

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII

Anexa nr. 2 la OMEdC nr. 3172/30.01.2006

CURRICULUM

LICEU TEHNOLOGIC

RUTA PROGRESIVĂ

CLASA a XIII-a

CALIFICAREA: ORGANIZATOR BANQUETING

NIVEL 3

**BUCUREȘTI
2005**

AUTORI:

1. **ANDREI CRISTINA** – Prof. gradul definitiv, Grup Școlar Economic Administrativ ”O. Onicescu” Botoșani
2. **BUCURA DANA ALICE** - Prof. gradul I, Colegiul Economic “I. Ghica” Târgoviște
3. **COSTACHE RODICA** – Prof. gradul I, Grupul Școlar "Voievodul Gelu" Zalău
4. **DUMITRASCU - NICU DUMITRA** – Prof. gradul I, Colegiul Economic “Viilor” București
5. **ISMAIL NELIDA** – Prof. gradul II, Colegiul Economic Mangalia

CONSULTANȚI:

CIOBANU GABRIELA– *Centrul Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic*
DINCĂ CRISTIAN – Colegiul Economic „Dionisie Pop Marțian” Alba Iulia

PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT
Liceu tehnologic – ruta progresivă
clasa a XIII-a
Aria curriculară Tehnologii

Calificarea profesională: Organizator banqueting

Cultură de specialitate și instruire practică săptămânală	310 ore
Modulul I:	Total ore/an 62
Mediul concurențial al afacerii	din care: laborator tehnologic 31 instruire practică
Modulul II:	Total ore/an 62
Finanțarea afacerii	din care : laborator tehnologic 31 instruire practică
Modulul III:	Total ore/an 93
Promovarea activităților de servire	din care: laborator tehnologic 62 instruire practică
Modulul IV:	Total ore/an 93
Planificarea activităților de servire	din care: laborator tehnologic 62 instruire practică

Total ore/an: 10 ore/săptămână x 31 săptămâni = 310 ore

Stagii de pregătire practică	150 ore
Modulul V:	Total ore/an 30
Managementul calității (Practică comasată)	din care: laborator tehnologic 30 instruire practică
Modulul VI:	Total ore/an 90
Organizarea serviciilor de protocol (Practică comasată)	din care: laborator tehnologic 30 instruire practică 60
Modulul VII:	Total ore/an 30
Decontarea serviciilor prestate (Practică comasată)	din care: laborator tehnologic 30 instruire practică

Practică comasată: 30 ore/săptămână x 5 săptămâni/an = 150 ore

Curriculum în dezvoltare locală	124 ore
Modulul VIII:	Total ore/an 93
Coordonarea serviciilor de protocol	din care: laborator tehnologic instruire practică
Modulul IX:	Total ore/an 31
Calitatea relațiilor cu clienții	din care: laborator tehnologic instruire practică

Curriculum în dezvoltare locală (CDL): 4 ore/săptămână x 31 săptămâni = 124 ore

TOTAL 584 ore/an

NOTĂ INTRODUCIVĂ

Adaptarea la noile cerințe ale economiei de piață, presupune însușirea acelor competențe care să dezvolte în rândul elevilor înaltul profesionalism, inițiativa, perspicacitatea, abilitatea de a opera eficace într-un cadru economic dinamic și concurențial.

Predarea modulelor la Nivelul 3 – calificarea profesională *Organizator banqueting* – urmărește formarea la viitorii absolvenți a unor abilități legate de :

- Identificarea oportunităților de piață
- Realizarea unei oferte de mărfuri conform nevoilor și cerințelor consumatorilor
- Identificarea celor mai bune surse de finanțare pentru desfășurarea activității
- Utilizarea bilanțului contabil pentru informarea, analiza și previzionarea activităților prin calculul principalilor indicatori economico-financiari

Pe lângă activitățile specifice, *Organizatorul banqueting*, își va dezvolta competențe cheie importante prin care va desfășura o bună comunicare atât cu persoanele cu care intră în contact cât și în cadrul echipei de lucru, va dezvolta competențe pentru utilizarea soft-urilor specifice, va aplica continuu tehnici de îmbunătățire a calității la locul de muncă.

În acest scop curriculum-ul a fost conceput pe module majore care vizează atât prezentarea conceptelor, principiilor și noțiunilor esențiale care formează sistemul teoretic, cât și aplicabilitatea metodelor și procedurilor larg utilizate în diferite demersuri la locul de muncă.

Operaționalizarea cunoștințelor teoretice constituie elemente de lucru pentru profesorul de specialitate în scopul realizării următoarelor obiective:

- Realizarea predării – învățării în perspectivă interdisciplinară, valorificând informațiile și cunoștințele însușite de către elevi în clasa a XI-a la modulele „**Marketingul afacerii**”, „**Planificarea operațională**”, „**Organizarea resurselor umane**”
- Reliefaarea principalelor elemente teoretico-metodologice, aplicabile cu prioritate la agentul economic de profil
- Punerea la dispoziția elevilor a unor studii de caz la fiecare modul
- Perfecționarea profesională datorită schimbărilor rapide în ceea ce privește satisfacerea exigențelor tot mai ridicate ale clienților.

Orele de laborator tehnologic de la următoarele module: **Mediul concurențial (1 oră)** , **Finanțarea afacerii (1 oră)**, **Promovarea activităților de servire (2 ore)**, se desfășoară *pe baza modelului de proiectare „firma de exercițiu ”*. **Aceste ore de laborator vor fi organizate în orarul școlii în aceeași zi, grupate în calup de 4 ore/zi pentru a asigura eficiența activității în firma de exercițiu.**

Pentru asigurarea premiselor integrării profesionale a absolvenților pe piața muncii, cât și pentru formarea profesională continuă, este nevoie de flexibilitate și adaptare la tipurile de competențe identificate ca fiind necesare în prezent și mai ales în viitor pe o piața a muncii aflată în continuă schimbare și adaptare la cerințele impuse de dezvoltarea economică.

Competențele generale care pot fi dezvoltate prin activitatea în cadrul firmei de exercițiu, alături de competențele tehnice specializate specifice modulelor de pregătire, dau posibilitatea elevilor ca la finalul unei secvențe de pregătire practică realizată cu profesorul de specialitate și/sau cu maestrul instructor să:

- organizeze și să conducă activități în cadrul companiilor din domeniul serviciilor;
- fundamenteze strategii.
- elaboreze oferta de produse și servicii a companiei;
- țină evidența contabilă a companiei;
- efectueze analiza eficienței economico-financiare a companiei.

Firma de exercițiu este un concept didactic, bazat pe învățarea prin practică. Este o simulare a unei firme reale, care poate fi realizată prin implicarea directă a unui profesor coordonator.

O firmă de exercițiu este o firmă simulată, care oglindește operațiunile lumii afacerilor reale, în ramura aleasă. Este un concept didactic, o imitație a unei situații profesionale reale, cu obiective educaționale.

Rețeaua creată de firmele de exercițiu care își desfășoară activitatea în școli, organizată și condusă de Centrala Firmelor de exercițiu, inclusă în rețeaua internațională a Firmelor de Exercițiu, răspunde cerințelor economiei naționale și mondiale printr-un învățământ orientat la maximum către pregătirea practică.

Acesta este dirijat spre individ și dezvoltarea personalității lui. În firmele de exercițiu se creează, pe cât posibil, interconexiunile cele mai apropiate de realitate care se stabilesc între oameni, în cursul desfășurării diferitelor tipuri de activități specifice procesului de producție dintr-o companie.

Acest model creează posibilități nelimitate pentru realizarea proceselor active și de dezvoltare, de creare de legături reciproce, atât între membrii colectivului cât și între diferitele firme din țară și din străinătate .

În timpul activității în firma de exercițiu se definitivează și se dezvoltă competențele fundamentale necesare pentru a lucra într-o companie. Organizarea învățământului sub forma unei companii care își desfășoară activitatea pe o piață determinată și subordonată legislației în vigoare în țară și străinătate, stabilește în ce măsură, **cum , unde și când** se aplică cunoștințele dobândite pe parcursul procesului de învățare.

Caracteristicile firmei de exercițiu:

- un laborator pentru pregătirea teoretică și practică economică;

- își desfășoară activitatea ca o firmă reală, dar cu bani și mărfuri virtuale, în conformitate cu practica și legile specifice economiei naționale;
- formează cunoștințe despre locul de muncă, sub conducerea metodologică a profesorului;
- oferă posibilitatea de a implica în procesul de învățare experți din sfera practică;
- deciziile greșite, care în realitate ar crea probleme serioase, nu au astfel de urmări în cazul unei firme de exercițiu, dar oferă situații de învățare;

Locul de desfășurare a activității firmei de exercițiu este un cabinet dotat cu mobilier corespunzător, cu echipamente necesare învățării, pentru efectuarea de operații economice și comerciale care să simuleze activitatea unei firme din sfera economică reală.

Scopul firmei de exercițiu este ca elevii să dobândească competențe cheie, care să le permită să se realizeze cu succes în lumea reală.

Competențe cheie:

- abilități antreprenoriale
- deprinderi de lucru în echipă
- capacitate de conducere
- autonomie de lucru
- luarea de decizii și asumarea răspunderii
- culegerea și prelucrarea independentă a informațiilor
- gândirea creativă
- aplicarea în practică a cunoștințelor teoretice
- rezolvare de situații problemă
- perseverență
- organizarea locului de muncă

Scopul și sarcinile educative ale firmei de exercițiu se realizează prin :

- Simularea proceselor de lucru dintr-o întreprindere ;
- Realizarea unei legături nemijlocite între teorie și practică ;
- Aplicarea în practică a cunoștințelor de la diverse discipline și module de studiu;
- Cooperarea între elevi;
- Acționarea în situații neobișnuite;
- Se lucrează într-un centru antreprenorial - care este un simulator de birou modern.

Profesorii au un rol hotărâtor în procesul de pregătire IN sau PRIN intermediul *Firmei de exercițiu*. Ei trebuie să aibă aptitudini și cunoștințe de comerț și de management.

Conducătorii de *Firme de exercițiu* sunt consultanți și organizatori ai procesului de pregătire și trebuie să stăpânească principiul pregătirii orientate spre partea practică.

Sarcini ale profesorilor coordonatori de firmă de exercițiu:

- Acorda consultații și pun elevii să desfășoare activități practice în mod independent în cadrul unei *firme de exercițiu*.
- Verifică cunoștințele și competențele însușite de elevi.
- Stabilesc sarcini cu scop final pentru elevi.
- Organizează activitatea în *Firma de exercițiu*.
- Organizează, în anumite cazuri, activitatea pe grupe mai mici.
- Motivează, activează și orientează activitatea elevilor.

Provocări pentru profesorii care își desfășoară activitatea sub forma *Firmei de exercițiu*:

- Se lucrează în echipa - lucru care face apel la calități precum spirit de răspundere, capacitate organizatorică, exactitate, precizie, acuratețe, pricepere de a rezolva conflicte.
- Se aplică în practică cunoștințe din diverse domenii, precum contabilitate, drept, informatica, științe sociale, și altele, ceea ce înseamnă ca activitatea în cadrul unei *Firmei de exercițiu* solicită o muncă și o calificare suplimentară și independentă.
- Se studiază și se aplică normele stabilite pentru activitatea *Firmei de exercițiu* (legi, hotărâri de guvern, ordonanțe de guvern și altele). Profesorul trebuie să fie la curent cu toate modificările din domeniu.
- Prin stimularea de situații reale, elevii fac cunoștință cu scopurile specifice întreprinderii, cu structura ei organizatorică, cu conexiunile existente și fișa postului. Acest lucru impune ca profesorul să mențină legături strânse cu întreprinderea parteneră cu obiect de activitate asemănător.
- Profesorul este obligat să-și lărgescă propriile cunoștințe în diverse domenii, legate de activitatea *Firmei de exercițiu*.
- Utilizarea computerului în activitatea *Firmei de exercițiu* solicită perfecționarea competențelor de utilizare a calculatorului.
- Rolul profesorului este diferit - el trebuie să sprijine activitatea, să o coordoneze, să planifice și să controleze. Toate acestea presupun o muncă mai dificilă, mai intensivă, dar și mai interesantă.
- *Firma de exercițiu* impune aplicarea unor metode diverse: lucru în echipă, activitate în grupuri mici, simulare, experiment, activitate individuală, prezentare, studiu de caz.

Avantaje ale desfășurării activității didactice sub forma *Firmei de exercițiu*:

- Activitatea se desfășoară pe echipe.
- Procesul muncii este mai important decât rezultatul final (adică un caz rezolvat incorect sau o situație scăpata de sub control pot avea urmări mai bune pentru elevi. În firma de exercițiu nici o sarcină nu are din principiu numai o singură rezolvare sau o rezolvare « corectă ». Firmele de exercițiu care lucrează în pierdere pot furniza rezultate mai bune din punct de vedere didactic).
- Procesul de învățământ este mai structurat.

- Elevii trebuie să își asume o responsabilitate mai mare.
- În firmă de exercițiu participarea fiecărui elev trebuie să fie egală, adică volumul de munca trebuie să fie același.

Profesorul încurajează:

1. asumarea de responsabilități;
2. adoptarea de decizii;
3. lucrul în echipă;
4. gândirea critică;
5. rezolvarea de probleme, etc.

MODULUL I

MEDIUL CONCURENȚIAL

I. Locul modulului în cadrul planului de învățământ

- Categoria de curriculum : curriculum diferențiat(CD),
- Nr. de ore: 62ore/an, din care:31 ore laborator tehnologic (firma de exercițiu);
- Toate orele sunt desfășurate de profesorul de specialitate.

II. Lista unităților de competențe relevante pentru modul

UC 9. Mediul concurențial al afacerilor

III. Tabel de corelare a competențelor și conținuturilor

Unități de competențe	Competențe individuale	Conținuturi tematice
UC9. Mediul concurențial al afacerilor	<p>C1. Analizează concurența pe piață</p> <p>C2. Analizează modalitățile de a fi competitiv în mediul de afaceri</p>	<p>Analiza concurenților</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificarea concurenților : studierea directă a pieței, publicații de specialitate, Internet, alte modalități mass media (LT)• Evaluarea ofertei de produse și servicii a concurenților: din punct de vedere a prețurilor, diversității sortimentale, calității, segmentelor de consumatori, cotei de piață, nivelului tehnologic, etc. (LT)• Determinarea punctelor tari și slabe ale ofertei proprii prin compararea acesteia cu cea a concurenților: compararea: prețurilor proprii cu cele ale concurenților,structurilor sortimentale, nivelurilor calitative, cotelor de piață, segmentelor de consumatori, nivelurilor tehnologice <p>Competitivitate în mediul de afaceri</p> <ul style="list-style-type: none">• Selectarea ofertelor optime ale furnizorilor: observare, compararea ofertei furnizorilor cu obiectivele proprii, analiza prețurilor, analiza calității, aprecierea credibilității furnizorilor• Identificarea modalităților de creștere a eficienței activității: măsuri de formare continuă a personalului, motivarea personalului, modernizarea tehnologiei, măsuri de reducere a costurilor, îmbunătățirea continuă a calității• Anticiparea nevoilor clienților și adaptarea permanentă a ofertei la acestea : studierea comportamentului de consum al clienților,

	<p>C3.</p> <p>Adaptează strategiile în funcție de informațiile deținute în urma analizei mediului concurențial</p>	<p>identificarea nișelor de piață(LT)</p> <p>Strategii în mediul concurențial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizarea unei oferte competitive: costuri reduse, prețuri, calitate, diversitate sortimentală, modalități de prezentare și informare, comportamentul personalului (LT) • Aplicarea strategiilor adecvate mediului concurențial: resursele umane, produs/serviciu, prețuri, distribuția pe piață, promovare • Promovarea pe piață a ofertei proprii de servicii și a întreprinderii: publicitate, promovarea vânzărilor, relații publice, forțele proprii de vânzare, târguri și expoziții (LT)
--	--	---

IV. Sugestii metodologice

Toate conținuturile modului „Mediul concurențial” vor fi efectuate de către profesorul de specialitate în orele de teorie și de laborator tehnologic în cadrul „*Firmei de exercițiu*”.

Conținuturile pot fi abordate în ordinea în care sunt prezentate în tabelul de corelare a acestora cu competențele individuale.

În procesul de învățare se pot utiliza și materialele de învățare la distanță (legate de mediul concurențial al agentului economic) ca sursă de informare orientativă.

Profesorul are doar rolul de facilitator, comunicator, colaborator implicând activ pe cel ce învață. Se pot utiliza metode ca: observația, munca independentă, experimentul, simularea, problematizarea, jocul de rol, exercițiul, discuțiile în grup care stimulează critica, învățarea prin proiecte, studiul de caz, brainstormingul etc.

Aceste metode se caracterizează prin faptul că:

- sunt centrate pe elev și pe activitate;
- pun accent pe dezvoltarea gândirii, formarea aptitudinilor și a deprinderilor;
- încurajează participarea elevilor, creativitatea, inițiativele;
- determină un parteneriat profesor - elev;
- au un puternic accent formativ, nu informativ;
- presupun folosirea unui limbaj simplu, accesibil;
- adaptează metodele de lucru la nivelul clasei.

Vor fi promovate situațiile din viața reală și se va urmări aplicarea cunoștințelor la probleme reale, pentru a se ține cont în măsură mai mare de nevoile elevilor, ale angajaților și ale societății. Elevilor li se va permite să aplice propriul mod de înțelegere a conținutului, prin descoperire, conversație și realizarea de materiale cum ar fi: proiecte, scheme, portofolii.

Repartizarea numărului de ore pe conținuturi tematice se realizează în funcție de ritmul de învățare al elevilor și de complexitatea conținutului. Se vor promova metode activ – participative,

centrate pe elev, care dezvoltă gândirea, încurajează participarea elevilor, dezvoltă creativitatea și realizează o comunicare multidirecțională. Activitățile la lecții vor fi variate, astfel încât, indiferent de stilul de învățare caracteristic, toți elevii să dobândească competențele necesare.

Se recomandă de asemenea organizarea predării-învățării utilizând activități diferențiate pe grupuri de elevi care facilitează procesul de învățare. Această metodă se poate aplica pentru verificarea între colegi (verificări și evaluări ale lucrărilor între colegi), joc de rol (elevii se ajută reciproc, iar profesorul îi îndrumă pentru o învățare eficientă).

Toate conținuturile acestui modul vor fi parcurse în strânsă legătură cu firma de exercițiu. Firma de exercițiu permite în primul rând identificarea potențialului de care dau dovadă elevii. Lucrul la firma de exercițiu determină dobândirea de abilități antreprenoriale, de comunicare, de lucru în echipă, de socializare.

Activitatea în cadrul firmei de exercițiu presupune o adevărată interdisciplinaritate în ceea ce privește conținuturile diverselor module: economie, contabilitate, tehnologia informației, limbi străine, limba română, drept, marketing etc.

Competențele din cadrul acestui modul pot fi exersate în cadrul firmei de exercițiu astfel:

Competența 1. „Analizează concurența pe piață” poate fi dobândită prin dezvoltarea capacității elevilor de a : identifica concurenții existenți pe piață, caracteristicile ofertei de produse/servicii, și de a stabili punctele tari și punctele slabe ale propriei firme.

Competența 2 . „Analizează modalitățile de a fi competitiv în mediul de afaceri” se dobândește prin dezvoltarea capacității elevilor de a : identifica modalitățile de eficientizare a activității, de a analiza nevoile consumatorilor și de a selecta cei mai buni furnizori în condițiile date.

Competența 3. „Adaptează strategiile în funcție de informațiile deținute în urma analizei mediului concurențial” se dobândește prin dezvoltarea competențelor elevilor de a :realiza o ofertă optimă a propriei firme și de a o promova cât mai atractiv pe piață prin aplicarea strategiilor adecvate mediului concurențial.

Activitatea de la firma de exerciți dezvoltă elevului atât spiritul antreprenorial cât și comportamentul într-un mediu de afaceri, de concurență.

Criteriile specifice de evaluare vor fi preluate din Standardul de pregătire profesională de către profesor și prezentate elevului. Elevul poate fi integrat în evaluarea activităților sale, consolidând astfel, capacitatea de a se autoevalua și mărind gradul de transparență a acordării notelor.

Evaluarea finală a competențelor trebuie realizată în concordanță cu precizările incluse în Standardul de Pregătire Profesională.

Promovarea modulului este demonstrată prin atingerea tuturor competențelor specificate în tabelul de corelare a competențelor cu conținuturile.

Competențele specifice unui modul nu vor fi supuse evaluării finale în cadrul altor module. Acest lucru nu exclude exersarea și dezvoltarea acestora și prin parcurgerea conținuturilor altor module.

Procesul de evaluare pe parcursul anului și evaluarea finală trebuie să urmărească gradul de dobândire a competențelor și nu nivelul de cunoștințe acumulate. Cunoștințele științifice nu reprezintă decât cadrul în care se dezvoltă competențele. Pe parcursul anului elevul trebuie să fie supus evaluării prin probe de evaluare diferite, în momente diferite, iar rezultatul final al evaluării (atingerea competențelor) va avea în vedere progresul realizat de acesta.

Elevii trebuie evaluați numai în ceea ce privește dobândirea competențelor specificate în cadrul acestui modul.

În situația în care elevul nu reușește să demonstreze însușirea unei competențe, acesta are posibilitatea de a participa la o nouă evaluare, după o perioadă de pregătire.

Profesorul își elaborează pachete de evaluare pentru toate competențele incluse în modul. Pentru a veni în sprijinul profesorilor este prezentat un model (orientativ) de realizare a evaluării pe competențe. Pe parcursul unei săptămâni de practică la agentul economic elevului i se va înmâna o fișă de lucru în care i se specifică activitățile care vor fi evaluate. Activitățile supuse evaluării sunt criteriile de performanță și condițiile de aplicabilitate ale competenței evaluate.

Exemplificarea unui pachet de evaluare pe o competență

Activitate: Lucrezi într-un compartiment de marketing într-o formă de exercițiu. Analizează concurența pe piața virtuală a firmei de exercițiu.

U.C.9 Mediul concurențial al afacerilor

C.1. Analizează concurența pe piață

	Criterii de performanță	Precizări privind aplicabilitatea criteriilor de performanță	Probe de evaluare
a	Identificarea concurenților	<ul style="list-style-type: none"> • studierea directă a pieței • publicații de specialitate • Internet • alte modalități mass media 	Probe practice/scrise /orale
b	Evaluarea ofertei de produse și servicii a concurenților	<ul style="list-style-type: none"> • din punct de vedere a prețurilor • diversității sortimentale • calității • segmentelor de consumatori • cotei de piață • nivelului tehnologic, etc. 	Probe practice/scrise /orale
c	Determinarea punctelor tari și slabe ale ofertei proprii prin compararea acesteia cu cea a concurenților	Compararea: <ul style="list-style-type: none"> • prețurilor proprii cu cele ale concurenților • structurilor sortimentale • nivelurilor calitative 	Probe practice/scrise /orale

		<ul style="list-style-type: none"> • cotelor de piață • segmentelor de consumatori • nivelurilor tehnologice 	
--	--	---	--

Pe parcursul semestrului întâi realizați o analiză completă a mediului concurențial al firmei voastre de exercițiu. Rezultatele vor fi incluse într-un portofoliu care va cuprinde:

1. Sursele folosite pentru a identifica concurenții.
2. Concurenții existenți pe piața românească.
3. Evaluarea ofertei concurenților principali: preț, calitate, sortiment, segmente de consumatori, cota de piață, nivel tehnologic.
4. Analiza SWOT a propriei firme: puncte tari, puncte slabe, oportunități, amenințări.

Evaluatorul va evalua elevul pe parcursul unui semestru folosind o fișă de observare în care va nota rezultatul evaluării.

Fișa de observare

Nume candidat:

Nume evaluator:

U.C.9: Mediul concurențial al afacerilor

C.1 : Analizează concurența pe piață.

NR. CRT.	CERINȚE		REZULTATUL EVALUĂRII	DATA
a	Identificarea concurenților	Surse	DA sau (√) NU sau (X)	
		Concurenți	DA sau (√) NU sau (X)	
b	Evaluarea ofertei concurenților principali	Preț	DA sau (√) NU sau (X)	
		Calitate	DA sau (√) NU sau (X)	
		Sortiment	DA sau (√) NU sau (X)	
		Segmente de consumatori	DA sau (√) NU sau (X)	
		Cota de piață	DA sau (√) NU sau (X)	
		Nivel tehnologic	DA sau (√) NU sau (X)	
c	Analiza SWOT a propriei firme	Puncte tari	DA sau (√) NU sau (X)	
		Puncte slabe	DA sau (√) NU sau (X)	
		Oportunități	DA sau (√) NU sau (X)	
		Amenințări	DA sau (√) NU sau (X)	

- Evaluatorul va bifa fiecare sarcina îndeplinita corect de către elev.
- Competența se consideră atinsă dacă elevul îndeplinește sarcina o singură dată.

- *Certificarea competenței se obține dacă toate sarcinile de lucru sunt îndeplinite. Sarcinile neîndeplinite se vor reevalua după o perioadă de pregătire folosindu-se același instrument de evaluare.*

Precizări pentru aplicarea probei de evaluare

- *elevul va fi evaluat în urma parcurgerii tuturor etapelor de învățare*
- *certificarea acestei competențe se va realiza în urma evaluării formative.*
- *înregistrarea performanței se va realiza printr-o fișă de observare completată de profesor pe parcursul probei*

Sugestii privind dovezile evaluării:

- *Fișa de observare, care trebuie să fie elaborată conform criteriilor de performanță și condițiilor de aplicabilitate, utilizată pentru evaluarea prin probe practice constituie dovadă a evaluării*
- *Pentru probele scrise, dovezi ale evaluării sunt considerate fișele de lucru, proiectele, portofoliile.*

MODULUL II

FINANȚAREA AFACERII

I. Locul modulului în cadrul planului de învățământ

- Categoria de curriculum : curriculum diferențiat
- Nr. de ore: 62, din care 31 laborator tehnologic (firma de exercițiu)
- Toate orele sunt desfășurate de profesorul de specialitate

II. Lista unităților de competențe relevante pentru modul

UC 14 Finanțarea afacerii

III. Tabel de corelare a competențelor și conținuturilor

Unități de competențe	Competențe individuale	Conținuturi tematice
UC 14 Finanțarea afacerii	<p>C1 Determină sursele proprii și străine în finanțarea unei afaceri</p> <p>C2 Utilizează documentele și registrele obligatorii în derularea unei afaceri.</p>	<p>Surse proprii și străine în finanțarea unei afaceri</p> <ul style="list-style-type: none">• identificarea tipurilor de surse de finanțare: proprii și străine• selectarea surselor proprii de finanțare ale agentului economic și caracteristicile acestora: capital, prime de capital, rezerve, rezultatul exercițiului, rezultatul reportat, provizioane pentru riscuri și cheltuieli• selectarea surselor străine de finanțare după natură și scadență: împrumuturi, datorii față de terți, pe termen lung (mai mare de un an), pe termen scurt (mai mic de un an și caracteristicile lor :<ul style="list-style-type: none">- sursele proprii sunt nerambursabile și se utilizează conform legislației în vigoare asigurând finanțarea permanentă a întreprinderii- sursele străine au caracter rambursabil și sunt de regulă purtătoare de dobânzi, asigurând finanțarea temporară a întreprinderii <p>Documente și registre obligatorii în derularea unei afaceri</p> <ul style="list-style-type: none">• identificarea documentelor și registrelor obligatorii în derularea unei afaceri:<ul style="list-style-type: none">- documente: pe tipuri de evenimente și tranzacții (factură, aviz de însoțire a mărfii pentru achiziție și vânzare de bunuri, stat de salarii pentru operații legate de salarii, chitanță, ordin de plată pentru încasări și plăți, note de contabilitate pentru operațiile care nu au la bază documente justificative)- registre: jurnal, inventar, cartea mare• verificarea registrelor contabile: dacă documentele justificative și notele contabile au fost înregistrate cronologic în registrul jurnal și sistematic în registrul cartea mare. <p>Informațiile economico-financiare din bilanț</p> <ul style="list-style-type: none">• identificare funcțiilor bilanțului: de informare, de analiză, previzională• compararea informațiilor din bilanț pentru perioada curentă

	C3 Analizează informațiile economico-financiare din bilanț	cu cele din perioada precedentă: active imobilizate, active circulante, capitaluri proprii, datorii, venituri, cheltuieli, rezultat financiar <ul style="list-style-type: none"> calcularea indicatorilor pe baza informațiilor din bilanț: capitaluri proprii, capitaluri permanente, fondul de rulment, nevoia de fond de rulment, trezoreria netă, lichiditate, solvabilitate
--	---	--

IV. Sugestii metodologice

Toate conținuturile modului „Finanțarea afacerii” vor fi efectuate de către profesorul de specialitate în orele de teorie și de laborator tehnologic în cadrul „*Firmei de exercițiu*”.

După înființarea firmei de exercițiu, obiectivul principal al managerilor este acela de a identifica cele mai bune surse de finanțare pentru desfășurarea activității, în conformitate cu obiectul de activitate. Aceștia pot utiliza pentru finanțare atât sursele proprii, concretizate în capital, prime de capital, rezerve, rezultatul exercițiului, rezultatul reportat, provizioane pentru riscuri și cheltuieli, cât și sursele străine ca împrumuturi, datorii față de terți, pe termen lung (mai mare de un an), pe termen scurt (mai mic de un an).

În conformitate cu prevederile legale, toate evenimentele și tranzacțiile desfășurate în cadrul firmei sunt consemnate în documente de evidență (factură, aviz de însoțire a mărfii pentru achiziție și vânzare de bunuri, stat de salarii pentru operații legate de salarii, chitanță, ordin de plată pentru încasări și plăți, note de contabilitate pentru operațiile care nu au la bază documente justificative), și registre contabile obligatorii (jurnal, cartea mare, inventar).

Finalizarea activității firmei de exercițiu are la bază bilanțul contabil. Bilanțul are funcții de informare, analiză și previzională, iar informațiile oferite de acesta contribuie la compararea datelor din perioada curentă cu cele din perioada precedentă și la calculul principalilor indicatori economico-financiar care caracterizează activitatea firmei. Analiza informațiilor determină stabilirea de măsuri pentru perioada viitoare.

Pentru orele de laborator se organizează lecții vizită la firmele partenere pentru documentarea elevilor în legătură cu particularitățile firmelor, și aplicarea reglementărilor legale și metodologilor în vigoare.

Probele de evaluare trebuie să fie în concordanță cu prevederile din Standardul de Pregătire Profesională.

Exemplificarea unui pachet de evaluare pe o competență

Activitate: Utilizarea documentelor și registrelor obligatorii în derularea unei afaceri

U.C. 14 Finanțarea afacerii

C2 Utilizează documentele și registrele obligatorii în derularea unei afaceri

	Criterii de performanță	Precizări privind aplicabilitatea criteriilor de performanță	Probe de evaluare
a.	identificarea documentelor și	- documente: pe tipuri de evenimente și tranzacții (factură, aviz de însoțire a mărfii pentru achiziție și vânzare de bunuri,	Probă practică/

	registrelor obligatorii în derularea unei afaceri:	stat de salarii pentru operații legate de salarii, chitanță, ordin de plată pentru încasări și plăți, note de contabilitate pentru operațiile care nu au la bază documente justificative), - registre:jurnal, inventar, cartea mare	orală/scrisă
b.	verificarea registrelor contabile -	dacă documentele justificative și notele contabile au fost înregistrate cronologic în registrul jurnal și sistematic în registrul cartea mare	probă practică

Fișa de lucru

Participi la verificarea registrelor contabile întocmite la sfârșitul unei luni. Sarcinile tale sunt:

1. Verifici dacă pentru toate documentele justificative au fost întocmite note contabile pentru perioada de referință.
2. Verifici dacă toate notele contabile au fost consemnate în registrul jurnal în ordine cronologică.
3. Verifici dacă informațiile din notele contabile au fost consemnate în fișele de cont corespunzătoare.
4. Efectuează totalul registrului jurnal la sfârșitul lunii.

Fișa de evaluare

Nume candidat:

Nume evaluator:

U.C.14 Finanțarea afacerii

Sarcini	Modul de realizare a sarcinilor	Rezultatul evaluării	Data
1. Verificarea documentelor justificative în vederea întocmirii notelor contabile pentru perioada de referință.		DA sau (✓) NU sau (X)	
2. Verificarea notelor contabile dacă au fost consemnate în registrul jurnal în ordine cronologică.		DA sau (✓) NU sau (X)	
3. Verificarea informațiilor din notele contabile dacă au fost consemnate în fișele de cont corespunzătoare		DA sau (✓) NU sau (X)	
Efectuarea totalului registrului jurnal.		DA sau (✓) NU sau (X)	

- *Evaluatorul va bifa fiecare sarcină îndeplinită corect de către elev.*
- *Competența se consideră atinsă dacă elevul îndeplinește sarcina o singură dată.*
- *Certificarea competenței se obține dacă toate sarcinile de lucru sunt îndeplinite. Sarcinile neîndeplinite se vor reevalua după o perioadă de pregătire folosindu-se același instrument de evaluare.*

Desfășurarea orelor de laborator tehnologic se realizează în cabinete speciale pentru firma de exercițiu dotate cu calculatoare, **soft specific**, mobilier adecvat, documente specifice activității desfășurate, iar acolo unde resursele permit, chiar telefon, fax pentru o mai bună comunicare.

În cadrul procesului de învățare se vor folosi ca resurse didactice materiale: calculator, imprimantă, calculator de birou, retroproiector, televizor color, foto copiator, reviste economice, monitorul oficial, documente de evidență operativă și contabilă .

MODULUL III

PROMOVAREA ACTIVITĂȚILOR DE SERVIRE

I. LOCUL MODULULUI ÎN CADRUL PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT

Categoria de curriculum: Curriculum diferențiat

Număr de ore: 93 ore/an din care 62 ore laborator tehnologic (firma de exercițiu)

Toate orele sunt desfășurate de către profesorul de specialitate.

II. LISTA UNITĂȚILOR DE COMPETENȚE RELEVANTE PENTRU MODUL:

UC 2. Gândire critică și rezolvare de probleme

UC 24. Promovarea activităților de servire și protocol

III. TABEL DE CORELARE A COMPETENȚELOR ȘI CONȚINUTURILOR

Unități de competențe	Competențe individuale	Conținut tematic
UC 24. Promovarea activităților de servire și protocol	C1. Planifică acțiuni de promovare a activităților de servire și protocol	ACȚIUNI DE PROMOVARE A ACTIVITĂȚILOR DE SERVIRE ȘI PROTOCOL Rolurile promovării: <ul style="list-style-type: none">informarea și educarea consumatorilor; stimularea cererii;încurajarea clienților în formularea cererii;influențarea autorităților;adaptarea la piața concurențială;contracarea concurenței. Grupuri țintă: <ul style="list-style-type: none">clienți obișnuiți;potențiali clienți;intermediari în activitățile de servire și protocol;concurenții firmei; etc.. Obiectivele acțiunii de promovare: <ul style="list-style-type: none">informare pieții;conștientizarea pieței despre existența unei oferte;convingerea clienților să solicite activitățile promovate;dezvoltarea și menținerea imaginii firmei; etc.
UC 2. Gândire critică și rezolvare de probleme	C1 Identifică probleme complexe	
	C2 Estimează bugetul acțiunilor de promovare	BUGETUL ACȚIUNILOR DE PROMOVARE Acțiuni de promovare: <ul style="list-style-type: none">obiectivele acțiunilor de promovare;sarcinile specifice;temele acțiunilor de promovare;medii de difuzare. Costuri de realizare: <ul style="list-style-type: none">după metoda obiectivelor și sarcinilor;întocmirea devizului estimativ;adaptabilitate și evaluarea succesului.
	C2. Rezolvă probleme	

<p>C3. Participă la realizarea mijloacelor de promovare specifice</p> <p>C2. Rezolvă probleme</p>		<p>MIJLOACELOR DE PROMOVARE SPECIFICE</p> <p>Mijloace de promovare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • umane (personalul de conducere, personal de servire, etc.); • materiale (panouri publicitare, indicatoare, liste de meniuri, fotografii, cărți de vizită, pliante, ghiduri, publicitate în mijloace mass-media, etc.). <p>Etapele realizării mijloacelor de promovare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alegerea mijloacelor eficiente; • conceperea și structurarea mijloacelor alese; • realizarea mijloacelor de promovare; • prezentarea pentru analiză; • analiza mijloacelor de promovare; • îmbunătățirea mijloacelor de promovare; etc.. <p>Calitatea mijloacelor promoționale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • calitatea informației; • calitatea materialelor folosite; • impactul preconizat; • efectul comunicațional; etc.
<p>C4. Difuzează materiale de promovare a activităților de servire și protocol</p>		<p>DIFUZAREA MATERIALELOR DE PROMOVARE A ACTIVITĂȚILOR DE SERVIRE ȘI PROTOCOL</p> <p>Modalități de difuzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • în incinta unității (în locuri accesibile, la mese, în holuri, prin oferirea directă, etc.); • în afara unității (în căsuțe poștale, în instituții și unități economice, pe stradă, în diverse locuri publice, etc.). <p>Impactul materialelor promoționale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • în momentul difuzării; • după o perioadă de referință scurtă; • după un interval mai mare de timp.
<p>C5. Evaluează rezultatele acțiunilor de promovare</p> <p>C3. Evaluează rezultatele obținute</p>		<p>REZULTATELE ACȚIUNILOR DE PROMOVARE</p> <p>Forme de evaluare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • discuții cu membri ai grupurilor țintă; • sondaje de opinii; • cuantificări ale numărului de noi clienți; etc.. <p>Valoarea comunicațională:</p> <ul style="list-style-type: none"> • calitatea mesajului transmis; • complexitatea mesajului; • veridicitatea și autenticitatea mesajului. <p>Efectul asupra activității:</p> <ul style="list-style-type: none"> • creșterea numărului de clienți; • creșterea solicitărilor privind organizarea evenimentelor; • mărirea interesului pentru unitatea de alimentație; etc..

IV. SUGESTII METODOLOGICE

Conținuturile modulului „Promovarea activităților de servire” vor fi abordate de către profesorul de specialitate în orele de teorie și de laborator tehnologic. *Exersarea competențelor se va face la laboratorul tehnologic prin introducerea conceptului Firma de exercițiu.*

Profesorul de specialitate are rolul de facilitator, comunicator, colaborator implicând activ pe cel ce învață, stimulându-i în permanență creativitatea.

Se pot utiliza metode ca: observația, munca independentă, experimentul, simularea, problematizarea, exercițiul, discuțiile în grup care stimulează analiza critică, învățarea prin proiecte, studiul de caz, brainstormingul etc.

Pentru atingerea competențelor, activitatea de predare - învățare în cadrul modulului „*Promovarea activităților de servire*” se poate desfășura în sala de clasă cu profesorul de specialitate, iar laboratorul tehnologic se poate realiza atât în laboratorul de specialitate al școlii cât și în unități de profil.

Recomandăm abordarea conținuturilor corelate cu competențele în ordinea prevăzută în tabelul de la punctul III.

Criteriile specifice de evaluare vor fi preluate din Standardul de Pregătire Profesională de către profesor și prezentate elevului. Elevul poate fi implicat activ în evaluarea activității sale, consolidând astfel, capacitatea de a se autoevalua în permanență.

Evaluarea finală a competențelor trebuie realizată în concordanță cu precizările incluse în Standardul de Pregătire Profesională.

Evaluarea pe parcursul anului se realizează prin probe de evaluare orale, scrise, în funcție de specificul competenței.

Promovarea modulului este demonstrată prin atingerea tuturor competențelor specificate în tabelul de corelare a competențelor cu conținuturile.

Repartizarea numărului de ore pe conținuturi tematice se realizează în funcție de ritmul de învățare al elevilor și de complexitatea conținutului.

Se vor promova metode activ – participative, centrate pe elev, care dezvoltă gândirea, încurajează participarea elevilor, dezvoltă creativitatea și realizează o comunicare multidirecțională

Activitățile la lecții vor fi variate, astfel încât, indiferent de stilul de învățare caracteristic, toți elevii să dobândească competențele necesare.

Se recomandă de asemenea organizarea predării - învățării utilizând activități diferențiate pe grupuri de elevi care facilitează procesul de învățare. Procesul de evaluare pe parcursul anului și evaluarea finală trebuie să urmărească gradul de dobândire a competențelor și nu nivelul de cunoștințe acumulate. Cunoștințele științifice nu reprezintă decât cadrul în care se dezvoltă competențele.

Pe parcursul anului elevul trebuie să fie supus evaluării prin probe de evaluare diferite, în momente diferite, iar rezultatul final al evaluării (atingerea competențelor) va avea în vedere progresul realizat de acesta.

Profesorul își elaborează pachete de evaluare pentru toate competențele incluse în modul. Pentru a veni în sprijinul profesorilor este prezentat un model (orientativ) de realizare a evaluării pe competențe.

Exemplificarea unui pachet de evaluare pe o competență

Activitate: Pregătește materiale informative pentru o activitate de protocol dată

UC24: Promovarea activităților de servire și protocol

C3: Participă la realizarea mijloacelor de promovare specifice

	Criterii de performanță	Precizări privind aplicabilitatea criteriilor de performanță	Probe de evaluare
a	Identificarea mijloacelor necesare promovării	Mijloace de promovare: - umane (personalul de conducere, personal de servire, etc.); - materiale (panouri publicitare, indicatoare, liste de meniuri, fotografii, cărți de vizită, pliante, ghiduri, publicitate în mijloace mass-media, etc.).	Practice
b	Parcurgerea etapelor de realizare a mijloacelor de promovare	Etapete realizării mijloacelor de promovare: - alegerea mijloacelor eficiente; - conceperea și structurarea mijloacelor alese; - realizarea mijloacelor de promovare; - prezentarea pentru analiză; - analiza mijloacelor de promovare; - îmbunătățirea mijloacelor de promovare; etc..	Orale și practice
c	Aprecierea calității mijloacelor promoționale	Calitatea mijloacelor promoționale: - calitatea informației; - calitatea materialelor folosite; - impactul preconizat; - efectul comunicațional; etc.	Practice

INSTRUMENT DE EVALUARE

Cerință: Realizați un set de materiale informative conținând minim 4 tipuri diferite de materiale, pentru o recepție, bazându-vă pe elementele informative obținute în timpul instruirii practice și a laboratorului tehnologic, desfășurate la agenții economici, având în vedere următoarele aspecte:

- natura evenimentului;
- caracteristicile fiecărui material informativ;
- calitatea necesară unui bun material informativ;
- posibilitățile de îmbunătățire a materialelor de la o etapă la alta.

Profesorul va avea în vedere, în momentul evaluării, măsura în care au fost respectate cerințele formulate pentru proba de evaluare. De asemenea se va aprecia creativitatea și imaginația elevului evaluat, și nu în ultimul rând modalitatea în care sunt valorificate deprinderile acumulate în timpul activităților de pregătire teoretică și practică.

Proiectul este o activitate complexă de învățare care se pretează foarte bine a fi folosită ca instrument de evaluare, atât formativă, cât și sumativă. Proiectul este o activitate individuală și/sau în grup, dar sunt de preferat proiectele de grup deoarece încurajează cooperarea și dezvoltă competențe

de lucru în echipă. Un avantaj important al proiectului este că oferă posibilitatea elevilor de a lucra în ritm propriu, de a-și folosi mai bine stilul propriu de învățare și permite și învățarea de la colegi.

Proiectele și miniproiectele vor fi evaluate atât pe parcursul elaborării lor cât și în final de către profesorul de specialitate cu implicarea celorlalți elevi în aprecierea calității activităților desfășurate de către colegii lor.

Toate proiectele trebuie să se bazeze pe aspecte reale din domeniul profesional.

Proiectul nu presupune întotdeauna ca finalitate un material scris, poate consta într-o succesiune de activități, în organizarea unor evenimente, în realizarea unui produs, etc.

MODULUL IV

PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR DE SERVIRE

I. LOCUL MODULULUI ÎN CADRUL PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT

Categoria de curriculum: curriculum diferențiat

Număr de ore: 93 ore/an din care 62 de ore de laborator

Toate orele sunt desfășurate de către profesorul de specialitate.

II. LISTA UNITĂȚILOR DE COMPETENȚE RELEVANTE PENTRU MODUL:

UC16 Planificarea activităților de servire

III. TABEL DE CORELARE A COMPETENȚELOR ȘI CONȚINUTURILOR

Unități de competențe	Competențe individuale	Conținut tematic
UC16 Planificarea activităților de servire	C1 Stabilește necesarul de obiecte de inventar și consumabile	OBIECTE DE INVENTAR ȘI CONSUMABILE Identificarea necesarului în funcție de: <ul style="list-style-type: none">• categoria și tipul unității,• capacitatea unității,• rulajul zilnic de clienți,• intervalul de reînnoire. Necesar de consumabile: <ul style="list-style-type: none">• șervețele,• scobitori,• suporturi de pahare,• elemente de decor,• materiale de igienă și curățenie, etc. Relaționarea cu furnizorii: <ul style="list-style-type: none">• consultarea ofertei,• întocmirea comenzilor, încheierea contractelor,• urmărirea derulării contractelor,• comunicare directă și scrisă.
	C 2 Coordonează activitatea de pregătire a spațiilor de servire	ACTIVITATEA DE PREGĂTIRE A SPAȚIILOR DE SERVIRE Activitatea de curățenie: <ul style="list-style-type: none">• materiale și echipament pentru curățenie;• distribuirea sarcinilor în echipă conform graficelor. Starea dotărilor: <ul style="list-style-type: none">• funcționalitate,• aspect,• echilibru,• integritate, etc.. Efectuarea mise-en-place-ului: <ul style="list-style-type: none">• supravegherea respectării etapelor (manipularea și transportul obiectelor de inventar; aranjarea pe mese). Crearea ambientului: <ul style="list-style-type: none">• decorarea sălii,• decorarea meselor,

		<ul style="list-style-type: none"> • funcționarea instalațiilor de microclimat.
	<p>C3 Estimează volumul activităților de servire pe o perioadă determinată</p>	<p>ACTIVITĂȚILE DE SERVIRE ÎNTR-O PERIOADĂ DETERMINATĂ</p> <p>Volumul activităților:</p> <ul style="list-style-type: none"> • număr clienți, • tipul mesei, • sortimente de preparate și băuturi servite, • ponderea clienților fideli (pentru o perioadă de referință) <p>Previzionarea derulării activităților:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elaborarea planurilor de activități pe perioade determinate
	<p>C4 Asigură condițiile pentru respectarea igienei, securității muncii și protecției mediului</p>	<p>CONDIȚII DE RESPECTARE A IGIENEI, SECURITĂȚII MUNCII ȘI PROTECȚIEI MEDIULUI</p> <p>Instructajul la locul de muncă:</p> <ul style="list-style-type: none"> • norme de igienă, protecția muncii și PSI specifice unităților de alimentație; • completarea fișei individuale de instructaj. <p>Carnete de sănătate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analize specifice lucrătorilor în alimentație; • respectarea termenelor. <p>Activități de igienizare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dezinsecție, • dezinsecție, • deratizare, • zugrăvire. <p>Reglementări privind protecția mediului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • legislație; • acțiuni specifice activității (fluxuri de ambalaje, deșeuri, noxe, factori poluanți);.

IV. SUGESTII METODOLOGICE

Pentru modulul „*Planificarea activităților de servire*”, conținuturile vor fi abordate de către profesorul de specialitate în orele de laborator tehnologic și instruire teoretică.

Acesta are rolul de facilitator, comunicator, colaborator implicând activ pe cel ce învață.

Se pot utiliza metode ca: observația, munca independentă, experimentul, simularea, problematizarea, jocul de rol, exercițiul, discuțiile în grup care stimulează critica, învățarea prin proiecte, studiul de caz, brainstormingul etc.

Pentru atingerea competențelor, activitatea de predare - învățare în cadrul modulului „*Planificarea activităților de servire*” și laboratorul tehnologic se pot realiza cu profesorul de specialitate, atât în laboratorul de specialitate cât și la agenți economici.

Recomandăm abordarea conținuturilor corelate cu competențele în ordinea prevăzută în tabelul de la punctul III.

Criteriile specifice de evaluare vor fi preluate din Standardul de Pregătire Profesională de către profesor și prezentate elevului. Elevul poate fi integrat în evaluarea activității sale, consolidând astfel, capacitatea de a se autoevalua și măbind gradul de transparență a acordării notelor.

Evaluarea finală a competențelor trebuie realizată în concordanță cu precizările incluse în Standardul de Pregătire Profesională.

Evaluarea pe parcursul anului se realizează prin diverse tipuri de probe de evaluare (orale, scrise, practice), în funcție de specificul competenței.

Promovarea modulului „*Planificarea activităților de servire*” este demonstrată prin atingerea tuturor competențelor specificate în tabelul de corelare a competențelor cu conținuturile.

Pentru cele trei competențe, laboratorul tehnologic se poate organiza la agenții economici din domeniul de activitate specific, elevul urmând să observe și să se implice – atât cât se permite, în baza convenției cu agentul economic – în activitatea cotidiană a acestora.

Repartizarea numărului de ore pe conținuturi tematice se realizează în funcție de ritmul de învățare al elevilor și de complexitatea conținutului.

Se vor promova metode activ – participative, centrate pe elev, care dezvoltă gândirea, încurajează participarea elevilor, dezvoltă creativitatea și realizează o comunicare multidirecțională.

Activitățile la lecții vor fi variate, astfel încât, indiferent de stilul de învățare caracteristic, toți elevii să dobândească competențele necesare.

Se recomandă de asemenea organizarea predării - învățării utilizând activități diferențiate pe grupuri de elevi care facilitează procesul de învățare. Procesul de evaluare pe parcursul anului și evaluarea finală trebuie să urmărească gradul de dobândire a competențelor și nu nivelul de cunoștințe acumulate. Cunoștințele științifice nu reprezintă decât cadrul în care se dezvoltă competențele.

Pe parcursul anului elevul trebuie să fie supus evaluării prin probe de evaluare diferite, în momente diferite, iar rezultatul final al evaluării (atingerea competențelor) va avea în vedere progresul realizat de acesta.

Profesorul își elaborează pachete de evaluare pentru toate competențele incluse în modul. Pentru a veni în sprijinul profesorilor este prezentat un model (orientativ) de realizare a evaluării pe competențe.

Exemplificarea unui pachet de evaluare pe o competență

Activitate: *Apreciază modul de decorare a salonului de servire*

UC16: *Planificarea activităților de servire*

C2: *Coordonează activitatea de pregătire a spațiilor de servire*

	Criterii de performanță	Precizări privind aplicabilitatea criteriilor de performanță	Probe de evaluare
a	Organizarea activității de curățenie	Activitatea de curățenie: ➤ materiale și echipament pentru curățenie; ➤ distribuirea sarcinilor în echipă conform graficelor.	Orale și practice
b	Verificarea stării dotărilor	Starea dotărilor: ➤ funcționalitate, ➤ aspect, ➤ echilibru, integritate, etc.	Orale și practice

	Criterii de performanță	Precizări privind aplicabilitatea criteriilor de performanță	Probe de evaluare
c	Supravegherea echipei de lucru pentru efectuarea mise-en-place-ului	Efectuarea mise-en-place-ului: ➤ supravegherea respectării etapelor (manipularea și transportul obiectelor de inventar; aranjarea pe mese).	Orale și practice
d	Participarea la crearea ambientului în spațiile de servire	Crearea ambientului: ➤ decorarea sălii, ➤ decorarea meselor, ➤ funcționarea instalațiilor de microclimat.	Practice

Cerință: Pe baza fișei de observare apreciază calitatea activității de decorare a salonului de servire, desfășurată de către colegul tău (nominalizat de către cadrul didactic).

FIȘĂ DE OBSERVARE

Nume elev evaluat: _____

Nume elev evaluator: _____

Nr. crt.	Cerințe	Rezultatul evaluării	Data
		Da sau (✓) Nu sau (X)	
a.	Materiale pentru decor:		
	• Flori		
	• Materiale textile și minerale		
	• Decoruri naturale		
	• Elemente tradiționale		
b.	Decoruri florale		
	• Buchete simetrice		
	• Buchete asimetrice		
	• Jardiniere		
c.	Alte categorii de decoruri:		
	• Panglici colorate		
	• Decoruri din plante		
	• Cereale		
	• Legume		
	• Fructe de sezon		
	• Decoruri rustice		
	• Brad împodobit		
	• Costume populare tradiționale		
	• Trofee de vânătoare / pescărești		

Elevul evaluator va bifa fiecare sarcină îndeplinită corect de către colegul evaluat, iar profesorul va aprecia în cadrul evaluării activitățile desfășurate de către ambii elevi.

Certificarea competenței, pentru elevul evaluat, se obține dacă toate sarcinile de lucru sunt îndeplinite, iar pentru evaluator dacă a realizat o evaluare corectă și obiectivă. Sarcinile neîndeplinite se vor reevalua după o perioadă de pregătire folosindu-se același instrument de evaluare.

Profesorul va avea în vedere, în momentul evaluării, măsura în care au fost respectate cerințele formulate pentru proba de evaluare. De asemenea se va aprecia creativitatea și imaginația elevului evaluat, și nu în ultimul rând modalitatea în care sunt valorificate deprinderile acumulate în timpul activităților de pregătire teoretică și practică.

Precizări pentru aplicarea probei de evaluare:

- elevul va fi evaluat în urma parcurgerii tuturor etapelor de învățare;
- elevul va realiza operațiile practice cerute înainte de evaluare la fiecare etapă de învățare;
- certificarea acestei competențe se va realiza în urma evaluării formative;
- pentru buna desfășurare a evaluării se recomandă:
 - folosirea unui spațiu amenajat corespunzător (la agentul economic);
 - evaluarea elevilor pe durata desfășurării probei se realizează fără intervenția evaluatorului.
- înregistrarea performanței se va realiza printr-o fișă de observare completată de profesor pe parcursul probei.

Sugestii privind dovezile evaluării

- fișa de observare, care trebuie să fie elaborată conform criteriilor de performanță și condițiilor de aplicabilitate, utilizată pentru evaluarea prin probe practice constituie dovadă a evaluării.
- pentru probele scrise dovezi ale evaluării sunt considerate: fișele de lucru, testele de evaluare, chestionarele, proiectele, portofoliile.
- orice alt material elaborat de către elev sau utilizat de către profesor pentru evaluare poate constitui o dovadă a evaluării competențelor elevului.

MODULUL V

MANAGEMENTUL CALITĂȚII STAGII DE PREGĂTIRE PRACTICĂ

I. PRECIZĂRI PRIVIND ABORDAREA MODULULUI

- Categoria de curriculum: Stagii de pregătire practică
- Număr de ore: 30ore/an, din care: 30 ore instruire practică;
- Toate orele sunt desfășurate de către profesorul de specialitate

II. LISTA UNITĂȚILOR DE COMPETENȚE RELEVANTE PENTRU MODUL

U.C.13 Managementul calității

III. TABEL DE CORELARE A COMPETENTELOR SI CONTINUTURILOR

Unități de competențe	Competențe individuale	Conținut tematic
UC13. Managementul calității	C1.Realizează planificarea calității proceselor și a produselor/ serviciilor	Planificarea calității produselor și serviciilor <ul style="list-style-type: none">➢ Definirea nivelului de calitate acceptat: cerințe privind calitatea, indici de calitate, indicatori de noncalitate (număr de produse livrate cu defecte pe săptămână, numărul de servicii prestate necorespunzător pe o perioadă de timp, numărul de zile necesare pentru remedierea defectelor);➢ Stabilirea resurselor necesare: umane, de timp, financiare, materiale;➢ Elaborarea planului de obținere a calității proceselor și produselor/ serviciilor : stabilirea succesiunii etapelor de acțiune și a termenelor, repartizarea sarcinilor și a responsabilităților
	C2 – Monitorizează calitatea proceselor și a produselor/ serviciilor	Monitorizarea calității proceselor și a produselor/serviciilor <ul style="list-style-type: none">➢ Supravegherea proceselor: activități, flux tehnologic, ciclul de viață a produsului/serviciului;➢ Prevenirea apariției defectelor : identificarea și îndepărtarea factorilor care determină apariția defectelor;➢ Analizarea calității proceselor și produselor/ serviciilor: compararea valorilor caracteristice de calitate cu standardele;
	C3- Îmbunătățește calitatea proceselor și a produselor/serviciilor	Îmbunătățirea calității proceselor și a produselor/serviciilor <ul style="list-style-type: none">➢ Analizarea datelor despre desfășurarea proceselor și despre calitatea produselor/ serviciilor: pe baza datelor din analiza personală și a informațiilor suplimentare obținute de la angajați și clienți, prin comunicare deschisă și muncă în echipă, pentru identificarea punctelor tari și a punctelor slabe.➢ Rezolvarea problemelor identificate:<ul style="list-style-type: none">○ Probleme: neconformități, reclamații, insatisfacția clientului, deficiențe ale materiilor prime folosite, ale procesului de realizare a produselor, ale atitudinii sau

		<p>competențelor profesionale ale lucrătorilor.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rezolvare: remedierea defectelor produselor, dacă este posibil; compensarea nemulțumirilor clienților, îmbunătățirea procesului, perfecționare a personalului ➢ Stabilirea obiectivelor pentru îmbunătățirea calității: realiste, măsurabile, adaptate cu obiectivele generale ale întreprinderii.
--	--	---

IV. SUGESTII METODOLOGICE

Conținuturile modului „*Managementul calității*” vor fi abordate de către profesorul de specialitate în stagiile de pregătire practică.

Acesta are rolul de facilitator, comunicator, colaborator implicând activ pe cel ce învață.

Activitățile de învățare propuse pentru această perioadă vor urmări formarea/consolidarea competențelor descrise în Standardul de Pregătire Profesională. Instruirea practică se poate desfășura și în atelierele și laboratoarele de specialitate din școală, dacă dotarea acestora este adecvată cerințelor și/sau la agenți economici parteneri ai școlii.

Pentru exersarea și dobândirea Competența 1 „Realizează planificarea calității proceselor și a produselor/ serviciilor” elevul poate fi pus în situație de simulare sau reală să determine cerințe privind calitatea, indici de calitate, indicatori de noncalitate, stabilirea resurselor necesare, elaborarea planului de obținere a calității proceselor și produselor/ serviciilor

Pentru dobândirea competența C2 „Monitorizează calitatea proceselor și a produselor/ serviciilor” prin activitățile din cadrul laboratorului tehnologic elevul poate fi pus în situație de simulare sau reale la agentul economic de profil în situația de supravegherea proceselor: activități, flux tehnologic, ciclul de viață a produsului/serviciului, să prevină apariția defectelor și să analizeze calitatea produselor și serviciilor de la agentul economic unde elevul își desfășoară stagiile de pregătire practică.

Competența 3 „- Îmbunătățește calitatea proceselor și a produselor/serviciilor” se poate exersa și dobândi prin realizarea de proiecte și studii de caz la agentul economic de profil.

Profesorul are libertatea de a alege metodele și tehnicile de învățare activă și de a propune noi activități de învățare, în măsură să asigure formarea competențelor prevăzute în programă.

Se recomandă metodele active, centrate pe elev, care asigură un caracter formativ procesului de învățământ.

Se va avea în vedere și utilizarea metodelor specifice pentru dezvoltarea competențelor elevilor care prezintă deficiențe integrabile, prin adaptarea acestora la specificul condițiilor de învățare și de comportament.

Promovarea modului este demonstrată prin atingerea tuturor competențelor specificate în tabelul de corelare a competențelor cu conținuturile.

Pentru modulul „*Managementul calității*”, stagiul de pregătire practică se poate efectua fragmentat în cele două semestre.

Se recomandă ca acest tip de instruire să se efectueze cu precădere la agenții economici, cu care să se stabilească relații de parteneriat care să faciliteze în final și integrarea elevilor pe piața forței de muncă la terminarea școlii.

Se va urmări ca stagiul la agentul economic să permită elevului:

- să înțeleagă concret constrângerile economice, umane și tehnice ale întreprinderii
- să înțeleagă constrângerile de securitate impuse de metodele de lucru
- să observe și să analizeze, pornind de la situații reale, diferitele elemente ale unor strategii de calitate, să perceapă costurile induse de non-calitate
- să utilizeze achizițiile sale în domeniul comunicării, în relația cu personalul angajat
- să cunoască importanța tuturor serviciilor și compartimentelor unei întreprinderi.

Criteriile specifice de evaluare vor fi preluate din Standardul de Pregătire Profesională de către profesor și prezentate elevului. Elevul poate fi integrat în evaluarea activității sale, consolidând astfel, capacitatea de a se autoevalua și măbind gradul de transparență a acordării notelor.

Evaluarea finală a competențelor trebuie realizată în concordanță cu precizările incluse în Standardul de Pregătire Profesională.

Evaluarea pe parcursul anului se realizează prin diverse tipuri de probe de evaluare: orale, scrise, practice, în funcție de specificul competenței.

Exemplificarea unui pachet de evaluare pe o competență

Activitate: *Monitorizează calitatea produselor și serviciilor la agentul economic de profil*

UC: 15 „Managementul calității”

C2 - – Monitorizează calitatea proceselor și a produselor/ serviciilor

	Criterii de performanță	Precizări privind aplicabilitatea criteriilor de performanță	Probe de evaluare
a	Supravegherea proceselor	Procese: activități, flux tehnologic, ciclul de viață a produsului/serviciului	orale/scrise/ practice
b	Prevenirea apariției defectelor	identificarea și îndepărtarea factorilor care determină apariția defectelor	orale/scrise/ practice
c	Analizarea calității proceselor și produselor/ serviciilor	compararea valorilor caracteristice de calitate cu standardele	orale/scrise/ practice

Evaluatorul (profesorul) va evalua elevul pe baza unui exercițiu practic folosind o fișă de evaluare în care va nota rezultatul.

Activitate

Pe baza unei fișe de observare monitorizează pe decursul unei săptămâni de practică la agentul economic calitatea produsului/serviciului X

Fișa de evaluare

Nume candidat:

Nume evaluator:

Activități desfășurate	Rezultatul evaluării
Supravegherea proceselor: ➤ activități ➤ flux tehnologic ➤ ciclul de viață a produsului/serviciului	DA sau (√) NU sau (X)
Identificarea și îndepărtarea factorilor care determină apariția defectelor	DA sau (√) NU sau (X)
compararea valorilor caracteristice de calitate cu standardele	DA sau (√) NU sau (X)

Evaluatorul va bifa fiecare sarcină îndeplinită corect de către elev.

Certificarea competenței se obține dacă toate sarcinile de lucru sunt îndeplinite. Sarcinile neîndeplinite se vor reevalua după o perioadă de pregătire folosindu-se același instrument de evaluare.

Precizări pentru aplicarea probei de evaluare:

- elevul va fi evaluat în urma parcurgerii tuturor etapelor de învățare;
- elevul va realiza operațiile practice cerute înainte de evaluare la fiecare etapă de învățare;
- certificarea competenței se va realiza în urma evaluării formative;
- pentru buna desfășurare a evaluării se recomandă:
 - folosirea unui spațiu amenajat corespunzător (la agentul economic);
 - evaluarea elevilor pe durata desfășurării probei se realizează fără intervenția evaluatorului.
- înregistrarea performanței se va realiza printr-o fișă de observare completată de profesor pe parcursul probei.

Sugestii privind dovezile evaluării

- fișa de observare, care trebuie să fie elaborată conform criteriilor de performanță și condițiilor de aplicabilitate, utilizată pentru evaluarea prin probe practice constituie dovadă a evaluării.
- pentru probele scrise dovezi ale evaluării sunt considerate: fișele de lucru, testele de evaluare, chestionarele, proiectele, portofoliile.
- orice alt material elaborat de către elev sau utilizat de către profesor pentru evaluare poate constitui o dovadă a evaluării competențelor elevului

MODULUL VI

ORGANIZAREA SERVICIILOR DE PROTOCOL STAGII DE PREGĂTIRE PRACTICĂ

I. LOCUL MODULULUI ÎN CADRUL PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT

Categoria de curriculum: Stagii de pregătire practică

Număr de ore: 90 ore/an din care 30 ore de laborator tehnologic și 60 ore de instruire practică

Orele de laborator tehnologic sunt desfășurate de către profesorul de specialitate iar cele de instruire practică de către profesorul de specialitate sau maistrul instructor.

II. LISTA UNITĂȚILOR DE COMPETENȚE RELEVANTE PENTRU MODUL

UC 21 Organizarea serviciilor de protocol

III. TABEL DE CORELARE A COMPETENȚELOR ȘI CONȚINUTURILOR

Unități de competențe	Competențe individuale	Conținut tematic
UC 21 Organizarea serviciilor de protocol	C1 Identifică tipurile de evenimente pentru care se organizează protocol	TIPURILE DE EVENIMENTE PENTRU CARE SE ORGANIZEAZĂ PROTOCOL Condiții necesare: <ul style="list-style-type: none">• condiții generale (organizare perfectă, echipament modern, servicii perfecte, ofertă adecvată și de calitate, etc.);• amplasament (acces facil, ambianță naturală atractivă, zonă centrală, obiective turistice adecvate, oraș turistic renumit, etc.)• selectarea locației (prin recomandare, presă, agenții turistice, etc.). Tipuri de evenimente: <ul style="list-style-type: none">• congres, reuniune; conferință, colocviu, seminar, simpozion, dejun oficial, banchet, cocteil, recepție, cupă de șampanie, lunch, etc. Condiții minime: <ul style="list-style-type: none">• spații adecvate; iluminat de calitate; ventilare adecvată spațiului; dotări electrice corespunzătoare; dotări tehnice (aparate și ustensile necesare desfășurării activităților); modalități de amenajare flexibile; mobilier de calitate; decorațiuni adecvate; liste de prețuri și oferte;
	C 2 Planifică acțiunile de protocol	ACȚIUNILE DE PROTOCOL Oferta de acțiuni: <ul style="list-style-type: none">• tipuri de mese, acțiuni, evenimente; spații adecvate pentru fiecare tip de acțiune; număr posibil de participanți; orele de desfășurare; tarifele aplicate. Lista pentru derularea discuției cu clientul: <ul style="list-style-type: none">• coordonatele firmei; date organizatorice; număr participanți; spații necesare; dotări necesare; taxe; programul de derulare al acțiunii; acțiunile de restaurație; servicii complementare;

		prețuri; modalități de plată; cod fiscal; termene de renunțare, stornare și condiții impuse
C3 Contractează acțiunile de protocol	CONTRACTE PENTRU ACȚIUNILE DE PROTOCOL Rezervarea acțiunii confirmând:	<ul style="list-style-type: none"> • data derulării evenimentului; condițiile de desfășurare; sumele aferente serviciilor solicitate; modalitățile de plată. Datele din fișa acțiunii: <ul style="list-style-type: none"> • data; coordonatele societății solicitante; numele persoanei de contact; descrierea prestațiilor cerute de către client, orele de desfășurare a evenimentului; locul de desfășurare, numărul de persoane; meniu; servicii suplimentare; preț; aranjarea sălii; avans virat; modalități de plată Contractul: <ul style="list-style-type: none"> • părți contractante (unitate de turism, unitate de alimentație, agenție de turism, societate solicitantă, etc.); scopul contractului (acțiunea, proceduri de decontare, organizare, spații solicitate, echipamente necesare, prestații suplimentare, servicii de alimentație, resurse umane, distracții, etc.); anexe la contract
C4 Participă la alcătuirea ofertei pentru mese festive și oficiale	OFERTA PENTRU MESE FESTIVE ȘI OFICIALE Tipuri de acțiuni:	<ul style="list-style-type: none"> • cocteil; recepție; bufete; pauze de cafea (coffe break); acțiuni cu plasament la masă (banchet, dejun oficial și de afaceri, dineu de gală, nuntă, revelion). Gama sortimentală pentru acțiuni fără plasament la masă: <ul style="list-style-type: none"> • gustări reci mici (tartine cu diferite paste, tarte sărate mici, brânzeturi și preparate din carne de calitate, etc.); • produse mici din foietaj; • preparate din aluat fraged sărat (biscuiți); • assortimente sărate; • fructe proaspete; • salate de fructe; • tarte dulci fursecuri și prăjituri, • băuturi alcoolice și nealcoolice simple sau în amestec; etc.. Categoriile de meniuri: <ul style="list-style-type: none"> • meniuri la preț fix; • meniuri tip cu servicii rapide; • meniuri clasice cu mai multe servicii; etc.; Asocierea preparatelor cu băuturi: <ul style="list-style-type: none"> • reguli de asociere corectă a preparatelor cu băuturi; • disponibilități privind preparatele și băuturile; • numărul și tipul clienților; • evitarea preparatelor greu de asociat; etc.
C5 Estimează bugetul conform serviciului de protocol contractat	ESTIMAREA BUGETULUI CONFORM SERVICIULUI DE PROTOCOL CONTRACTAT Prețuri și tarife pentru:	<ul style="list-style-type: none"> • cantități unitare de produs, cantitatea totală de produse solicitate; • servicii de bază; • servicii suplimentare; • elemente de decor și amenajare; etc.. Calculul specific: <ul style="list-style-type: none"> • calculul valorii preparatelor și băuturilor;

		<ul style="list-style-type: none"> • calcule privind valoarea serviciilor oferite; • aplicarea taxelor și comisioanelor specifice; • cheltuieli pentru echipamentele necesare divertismentului; • cheltuieli pentru materiale și tipărituri; etc..
--	--	--

IV. SUGESTII METODOLOGICE

Activitatea de învățare în cadrul modului, pentru unitatea de competență „*Organizarea serviciilor de protocol*” se organizează cu profesorul în laboratorul de tehnica servirii și/sau cu maistrul instructor sau reprezentantul agentului economic în orele de instruire practică.

Pentru atingerea competențelor specifice stabilite prin modul profesorul / maistrul instructor / agentul economic are libertatea de a dezvolta anumite conținuturi, de a le eșalona în timp. În funcție de cadrul local se vor stabili conținuturi care să permită însușirea competențelor respective în funcție de condițiile concrete.

Se recomandă folosirea metodelor de predare-învățare cu caracter activ, interactiv, centrate pe elev. Activitățile la lecții vor fi variate astfel încât indiferent de stilul de învățare caracteristic toți elevii să dobândească competențele necesare și să ducă la rezolvarea problemei puse în discuție.

Folosirea metodelor centrate pe elev ca metode de participare activă a acestora în procesul de învățare au rolul să genereze contexte în care se manifestă diferențe ca și în activitatea reală și dau posibilitatea participării active la experiențe de viață și lucrul în grup.

Dintre metode se pot utiliza: observația, conversația, munca independentă, simularea, problematizarea, jocul de rol, exercițiul, dezbaterile de grup care stimulează spiritul critic, creativitatea, brainstormingul, etc.

Vor fi promovate situațiile din viața reală și se va urmări aplicarea cunoștințelor la probleme reale pentru a se putea ține cont în măsură mai mare de nevoile elevilor, angajaților și societății. Elevilor li se va permite să aplice propriul lor mod de înțelegere a conținutului realizând proiecte, portofolii, discuții în grup.

Promovarea modului este condiționată de însușirea tuturor competențelor din tabelul de corelare evaluate conform specificațiilor privind probele de evaluare din *Standardul de Pregătire Profesională*.

Criteriile specifice de evaluare vor fi preluate din *Standardul de Pregătire Profesională* de către profesor și prezentate elevului. Elevul poate fi integrat în evaluarea activităților sale, consolidând astfel, capacitatea de a se autoevalua și mărind gradul de transparență a acordării notelor.

Evaluarea finală a competențelor trebuie realizată în concordanță cu precizările incluse în *Standardul de Pregătire Profesională*.

Evaluarea pe parcursul anului se realizează prin diverse tipuri de probe de evaluare (orale, scrise, practice), în funcție de specificul competenței.

Competențele specifice unui modul nu vor fi supuse evaluării finale în cadrul altor module. Acest lucru nu exclude exersarea și dezvoltarea acestora și prin parcurgerea conținuturilor altor module.

Procesul de evaluare pe parcursul anului și evaluarea finală trebuie să urmărească gradul de dobândire a competențelor și nu nivelul de cunoștințe acumulate. Cunoștințele științifice nu reprezintă decât cadrul în care se dezvoltă competențele.

Pe parcursul anului elevul trebuie să fie supus evaluării prin probe de evaluare diferite, în momente diferite, iar rezultatul final al evaluării (atingerea competențelor) va avea în vedere progresul realizat de acesta.

Profesorul își elaborează pachete de evaluare pentru toate competențele incluse în modul. Pentru a veni în sprijinul profesorilor și maiștrilor instructori este prezentat un model (orientativ) de realizare a evaluării pe competențe.

Pe parcursul unei săptămâni de practică la agentul economic elevului i se va înmâna o fișă de lucru în care i se specifică activitățile care vor fi evaluate. Activitățile supuse evaluării sunt criteriile de performanță și condițiile de aplicabilitate ale competenței evaluate.

Pe parcursul derulării modulului participanții la desfășurarea procesului de învățare vor avea următoarele sarcini:

a. pentru elevi

- ☒ studierea bibliografiei aferente conținuturilor tematice
- ☒ culegerea materialelor informative;
- ☒ dezbateri de grup pentru rezolvarea problemelor și găsirea soluției corespunzătoare
- ☒ realizarea de materiale ilustrative, texte, scheme, planuri;
- ☒ dobândirea de cunoștințe și abilități
- ☒ respectarea limitelor impuse;
- ☒ dovedirea abilităților dobândite;
- ☒ autoevaluarea.

b. pentru profesor/maistru instructor:

- ☒ îndrumarea activității de învățare
- ☒ oferirea de alternative în rezolvarea problemelor
- ☒ oferirea de informații referitoare la resurse, timp, etc
- ☒ observarea activității elevilor, a abilităților dobândite, comunicare în cadrul grupului
- ☒ evaluarea secvențială
- ☒ evaluarea finală - dobândirea competențelor, etc.

c. pentru agenții economici:

- ☞ pune la dispoziție: spațiu de lucru, obiecte de inventar, îndrumător;
- ☞ observă:

- rezolvarea sarcini;
- lucrul în echipă, relaționarea cu colegii, clienții;
- respectarea normelor de igienă/securitatea muncii;
- respectarea limitelor impuse;
- utilizarea eficientă a materialelor/obiectelor de inventar.

☞ evaluează:

- abilități dobândite;
- îndeplinirea sarcinilor;
- comunicarea: în grup, cu îndrumătorul

Ca instrumente de evaluare se pot folosi fișe de observare, fișe de lucru, fișe de autoevaluare, portofoliile, prezentarea practică și orală a proiectelor, etc.

Formarea profesională pentru elevii cu cerințe educaționale speciale se va realiza prin:

- programe individualizate pe grupe de nivel
- programe care facilitează comunicarea și relaționarea în activitățile de la clasă și instruire practică
- programe suplimentare de instruire pentru atingerea competențelor
- dotarea suplimentară a atelierelor de lucru (instruire practică, laborator tehnologic) cu mobilier adecvat fiecărui tip de deficiență
- folosirea limbajelor specifice pentru transmiterea cunoștințelor pentru elevii cu deficiențe vizuale sau auditive

Calificarea profesională pentru elevii cu cerințe educaționale speciale presupune existența avizului comisiei de expertiză medicală, orientare școlară și profesională.

Exemplificarea unui pachet de evaluare pe o competență

Activitate: *Analizează condițiile de desfășurare a evenimentelor*

UC21: *Organizarea serviciilor de protocol*

C1: *Identifică tipurile de evenimente pentru care se organizează protocol*

	Criterii de performanță	Precizări privind aplicabilitatea criteriilor de performanță	Probe de evaluare
a	Identificarea condițiilor necesare activităților de protocol	Condiții necesare: <ul style="list-style-type: none"> ➤ condiții generale (organizare perfectă, echipament modern, servicii perfecte, ofertă adecvată și de calitate, etc.); ➤ amplasament (acces facil, ambianță naturală atractivă, zonă centrală, obiective turistice, oraș turistic renumit, etc.) ➤ selectarea locației (recomandare, presă, ag. turistice, etc.). 	Orale și practice
b	Precizarea tipurilor de evenimente pentru care se organizează protocol	Tipuri de evenimente: <ul style="list-style-type: none"> ➤ congres, reuniune; ➤ conferință, colocviu, seminar, simpozion, ➤ dejun oficial, ➤ banchet, 	Scrise și practice

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ cocteil, ➤ recepție, ➤ cupă de șampanie, lunch, etc. 	
c	Evidențierea condițiilor minime necesare organizării evenimentelor	<p>Condiții minime:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ spații adecvate; ➤ iluminat de calitate; ➤ ventilare adecvată spațiului; ➤ dotări electrice corespunzătoare; ➤ dotări tehnice (aparate și ustensile necesare desfășurării activităților); ➤ modalități de amenajare flexibile; ➤ mobilier de calitate; ➤ decorațiuni adecvate; ➤ liste de prețuri și oferte; etc. 	Practice

CERINȚĂ: Completează fișa de lucru de mai jos analizând caracteristicile evenimentului precizat.

FIȘĂ DE LUCRU

Scenariul pentru _____

Numele elevului:

Numele evaluatorului:

Activitate: *Analizează caracteristicile evenimentelor organizate*

UC21: *Organizarea serviciilor de protocol*

C1: *Identifică tipurile de evenimente pentru care se organizează protocol*

Caracteristicile evenimentului	Elemente specifice evenimentului	Observații în planificare	Sugestii ale participanților
Denumirea evenimentului			
Scopul evenimentului			
Rolul evenimentului			
Activități desfășurate			
Destinația stabilită/amplasament			
Condiții generale			
Respectarea condițiilor minime necesare			
Promovare			
Tematica stabilită			
Participanți			
Data evenimentului			
Personalul implicat în desfășurare			

Precizări pentru aplicarea probei de evaluare:

- elevul va fi evaluat în urma parcurgerii tuturor etapelor de învățare;
- elevul va realiza operațiile practice cerute înainte de evaluare la fiecare etapă de învățare;
- certificarea competențe se va realiza în urma evaluării formative;
- pentru buna desfășurare a evaluării se recomandă:
 - folosirea unui spațiu amenajat corespunzător (la agentul economic);
 - evaluarea elevilor pe durata desfășurării probei se realizează fără intervenția evaluatorului.
 - înregistrarea performanței se va realiza printr-o fișă de evaluare elaborată și completată de către cadrul didactic pe parcursul probei.

O altă modalitate de evaluare a dobândirii de competențe care se poate aplica cu succes o reprezintă **“metoda proiect”**. Proiectul este o activitate complexă de învățare care se pretează foarte bine a fi folosită ca instrument de evaluare, atât formativă, cât și sumativă. Proiectul este o activitate individuală și/sau în grup, dar sunt de preferat proiectele de grup deoarece încurajează cooperarea și dezvoltă competențe de lucru în echipă. Un avantaj important al proiectului este că oferă posibilitatea elevilor de a lucra în ritm propriu, de a-și folosi mai bine stilul propriu de învățare și permite și învățarea de la colegi.

Toate proiectele trebuie să se bazeze pe aspecte reale din domeniul profesional.

Proiectul nu presupune întotdeauna ca finalitate un material scris, poate consta într-o succesiune de activități, în organizarea unor evenimente, în realizarea unui produs, etc.

Propunere de proiect: *„Modalități de prezentare a ofertei de evenimente din unitatea de alimentație”*.

Sugestii privind dovezile evaluării:

- fișa de observare, care trebuie să fie elaborată conform criteriilor de performanță și condițiilor de aplicabilitate, utilizată pentru evaluarea prin probe practice constituie dovadă a evaluării.
- pentru probele scrise dovezi ale evaluării sunt considerate: fișele de lucru, testele de evaluare, chestionarele, proiectele, portofoliile.
- orice alt material elaborat de către elev sau utilizat de către profesor pentru evaluare poate constitui o dovadă a evaluării competențelor elevului.

MODULUL VII

DECONTAREA SERVICIILOR PRESTATE STAGII DE PREGĂTIRE PRACTICĂ

I. LOCUL MODULULUI ÎN CADRUL PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT

Categoria de curriculum: Stagii de pregătire practică

Număr de ore: 30 ore/an din care 30 ore de instruire practică

Orele de instruire practică vor fi desfășurate de către profesorul de specialitate sau maestrul instructor.

II. LISTA UNITĂȚILOR DE COMPETENȚE RELEVANTE PENTRU MODUL

UC 25. Decontarea serviciilor prestate

III. TABEL DE CORELARE A COMPETENȚELOR ȘI CONȚINUTURILOR

Unități de competențe	Competențe individuale	Conținut tematic
UC 25. Decontarea serviciilor prestate	C1 Selectează serviciile prestate fiecărui client	SERVICIILE PRESTATE Servicii oferite: <ul style="list-style-type: none">• organizarea evenimentului;• închirieri de echipamente și obiecte de inventar necesare;• activități de servire propriu-zise;• preparate și băuturi consumate;• servicii suplimentare; etc.. Valoare serviciilor: <ul style="list-style-type: none">• valoare unitară;• valoare totală;• taxe specifice;• comisioane;• adaosuri practicate; etc..
	C 2 Urmărește întocmirea notelor de plată și a facturilor	ÎNTOCMIREA NOTELOR DE PLATĂ ȘI A FACTURILOR Notă de plată: <ul style="list-style-type: none">• date de identificare;• preparate și băuturi servite cu prețuri unitare și totale;• servicii prestate;• semnătura șefului de sală;• semnătura clientului; etc.. Modalități de facturare: <ul style="list-style-type: none">• la serviciul contabilitate;• pe baza contractelor încheiate anterior;• completarea corectă a facturilor; etc..

	C3 Compară încasările cu raportul zilnic al casei de marcat (Z)	COMPARAREA ÎNCASĂRILOR CU RAPORTUL ZILNIC (Z) Raportul zilnic al casei de marcat: <ul style="list-style-type: none"> • sumele înregistrate în casa de marcat până la sfârșitul zilei. Comparația încasări – Z-ul casei de marcat: <ul style="list-style-type: none"> • totalizarea încasărilor din notele de plată; • analiza comparativă a încasărilor cu înregistrările din casa de marcat.
	C4 Pregătește documentele pentru decontare	PREGĂTIREA DOCUMENTELOR PENTRU DECONTARE Documente pentru decontare: <ul style="list-style-type: none"> • facturi fiscale; • chitanțe, • bonuri fiscale; etc.. Mijloace de plată: <ul style="list-style-type: none"> • cec-uri; • ordine de plată; • card-uri; • cash; • voucher; etc.

IV. SUGESTII METODOLOGICE

Conținuturile modului „**Decontarea serviciilor prestate**” vor fi abordate de către profesorul de specialitate sau maestrul instructor în orele de pregătire practică.

Cadrul didactic are rolul important de facilitator, comunicator, colaborator implicând activ toți elevii implicați în activitățile didactice.

Se pot utiliza metode ca: observația, munca independentă, experimentul, simularea, problematizarea, jocul de rol, exercițiul, discuțiile în grup care stimulează critica, învățarea prin proiecte, studiul de caz, brainstormingul etc.

Pentru atingerea competențelor, activitatea de predare - învățare în cadrul modului „**Decontarea serviciilor prestate**” instruirea practică se poate realiza cu profesorul de specialitate, atât în laboratorul de specialitate cât și la agentul economic.

Recomandăm abordarea conținuturilor corelate cu competențele în ordinea prevăzută în tabelul de la punctul III.

Criteriile specifice de evaluare vor fi preluate din Standardul de Pregătire Profesională de către profesor și prezentate elevului. Elevul poate fi integrat în evaluarea activității sale, consolidând astfel, capacitatea de a se autoevalua și măbind gradul de transparență a acordării notelor.

Evaluarea finală a competențelor trebuie realizată în concordanță cu precizările incluse în Standardul de Pregătire Profesională.

Evaluarea pe parcursul anului se realizează prin diverse tipuri de probe de evaluare (orale, scrise, practice), în funcție de specificul competenței.

Promovarea modului este demonstrată prin atingerea tuturor competențelor specificate în tabelul de corelare a competențelor cu conținuturile.

Repartizarea numărului de ore pe conținuturi tematice se realizează în funcție de ritmul de învățare al elevilor și de complexitatea conținutului.

Se vor promova metode activ – participative, centrate pe elev, care dezvoltă gândirea, încurajează participarea elevilor, dezvoltă creativitatea și realizează o comunicare multidirecțională.

Activitățile de instruire practică vor fi variate, astfel încât, indiferent de stilul de învățare caracteristic, toți elevii să dobândească competențele necesare.

Se recomandă de asemenea organizarea predării - învățării utilizând activități diferențiate pe grupuri de elevi care facilitează procesul de învățare. Această metodă se poate aplica pentru verificarea între colegi (verificări și evaluări ale lucrărilor între colegi), joc de rol (elevii se ajută reciproc, iar profesorul îi îndrumă pentru o învățare eficientă).

Procesul de evaluare pe parcursul anului și evaluarea finală trebuie să urmărească gradul de dobândire a competențelor și nu nivelul de cunoștințe acumulate. Cunoștințele științifice nu reprezintă decât cadrul în care se dezvoltă competențele.

Pe parcursul anului elevul trebuie să fie supus evaluării prin probe de evaluare diferite, în momente diferite, iar rezultatul final al evaluării (atingerea competențelor) va avea în vedere progresul realizat de acesta.

Profesorul își elaborează pachete de evaluare pentru toate competențele incluse în modul. Pentru a veni în sprijinul profesorilor este prezentat un model (orientativ) de realizare a evaluării pe competențe.

Exemplificarea unui pachet de evaluare pe o competență

Activitate: *Întocmește note de plată pentru anumite evenimente*

UC25: *Decontarea serviciilor prestate*

C2: *Urmărește întocmirea notelor de plată și a facturilor*

	Criterii de performanță	Precizări privind aplicabilitatea criteriilor de performanță	Probe de evaluare
a	Completarea corectă a notei de plată	Notă de plată: <ul style="list-style-type: none">➤ date de identificare;➤ preparate și băuturi servite cu prețuri unitare și totale;➤ servicii prestate;➤ semnătura șefului de sală;➤ semnătura clientului; etc..	Orale și practice
b	Urmărirea modalității de facturare	Modalități de facturare: <ul style="list-style-type: none">➤ la serviciul contabilitate;➤ pe baza contractelor încheiate anterior; completarea corectă a facturilor; etc..	Orale și practice

FIȘĂ DE LUCRU

Numele elevului:

Numele evaluatorului:

Exercițiu: Întocmește nota de plată pentru un grup de 10 persoane care participă la o masă organizată la care se servește următorul meniu:

Bușeuri cu ciuperci
Crochete de creier
Crenvurști sotați în unt
File de șuncă rasol
Cartofi natur
Cotlete de berbecuț la grătar
Piure de spanac
Cremă caramel
Vodcă Finlandia
Vin alb Fetească Albă 2000
Vin roșu Merlot 2001
Coniac Martell
Cafea espresso

Nota de plată va fi completată cu toate datele de identificare și apoi înaintată pentru verificare șefului de sală. Prețurile și tarifele practicate vor fi verificate la fiecare secție de producție și în lista de meniuri.

Evaluatorul va urmări pe parcursul evaluării modalitatea în care elevul a înțeles să identifice tipurile de activități care se desfășoară în fiecare etapă de decontare a serviciilor prestate.

O altă modalitate de evaluare a dobândirii de competențe care se poate aplica cu succes o reprezintă **“metoda proiect”**. Proiectul este o activitate complexă de învățare care se pretează foarte bine a fi folosită ca instrument de evaluare, atât formativă, cât și sumativă. Proiectul este o activitate individuală și/sau în grup, dar sunt de preferat proiectele de grup deoarece încurajează cooperarea și dezvoltă competențe de lucru în echipă. Un avantaj important al proiectului este că oferă posibilitatea elevilor de a lucra în ritm propriu, de a-și folosi mai bine stilul propriu de învățare și permite și învățarea de la colegi.

Toate proiectele trebuie să se bazeze pe aspecte reale din domeniul profesional.

Proiectul nu presupune întotdeauna ca finalitate un material scris, poate consta într-o succesiune de activități, în organizarea unor evenimente, în realizarea unui produs, etc.

Sugestii privind dovezile evaluării:

- fișa de observare, care trebuie să fie elaborată conform criteriilor de performanță și condițiilor de aplicabilitate, utilizată pentru evaluarea prin probe practice constituie dovadă a evaluării.
- pentru probele scrise dovezi ale evaluării sunt considerate: fișele de lucru, testele de evaluare, chestionarele, proiectele, portofoliile.
- orice alt material elaborat de către elev sau utilizat de către profesor pentru evaluare poate constitui o dovadă a evaluării competențelor elevului.

MODULUL VIII

COORDONAREA SERVICIILOR DE PROTOCOL CURRICULUM ÎN DEZVOLTARE LOCALĂ

I. LOCUL MODULULUI ÎN CADRUL PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT

- Categoria de curriculum: curriculum în dezvoltare locală (CDL)
- Număr de ore: de 93 ore/an, (*repartizarea numărului de ore se face de către unitatea școlară*)
- Orele sunt desfășurate de către profesorul de specialitate și/sau maistrul instructor.

II. LISTA UNITĂȚILOR DE COMPETENȚE RELEVANTE PENTRU MODUL

UC 7. Procesarea datelor numerice

UC 22. Coordonează serviciile de protocol

III. TABEL DE CORELARE A COMPETENȚELOR ȘI CONȚINUTURILOR

Unitate de competențe	Competențe individuale	Conținut tematic
UC 22. Coordonează serviciile de protocol	C1. Aranjează, împreună cu echipa, spațiile de primire și servire	Spații amenajabile <ul style="list-style-type: none">• căile de acces, holul de primire, zone de așteptare, saloanele de servire, terase Stabilirea dimensiunilor de ocupare a suprafețelor <ul style="list-style-type: none">• spațiul necesar pentru o persoană; lungimea bufetelor/număr de persoane; suprafața totală a spațiilor de servi Operații de amenajare <ul style="list-style-type: none">• operații de curățenie și igienizare; aranjarea și fixarea mobilierului; aducerea obiectelor de inventar necesare; crearea ambientului specific Ocazii pentru aranjarea bufetului <ul style="list-style-type: none">• mic dejun; brunch (combinația dintre mic dejun și dejun, pentru turiști străini); cocteil; pentru gustări și deserturi; de dejun și cină; serbare câmpenească; petrecere în grădină (garden-party) Elemente de organizare <ul style="list-style-type: none">• dimensiunile mesei; tipul bufetului și prestația propusă; nivelul (rangul) participanților; nevoile de personal; Mise-en-place-ul pentru bufet <ul style="list-style-type: none">• amplasarea bufetului; aranjarea fețelor de masă; aplicarea decorațiunilor florale; schema de aranjare a platourilor; aranjarea paharelor Operații de pregătire a spațiilor de servire <ul style="list-style-type: none">• pregătirea saloanelor de servire; aranjarea și fixarea meselor și a scaunelor; realizarea mise-en-place-ului; pregătirea personalului;
UC 7. Procesarea datelor numerice	C1. Planifică o activitate și culege date numerice în legătură cu aceasta	
	C2. Organizează bufetul	
	C2. Prelucrează datele numerice.	
	C3. Pregătește serviciile pentru acțiunile cu plasament la masă	

	<p>C4. Organizează activități de catering, la comandă</p> <p>C5. Monitorizează activitățile de protocol</p> <p>C6. Aplică măsuri de ameliorare privind activitatea de protocol</p> <p>C3. Interpretează rezultatele obținute și prezintă concluziile</p>	<p>Variante de plasament</p> <ul style="list-style-type: none"> • amplasarea gazdei (organizatorului) la: masă dreptunghiulară (manieră franceză și manieră engleză); masa rotundă; masa pătrată; masa de onoare <p>Servicii specifice</p> <ul style="list-style-type: none"> • primirea invitațiilor; servicii de servire propriu-zise (respectarea regulilor de protocol); debarasarea meselor; <p>Noțiunea de catering</p> <ul style="list-style-type: none"> • definiția catering-ului; particularitățile serviciului de catering; elemente specifice de catering în alimentația românească <p>Forme de catering</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>non-comercial</i>; <i>comercial</i> – în structuri hoteliere și restaurante independente, industrial, la comandă; <i>pentru evenimente</i> – în locație proprie, cu livrare la comandă <p>Acțiuni specifice catering-ului la comandă</p> <ul style="list-style-type: none"> • întocmirea fișei acțiunii; stabilirea locației; pregătirea locației; transportul inventarului specific; transportul preparatelor și al băuturilor <p>Evaluarea activității</p> <ul style="list-style-type: none"> • corectitudinea activităților specifice; aspecte pozitive; aspecte negative; posibilități de perfecți <p>Randament profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> • ritm de lucru; promptitudine; adaptare la cerințele activităților de protocol și a evenimentelor; satisfacerea cerințelor clienților; etc. <p>Motivarea personalului</p> <ul style="list-style-type: none"> • felicitări personale; evidențierea în fața echipei; stimulente materiale și bănești <p>Neajunsuri în activitatea de protocol</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizare ineficientă; completarea greșită a fișei de acțiuni; comunicare ineficientă cu clienții; efectuarea necorespunzătoare a acțiunilor de pregătire și derulare a activităților de protocol <p>Plan de măsuri ameliorative</p> <ul style="list-style-type: none"> • măsuri specifice; modalități de realizare; responsabilități; forme de evaluare și autoevaluare; termene <p>Eficiența măsurilor ameliorative</p> <ul style="list-style-type: none"> • calitatea serviciilor oferite; calitatea comunicării cu clienții; evoluție profesională pozitivă; creșterea solicitărilor privind acțiunilor de protocol
--	--	--

IV. SUGESTII METODOLOGICE

Structurarea numărului de ore (teorie, laborator tehnologic, instruire practică) pentru fiecare modul CDL propus, revine școlii (va fi în concordanță cu planul cadru). Libertatea de mișcare a școlii pe aceste ore, este numai la nivel de context specific de furnizare a modului în parteneriat cu agentul economic.

Conținuturile programei pot fi îmbunătățite de către unitatea școlară cu consultarea agentului/agenților economici. La elaborarea programei se vor urmări în mod obligatoriu unitățile de competență prevăzute de standard, putând apărea și competențe suplimentare dacă agentul economic solicită (dar acestea nu pot fi certificate la nivel național), însă în nici un caz nu se pot înlocui conținuturile care provin din unitatea de competență din SPP

Modul de abordare se va face pe baza elaborării unui/unor proiect/proiecte cu referire la probleme ale comunității locale stabile împreună cu agenții economici.

Se va preciza modul de implicare al fiecărui partener (elevi, profesori/maiștri instructori, agenți economici).

Pentru atingerea competențelor specifice stabilite prin modul, profesorul are libertatea de a dezvolta anumite conținuturi, de a le eșalona în timp.

Criteriile specifice de evaluare trebuie stabilite de profesor și prezentate elevului. Elevul poate fi implicat în evaluarea activității sale, consolidând astfel capacitatea de a se autoevalua și măbind gradul de transparență a acordării notelor.

Evaluarea finală a competențelor trebuie realizată în concordanță cu precizările incluse în Standardul de Pregătire Profesională.

Evaluarea pe parcursul anului se realizează prin diverse tipuri de probe de evaluare (orale, scrise, practice), în funcție de specificul competenței.

Promovarea modului este demonstrată prin atingerea tuturor competențelor specificate în tabelul de corelare a competențelor cu conținuturile.

Pentru atingerea competențelor specifice stabilite prin modul profesorul/maistrul instructor/agentul economic are libertatea de a dezvolta anumite conținuturi, de a le eșalona în timp. În funcție de cadrul local se vor stabili conținuturi care să permită însușirea competențelor respective în funcție de condițiile concrete.

Se recomandă folosirea metodelor de predare-învățare cu caracter activ, interactiv, centrate pe elev. Activitățile la lecții vor fi variate astfel încât indiferent de stilul de învățare caracteristic toți elevii să dobândească competențele necesare și să ducă la rezolvarea problemei puse în discuție.

Folosirea metodelor centrate pe elev ca metode de participare activă a acestora în procesul de învățare au rolul să genereze contexte în care se manifestă diferențe ca și în activitatea reală și dau posibilitatea participării active la experiențe de viață și lucrul în grup.

Dintre metode se pot utiliza: observația, conversația, munca independentă, simularea, problematizarea, jocul de rol, exercițiul, dezbaterile de grup care stimulează spiritul critic, creativitatea, brainstormingul, etc.

Vor fi promovate situațiile din viața reală și se va urmări aplicarea cunoștințelor la probleme reale pentru a se putea ține cont în măsură mai mare de nevoile elevilor, angajaților și societății.

Elevilor li se va permite să aplice propriul lor mod de înțelegere a conținutului realizând proiecte, portofolii, discuții în grup.

Se pot realiza, individual sau în grup, teme de proiecte specifice modulului.

Promovarea modulului este condiționată de însușirea tuturor competențelor din tabelul de corelare evaluate conform specificațiilor privind probele de evaluare din *Standardul de Pregătire Profesională*.

Criteriile specifice de evaluare vor fi preluate din *Standardul de Pregătire Profesională* de către profesor și prezentate elevului. Elevul poate fi integrat în evaluarea activităților sale, consolidând astfel, capacitatea de a se autoevalua și mărind gradul de transparență a acordării notelor.

Evaluarea finală a competențelor trebuie realizată în concordanță cu precizările incluse în *Standardul de Pregătire Profesională*.

Evaluarea pe parcursul anului se realizează prin diverse tipuri de probe de evaluare (orale, scrise, practice), în funcție de specificul competenței.

Competențele specifice unui modul nu vor fi supuse evaluării finale în cadrul altor module. Acest lucru nu exclude exersarea și dezvoltarea acestora și prin parcurgerea conținuturilor altor module.

Procesul de evaluare pe parcursul anului și evaluarea finală trebuie să urmărească gradul de dobândire a competențelor și nu nivelul de cunoștințe acumulate. Cunoștințele științifice nu reprezintă decât cadrul în care se dezvoltă competențele.

Pe parcursul anului elevul trebuie să fie supus evaluării prin probe de evaluare diferite, în momente diferite, iar rezultatul final al evaluării (atingerea competențelor) va avea în vedere progresul realizat de acesta.

Profesorul își elaborează pachete de evaluare pentru toate competențele incluse în modul. Pentru a veni în sprijinul profesorilor și maiștrilor instructori este prezentat un model (orientativ) de realizare a evaluării pe competențe.

Pe parcursul unei săptămâni de practică la agentul economic elevului i se va înmâna o fișă de lucru în care i se specifică activitățile care vor fi evaluate. Activitățile supuse evaluării sunt criteriile de performanță și condițiile de aplicabilitate ale competenței evaluate.

Pe parcursul derulării modulului participării la desfășurarea procesului de învățare vor avea următoarele sarcini:

- pentru elevi
- studierea bibliografiei aferente conținuturilor tematice;
- culegerea materialelor informative;
- dezbateri de grup pentru rezolvarea problemelor și găsirea soluției corespunzătoare;
- realizarea de materiale ilustrative (fotografii, casete video, planșe, folii etc.), texte, scheme, planuri;

- dobândirea de cunoștințe și abilități;
- respectarea limitelor impuse;
- dovedirea abilităților dobândite;
- autoevaluarea.
- pentru profesor/maistru instructor:
 - îndrumarea activității de învățare
 - oferirea de alternative în rezolvarea problemelor
 - oferirea de informații referitoare la resurse, timp, etc.
 - observarea activității elevilor, a abilităților dobândite, comunicarea în cadrul grupului
 - evaluarea secvențială
 - evaluarea finală - dobândirea competențelor, etc.
- pentru agenții economici:
 - pune la dispoziție: spațiu de lucru, obiecte de inventar;
 - » îndrumător;
 - » observă:
 - rezolvarea sarcini;
 - lucrul în echipă, relaționarea cu colegii, clienții;
 - respectarea normelor de igienă/securitatea Muncii;
 - respectarea limitelor impuse;
 - utilizarea eficientă a materialelor/obiectelor de inventar.
 - » evaluează:
 - abilități dobândite;
 - îndeplinirea sarcinilor;
 - comunicarea: în grup, cu îndrumătorul

Ca instrumente de evaluare se pot folosi fișe de observare, fișe de lucru, fișe de autoevaluare, portofoliile, prezentarea practică și orală a proiectelor, etc.

Formarea profesională pentru elevii cu cerințe educaționale speciale se va realiza prin aplicarea de :

- programe individualizate pe grupe de nivel
- programe care facilitează comunicarea și relaționarea în activitățile de la clasă și instruire practică
- programe suplimentare de instruire pentru atingerea competențelor
- dotarea suplimentară a atelierelor de lucru (instruire practică, laborator tehnologic) cu mobilier adecvat fiecărui tip de deficiență

- folosirea limbajelor specifice pentru transmiterea cunoștințelor pentru elevii cu deficiențe vizuale sau auditive

Calificarea profesională pentru elevii cu cerințe educaționale speciale presupune existența avizului comisiei de expertiză medicală, orientare școlară și profesională.

MODULUL IX

CALITATEA RELAȚIILOR CU CLIENȚII CURRICULUM ÎN DEZVOLTARE LOCALĂ

I. LOCUL MODULULUI ÎN CADRUL PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT

- Categoria de curriculum: curriculum în dezvoltare locală (CDL)
- Număr de ore: de 31 ore/an, (*repartizarea numărului de ore se face de către unitatea școlară*)
- Orele sunt desfășurate de către profesorul de specialitate și/sau maestrul instructor.

II. LISTA UNITĂȚILOR DE COMPETENȚE RELEVANTE PENTRU MODUL

UC 23. Calitatea relațiilor cu clienții

III. TABEL DE CORELARE A COMPETENȚELOR ȘI CONȚINUTURILOR

Unitate de competențe	Competențe individuale	Conținut tematic
UC 23. Calitatea relațiilor cu clienții	C1. Gestionează reclamațiile și modalitățile de rezolvare a cerințelor clienților C2. Monitorizează adaptarea atitudinii lucrătorilor la particularitățile fiecărui client C3. Urmărește fidelizarea clienților	Tipuri de reclamații <ul style="list-style-type: none">• reclamații scrise (registre, caiete de reclamații); reclamații verbale; solicitări de moment; cereri privind modificări în timp; Motive care generează reclamații <ul style="list-style-type: none">• calitatea spațiilor de servire; calitatea serviciilor de servire; calitatea preparatelor și băuturilor din meniu; calitatea relației personalului cu clienții; raportul calitate/preț; atmosfera din unitate; autenticitatea Modalități de rezolvare a cerințelor clienților <ul style="list-style-type: none">• îmbunătățirea relației personalului cu clienții; îmbunătățirea calității produselor; optimizarea raportului calitate/preț; îmbunătățirea atmosferei în spațiile de servire; formarea profesională continuă Particularitățile clienților <ul style="list-style-type: none">• vârstă; sex; stil de viață; profesie; educație; poziția socială; disponibilitatea față de comunicarea cu personalul; stare de spirit; percepția față de serviciile oferite Atitudinea lucrătorilor <ul style="list-style-type: none">• profesionalism; dorința de autoperfecționare; amabilitatea; zâmbet; crearea unei atmosfere primite Relației personalului cu clienții <ul style="list-style-type: none">• reacția clienților la serviciile oferite; fidelitatea clienților; promovarea unității de către clienți Aspecte privind statutul clientului <ul style="list-style-type: none">• tipuri de clienți; nivelul așteptărilor; gradul de satisfacție al fiecărui consumator; evoluția atitudinii

	<p>C4. Coordonează aplicarea normelor de igienă și protecția consumatorilor</p> <p>C5. Participă la alcătuirea unei baze de date despre clienți</p>	<p>clientului față de unitate și personal</p> <p>Acțiuni care sprijină fidelizarea</p> <ul style="list-style-type: none"> • a asculta; a acționa; a recunoaște; a se implica; a seduce; a atașa <p>Servicii personalizate</p> <ul style="list-style-type: none"> • modalități de primire a clienților (flori pentru femei, pahar de bun venit, atenții pentru diferite ocazii, etc.); acordarea unor facilități pentru anumiți clienți; oferte speciale pentru copii și bătrâni <p>Termeni specifici metodei HACCP</p> <ul style="list-style-type: none"> • definirea metodei; punct critic de control; punct de control; risc; limită critică; nivel acceptabil; plan HACCP <p>Principiile HACCP</p> <ul style="list-style-type: none"> • evaluarea riscurilor; determinarea punctelor critice; stabilirea limitelor critice; stabilirea procedurilor de monitorizare; stabilirea acțiunilor corective; organizarea unui sistem eficient de păstrare a înregistrărilor; stabilirea procedurilor de verificare a sistemului <p>Factori de risc din planul HACCP</p> <ul style="list-style-type: none"> • de natură fizică; de natură chimică; de natură microbiologică <p>Surse de informare</p> <ul style="list-style-type: none"> • discuții individuale; observații individuale; sondaje <p>Date relevante despre clienți</p> <ul style="list-style-type: none"> • vârstă; profesie; educație; stil de viață; preferințe alimentare; preferințe culturale; forme de divertisment preferate <p>Baza de date despre clienți</p> <ul style="list-style-type: none"> • informații computerizate (aplicații Excel și softuri specializate pentru bazelor de date); modalități rapide de accesare a bazei de date
--	---	--

IV. SUGESTII METODOLOGICE

Structurarea numărului de ore (teorie, laborator tehnologic, instruire practică) pentru fiecare modul CDL propus, revine școlii (va fi în concordanță cu planul cadru). Libertatea de mișcare a școlii pe aceste ore, este numai la nivel de context specific de furnizare a modulului în parteneriat cu agentul economic.

Conținuturile programei pot fi îmbunătățite de către unitatea școlară cu consultarea agentului/agenților economici. La elaborarea programei se vor urmări în mod obligatoriu unitățile de competență prevăzute de standard, putând apărea și competențe suplimentare dacă agentul economic solicită (dar acestea nu pot fi certificate la nivel național), însă în nici un caz nu se pot înlocui conținuturile care provin din unitatea de competență din SPP

Modul de abordare se va face pe baza elaborării unui/unor proiect/proiecte cu referire la probleme ale comunității locale stabile împreună cu agenții economici.

Se va preciza modul de implicare al fiecărui partener (elevi, profesori/maiștri instructori, agenți economici).

Pentru atingerea competențelor specifice stabilite prin modul, profesorul are libertatea de a dezvolta anumite conținuturi, de a le eșalona în timp.

Criteriile specifice de evaluare trebuie stabilite de profesor și prezentate elevului. Elevul poate fi implicat în evaluarea activității sale, consolidând astfel capacitatea de a se autoevalua și mărinđ gradul de transparență a acordării notelor.

Evaluarea finală a competențelor trebuie realizată în concordanță cu precizările incluse în Standardul de Pregătire Profesională.

Evaluarea pe parcursul anului se realizează prin diverse tipuri de probe de evaluare (orale, scrise, practice), în funcție de specificul competenței.

Promovarea modului este demonstrată prin atingerea tuturor competențelor specificate în tabelul de corelare a competențelor cu conținuturile.

Pentru atingerea competențelor specifice stabilite prin modul profesorul/maistrul instructor/agentul economic are libertatea de a dezvolta anumite conținuturi, de a le eșalona în timp. În funcție de cadrul local se vor stabili conținuturi care să permită însușirea competențelor respective în funcție de condițiile concrete.

Se recomandă folosirea metodelor de predare-învățare cu caracter activ, interactiv, centrate pe elev. Activitățile la lecții vor fi variate astfel încât indiferent de stilul de învățare caracteristic toți elevii să dobândească competențele necesare și să ducă la rezolvarea problemei puse în discuție.

Folosirea metodelor centrate pe elev ca metode de participare activă a acestora în procesul de învățare au rolul să genereze contexte în care se manifestă diferențe ca și în activitatea reală și dau posibilitatea participării active la experiențe de viață și lucrul în grup.

Dintre metode se pot utiliza: observația, conversația, munca independentă, simularea, problematizarea, jocul de rol, exercițiul, dezbaterile de grup care stimulează spiritul critic, creativitatea, brainstormingul, etc.

Vor fi promovate situațiile din viața reală și se va urmări aplicarea cunoștințelor la probleme reale pentru a se putea ține cont în măsură mai mare de nevoile elevilor, angajaților și societății.

Elevilor li se va permite să aplice propriul lor mod de înțelegere a conținutului realizând proiecte, portofolii, discuții în grup.

Se pot realiza, individual sau în grup, teme de proiecte specifice modulului.

Promovarea modulului este condiționată de însușirea tuturor competențelor din tabelul de corelare evaluate conform specificațiilor privind probele de evaluare din *Standardul de Pregătire Profesională*.

Criteriile specifice de evaluare vor fi preluate din *Standardul de Pregătire Profesională* de către profesor și prezentate elevului. Elevul poate fi integrat în evaluarea activităților sale, consolidând astfel, capacitatea de a se autoevalua și mărind gradul de transparență a acordării notelor.

Evaluarea finală a competențelor trebuie realizată în concordanță cu precizările incluse în *Standardul de Pregătire Profesională*.

Evaluarea pe parcursul anului se realizează prin diverse tipuri de probe de evaluare (orale, scrise, practice), în funcție de specificul competenței.

Competențele specifice unui modul nu vor fi supuse evaluării finale în cadrul altor module. Acest lucru nu exclude exersarea și dezvoltarea acestora și prin parcurgerea conținuturilor altor module.

Procesul de evaluare pe parcursul anului și evaluarea finală trebuie să urmărească gradul de dobândire a competențelor și nu nivelul de cunoștințe acumulate. Cunoștințele științifice nu reprezintă decât cadrul în care se dezvoltă competențele.

Pe parcursul anului elevul trebuie să fie supus evaluării prin probe de evaluare diferite, în momente diferite, iar rezultatul final al evaluării (atingerea competențelor) va avea în vedere progresul realizat de acesta.

Profesorul își elaborează pachete de evaluare pentru toate competențele incluse în modul. Pentru a veni în sprijinul profesorilor și maiștrilor instructori este prezentat un model (orientativ) de realizare a evaluării pe competențe.

Pe parcursul unei săptămâni de practică la agentul economic elevului i se va înmâna o fișă de lucru în care i se specifică activitățile care vor fi evaluate. Activitățile supuse evaluării sunt criteriile de performanță și condițiile de aplicabilitate ale competenței evaluate.

Pe parcursul derulării modulului participanții la desfășurarea procesului de învățare vor avea următoarele sarcini:

- pentru elevi
 - studierea bibliografiei aferente conținuturilor tematice;
 - culegerea materialelor informative;
 - dezbateri de grup pentru rezolvarea problemelor și găsirea soluției corespunzătoare;
 - realizarea de materiale ilustrative (fotografii, casete video, planșe, folii etc.), texte, scheme, planuri;
 - dobândirea de cunoștințe și abilități;
 - respectarea limitelor impuse;
 - dovedirea abilităților dobândite;
 - autoevaluarea.
- pentru profesor/maistru instructor:
 - îndrumarea activității de învățare

- oferirea de alternative în rezolvarea problemelor
 - oferirea de informații referitoare la resurse, timp, etc.
 - observarea activității elevilor, a abilităților dobândite, comunicarea în cadrul grupului
 - evaluarea secvențială
 - evaluarea finală - dobândirea competențelor, etc.
- pentru agenții economici:
 - pune la dispoziție: spațiu de lucru, obiecte de inventar;
 - » îndrumător;
 - » observă:
 - rezolvarea sarcini;
 - lucrul în echipă, relaționarea cu colegii, clienții;
 - respectarea normelor de igienă/securitatea Muncii;
 - respectarea limitelor impuse;
 - utilizarea eficientă a materialelor/obiectelor de inventar.
 - » evaluează:
 - abilități dobândite;
 - îndeplinirea sarcinilor;
 - comunicarea: în grup, cu îndrumătorul

Ca instrumente de evaluare se pot folosi fișe de observare, fișe de lucru, fișe de autoevaluare, portofoliile, prezentarea practică și orală a proiectelor, etc.

Formarea profesională pentru elevii cu cerințe educaționale speciale se va realiza prin aplicarea de :

- programe individualizate pe grupe de nivel
- programe care facilitează comunicarea și relaționarea în activitățile de la clasă și instruire practică
- programe suplimentare de instruire pentru atingerea competențelor
- dotarea suplimentară a atelierelor de lucru (instruire practică, laborator tehnologic) cu mobilier adecvat fiecărui tip de deficiență
- folosirea limbajelor specifice pentru transmiterea cunoștințelor pentru elevii cu deficiențe vizuale sau auditive

Calificarea profesională pentru elevii cu cerințe educaționale speciale presupune existența avizului comisiei de expertiză medicală, orientare școlară și profesională.

BIBLIOGRAFIE

www.edu.ro – este pagina web a Ministerului Educației și Cercetării de unde puteți accesa standardele de pregătire profesională

www.tvet.ro – este pagina web a Centrului Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic, unde puteți accesa standardele de pregătire profesională și auxiliare curriculare

Pentru Laboratorul tehnologic – “Firma de exercițiu”

www.roct.ro este site-ul Departamentului ROCT - Departamentul de Coordonare al Firmelor de Exercițiu din învățământul preuniversitar din România.

www.1educat.ro

www.afaceri.net

www.cnipmmr.ro

www.economicsoftware.ro/yatg

www.ase.ro/bibliotecavirtuala

Motoare de cautare

www.business.com/

www.accountingnet.com

www.altavista

www.google

Bibliografie generală

<http://ferl.becta.org.uk> și

<http://ferl.ngfl.gov.uk/> - Căutați în cadrul Resurselor Pedagogice sau De Învățare (*Pedagogy or Learning Resources*) – dacă doriți să aflați informații despre stilurile de Învățare (*Learning styles*) și căutați (*search*) cuvântul How (*Cum*) și veți găsi materiale despre cum să vă creați resurse pentru activitatea didactică

www.becta.org.uk – pagina web a DFES (Departamentul pentru Învățământ și Competențe) cu sfaturi și îndrumări privind tehnologia comunicării și informației

www.lsd.org.uk - pe acest site găsiți documente de cercetare utile privind abilitățile cheie

<http://www.ccm.ac.uk/itech/cfet/materials/materials.asp>

de pe această pagină puteți descărca pachetul complet privind utilizarea TIÎ (*Information Learning Technology – ‘Tehnologia Informațiilor pentru Învățare’*) și materiale pentru profesor – de la utilizarea mouse-ului și până la crearea de materiale didactice

<http://www.rsc-yh.hull.ac.uk/> - acest site oferă prezentări simple privind crearea materialelor de învățare

<http://www.rsc-yh.hull.ac.uk/curriculum.html> - pagină pentru crearea de materiale și, de asemenea, pentru programe de calculator ce pot fi utilizate în procesul de creare a resurselor – completarea spațiilor libere, cuvinte încruciate sau întrebări-test

www.nln.ac.uk/materials - sursa materialelor finanțate prin NLN (*National Learning Network – ‘Rețeaua Națională de Învățare’*) – este nevoie de înscriere

www.bbc.co.uk/webwise - formare completă prin intermediul internet-ului (*on line*) în materie de instrumente web – cum ar fi poșta electronică și căutarea informațiilor

www.bbc.co.uk/keyskills - câteva resurse utile pentru predare – este nevoie de legături web

www.basic-skills.co.uk – multe materiale și idei despre abilitățile cheie

www.Keyskillssupport.net - sprijin privind abilitățile cheie prin materiale interactive de învățare care vă ajută să vă verificați și să aplicați abilitățile dumneavoastră, legături spre alte site-uri utile.

www.bbc.co.uk/celebdag - copie a piețelor financiare – ideal pentru studiile de afaceri – informații despre finanțe, comerț și acțiuni.

www.rdn.ac.uk – principalul punct de acces la multe portaluri academice pe toate subiectele

<http://www.vts.rdn.ac.uk/> de pe Resource Discovery Network., puteți accesa toate ghidurile pentru toate subiectele. Un site excelent cu învățare interactivă în majoritatea domeniilor profesionale, ghiduri pentru profesori și ghiduri pentru elevi.

www.techdis.ac.uk - serviciu de sprijin pentru tehnologii și elevi cu deficiențe.

www.jisc.ac.uk pachete de predare, module virtuale de formare, ghiduri *on line* gratuite

www.techdis.ac.uk/pdf/curricula.pdf curriculum-uri accesibile – documente privind practica inclusivă.

www.ncam.wgbh.org/webaccess/magpie - magpie este un instrument pentru indexarea imaginilor video generate pe calculator și materialele multimedia.

www.cowork.ac.uk/development/materials/lectures.htm și

www.lspn.gcal.ac.uk/teachability/resources/lecturers.html - resurse avansate utile privind materialele de curs

www.cowork.ac.uk/devleopment/materials/video/video.htm și

www.rnib.org.uk/seeitright/welcome.htm#8 - oferă resurse utile privind utilizarea culorilor și materialelor.

www.skill.org.uk – pagina Biroului Național pentru elevi cu deficiențe care dispune de resurse și fișe informative.

www.bda-dyslexia.org.uk - pagina Asociației Britanice a persoanelor ce suferă de dislexie ce dispune de resurse și fișe de constatare.

www.FENC.co.uk - este un site foarte folositor, cu manuale practice și materiale interactive, contribuții ale celor ce profesază în domeniile profesionale, trebuie plătită o taxă pentru a accesa acest site.