

MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII ȘI TINERETULUI
CENTRUL NAȚIONAL PENTRU DEZVOLTAREA ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL
ȘI TEHNIC

UNITATEA DE IMPLEMENTARE A PROIECTELOR
PHARE-TVET RO. 0108.01
PHARE-TVET RO. 0108.03

STANDARD DE PREGĂTIRE PROFESIONALĂ

CALIFICARE: OSPĂTAR (CHELNER) VÂNZĂTOR ÎN UNITĂȚI DE ALIMENTAȚIE
NIVELUL 2

BUCUREȘTI
2004

AUTORI:

1. **BUCURA DANA ALICE** - Prof. gradul I, Colegiul Economic “I. Ghica” Târgoviște
2. **BUJDUVEANU TANASE** - Prof. gradul II, Colegiul Comercial “Carol I” Constanta
3. **BURUIANĂ GIANINA** - Prof. gradul II, Grup Școlar Economic și Administrativ Piatra Neamț
4. **CHIOSA IOAN** - Prof. gradul II, Grup Școlar Economic și Administrativ Reșița
5. **DINA FLORIANA** - Prof. gradul I, Grup Școlar Economic, Administrativ și de Servicii Călimănești
6. **DINCĂ CRISTIAN** - Prof. gradul II, Colegiul Economic „Dionisie Pop Marțian” Alba Iulia
7. **DUMITRASCU - NICU DUMITRA** – Prof. gradul I, Colegiul Economic “Viilor” Bucuresti
8. **LUNGU LIA RODICA** - Prof. gradul I, Colegiul Comercial “Carol I” Constanta
9. **POPA VICTORIA** - Prof. gradul I, Colegiul Economic „Dionisie Pop Marțian” Alba Iulia
10. **SASU IOANA** - Prof. gradul I, Colegiul Economic “Viilor” București

CONSULTANT:

CIOBANU GABRIELA LILIANA – Inspector de specialitate Centrul Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic

UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ

COMPETENȚE CHEIE:

CREDITE: 5,0

- | | |
|---|-----|
| 1. Comunicare și numerație | 1,0 |
| 2. Utilizarea calculatorului și prelucrarea informației | 1,0 |
| 3. Comunicare în limba străină | 1,0 |
| 4. Asigurarea calității | 0,5 |
| 5. Dezvoltare personală | 0,5 |
| 6. Igiena și securitatea muncii | 0,5 |
| 7. Lucrul în echipă | 0,5 |

COMPETENȚE TEHNICE DE BAZĂ:

3,0

- | | |
|--|-----|
| 8. Organizarea activității unităților de alimentație și turism | 1,0 |
| 9. Promovarea produselor și serviciilor | 0,5 |
| 10. Psihologia consumatorului | 0,5 |
| 11. Evidența operativă | 1,0 |

COMPETENȚE TEHNICE SPECIALIZATE:

7,0

- | | |
|------------------------------|-----|
| 12. Servirea preparatelor | 2,0 |
| 13. Servirea băuturilor | 2,0 |
| 14. Alcătuirea meniurilor | 2,0 |
| 15. Comportament profesional | 1,0 |

Titlul unității: 1. Comunicare și numerație

Nivel: 2

Valoare credit: 1.0

Competențe:

1. Formulează opinii personale pe o temă dată
2. Realizează o scurtă prezentare utilizând imagini ilustrative
3. Citește și utilizează documente scrise în limbaj de specialitate
4. Prelucrează și interpretează grafic rezultatele obținute pe o sarcină dată

Titlul unității:

1. Comunicare și numerație

Competența 1:

Formulează opinii personale pe o temă dată

Criterii de performanță:

- (a) Elaborarea opiniilor personale pe o temă dată
 - (b) Expunerea de motive în limbaj de specialitate
 - (c) Evaluarea intervenției personale în funcție de opiniile celorlalți
-

Condiții de aplicabilitate:

Opinii personale:	observații, judecăți de valoare, scurte informări documentate
Expunere de motive	argumentări pe baza experienței, pe baza unui experiment realizat, preluări de motive din manuale și articole de specialitate
Evaluarea intervenției:	urmărirea reacțiilor participanților, notarea răspunsurilor primite, reconsiderarea propriei poziții în funcție de opiniile audienței

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise (tip eseu) prin care elevul demonstrează că este capabil să elaboreze opinii personale pe o temă dată, în limbaj de specialitate, conform criteriilor de performanță (a) și condițiilor de aplicabilitate.

Probe practice (tip joc de rol) prin care elevul demonstrează că este capabil să expună o intervenție și să o evalueze în funcție de opinia celorlalți, conform criteriilor de performanță (b) și (c) și condițiilor de aplicabilitate.

Titlul unității:

1. Comunicare și numerație

Competența 2:

Realizează o scurtă prezentare utilizând imagini ilustrative

Criterii de performanță:

- (a) Selectarea și ordonarea logică a textului și imaginilor asociate, din surse variate
 - (b) Alegerea unei modalități ilustrative de expunere a informațiilor
 - (c) Prezentarea ilustrată a materialului folosind diferite mijloace de ilustrare
-

Condiții de aplicabilitate:

Imagini asociate:

desene, diagrame, schițe, fotografii, grafice

Modalități și mijloace de ilustrare:

postere, diapozitive, filme, aplicații grafice pe calculator

Expunerea informațiilor:

indică sursele cercetate, folosește date, argumentează, contact vizual cu audiența, accentuează ideile principale, limbajul trupului, vorbire clară

Prezentare ilustrată:

tehnici de prezentare cu suport vizual

Probe de evaluare:

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze, să ordoneze informațiile, să aleagă modalități ilustrative de expunere a acestora și să prezinte materialul realizat conform criteriilor de performanță (a), (b) și (c), și condițiilor de aplicabilitate.

Titlul unității: 1. Comunicare și numerație

Competența 3: Citește și utilizează documente scrise în limbaj de specialitate

Criterii de performanță:

- (a) Selectarea documentelor din surse specializate
 - (b) Utilizarea informațiilor în activități profesionale
 - (c) Completarea sau redactarea corectă a documentației pentru sarcini de lucru
-

Condiții de aplicabilitate:

Surse specializate: manuale, articole, reviste, studii, Internet, documentații tehnice

Activități profesionale: activități definite în cadrul calificării

Redactarea corectă: ortografie, punctuație, forma structurată

Documentație: registre, bonuri, evidente simple, jurnale, corespondență oficială, CV-uri

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze documentele, să extragă și să sintetizeze informațiile necesare pe o anumită temă, conform criteriului de performanță (a), în concordanță cu condițiile de aplicabilitate.

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să utilizeze limbajul de specialitate în activități profesionale, conform criteriului de performanță (b), în concordanță cu condițiile de aplicabilitate.

Probe scrise și practice prin care elevul demonstrează că este capabil să completeze documente, conform criteriului de performanță (c), în concordanță cu condițiile de aplicabilitate

Titlul unității:**1. Comunicare și numerație**

Competența 4:

Prelucrează și interpretează grafic rezultatele obținute pe o sarcină dată

Criterii de performanță:

- (a) Efectuarea de calcule cu grad mediu de dificultate într-o sarcină dată
 - (b) Selectarea metodelor grafice adecvate
 - (c) Reprezentarea grafică corectă a rezultatelor prin diferite mijloace grafice
 - (d) Utilizarea mijloacelor grafice pentru interpretarea rezultatelor
-

Condiții de aplicabilitate:

Calcule cu grad mediu de dificultate: formule de calcul, algoritmi de calcul

Mijloace grafice: schițe, grafice, diagrame, hărți, scheme tehnologice

Reprezentare corectă: scara, legenda, forma îngrijită, acuratețe, toleranța

Interpretare: condiții de admisibilitate a parametrilor calculați, comparații cu valori, probe etalon sau standarde

Probe de evaluare:

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să calculeze, să opereze cu mijloace grafice și să interpreteze rezultatele obținute, conform criteriilor de performanță a), b) și (c), în concordanță cu condițiile de aplicabilitate

Titlul unității:	2. Utilizarea calculatorului și prelucrarea informației
Nivel:	2
Valoare credit:	1.0

Competențe:

1. Exploatează baze de date
2. Prezintă informații incluzând text, numere și imagini
3. Comunică prin Internet

Competența 1:Exploatează baze de date

Criterii de performanță:

- (a) Ilustrarea tipurilor de date
 - (b) Prezentarea structurii unei baze de date
 - (c) Încărcarea unei baze de date
 - (d) Întreținerea unei baze de date
-

Condiții de aplicabilitate:

Tipuri de date: numerice, alfanumerice, date calendaristice, șir de caractere, memo

Structura bazei de date: tabele (nume componente, tip, dimensiune)

Încărcare: introducere și validare date

Întreținerea bazei de date: adăugare, actualizare, ștergere, salvare, consultarea documentației auxiliare

Probe de evaluare:

Probe orale prin care elevul demonstrează că este capabil să exemplifice tipuri de date conform criteriului de performanță (a) cuprinzând condițiile de aplicabilitate.

Probe scrise/orale prin care elevul demonstrează că este capabil să descrie structura unei baze de date conform criteriului de performanță (b) cuprinzând condițiile de aplicabilitate.

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să întrețină o baza de date conform criteriilor de performanță (c) și (d) cuprinzând condițiile de aplicabilitate.

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să utilizeze o bază de date conform criteriului de performanță (e) cuprinzând condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 2. Utilizarea calculatorului și prelucrarea informației

Competența 2: Prezintă informații incluzând text, numere și imagini

Criterii de performanță:

- (a) Indicarea formatelor de prezentare a informațiilor
 - (b) Completarea unui format cu text, numere și imagini
 - (c) Realizarea unei expuneri adecvate temei alese
 - (d) Prezentarea aplicației
-

Condiții de aplicabilitate:

Formate de prezentare: tipuri predefinite, butoane de acțiune

Completare formate: editare text, inserare imagini, sunet, tabel

Realizarea expunerii: înlănțuirea paginilor, crearea legăturilor

Prezentarea aplicației: derularea paginilor (automat, manual), animație

Probe de evaluare:

Probe practice și orale prin care elevul demonstrează că este capabil să completeze formatul de prezentare, să realizeze și să prezinte o expunere, conform criteriilor de performanță (a), (b), (c) și (d) și condițiilor de aplicabilitate

Titlul unității: **2. Utilizarea calculatorului și prelucrarea informației**

Competența 3: Comunicare prin Internet

Criterii de performanță:

- (a) Utilizarea tehnicilor de căutare adecvate surselor de informații
 - (b) Extragerea informațiilor relevante
 - (c) Folosirea metodelor de schimb al informațiilor
-

Condiții de aplicabilitate:

Surse de informații: Internet, fișiere de pe dischete, CD-ROM-uri

Tehnici de căutare: motoare căutare Internet, cuvinte-cheie, grupuri de cuvinte

Metode de schimb: E-mail, dialog, dezbateri on-line, forum, liste de discuție a informațiilor

Probe de evaluare:

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să utilizeze tehnici de căutare, să extragă și să facă schimb de informații, conform criteriilor de performanță (a), (b) și (c) și condițiilor de aplicabilitate.

Titlul unității:	3. Comunicare în limba modernă
Nivel:	2
Valoare credit:	1.0

Competențe:

1. Receptează mesaje orale
2. Receptează mesaje scrise
3. Exprimă mesaje orale
4. Exprimă mesaje scrise
5. Participă la conversații

Competența 1:Receptează mesaje orale

Criterii de performanță:

- (a) Înțelegerea punctelor esențiale în vorbirea standard clară pe teme familiare (activități cotidiene, petrecerea timpului liber)
 - (b) Desprinderea ideilor principale din emisiuni radio și TV pe teme de actualitate, interes personal/profesional
 - (c) Stabilirea legăturilor între mesajul audiat și propria experiență
-

Condiții de aplicabilitate:

Vorbire standard:	cuvinte, expresii, propoziții, fraze legate de propriul „eu” și legături afectiv-emoționale dintr-un text
Teme de actualitate:	aspecte legate de organizarea vieții cotidiene, economice, sociale, culturale
Propria experiență:	activitate/evenimente profesionale, trăire afectiv-emoțională

Probe de evaluare:

Probă de evaluare scrisă (tip test) prin care elevul demonstrează că este capabil să înțeleagă punctele esențiale și să desprindă ideile principale, așa cum se precizează în criteriile de performanță (a), (b) și în condițiile de aplicabilitate

Probă de evaluare orală prin care elevul demonstrează că este capabil să stabilească legături între mesaje, așa cum se precizează în criteriul de performanță (c) și în condițiile de aplicabilitate

Criterii de performanță:

- (a) Înțelegerea unor texte redactate într-un limbaj uzual sau specific personal/profesional
 - (b) Prelucrarea informațiilor obținute din descrierea evenimentelor
 - (c) Decodarea informațiilor cuprinse în tabele, scheme, diagrame
-

Condiții de aplicabilitate:

Limbaj uzual/specific: cuvinte, expresii, termeni specifici și încadrare în context

Prelucrarea informației: înțelegere, adaptare, utilizare de termeni și terminologii specifice domeniului

Decodare: desprinderea sensului, codurilor lingvistice

Probe de evaluare:

Probă de evaluare scrisă (tip test) prin care elevul demonstrează că este capabil să înțeleagă texte și să prelucreze informații, așa cum se precizează în criteriile de performanță (a), (b) și în condițiile de aplicabilitate

Probă de evaluare orală prin care elevul demonstrează că este capabil să decodeze informații, așa cum se precizează în criteriul de performanță (c) și în condițiile de aplicabilitate

Criterii de performanță:

- (a) Utilizarea unor expresii coerente în descrierea experiențelor și a altor activități din proximitate
 - (b) Prezentarea unei activități legate de profesiune
 - (c) Argumentarea opiniilor, proiectelor personale și profesionale
-

Condiții de aplicabilitate:

Proximitate: școală, colegi, comunitate, domeniu profesional

Activități specifice fiecărui domeniu profesional

Opinii: pro și contra în susținerea unor sarcini de lucru

Probe de evaluare:

Probă de evaluare scrisă (tip test) și orale prin care elevul demonstrează că este capabil să utilizeze expresii și să prezinte activități, așa cum se precizează în criteriile de performanță (a), (b) și în condițiile de aplicabilitate

Probe orale prin care elevul demonstrează că este capabil să enunțe și să argumenteze opiniile personale, așa cum se precizează în criteriile de performanță (c) și în condițiile de aplicabilitate

Criterii de performanță:

- (a) Redactarea unui text coerent pe teme familiare sau de interes personal/profesional
 - (b) Elaborarea corespondenței personale și completarea documentelor de lucru
 - (c) Descrierea impresiilor asupra evenimentelor cotidiene și a experiențelor profesionale
-

Condiții de aplicabilitate:

Teme familiare: descrierea familiei, programul zilnic, o zi de lucru, activități profesionale repetate

Corespondență/
documente de lucru: scrisori personale, facturi pro-formă, facturi, documente de evidență primară, inventarieri, CV-ul european

Experiențe profesionale: realizări și succese în activitate, neîmpliniri profesionale, motivație, relații în echipă, interese

Probe de evaluare:

Probă de evaluare scrisă prin care elevul demonstrează că este capabil să redacteze texte, să elaboreze corespondența și să descrie impresiile, așa cum se precizează în criteriile de performanță (a), (b), (c) și în condițiile de aplicabilitate

Titlul unității: **3. Comunicare în limba modernă**

Competența 5: Participă la conversații

Criterii de performanță:

- (a) Susținerea spontană de conversații pe teme familiare, de interes personal și profesional
 - (b) Descrierea aspectelor comune mai multor domenii de activitate
-

Condiții de aplicabilitate:

Conversație pe teme familiare: în diverse mijloace de transport într-o regiune unde se vorbește limba sau limba este selectată convențional, despre timpul liber, familie, operațiuni de lucru, metode de operare, interacțiuni cu alte meserii și relații de lucru

Aspecte comune: operațiuni de lucru comune sau de interes reciproc în cadrul aceleiași organizații sau cu alți beneficiari (furnizori/distribuitori)

Probe de evaluare:

Probă de evaluare orală prin care elevul demonstrează că este capabil să converseze și să descrie aspecte comune mai multor domenii, așa cum se precizează în criteriile de performanță (a), (b) și în condițiile de aplicabilitate

Titlul unității: 4. Asigurarea calității

Nivel: 2

Valoare credit: 0,5

Competențe:

1. Aplică normele de calitate în domeniul de activitate
2. Utilizează metode standardizate de asigurare a calității.

Titlul unității: 4. Asigurarea calității

Competența nr. 1: Aplică normele de calitate în domeniul de activitate

Criterii de performanță:

- (a) Identificarea normelor de calitate specifice domeniului propriu de activitate
 - (b) Relatarea cerințelor de calitate impuse de normative pentru propriul loc de muncă
 - (c) Utilizarea normelor de calitate în activitatea curentă
-

Condiții de aplicabilitate:

Norme de calitate: instrucțiuni de lucru, caiet de sarcini, norme interne, criterii și indicatori naționale, europene și internaționale

Cerințe de calitate: care reglementează activitatea ca proces (intrări, dezvoltare, ieșiri)

Probe de evaluare:

Probe orale și practice prin care candidatul demonstrează că este capabil să identifice și să utilizeze norme de calitate specifice domeniului său de activitate, așa cum reiese din criteriile de performanță (a) și (c) și cuprinzând toate condițiile de aplicabilitate.

Probe orale prin care candidatul să demonstreze că este capabil să prezinte criteriile de calitate din norme specifice locului său de muncă așa cum este specificat în criteriul de performanță (b) și cuprinzând toate condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității : 4. Asigurarea calității

Competența 2: Utilizează metode standardizate de asigurare a calității

Criterii de performanță:

- (a) Enumerarea metodelor standardizate de asigurare a calității
 - (b) Descrierea procedurilor specifice metodelor standardizate de asigurare a calității
 - (c) Aplicarea metodelor standardizate de asigurare a calității în activitatea proprie
-

Condiții de aplicabilitate:

- Metode standardizate: definite în funcție de modelul de management al calității adoptat de organizație
- Aplicare: autoevaluarea propriei activități în raport cu indicatori și criterii din standardele internaționale privind calitatea, adoptate de modelul de management al calității în organizație
- Proceduri specifice: etapele și acțiunile de evaluare, autoevaluare și control – ordonate logic - corespunzătoare metodelor standardizate definite mai sus
-

Probe de evaluare:

Probe orale și practice prin care candidatul demonstrează că este capabil să explice și să aplice metode standardizate de asigurare a calității, așa cum este specificat în criteriile de performanță (a), (b), (c) și cuprinzând toate condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 5. Dezvoltare personală în scopul obținerii performanței

Nivel: 2

Valoare credit: 0,5

Competențe:

1. Analizează caracteristicile personale și factorii implicați în dezvoltarea carierei
2. Exprimă opțiuni privind traseul personal de educație și formare profesională

Titlul unității:**5. Dezvoltare personală în scopul obținerii performanței**

Competența nr. 1:

Analizează caracteristicile personale și factorii implicați în dezvoltarea carierei

Criterii de performanță:

- (a) Identificarea progresului în dezvoltarea personală
 - (b) Analizarea factorilor care influențează dezvoltarea carierei
 - (c) Estimarea potențialului de schimbare personală și profesională
-

Condiții de aplicabilitate:

Factori:	personali, sociali; favorabili-nefavorabili; interni-externi
Potențial de schimbare personală:	diferența dintre aspirații, interese și posibilități
Potențial de schimbare profesională:	raportul dintre competențele personale și comanda socială

Probe de evaluare:

Probe orale de evaluare prin care candidatul demonstrează că este capabil să analizeze caracteristicile personale și factorii implicați în dezvoltarea carierei, în condițiile criteriilor de performanță (a) și (b) și cuprinzând toate condițiile de aplicabilitate.

Probe orale de evaluare prin care candidatul demonstrează că este capabil să estimeze potențialul de schimbare personală și profesională în condițiile criteriului de performanță (c) și cuprinzând toate condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității:

5. Dezvoltare personală în scopul obținerii performanței

Competența nr. 2:

Exprimă opțiuni privind traseul personal de educație și formare profesională

Criterii de performanță:

- (a) Identificarea traseelor posibile de educare și formare profesională
 - (b) Corelarea cerințelor de formare profesională cu posibilitățile proprii
 - (c) Proiectarea opțiunii de formare profesională pe termen scurt și mediu
-

Condiții de aplicabilitate:

Strategie: obiective, acțiuni, metode, mijloace

Termen scurt: 1 an

Termen mediu: 2-3 ani

Probe de evaluare:

Probe orale de evaluare prin care candidatul demonstrează că este capabil să proiecteze o opțiune de formare profesională pe termen scurt și mediu, ținând cont de traseele posibile și în corelare cu posibilitățile proprii, în condițiile criteriilor de performanță (a) - (c) și cuprinzând toate condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 6. Igiena și securitatea muncii

Nivel: 2

Valoare credit: 0,5

Competențe:

1. Aplică legislația și reglementările privind securitatea și sănătatea la locul de muncă, prevenirea și stingerea incendiilor
2. Ia măsuri pentru reducerea factorilor de risc de la locul de muncă

Competența 1:

Aplică legislația și reglementările privind securitatea și sănătatea la locul de muncă, prevenirea și stingerea incendiilor

Criterii de performanță:

- (a) Însușirea drepturilor și responsabilităților la locul de muncă în funcție de normele prevăzute la instructajele de protecția muncii
 - (b) Verificarea existenței și integrității mijloacelor de protecție la locul de muncă
 - (c) Raportarea situațiilor care pun în pericol securitatea individuală și colectivă
-

Condiții de aplicabilitate:

Drepturi : instructaj periodic, echipament de protecție

Responsabilități: însușirea, respectarea, aplicarea normelor

Mijloace de protecție: echipamente de protecție specifice locului de muncă (ecrane de protecție, cască, mască de gaz, șorț, mănuși)

Situații: absența mijloacelor de protecție, integritatea mijloacelor de protecție

Probe de evaluare:

Probe orale/scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să recunoască drepturile și responsabilitățile conform criteriilor de performanță (a) , acoperind aria de aplicabilitate specificată.

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să verifice existența și integritatea mijloacelor de protecție la locul de muncă și să raporteze situațiile care pun în pericol securitatea individuală și colectivă conform criteriilor de performanță (b) , (c) acoperind aria de aplicabilitate specificată.

Titlul unității: 6. Igiena și securitatea muncii

Competența 2: Ia măsuri pentru reducerea factorilor de risc

Criterii de performanță:

- (a) Identificarea factorilor de risc
 - (b) Raportarea prezenței factorilor de risc
 - (c) Înlăturarea factorilor de risc
-

Condiții de aplicabilitate:

Factori de risc : substanțe periculoase, viruși, bacterii, curenți de aer, temperatură, umiditate, ventilație, zgomote, vibrații, radiații

Raportare: orală sau scrisă

Înlăturare: remedierea defecțiunilor apărute la echipamentele de protecție, respectarea normelor de protecție

Probe de evaluare:

Probe practice prin care elevul este capabil să identifice și să înlătore factorii de risc de la locul de muncă conform criteriilor de performanță (a), (c) acoperind aria de aplicabilitate specificată.

Probe scrise /orale prin care elevul este capabil să raporteze factorii de risc de la locul de muncă conform criteriilor de performanță (b) acoperind aria de aplicabilitate specificată.

Titlul unității: 7. Lucrul în echipă

Nivel: 2

Valoare credit: 0,5

Competențe:

1. Identifică sarcinile și resursele necesare pentru atingerea obiectivelor
2. Își asumă rolurile care îi revin în echipă
3. Colaborează cu membrii echipei pentru îndeplinirea sarcinilor

Titlul unității: 7. Lucrul în echipă

Competența 1: Identifică sarcinile și resursele necesare pentru atingerea obiectivelor

Criterii de performanță:

- (a) Identificarea obiectivelor lucrului în echipă
 - (b) Descrierea sarcinilor de lucru în echipă
 - (c) Selectarea resurselor necesare atingerii obiectivelor
-

Condiții de aplicabilitate:

Obiective: informaționale, organizatorice, acționale

Sarcini : profesionale, sociale

Resurse : informații, materiale, umane

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță **a)** și **b)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță **c)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 7. Lucrul în echipă

Competența 2: Își asumă rolurile care îi revin în echipă

Criterii de performanță:

- (a) Raportarea poziției individuale la ceilalți
 - (b) Asumarea și promovarea atitudinilor constructive în grup
 - (c) Inițierea acțiunilor în grup
-

Condiții de aplicabilitate:

Poziția individuală: inclus, exclus, subordonat, coordonator, inițiator, raportor

Atitudini: sprijin, implicare, interes, încurajare, motivare, solidarizare

Acțiuni: finalizare de sarcini proprii, distribuire de sarcini în echipă, supravegherea finalizării unor operațiuni, raportarea rezultatelor

Probe de evaluare:

Probe practice (tip exercițiu, joc de rol) prin care elevul demonstrează că este capabil să raporteze poziția individuală față de ceilalți, să-și asume și să promoveze atitudini constructive în grup, să inițieze acțiuni în grup, conform criteriilor de performanță **a), b), c)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 7. Lucrul în echipă

Competența 3: Colaborează cu membrii echipei pentru îndeplinirea sarcinilor

Criterii de performanță:

- (a) Recunoașterea competenței membrilor echipei
 - (b) Corelarea propriilor sarcini cu ale echipei
 - (c) Adoptarea unor măsuri de eficientizare a lucrului în echipă
-

Condiții de aplicabilitate:

Competența:	pregătire profesională, poziția față de grup, atitudini, grad de motivare, interese
Corelare de sarcini:	explicații de sarcini, încadrare în timp, respectarea unui plan comun, asigurarea echilibrului de sarcini în echipă, negocierea sarcinilor
Măsuri:	verificări ale calității sarcinilor, corecții și adaptări ale planului comun, recunoașterea meritelor

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise (tip fișe de autoevaluare), prin care elevul demonstrează că este capabil să recunoască competențele membrilor echipei și să coreleze propriile sarcini cu ale echipei, conform criteriilor de performanță **a)**, **b)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe scrise și practice (tip exercițiu), prin care elevul demonstrează că este capabil să adopte unele măsuri de eficientizare a lucrului în echipă conform criteriului de performanță **c)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 8. Organizarea activității unităților de alimentație și turism

Nivel: 2

Valoare credit: 1.0

Competențe:

1. Precizează compartimentele existente în unitățile de alimentație și turism
2. Descrie activitățile unităților de alimentație și turism
3. Recunoaște drepturile și obligațiile în calitate de angajat

Titlul unității:

8. Organizarea activității unităților de alimentație și turism

Competența 1:

Precizează compartimentele existente în unitățile de alimentație și turism

Criterii de performanță:

- (a) Enumerarea compartimentelor existente în unitățile de alimentație și turism
 - (b) Identificarea relațiilor existente
-

Condiții de aplicabilitate:

Compartimente:
funcționale: operaționale: front-Office, etaj, producție culinară, desfacere
resurse umane, resurse financiare, tehnic-administrativ,
vânzări-marketing

Relații: recepție – alimentație; recepție – etaj; recepție - tehnic

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să enumere compartimentele existente în unitățile de alimentație și turism, conform criteriului de performanță **a)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice relațiile dintre compartimente, conform criteriului de performanță **b)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: **8. Organizarea activității unităților de alimentație și turism**

Competența 2: Descrie activitățile unităților de alimentație și turism

Criterii de performanță:

- (a) Enumerarea activităților din unitățile de alimentație
 - (b) Enumerarea activităților din unitățile de turism
-

Condiții de aplicabilitate:

Activități de alimentație: aprovizionare, producție, desfacere, depozitare, transport

Activități de turism: pregătirea primirii turiștilor, primirea turiștilor, plecarea turiștilor, relații post-plecare a turiștilor

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să enumere activitățile din unitățile de alimentație, conform criteriului de performanță **a)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să enumere activitățile din unitățile de turism, conform criteriului de performanță **b)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității:

8. Organizarea activității unităților de alimentație și turism

Competența 3:

Recunoaște drepturile și obligațiile în calitate de angajat

Criterii de performanță:

- (a) Identificarea drepturilor în calitate de angajat
 - (b) Respectarea obligațiilor în calitate de angajat
-

Condiții de aplicabilitate:

Drepturi: salariale, de odihnă, sociale

Obligații: salariale, sociale, operaționale, structurale

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice drepturile ce le are în calitate de angajat, conform criteriului de performanță **a)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să respecte obligațiile ce le are în calitate de angajat, conform criteriului de performanță **b)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 9. Promovarea produselor și serviciilor

Nivel: 2

Valoare credit: 0,5

Competențe:

1. Informează clienții despre oferta unității
2. Utilizează tehnici promoționale specifice

Titlul unității: 9. Promovarea produselor și serviciilor

Competența 1: Informează clienții despre oferta unității

Criterii de performanță:

- (a) Selectarea componentelor ofertei turistice
 - (b) Comunicarea informațiilor referitoare la oferta turistică
-

Condiții de aplicabilitate:

Componentele ofertei: cazare, alimentație, tratament, servicii suplimentare, agrement

Forme de comunicare: orală, scrisă, nonverbală

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze componentele ofertei turistice, conform criteriului de performanță **a)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să comunice informații referitoare la oferta turistică, conform criteriului de performanță **b)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 9. Promovarea produselor și serviciilor

Competența 2: Utilizează tehnici promoționale specifice

Criterii de performanță:

- (a) Selectarea tehnicilor promoționale specifice unităților de alimentație și turism
 - (b) Distribuirea materialelor promoționale
 - (c) Contribuie la promovarea imaginii unității
-

Condiții de aplicabilitate:

Tehnici promoționale: publicitate, promovarea vânzărilor, vânzarea personală, expoziții

Materiale promoționale: broșuri, pliante, liste meniu, afișe, panouri publicitare, plan meniu

Contribuție prin: ținută, comportament, calitatea serviciilor prestate

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze tehnici promoționale specifice unităților de alimentație și turism, conform criteriului de performanță **a)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să și să distribuie materiale promoționale și să contribuie la promovarea imaginii unității, conform criteriului de performanță **b)** și **c)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 10. Psihologia consumatorilor

Nivel: 2

Valoare credit: 0,5

Competențe:

1. Studiază tipurile de consumatori
2. Prestează servicii adaptate tipurilor de consumatori

Titlul unității: 10. Psihologia consumatorilor

Competența 1: Studiază tipurile de consumatori

Criterii de performanță:

- (a) Identificarea tipurilor de consumatori
 - (b) Caracterizarea tipurilor de consumatori
-

Condiții de aplicabilitate:

Tipuri de consumatori: după stilul de viață, comportamentul de cumpărare, principalele nevoi

Caracterizare după: atitudinea față de ofertă, reacția la diferite variabile ale mix-ului de marketing

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice tipurile de consumatori, conform criteriului de performanță **a)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să caracterizeze tipurile de consumatori, conform criteriului de performanță **b)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 10. Psihologia consumatorilor

Competența 2: Prestează servicii adaptate tipurilor de consumatori

Criterii de performanță:

- (a) Adaptarea serviciului prestat în funcție de tipurile de consumatori
 - (b) Influențarea nevoilor și motivațiilor tipurilor de consumatori în funcție de oferta unității
-

Condiții de aplicabilitate:

Adaptarea și influențarea prin: comportament, limbaj verbal și nonverbal

Probe de evaluare:

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să adapteze serviciul prestat în funcție de tipurile de consumatori, conform criteriului de performanță **a)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să influențeze nevoile și motivațiile tipurilor de consumatori în funcție de oferta unității conform criteriului de performanță **b)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 11. Evidența operativă

Nivel: 2

Valoare credit: 1

Competențe:

1. Recunoaște documentele de evidență operativă din turism și alimentație
2. Utilizează documentele de evidență operativă din turism și alimentație

Competența 1:

Recunoaște documentele de evidență operativă din unitățile de alimentație și turism

Criterii de performanță:

- (a) Identificarea documentelor de evidență operativă din unități de alimentație și turism
 - (b) Selectarea documentelor de evidență operativă în funcție de operațiile economico-financiare
-

Condiții de aplicabilitate:

Documente de evidență operativă: aviz de însoțire a mărfii, factura, chitanța, fișa de magazie, nota de plată, bon de consum, nota de comandă, borderou, raport zilnic de gestiune, monetar, registru de stocuri, nota de recepție, bon de predare-transfer-restituire, declarație de inventar

Operații economico-financiare: aprovizionare, încasare – plată, descărcare de gestiune, vânzare, inventariere, recepție

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice documentele de evidență operativă din unitățile de alimentație și turism, conform criteriului de performanță **a)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze documentele de evidență operativă în funcție de operațiile economico-financiare, conform criteriului de performanță **b)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 11. Evidența operativă

Competența 2: Utilizează documentele de evidență operativă din turism și alimentație

Criterii de performanță:

- (a) Completarea documentelor de evidență operativă
 - (b) Interpretarea documentelor de evidență operativă din punct de vedere al conținutului
-

Condiții de aplicabilitate:

Completare: în număr de exemplare conform legii; fără modificări, ștersături, adăugiri; cu date reale și complete

Conținut: denumire, unitate de măsură, valoare

Probe de evaluare:

Probe practice prin care elevul demonstrează că este capabil să completeze documentele de evidență operativă, conform criteriul de performanță **a)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să interpreteze documentele de evidență operativă din punct de vedere al conținutului, conform criteriului de performanță **b)** și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 12. Servirea preparatelor

Nivel: 2

Valoare credit: 2.0

Competențe:

1. Utilizează sistemele de servire
2. Servește diferitele grupe de preparate

Titlul unității: 12. Servirea preparatelor

Competența 1: Utilizează sistemele de servire

Criterii de performanță:

- (a) Selectarea sistemelor de servire în funcție de grupele de preparate
 - (b) Aplicarea sistemelor de servire în funcție de grupele de preparate folosind obiectele de inventar adecvate
-

Condiții de aplicabilitate:

Sisteme de servire: englez, francez, la gheridon, autoservirea, servirea prin casele de comenzi

Obiecte de inventar: farfurii, tacâmuri, pahare, tăvi

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță a) și b) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță c) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 12. Servirea preparatelor

Competența 2: Servește diferitele grupe de preparate

Criterii de performanță:

- (a) Primirea comenzii și transmiterea ei la secții
 - (b) Preluarea de la secții a preparatelor
 - (c) Efectuarea servirii utilizând sisteme de servire adecvate
 - (d) Debarasarea meselor
 - (e) Întocmirea, prezentarea notei de plată și despărțirea de consumator
-

Condiții de aplicabilitate:

Primirea comenzii:	carnet de comenzi, bon de marcaj
Preluarea și servirea:	servirea la farfurie, platou, bol, gheridon, cărucior, servirea la doi lucrători, serviciul indirect
Reguli de debarasare:	debarasarea farfuriilor și a tacâmurilor, a obiectelor de inventar mărunte
Documente:	nota de plată, bon de casă, tichet

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță a) și b) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță c) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 13. Servirea băuturilor

Nivel: 2

Valoare credit: 2.0

Competențe:

1. Identifică sortimentele de băuturi
2. Asociază băuturile cu preparatele servite
3. Servește băuturile alcoolice și nealcoolice
4. Realizează băuturile în amestec
5. Servește băuturile în amestec

Titlul unității: 13. Servirea băuturilor

Competența 1: Identifică sortimentele de băuturi

Criterii de performanță:

- (a) Selectarea băuturilor după diferite criterii
 - (b) Prezentarea caracteristicilor băuturilor
-

Condiții de aplicabilitate:

Criterii: concentrație alcoolică, conținut de zahăr

Caracteristici: senzoriale

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță a) și b) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță c) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 13. Servirea băuturilor

Competența 2: Asociază băuturile cu preparatele servite

Criterii de performanță:

- (a) Selectarea sortimentelor de băuturi în funcție de caracteristicile preparatelor
 - (b) Precizarea regulilor de asociere a băuturilor cu preparatele
-

Condiții de aplicabilitate:

Reguli: compoziția preparatelor, locul în meniu, preferințele consumatorilor, obiceiuri și tradiții, tipul mesei, durata mesei

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță a) și b) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță c) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 13. Servirea băuturilor

Competența 3: Servește băuturile alcoolice și nealcoolice

Criterii de performanță:

- (a) Aducerea de la secții a băuturilor comandate, folosind obiectele de inventar specifice
 - (b) Efectuarea servirii băuturilor conform regulilor specifice, folosind obiectele de inventar adecvate
 - (c) Debarasarea obiectelor de inventar utilizate la servirea băuturilor
-

Condiții de aplicabilitate:

Obiecte de inventar pentru aducerea băuturilor: tăvi, coșulețe, frapiere, cărucioare

Obiecte de inventar pentru servirea băuturilor: pahare de diferite tipuri, servicii pentru băuturi calde nealcoolice, zaharnițe, lingurițe, cești, farfurioare, cheie, tirbușon, carafă, cremiere

Obiecte de inventar pentru debarasare: tăvi, cărucioare

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță a) și b) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță c) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 13. Servirea băuturilor

Competența 4: Realizează băuturile în amestec

Criterii de performanță:

- (a) Descrierea sortimentului de băuturi în amestec după diferite criterii
 - (b) Selectarea materiilor prime și a elementelor de decor necesare obținerii băuturilor în amestec
 - (c) Selectarea obiectelor de inventar necesare obținerii băuturilor în amestec
 - (d) Pregătirea amestecurilor de băuturi după metodele specifice
-

Condiții de aplicabilitate:

