarelor de patiserie și cofetărie;
- Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate;
- Fișe de lucru și fișe de evaluare;

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora	
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Analizarea sarcinilor de lucru specifice pentru procesele de bază din alimentație activitățile de gestionare a materiilor prime	25%
			Alegerea metodelor adaptate sarcinii de lucru, pentru realizarea operațiilor de prelucrare primară și termică a materiilor prime.	45%
			Respectarea regulilor și reglementărilor privind dezvoltarea durabilă, igiena, sănătatea și securitatea muncii, în spațiile de producție și de servire din unitățile de alimentație.	30%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea etapelor specifice de realizare a sarcinii de lucru, pentru ambientarea spațiilor de servire și identificarea dotărilor necesare în spațiile de producție.	35%
			Rezolvarea sarcinii de lucru în conformitate cu fișele tehnologice pentru prelucrarea primară și termică a materiilor prime.	35%
			Folosirea corespunzătoare a documentației specifice în gestionarea, prelucrarea primară și	30%

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 3

Calificarea profesională: Lucrător hotelier

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora									
			termică a materiilor prime.								
			Total 100%								
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	20%	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="660 327 1362 405">Întocmirea corectă a documentelor de lucru individual și în echipă</td> <td data-bbox="1362 327 1479 405">30%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="660 405 1362 483">Utilizarea corectă a termenilor de specialitate în mesajele transmise pe parcursul derulării activității.</td> <td data-bbox="1362 405 1479 483">35%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="660 483 1362 629">Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru ambientarea spațiilor de servire și pentru efectuarea operațiilor de prelucrare primară și termică a materiilor prime.</td> <td data-bbox="1362 483 1479 629">35%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="660 629 1362 667">Total</td> <td data-bbox="1362 629 1479 667">100%</td> </tr> </table>	Întocmirea corectă a documentelor de lucru individual și în echipă	30%	Utilizarea corectă a termenilor de specialitate în mesajele transmise pe parcursul derulării activității.	35%	Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru ambientarea spațiilor de servire și pentru efectuarea operațiilor de prelucrare primară și termică a materiilor prime.	35%	Total	100%
Întocmirea corectă a documentelor de lucru individual și în echipă	30%										
Utilizarea corectă a termenilor de specialitate în mesajele transmise pe parcursul derulării activității.	35%										
Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru ambientarea spațiilor de servire și pentru efectuarea operațiilor de prelucrare primară și termică a materiilor prime.	35%										
Total	100%										
	Total	100%									

UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE SPECIALIZATE 7: VALORIFICAREA PATRIMONIULUI TURISTIC

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>7.1.1. Prezentarea conceptelor operaționale ale patrimoniului turistic: potențial turistic, ofertă turistică, resursă turistică, spațiu turistic.</p> <p>7.1.2. Caracterizarea conceptelor de turism, turist, vizitator.</p>	<p>7.2.1. Utilizarea corectă a conceptelor operaționale ale patrimoniului turistic.</p> <p>7.2.2. Selectarea elementelor care fac parte din spațiul turistic, oferta turistică, potențialul turistic sau care reprezintă resurse turistice.</p>	<p>7.3.1. Asumarea responsabilității în ceea ce privește respectarea legislației în domeniul turismului.</p> <p>7.3.2. Determinarea responsabilă a asocierilor de elemente care fac parte din spațiul turistic.</p>
<p>7.1.3. Cunoașterea structurii patrimoniului turistic natural.</p> <p>7.1.4. Caracterizarea elementelor componente ale patrimoniului turistic natural: relief, climă, hidrografie, vegetație, faună, rezervații naturale.</p>	<p>7.2.3. Identificarea elementelor structurale ale patrimoniului turistic natural.</p> <p>7.2.4. Asocierea diferitelor elemente de patrimoniu cu categoria de care aparține fiecare.</p> <p>7.2.5. Selectarea elementelor de patrimoniu turistic natural dintr-o enumerare.</p>	<p>7.3.3. Asumarea responsabilității în selectarea elementelor componente ale patrimoniului turistic natural.</p> <p>7.3.4. Utilizarea rațională a resurselor avute la dispoziție.</p>
<p>7.1.5. Cunoașterea structurii patrimoniului turistic antropoc.</p> <p>7.1.6. Caracterizarea elementelor componente ale patrimoniului turistic antropoc: vestigii arheologice, elemente de artă și arhitectură, edificii culturale, amenajări pentru sport, construcții tehnice cu funcție turistică, manifestări științifice, elemente de etnografie și folclor.</p>	<p>7.2.6. Identificarea elementelor structurale ale patrimoniului turistic antropoc.</p> <p>7.2.7. Asocierea diferitelor elemente de patrimoniu cu categoria de care aparține fiecare.</p> <p>7.2.8. Selectarea elementelor de patrimoniu turistic antropoc dintr-o enumerare.</p>	<p>7.3.5. Asumarea responsabilității în selectarea elementelor componente ale patrimoniului turistic antropoc.</p> <p>7.3.6. Utilizarea rațională a resurselor avute la dispoziție.</p>
<p>7.1.7. Identificarea criteriilor utilizate în delimitarea întinderii regiunilor turistice.</p> <p>7.1.8. Caracterizarea unităților taxonomice teritoriale.</p> <p>7.1.9. Prezentarea documentelor caracteristice zonelor turistice: harta, ghidul turistic.</p> <p>7.1.10. Ierarhizarea zonelor turistice ale României.</p>	<p>7.2.9. Exemplificarea unităților taxonomice teritoriale.</p> <p>7.2.10. Prezentarea semnificației simbolurilor utilizate în hărți turistice ale diferitelor regiuni din România.</p> <p>7.2.11. Caracterizarea diferitelor obiective turistice din ghiduri, având în vedere elementele înscrise.</p> <p>7.2.12. Ierarhizarea diferitelor zone turistice ale României după</p>	<p>7.3.7. Manifestarea gândirii critice și creative în conceperea hărților turistice teritoriale, sub supraveghere.</p> <p>7.3.8. Luarea deciziei în mod autonom cu privire la o anumită</p>

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
	<i>criteriul potențialului turistic sau pe baza infrastructurii turistice.</i>	ierarhizare a zonelor turistice din România.
7.1.11. Analiza indicatorilor ce caracterizează circulația turistică internațională: număr total de sosiri, număr mediu de sosiri, durata medie a sejurului, încasările din turismul intern și internațional, capacitatea de cazare. 7.1.12. Identificarea principalelor destinații turistice internaționale: Franța, Spania, SUA, China, Italia.	7.2.13. Identificarea indicatorilor care caracterizează circulația turistică internațională. 7.2.14. Realizarea topului principalelor destinații turistice internaționale. 7.2.15 Prezentarea obiectivelor turistice din principalele destinații turistice internaționale.	7.3.9. Manifestarea gândirii critice în realizarea ierarhiilor. 7.3.10. Luarea deciziei în mod autonom cu privire la o anumită ierarhizare a destinațiilor turistice internaționale.

Notă: In codul de trei cifre. prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**
 - Caracterizarea elementelor componente ale patrimoniului turistic natural: relief, climă, hidrografie, vegetație, faună, rezervații naturale.
 - Caracterizarea elementelor componente ale patrimoniului turistic antropic.
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie:**
 - Ierarhizarea diferitelor zone turistice ale României după criteriul potențialului turistic sau pe baza infrastructurii turistice.
 - Calcularea indicatorilor ce caracterizează circulația turistică internațională: număr total de sosiri, număr mediu de sosiri, durata medie a sejurului, încasările din turismul intern și internațional, capacitatea de cazare.
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**
 - Manifestarea gândirii critice și creative în conceperea hărților turistice teritoriale, sub supraveghere
 - Identificarea principalelor destinații turistice internaționale.
- **Competențe de sensibilizare și de expresie culturală:**
 - Caracterizarea diferitelor obiective turistice din ghiduri, având în vedere elementele înscrise.
 - Prezentarea obiectivelor turistice din principalele destinații turistice internaționale.



Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Dotările specifice sălilor de clasă;
- Cataloage, albume, pliante, ghiduri, hărți, broșuri, ș.a., cu specific turistic;
- Filme documentare cu specific turistic;
- Aparatură multimedia: computere cu acces la Internet, multifuncționale, videoproiector;
- Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora	
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	35%	Pertinența analizei datelor avute la dispoziție pentru realizarea ierarhizării destinațiilor turistice.	50%
			Alegerea echipamentelor de protecție adaptate sarcinii de lucru.	40%
			Respectarea normelor de dezvoltare durabilă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind sănătatea și securitatea muncii.	10%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea etapelor specifice de realizare a unei hărți turistice.	25%
			Respectarea structurii patrimoniului turistic în caracterizarea zonelor turistice.	50%
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice activității turistice și de alimentație.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	15%	Întocmirea corectă a documentelor de lucru.	40%
			Prezentarea corectă a interpretării rezultatelor obținute în urma realizării ierarhizării zonelor turistice.	20%
			Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	40%
			Total	100%
Total		100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE SPECIALIZATE 8:
OFERTA DE PRODUSE ȘI SERVICII TURISTICE**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
8.1.1. Cunoașterea tipologiei serviciilor suplimentare: după natura lor, după natura angajamentului financiar, în funcție de categoria hotelului. 8.1.2. Analiza modalităților de transmitere către turiști a informațiilor.	8.2.1. Pregătirea în vederea prestării serviciilor suplimentare de la nivelul etajului. 8.2.2. Informarea turiștilor cu privire la serviciile suplimentare prestate la nivelul etajului.	8.3.1. Pregătirea cu responsabilitate a locului de muncă pentru prestarea serviciilor suplimentare. <i>8.3.2. Conștientizarea propriilor procese și nevoi de învățare.</i>
8.1.3. <i>Comunicarea cu clientul în legătură cu solicitările de servicii suplimentare.</i> 8.1.4. <i>Capacitatea de a lucra atât individual, cât și în colaborare cu echipa</i>	8.2.3. Identificarea cerințelor în funcție de solicitarea clientului. 8.2.4. Compararea cerințelor cu posibilitățile existente în oferta hotelului. 8.2.5. Oferirea cu promptitudine de servicii suplimentare. 8.2.6. Oferirea de servicii suplimentare conform cerințelor de calitate. 8.2.7. Furnizarea serviciilor suplimentare în condiții de siguranță.	8.3.3. Asumarea responsabilității în identificarea posibilităților hotelului de acoperire a cerințelor clientului. 8.3.4. Argumentarea deciziei cu privire la serviciile suplimentare solicitate de client și pe care le poate presta, în funcție de posibilitățile hotelului.
8.1.5. <i>Rezolvarea reclamațiilor clientului la nivelul competenței sale: comportamentul lucrătorului, pași în rezolvarea reclamațiilor.</i>	8.2.8. <i>Tratarea cu calm a situațiilor neplăcute.</i> 8.2.9. Adoptarea măsurilor necesare și clarificarea neînțelegerilor apărute privind rezolvarea reclamațiilor clienților. 8.2.10. Tratarea cu discreție a problemelor minore și informarea superiorului despre acțiunile întreprinse. 8.2.11. Înlocuirea promptă a produselor deteriorate din diverse motive, reclamate de clienți.	8.3.5. Asumarea responsabilității cu privire la situațiile neplăcute semnalate de turist.
8.1.6. Administrarea corespondenței clienților hotelului.	8.2.12. Interpretarea mesajului și transmiterea integrală a acestuia către client. 8.2.13. Sortarea corespondenței și distribuirea.	8.3.6. <i>Asumarea responsabilității cu privire la conținutul mesajului transmis către client.</i> 8.3.7. Pregătirea locului de muncă pentru sortarea corespondenței.

