

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII
CENTRUL NAȚIONAL DE DEZVOLTARE A ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL ȘI TEHNIC

FIȘA DE EVALUARE

în vederea certificării calificării profesionale,

Anul școlar:; **sesiunea:**

Numele și prenumele candidatului:

Centrul de examen unde se susține examenul:

Unitatea de învățământ de unde provine candidatul:

Locul de desfășurare a probei practice:

Calificarea profesională: Lucrător hotelier

Standard de pregătire profesională (SPP) aprobat prin ordinul: **OMENCȘ 4121/ 2016**

Rezultatele învățării vizate a fi atinse (conform SPP):

Cunoștințe

9.1.12. Cunoașterea normelor interne ale unității hoteliere cu privire la păstrarea integrității bunurilor turiștilor.

Cunoașterea normelor etice și a necesității respectării lor și a codului de conduită și maniere la locul de muncă și în societate.

Abilități

9.2.13. Selectarea din regulamentul structurii de primire a normelor cu referire la 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

Aplicarea normelor etice la locul de muncă.

Aplicarea standardelor de calitate pentru serviciile specifice unităților de cazare și alimentație.

Atitudini

9.3.6. Respectarea normelor interne ale unității hoteliere în ceea ce privește integritatea bunurilor turiștilor.

Asumarea de responsabilități și încadrarea în normele etice la locul de muncă.

Respectarea principiilor etice de comportament în relațiile de muncă.

Asumarea responsabilității în prestarea serviciilor specifice unităților de cazare în condiții de calitate, protejând drepturile consumatorilor.

Titlu temă pentru proba practică extrasă: Transportul bagajelor turiștilor la etaj

Enunțul temei pentru proba practică:

Recepționarul vă solicită să conduceți la camerele repartizate la etajul al doilea un grup de 6 persoane sosit în hotel.

Sarcini de lucru:

1. Solicitarea permisiunii, din partea turiștilor, de a identifica bagajele individuale;
2. Însotirea turiștilor la camere;
3. Transportarea bagajelor turiștilor;
4. Informarea recepționarului cu privire îndeplinirea sarcinii;
5. Respectarea condițiilor de sănătate și securitate în muncă și de igienă specifice sarcinilor executate.

Pentru proba orală veți descrie modul de lucru pentru transportarea bagajelor turiștilor la etaj.

Timp de lucru: 60 minute

Nr. crt.	A. Criterii de evaluare ¹ a candidatului la proba practică	Indicatori de realizare ²	Punctaj maxim pe indicator	Punctaj acordat		
				Evaluator 1	Evaluator 2	Evaluator 3
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru (maxim 20 p)	Identificarea bagajelor individuale	10 p			
		Organizarea locului de muncă	10 p			
2.	Realizarea sarcinii de lucru (maxim 50 p)	Solicitarea permisiunii din partea turiștilor	10 p			
		Însoțirea turiștilor la camerele repartizate	5 p			
		Transportarea bagajelor	20 p			
		Informarea recepționarului cu privire la îndeplinirea sarcinii	10 p			
		Respectarea normelor de sănătate și securitate în muncă	5 p			
TOTAL MAXIM PROBĂ PRACTICĂ ³			70 p			
Nr. crt.	B. Criterii de apreciere a performanței candidatului la proba orală	Indicatori de realizare	Punctaj maxim pe indicator	Punctaj acordat		
				Evaluator 1	Evaluator 2	Evaluator 3
1.	Prezentarea sarcinii realizate (maxim 30 p)	Utilizarea corectă și coerentă a termenilor de specialitate în mesajele orale transmise	10 p			
		Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru asigurarea transportului bagajelor turiștilor la etaj	20 p			
TOTAL MAXIM PROBA ORALĂ ⁴			30 p			
PUNCTAJ TOTAL ⁵			100 p			
PUNCTAJ FINAL ⁶						

¹ Criteriile de evaluare sunt enunțuri asociate competențelor/rezultatelor învățării care specifică cu mai multă exactitate rezultatele elevului, prin indicarea unor standarde prin care se poate măsura nivelul de dobândire a competenței. Fiecărui criteriu i se alocă un punctaj maxim.

² Fiecare criteriu este detaliat prin indicatori de realizare, definiți în relație cu competențele/rezultatele învățării. Fiecărui indicator i se alocă un număr de puncte. Suma punctelor indicatorilor este egală cu punctajul maxim al criteriului.

³ Se trece de către fiecare evaluator punctajul total obținut de candidat pentru toate criteriile

⁴ Se trece de către fiecare evaluator punctajul total obținut de candidat pentru toate criteriile

⁵ Se trece de către fiecare evaluator punctajul total acordat pentru candidat

⁶ Se calculează punctajul final ca medie aritmetică a punctajelor acordate de fiecare dintre cei trei evaluatori

⁷ Se completează de un membru al comisiei de examinare. Răspunsurile la întrebări vor fi luate în considerare la acordarea punctajului la proba orală

Întrebările Comisiei⁷

ÎNTREBARE	Observații referitoare la răspunsurile la întrebări ale candidatului

Observațiile Comisiei de examinare referitoare la realizarea probei practice pentru motivarea punctajului acordat

Rezultatul final stabilit de comisia de examinare pe baza evaluării probei practice și a probei orale:

Admis	Cu punctajul final	100p – 95 p	94,99p – 85p	84,99p – 75p	74,99p – 60p
	Cu calificativul	Excelent	Foarte bine	Bine	Satisfăcător

Respins	<table><tr><td></td><td>Cu punctajul final</td><td></td></tr></table>		Cu punctajul final	
	Cu punctajul final			

Evaluatori
(numele, prenumele și semnătura):

Evaluator 1:
Evaluator 2:
Evaluator 3:

Data:

Președinte de comisie
(numele, prenumele și semnătura):
.....