

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

9.1.13. Comunicarea la recepția hotelului a bunurilor uitate de turiști în cameră

9.1.14. Analiza documentului „Lista obiectelor uitate”

9.1.6. *Capacitatea de a lucra atât individual, cât și în colaborare cu echipa.*

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

Abilități

9.2.16. *Identificarea obiectelor uitate de către turiști în cameră și predarea acestora la recepția hotelului*

9.2.17. *Întocmirea documentului de evidență „Lista obiectelor uitate”*

Aplicarea normelor etice la locul de muncă.

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

Atitudini

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.*

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: Păstrarea bunurilor turiștilor în hotel.

Enunțul temei pentru proba practică:

Păstrează integritatea obiectelor uitate de turiști în cameră.

Sarcini de lucru:

1. Identificarea obiectelor uitate de către turiști în cameră;
2. Întocmirea documentului de evidență „Lista obiectelor uitate”;
3. Predarea obiectelor uitate la recepția hotelului;
4. Respectarea condițiilor de sănătate și securitate în muncă și de igienă specifice sarcinilor executate.

Pentru proba orală veți descrie modul de completare a documentului de evidență „Lista obiectelor uitate”.

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 documentului de evidență „Lista obiectelor uitate”	10 p			
		Organizarea locului de muncă	10 p			
2.	Realizarea sarcinii de lucru (maxim 50 p)	Identificarea obiectelor uitate de turiști în cameră	10 p			
		Păstrează integritatea obiectelor uitate de turiști în cameră	10 p			
		Întocmirea listei obiectelor uitate	15 p			
		Predarea obiectelor uitate la recepția hotelului	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 modului de completare a documentului „Lista obiectelor uitate”	20 p			
TOTAL MAXIM PROBA ORALĂ ⁴			30 p			
PUNCTAJ TOTAL ⁵			100 p			
PUNCTAJ FINAL ⁶						

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

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	<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: