

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

5.1.9. Identificarea relațiilor existente între compartimentele structurilor de primire turistică.

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: Colaborare, comunicare între compartimente la nivelul etajului

Enunțul temei pentru proba practică:

Superiorul vă trasează sarcina de a însoți instalatorul pentru a remedia o problemă apărută la sistemul de încălzire, în urma sesizării făcute de către turistul cazat în camera respectivă. Îndepliniți această sarcină în situația în care turistul se află în cameră.

Sarcini de lucru:

1. Identificarea propriilor sarcini pentru desfășurarea acestei activități;
2. Solicitarea permisiunii, din partea turiștilor, ca instalatorul să remedieze problema ivită;
3. Informarea superiorului cu privire la realizarea sarcinii trasate;
4. Respectarea condițiilor de sănătate și securitate în muncă și de igienă specifice sarcinilor executate.

Pentru proba orală veți argumenta alegerea propriilor sarcini pentru desfășurarea acestei activități.

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)	Solicitarea permisiunii din partea turiștilor	15 p			
		Alegerea formelor de informare a superiorului	10 p			
		Raportarea verbală sau scrisă	20 p			
		Respectarea normelor de sănătate și securitate în muncă	5 p			
TOTAL MAXIM PROBĂ PRACTICĂ³			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	15 p			
		Argumentarea eficientă a alegerii propriilor sarcini pentru desfășurarea acestei activități	15 p			
TOTAL MAXIM PROBA ORALĂ⁴			30 p			
PUNCTAJ TOTAL⁵			100 p			
PUNCTAJ FINAL⁶						

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	<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: