

**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: **OMENCS 4121/ 2016**

Rezultatele învățării vizate a fi atinse (conform SPP):

**Cunoștințe**

**8.1.6.** Administrarea corespondenței clienților hotelului.

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

**Abilități**

**8.2.12.** Interpretarea mesajului și transmiterea integrală a acestuia către client.

**8.2.13.** Sortarea corespondenței și distribuirea.

*Aplicarea normelor etice la locul de muncă.*

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

**Atitudini**

**8.3.6.** Asumarea responsabilității cu privire la conținutul mesajului transmis către client.

**8.3.7.** Pregătirea locului de muncă pentru sortarea corespondenței.

*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: Distribuirea corespondenței**

#### **Enunțul temei pentru proba practică:**

*Recepționarul vă cere să distribuiți corespondența primită în ziua respectivă.*

#### **Sarcini de lucru:**

1. Sortarea corespondenței;
2. Identificarea compartimentelor către care trebuie distribuită corespondența;
3. Distribuirea corespondenței;
4. Informarea recepționarului despre realizarea sarcinii trasate;
5. Respectarea condițiilor de sănătate și securitate în muncă și de igienă specifice sarcinilor executate.

**Pentru proba orală veți descrie modul de lucru pentru sortarea corespondenței și veți argumenta alegerea compartimentelor pentru distribuirea acestora.**

**Timp de lucru: 60 minute**

Nr. crt.	A. Criterii de evaluare <sup>1</sup> a candidatului la proba practică	Indicatori de realizare <sup>2</sup>	Punctaj maxim pe indicator	Punctaj acordat		
				Evaluator 1	Evaluator 2	Evaluator 3
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru ( <b>maxim 20 p</b> )	Identificarea corespondenței	10 p			
		Identificarea compartimentelor care au primit corespondență	10 p			
2.	Realizarea sarcinii de lucru ( <b>maxim 50 p</b> )	Sortarea corespondenței	15 p			
		Distribuirea corespondenței	20 p			
		Informarea recepționarului	10 p			
		Respectarea normelor de sănătate și securitate în muncă	5 p			
TOTAL MAXIM PROBĂ PRACTICĂ <sup>3</sup>			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 ( <b>maxim 30 p</b> )	Utilizarea corectă și coerentă a termenilor de specialitate în mesajele orale transmise	10 p			
		Descrierea criteriilor de sortare a corespondenței	10 p			
		Argumentarea eficientă a alegerii compartimentelor pentru distribuirea corespondenței	10 p			
TOTAL MAXIM PROBA ORALĂ <sup>4</sup>			30 p			
PUNCTAJ TOTAL <sup>5</sup>			100 p			
PUNCTAJ FINAL <sup>6</sup>						

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Se trece de către fiecare evaluator punctajul total obținut de candidat pentru toate criteriile

<sup>4</sup> Se trece de către fiecare evaluator punctajul total obținut de candidat pentru toate criteriile

<sup>5</sup> Se trece de către fiecare evaluator punctajul total acordat pentru candidat

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

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

Întrebările Comisiei<sup>7</sup>

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:**

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

<b>Respins</b>	<div></div>	<b>Cu punctajul final</b>	<div></div>
----------------	-------------	-----------------------------------	-------------

**Evaluatori**  
(numele, prenumele și semnătura):

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

Evaluator 1: .....

Evaluator 2: .....

Evaluator 3: .....

Data: .....