

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

8.1.5. Rezolvarea reclamațiilor clientului la nivelul competenței sale: comportamentul lucrătorului, pași în rezolvarea reclamațiilor.

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

Abilități

8.2.8. Tratarea cu calm a situațiilor neplăcute.

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.

Aplicarea normelor etice la locul de muncă.

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

Atitudini

8.3.5. Asumarea responsabilității cu privire la situațiile neplăcute semnalate de turist.

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: Raportarea defecțiunilor la instalația sanitară

Enunțul temei pentru proba practică:

Raportați superiorului defecțiunea constatată de client la robinetul de la chiuvetă, în baia camerei 136 din hotel.

Sarcini de lucru:

1. Preluarea mesajului turistului;
2. Solicitarea permisiunii, din partea turiștilor, de a verifica defecțiunea semnalată;
3. Înregistrarea defecțiunii în Registrul de defecțiuni;
4. Informarea superiorului cu privire la problema ivită;
5. Respectarea condițiilor de sănătate și securitate în muncă și de igienă specifice sarcinilor executate.

Pentru proba orală veți argumenta necesitatea înregistrării defecțiunii în Registrul de defecțiuni și veți justifica alegerea modului în care vă veți informa superiorul despre sesizarea turistului.

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 propriilor sarcini	10 p			
		Organizarea locului de muncă	10 p			
2.	Realizarea sarcinii de lucru (maxim 50 p)	Preluarea mesajului turistului	5 p			
		Solicitarea permisiunii din partea turiștilor	5 p			
		Verificarea defecțiunii semnalate	10 p			
		Completarea Registrului de defecțiuni	15 p			
		Raportarea verbală sau scrisă a superiorului	10			
		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 necesității înregistrării defecțiunii în Registrul de defecțiuni	10 p			
		Argumentarea eficientă a modului de informare a superiorului despre sesizarea turistului	10 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):
.....