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 3

Calificarea profesională: Lucrător hotelier

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
8.1.7. Cunoașterea publicațiilor și materialelor publicitare puse la dispoziția clienților hotelului.	8.2.14. Sortarea publicațiilor și materialelor publicitare în funcție de categoria hotelului. 8.2.15. Distribuirea publicațiilor și materialelor publicitare în spațiile corespunzătoare din cadrul hotelului.	8.3.8. Pregătirea locului de muncă pentru sortarea publicațiilor și a materialelor publicitare, în funcție de categoria hotelului. 8.3.9. Asumarea responsabilității cu privire la distribuirea publicațiilor și materialelor publicitare în spațiile din hotel.

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**
 - Comunicarea cu clientul în legătură cu solicitările de servicii suplimentare
 - Rezolvarea reclamațiilor clientului la nivelul competenței sale
- **Competențe de comunicare în limbi străine:**
 - Formularea corectă a mesajelor transmise clienților străini
 - Identificarea cerințelor de servicii suplimentare ale clienților străini
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**
 - Utilizarea echipamentelor multimedia și a softurilor specifice documentării și promovării turistice
 - Gestionarea electronică a informațiilor utile în activitatea din structurile de primire turistică
- **Competența de a învăța să înveți:**
 - Conștientizarea propriilor procese și nevoi de învățare
- **Competențe sociale și civice:**
 - Asumarea responsabilității cu privire la conținutul mesajului transmis către client
 - Tratarea cu calm a situațiilor neplăcute
- **Competențe antreprenoriale:**
 - Capacitatea de a lucra atât individual, cât și în colaborare cu echipa

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Dotările specifice sălilor de clasă;
- Aparatură multimedia: computere, multifuncționale, videoproiector;
- Dotările specifice unității hoteliere (camere, grupuri sanitare, holuri, spații de folosință comună etc.);
- Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.



Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora	
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	35%	Pregătirea locului de muncă pentru prestarea serviciilor suplimentare.	50%
			Alegerea echipamentelor de protecție adaptate sarcinii de lucru.	40%
			Respectarea normelor de dezvoltare durabilă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind sănătatea și securitatea muncii.	10%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea etapelor specifice de realizare a sarcinii de lucru, în unitățile de primire turistică, cu privirea la rezolvarea reclamațiilor turiștilor.	25%
			Rezolvarea sarcinii de lucru în conformitate cu programul zilei, cu respectarea standardului de calitate al hotelului.	50%
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice activității turistice și de alimentație.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	15%	Întocmirea corectă a documentelor de lucru.	40%
			Sortarea publicațiilor și materialelor publicitare în funcție de categoria hotelului.	30%
			Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	30%
			Total	100%
Total	Total	100%		



UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE SPECIALIZATE 9: ÎNTREȚINEREA SPAȚIILOR HOTELIERE

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>9.1.1. Caracterizarea materialelor și echipamentelor necesare efectuării curățeniei, în diferite tipuri de spații hoteliere.</p> <p>9.1.2. Identificarea activităților de curățare necesare în spațiul hotelier.</p> <p>9.1.3. Cunoașterea ordinii de efectuare a curățeniei în grupurile sanitare.</p> <p>9.1.4. Analiza obiectelor de inventar din spațiul de cazare.</p> <p>9.1.5. Cunoașterea modului de funcționare al echipamentelor necesare efectuării curățeniei.</p> <p>9.1.6. <i>Capacitatea de a lucra atât individual, cât și în colaborare cu echipa.</i></p>	<p>9.2.1. Selectarea materialelor și echipamentelor necesare curățeniei.</p> <p>9.2.2. Efectuarea curățirii mobilierului și a celorlalte obiecte din inventarul spațiului de cazare.</p> <p>9.2.3. Executarea operațiilor de curățare a mochetelor, covoarelor, pardoselii.</p> <p>9.2.4. Verificarea stării mobilierului.</p> <p>9.2.5. Aranjarea patului</p> <p>9.2.6. Aranjarea obiectelor personale ale clientului</p> <p>9.2.7. Aranjarea consumabilelor din inventar</p>	<p>9.3.1. <i>Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei camerei, sub supraveghere.</i></p> <p>9.3.2. Caracterizarea stării mobilierului înainte și după efectuarea curățeniei.</p> <p>9.3.3. <i>Conștientizarea propriilor procese și nevoi de învățare.</i></p>
<p>9.1.7. Caracterizarea materialelor și echipamentelor necesare efectuării curățeniei obiectelor sanitare și pardoselii.</p> <p>9.1.8. Identificarea activităților de curățare necesare în grupurile sanitare și spațiile comune.</p> <p>9.1.9. Cunoașterea ordinii de efectuare a curățeniei în grupurile sanitare și spațiile comune.</p> <p>9.1.10. Analiza obiectelor de inventar din grupurile sanitare și spațiile comune.</p> <p>9.1.11. Cunoașterea modului de funcționare al echipamentelor necesare efectuării curățeniei.</p>	<p>9.2.8. Selectarea materialelor și echipamentelor necesare curățirii obiectelor sanitare și pardoselii, obiectelor de inventar din spațiile comune.</p> <p>9.2.9. Executarea activității de curățare a obiectelor sanitare și auxiliare din grupurile sanitare, spațiilor comune, precum și a pardoselilor.</p> <p>9.2.10. Înlocuirea și completarea consumabilelor din grupurile sanitare.</p> <p>9.2.11. Înlocuirea inventarului textil.</p> <p>9.2.12. Verificarea și raportarea stării de funcționare a obiectelor sanitare.</p>	<p>9.3.4. <i>Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei în grupurile sanitare, sub supraveghere.</i></p> <p>9.3.5. <i>Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei în spațiile comune, sub supraveghere.</i></p>
<p>9.1.12. Cunoașterea normelor interne ale unității hoteliere cu privire la păstrarea integrității</p>	<p>9.2.13. Selectarea din regulamentul structurii de primire a normelor cu referire la</p>	<p>9.3.6. Respectarea normelor interne ale unității hoteliere în ceea ce privește integritatea</p>

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
bunurilor turiștilor 9.1.13. Comunicarea la recepția hotelului a bunurilor uitate de turiști în cameră 9.1.14. Analiza documentului „Lista obiectelor uitate”	integritatea bunurilor turiștilor din hotel 9.2.14. Aplicarea cerințelor ce revin cameristei cu privire la integritatea bunurilor turiștilor 9.2.15. Selectarea și însoțirea oricărei persoane din hotel care trebuie să intre în camera turistului 9.2.16. Identificarea obiectelor uitate de către turiști în cameră și predarea acestora la recepția hotelului 9.2.17. Întocmirea documentului de evidență „Lista obiectelor uitate”	bunurilor turiștilor 9.3.7. Efectuarea cu responsabilitate a operațiilor de control în cameră la plecarea turistului, cu completarea documentului „Lista obiectelor uitate” și prezentarea fișei completate responsabilului direct

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**
 - Comunicarea la recepția hotelului a bunurilor uitate de turiști în cameră.
 - Completarea documentului „Lista obiectelor uitate”.
- **Competența de a învăța să înveți:**
 - Conștientizarea propriilor procese și nevoi de învățare.
- **Competențe sociale și civice:**
 - Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei camerei.
 - Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei în grupurile sanitare.
 - Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei în spațiile comune.
 - Colaborarea cu colegii în scopul îndeplinirii sarcinilor de lucru.
 - Colaborarea cu membrii echipei pentru asigurarea unui climat optim de muncă.
 - Aplicarea cerințelor ce revin cameristei cu privire la integritatea bunurilor turiștilor.
 - Identificarea obiectelor uitate de către turiști în cameră și predarea lor la recepția hotelului.
- **Competențe antreprenoriale**
 - Capacitatea de a lucra atât individual, cât și în colaborare cu echipa.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic)

- Dotările specifice sălilor de clasă;
- Aparatură multimedia: computere, multifuncționale, videoproiector;
- Dotările specifice unității hoteliere (camere, grupuri sanitare, holuri, spații de folosință comună etc.);

- Documente: Fișa camerei, Lista obiectelor uitate, etc.
- Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criteria și indicatori de realizare și ponderea acestora

Nr. crt.	Criteria de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora	
	1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	35%	Pertinența analizei stării de curățenie a spațiilor hoteliere.
			Alegerea utilajelor, a echipamentelor de protecție și a materialelor adaptate întreținerii spațiilor hoteliere.	40%
			Respectarea normelor de igienă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind sănătatea și securitatea muncii.	10%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea etapelor specifice de realizare a sarcinii de lucru, pe parcursul întreținerii spațiilor hoteliere.	25%
			Rezolvarea sarcinii de lucru în conformitate cu cerințele din fișa de lucru, cu respectarea standardului de calitate.	50%
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice activității turistice și de alimentație.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	15%	Întocmirea corectă a activității de curățenie în spațiile hoteliere.	60%
			Adoptarea unei atitudini calme și optimiste în prezentarea și promovarea sarcinii de lucru.	30%
			Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	10%
			Total	100%
	Total	100%		



IV. REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII SPECIFICE ALTOR DISCIPLINE (MATEMATICĂ, LIMBĂ MODERNĂ, ȘTIINȚE ETC.) NECESARE PENTRU DOBÂNDIREA CALIFICĂRII PROFESIONALE: „LUCRĂTOR HOTELIER”

Disciplina	Rezultate ale învățării necesare
Limba și literatura română	Utilizarea corectă și adecvată a limbii române în receptarea și în producerea mesajelor necesare unei bune relaționări cu colegii de echipă și cu personalul unității
	Argumentarea în scris și oral a unor opinii în diverse situații de comunicare
	Formularea corectă a mesajelor transmise turiștilor
Logică, argumentare și comunicare	Analizarea posibilităților personale de dezvoltare
	Cooperarea cu ceilalți în rezolvarea unor probleme teoretice și practice, în cadrul diferitelor grupuri
	Cooperarea cu ceilalți în rezolvarea reclamațiilor turiștilor
	Manifestarea unui comportament social activ și responsabil
	Participarea la luarea deciziilor și la rezolvarea problemelor comunității
Matematică	Realizarea de calcule matematice simple (operații matematice elementare, calcul procentual)
	Utilizarea algoritmilor și a conceptelor matematice pentru caracterizarea locală sau globală a unei situații concrete
	Exprimarea caracteristicilor matematice cantitative sau calitative ale unei situații concrete și a algoritmilor de prelucrare a acestora
	Calcularea elementelor patrimoniale în funcție de apartenența la structuri de activ și pasiv, a veniturilor și cheltuielilor
	Utilizarea elementelor de logică matematică (la planificarea activităților specifice derulate la nivelul bazei materiale din structurile de primire turistice, în rezolvarea reclamațiilor clienților)
	Aplicarea mediei aritmetice simple și ponderate, a mărimilor relative în vederea calculării indicatorilor circulației turistice
	Cunoașterea tipurilor de reprezentări grafice, în vederea realizării hărților turistice teritoriale
Educație tehnologică	Utilizarea conceptelor specifice științelor sociale pentru organizarea demersurilor de cunoaștere și explicare a unor fapte, evenimente, procese din viața reală
	Aplicarea cunoștințelor specifice științelor sociale în rezolvarea unor situații problemă, precum și în analizarea posibilităților personale de dezvoltare
	Manifestarea unui comportament social activ și responsabil, adecvat unei lumi în schimbare
	Respectarea drepturilor consumatorilor conform legislației în vigoare
Științe	Identificarea corectă a componentelor anatomice afectate în mod direct sau indirect de solicitările fizice specifice activității din structurile de primire turistice
Tehnologia informațiilor și comunicațiilor	Cunoașterea softurilor pentru reprezentarea grafică a hărților turistice
	Realizarea de reprezentări grafice simple



GLOSAR DE ABREVIERI

COR	Clasificarea ocupațiilor din România
EQF	Cadrul european al calificărilor
CNC	Cadrul național al calificărilor
ÎPT	Învățământul profesional și tehnic
NTSM	Norme de tehnica securității muncii
NSSM	Norme de sănătatea și securitatea muncii
PSI	Prevenirea și stingerea incendiilor
SO	Standard ocupațional
SSM	Sănătatea și securitatea muncii
PM	Protecția muncii
UC	Unitate de competență
URÎ	Unitate de rezultate ale învățării