Criterii de descriere:	conținut, concentrație alcoolică
Materii prime:	băuturi alcoolice, nealcoolice, produse zaharoase, fructe, legume, condimente, stimulente, produse lactate, ouă, tipuri de gheață
Elemente de decor:	comestibile, necomestibile
Obiecte de inventar:	pahare, zaharnițe, ghețiere, shaker, clești, lingurițe mazagrîn, tăvi, picurător, tocător, cuțit, pilă, pahare speciale, pahar gradat, cheie, tirbușon, răzuitoare, moissoire
Utilaje:	turmix, blender, mixer, expressor, presă pentru stors citrice, filtru, măsură de gheață, vitrine frigorifice
Metode:	dresare, amestec, agitare

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță a) și b) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță c) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Titlul unității: 13. Servirea băuturilor

Competența 5: Servește băuturile în amestec

Criterii de performanță:

- (a) Alegerea obiectelor de inventar pentru servirea băuturilor în amestec
 - (b) Aplicarea regulilor de servire specifice pentru băuturile în amestec
 - (c) Debarasarea obiectelor de inventar utilizate la servirea băuturilor în amestec
-

Condiții de aplicabilitate:

Obiecte de inventar: tumbler, pahare, sondă. Pahare tip lelea, farfurioară suport, tăvi, lingurițe

Reguli de servire legate de: preferințele clienților, temperatura de servire, dozarea componentelor, manipularea și transportul obiectelor de servire

Obiecte de inventar pentru debarasare: pahare, zaharnițe, ghețiere, shaker, clești, lingurițe mazagrîn, tăvi, picurător, tocător, cuțit, pilă, pahare speciale, pahar gradat, cheie, tirbușon, răzuitoare, moissoire

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță a) și b) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță c) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate

Titlul unității: 14. Alcătuirea meniurilor

Nivel: 2

Valoare Credit: 2.0

Competențe:

1. Prezintă criteriile de întocmire a meniurilor
2. Întocmește diferite tipuri de meniuri
3. Aranjează mesele în funcție de meniul stabilit

Titlul unității: 14. Alcătuirea meniurilor

Competența 1: Prezintă criteriile de întocmire a meniurilor

Criterii de performanță:

- (a) Enumerarea criteriilor de întocmire a meniurilor
 - (b) Clasificarea meniurilor
-

Condiții de aplicabilitate:

Criterii: sezon, număr de persoane, preferințe culinare, posibilități financiare, valoare nutritivă și calorică, tipul mesei, tipul de materie primă utilizată

Tipuri de meniuri: simple, consistente, de crușare, de dietă, a la carte, comandate

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță a) și b) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță c) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate

Titlul unității: 14. Alcătuirea meniurilor

Competența 2: Întocmește diferite tipuri de meniuri

Criterii de performanță:

- (a) Recomandarea preparatelor prevăzute în lista meniu
 - (b) Stabilirea locului preparatelor în meniul comandat
 - (c) Recomandarea băuturilor la preparatele comandate
-

Condiții de aplicabilitate:

Forme de recomandare: prezentare orală, vizuală, scrisă, combinată

Locul preparatelor: gustări, antreuri, preparate de felul I, preparate din pește, preparate de felul II, deserturi

Tipuri de băuturi: aperitive, băuturi care se consumă în timpul mesei, digestive, nealcoolice

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță a) și b) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță c) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate

Titlul unității: 14. Alcătuirea meniurilor

Competența 3: Aranjează mesele în funcție de meniul stabilit

Criterii de performanță:

- (a) Selectarea obiectelor de inventar necesare, conform meniului
 - (b) Aranjarea mesei în funcție de meniul stabilit, respectând etapele specifice
-

Condiții de aplicabilitate:

Obiecte de inventar: farfurii, tacâmuri, pahare, inventar textil, oliviere, vas flori, număr masă, scrumiere

Etape: completare mise-en-place, mise-en-place simplu, mise-en-place complet

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță a) și b) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță c) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate

Titlul unității: 15. Comportament profesional

Nivel: 2

Valoare credit: 1.0

Competențe:

1. Descrie normele de comportament profesional
2. Respectă normele de comportament profesional

Titlul unității: 15. Comportament profesional

Competența 1: Descrie normele de comportament profesional

Criterii de performanță:

- (a) Enumerarea normelor de comportament profesional
 - (b) Prezentarea caracteristicilor normelor de comportament profesional
-

Condiții de aplicabilitate:

Norme: punctualitate, promptitudine, conștiinciozitate, respect, bune maniere, inițiativă, amabilitate, onestitate, flexibilitate, disponibilitate

Caracteristicile normelor: conform fișei postului și Regulamentului de Organizare Interioară

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță a) și b) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță c) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate

Titlul unității: 15. Comportament profesional

Competența 2: Respectă normele de comportament profesional

Criterii de performanță:

- (a) Manifestarea comportamentului profesional în diverse situații de lucru
 - (b) Aplicarea regulilor de protocol în relația cu clienții
-

Condiții de aplicabilitate:

Situații de lucru: primirea clienților, servirea, despărțirea de clienți

Reguli de protocol: servirea clienților în funcție de sex, vârstă, funcție, poziția corpului, circulația în salon, amplasarea oficiilor și culoarelor, regula acordării priorității, gestică folosită

Probe de evaluare:

Probe orale și scrise prin care elevul demonstrează că este capabil să identifice obiectivele lucrului în echipă și să descrie sarcinile de lucru în echipă, conform criteriilor de performanță a) și b) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate.

Probe practice (tip exercițiu) prin care elevul demonstrează că este capabil să selecteze resursele necesare atingerii obiectivelor, conform criteriului de performanță c) și a precizărilor din condițiile de aplicabilitate