

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

5.1.2. Caracterizarea unităților de cazare.

5.1.3. Descrierea elementelor bazei tehnico-materiale a unităților de cazare.

8.1.3. Comunicarea cu clientul în legătură cu solicitările de servicii suplimentare.

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

Abilități

8.2.3. Identificarea cerințelor în funcție de solicitarea clientului.

8.2.5. Oferirea cu promptitudine de servicii suplimentare.

8.2.6. Oferirea de servicii suplimentare conform cerințelor de calitate.

Aplicarea normelor etice la locul de muncă.

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

Atitudini

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.

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: Comunicare profesională în industria hotelieră.

Enunțul temei pentru proba practică:

Utilizați comunicarea profesională în relația cu clienții și superiorii din cadrul unității hoteliere.

Sarcini de lucru:

1. Furnizarea de informații cu privire la oferta structurii de primire;
2. Identificarea a 5 dintre nevoile clienților și informarea superiorilor cu privire la acestea;
3. Notarea nevoilor clienților în momentul comunicării de către aceștia;
4. Alegerea formelor de comunicare a nevoilor turiștilor către superiori;
5. Respectarea condițiilor de sănătate și securitate în muncă și de igienă specifice sarcinilor executate.

Pentru proba orală veți justifica alegerea formelor de comunicare a nevoilor turiștilor către superiori.

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)	Selectarea materialelor și echipamentelor necesare efectuării curățeniei în spațiile comune din hotel	10 p			
		Organizarea locului de muncă	10 p			
2.	Realizarea sarcinii de lucru (maxim 50 p)	Oferirea de informații clare, complete cu privire la tipurile de spații de cazare, dotarea spațiilor, servicii suplimentare oferite	25 p			
		Identificarea a 5 nevoi ale clienților	10 p			
		Informarea superiorilor cu privire la nevoile identificate	5 p			
		Notarea nevoilor clienților în momentul comunicării cu aceștia	5 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 alegerii formelor de comunicare a nevoilor clienților către superiori	10 p			
TOTAL MAXIM PROBA ORALĂ ⁴			30 p			
PUNCTAJ TOTAL ⁵			100 p			
PUNCTAJ FINAL ⁶						

Întrebările Comisiei⁷

¹Criteriile 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.

²Fiecare 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.

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

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

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

⁶Se 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

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

Evaluatori
(numele, prenumele și semnătura):

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

Evaluator 1:

Evaluator 2:

Evaluator 3:

Data: