

MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE

CENTRUL NAȚIONAL DE DEZVOLTARE A
ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL ȘI TEHNIC

Anexa 4 la OMENCS nr. 4121/13.06.2016

STANDARD DE PREGĂTIRE PROFESIONALĂ

Calificarea profesională:
TEHNICIAN ÎN HOTELĂRIE

Nivel 4

Domeniul de pregătire profesională:
Turism și alimentație

Acest standard de pregătire profesională a fost elaborat în cadrul proiectului “Curriculum Revizuit în Învățământul Profesional și Tehnic (CRIPT)”, ID 58832.

Proiectul a fost finanțat din FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 – 2013

Axa prioritară: 1 “Educația și formarea profesională în sprijinul creșterii economice și dezvoltării societății bazate pe cunoaștere”

Domeniul major de intervenție 1.1 “Accesul la educație și formare profesională inițială de calitate”

2016

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 4

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

GRUPUL DE LUCRU:

BRUMAR CONSTANȚA	Dr. Ec. Profesor grad didactic I, Dr., Colegiul Economic „Viilor” București
COSTACHE RODICA	Profesor, grad didactic I, Liceul Tehnologic „Voievodul Gelu” Zalău
DINESCU MIRELA	Profesor, grad didactic I, Școala Superioară Comercială „Nicolae Kretzulescu”, București
GEORGESCU ROXANA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic „Ion Ghica” Târgoviște
GASPAR HAJNAL	Profesor, grad didactic I, Liceul Tehnologic „Voievodul Gelu” Zalău
RAȘID NELIDA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic Mangalia
NEGOIANU NICOLETA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic „Costin C. Kirițescu”, București
POȘTOVEI CĂTĂLINA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic Buzău
TANISLAV CRISTINA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic „Ion Ghica” Târgoviște
VASILESCU MARIA	Profesor, grad didactic I, Școala Superioară Comercială „Nicolae Kretzulescu”, București

COORDONARE CNDIPT:

ȘTEFĂNESCU MIHAELA – Inspector de specialitate / Expert curriculum



I.NOTĂ INTRODUCATIVĂ

Titlul calificării: Tehnician în hotelărie

Descrierea succintă a calificării:

Practicantul unei astfel de ocupații înregistrează clienți, repartizează spații de cazare, furnizează informații cu privire la serviciile hoteliere, face rezervări de spații de cazare, ține evidența spațiilor de cazare, eliberează documentele de plată clienților și încasează plățile. Poate face parte și din personalul de supraveghere, inclusiv pentru activități de curățenie și întreținere în unitățile de cazare, organizează și supraveghează activitățile personalului din subordine în scopul de a menține curate și ordonate interioarele, mobilierul și alte facilități din aceste unități. Administratorii din gospodăriile individuale (pensiunile turistice) organizează, supraveghează și execută activități de menaj în gospodării private, cu sau fără sprijinul personalului din subordine.

Ocupații COR* (Clasificarea Ocupațiilor din România) ce pot fi practicate, inclusiv codurile din COR:

- 422401 Receptor de hotel
- 422402 Lucrător concierge
- 422403 Șef de recepție hotel
- 422405 Responsabil cazare
- 515102 Guvernanta de hotel/etaj
- 515203 Administrator pensiune turistică

* NOTĂ: Lista ocupațiilor COR care pot fi practicate este dată cu titlu de exemplu. Absolvenții care dobândesc această calificare pot practica și alte ocupații din domeniu, de același nivel sau de nivel inferior, în funcție de decizia angajatorului.

Lista unităților de rezultate ale învățării:

- Unități de rezultate ale învățării tehnice generale
 1. Etică și comunicare profesională
 2. Aplicarea conceptelor de bază ale contabilității
 3. Utilizarea metodelor, procedurilor și principiilor contabilității
 4. Asigurarea calității în turism și alimentație
 5. Organizarea activității în unitățile de primire turistică
 6. Realizarea proceselor de bază în alimentație
 7. Valorificarea patrimoniului turistic
 8. Administrarea firmei
 9. Evaluarea oportunităților de piață
 10. Aplicarea politicilor de marketing
 11. Înregistrarea operațiilor economico-financiare
 12. Întocmirea situațiilor financiare
 13. Aplicarea tehnicilor de negociere și contractare

- Unități de rezultate ale învățării tehnice specializate
 14. Pregătirea primirii și cazarea turiștilor
 15. Decontarea serviciilor prestate

Competențele cheie, vizate de calificarea descrisă prin standardul de pregătire profesională, specifice celor 8 domenii de competențe cheie, descrise prin Legea educației naționale nr.1/2011, sunt integrate în unitățile de rezultate ale învățării tehnice generale sau specializate, așa cum sunt prezentate în rezultatele învățării descrise în continuare, pentru fiecare unitate de rezultate ale învățării. Acestea sunt evidențiate cu caractere italice.

Nivelul de calificare conform Cadrului național al calificărilor – 4

Oportunități la finalizarea programului de formare: angajarea pe piața muncii în una din ocupațiile specificate sau continuarea studiilor într-o calificare de nivel superior.

II. TABEL DE CORELARE A UNITĂȚILOR DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII (URI) CU UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ/ COMPETENȚE SPECIFICE OCUPAȚIILOR CARE POT FI PRACTICATE

URÎ calificarea din ÎPT <i>Tehnician în hotelărie</i>	Unități de competență din SO1 <i>Cameristă hotel</i>		Unități de competență din SO2 <i>Lucrător pensiune turistică</i>		
1. Etică și comunicare profesională	1. UC3 – Comunicarea eficientă cu clienții 2. UC5 – Raportarea activității proprii		1. UC7 – Asigurarea securității clienților și a bunurilor acestora		
2. Aplicarea conceptelor de bază ale contabilității	1. UC4 – Planificarea activității proprii		1. UC4 – Pregătirea pensiunii pentru primirea clienților		
3. Utilizarea metodelor, procedeele și principiile contabilității			1. UC5 – Primirea clienților 2. UC6 – Pregătirea și servirea preparatelor și băuturilor 3. UC9 – Plecarea clienților		
4. Asigurarea calității în turism și alimentație	1. UC1 – Aplicarea normelor igienico-sanitare 2. UC2 – Aplicarea NPM și NPSI		1. UC2 – Aplicarea NSSM și NPSI 2. UC3 – Aplicarea normelor igienico-sanitare		
5. Organizarea activității în unitățile de primire turistică	1. UC4 – Planificarea activității proprii 2. UC5 – Raportarea activității proprii		1. UC5 – Primirea clienților 2. UC6 – Pregătirea și servirea preparatelor și băuturilor 3. UC9 – Plecarea clienților		
6. Realizarea proceselor de bază în alimentație	1. UC1- Aplicarea normelor igienico- sanitare 2. UC2- Aplicarea NPM și NPSI		1. UC1- Lucrul în echipă 2. UC2- Aplicarea NSSM și NPSI 3. UC3- Aplicarea normelor igienico-sanitare		
7. Valorificarea patrimoniului turistic	1. UC3 – Comunicarea eficientă cu clienții 2. UC9 – Oferirea de servicii suplimentare		1. UC8 – Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor clienților		
URÎ calificarea din ÎPT <i>Tehnician în hotelărie</i>	Unități de competență din SO1 <i>Recepționar de hotel</i>	Unități de competență din SO2 <i>Lucrător concierge</i>	Unități de competență din SO3 <i>Șef de recepție hotel</i>	Unități de competență din SO4 <i>Guvernanta de hotel/etaj</i>	Unități de competență din SO5 <i>Administrator pensiune turistică</i>

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 4

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

<p>8. Administrarea firmei</p>	<p>1. UC1 – Comunicarea eficientă la locul de muncă 2. UC3 – Aplicarea NPM și NPSI 3. UC4 – Organizarea locului de muncă 4. UC5 – Promovarea imaginii hotelului</p>	<p>1. UC1 – Comunicarea eficientă cu clienții 2. UC3 – Aplicarea NTSM și NPSI 3. UC4 – Planificarea activității proprii</p>	<p>1. UC1 – Comunicarea interpersonală 2. UC2 – Comunicarea într-o limbă străină 3. UC3 – Lucrul în echipă 4. UC4 – Utilizarea calculatorului personal 5. UC5 – Dezvoltarea profesională 6. UC6 – Controlul aplicării NSSM și NPSI 7. UC7 – Organizarea locului de muncă 8. UC9 – Coordonarea echipei de lucru 9. UC12 – Coordonarea activităților specifice</p>	<p>1. UC1 – Comunicarea interactivă 1. UC2 – Munca în echipă 3. UC3 – Utilizarea calculatorului personal 4. UC4 – Perfecționarea profesională 5. UC5 – Asigurarea respectării normelor igienico-sanitare 6. UC6 – Asigurarea aplicării normelor de SSM și PSI 7. UC7 – Asigurarea menținerii în stare de utilizare a echipamentelor și ustensilelor de lucru 8. UC8 – Instruirea personalului din subordine 9. UC10 – Gestionarea resurselor compartimentul ui de etaj 10. UC13 – Asigurarea stării de funcționare a instalațiilor din spațiile de cazare și anexe 11. UC15 – Planificarea activității de</p>	<p>1. UC1 – Comunicarea eficientă la locul de muncă 2. UC2 – Munca în echipa multidisciplinară 3. UC3 – Gestionarea informațiilor cu ajutorul calculatorului 4. UC4 – Promovarea imaginii pensiunii 5. UC5 – Organizarea activității în cadrul pensiunii turistice 6. UC6 – Urmărirea aplicării NPM și NPSI 7. UC7 – Verificarea gestionării financiare 8. UC9 – Încheierea contractelor cu clienții</p>
---------------------------------------	--	--	---	--	---

				housekeeping	
9. Evaluarea oportunităților de piață			1. UC4 – Utilizarea calculatorului personal	1. UC3 – Utilizarea calculatorului personal	1. UC2 – Munca în echipa multidisciplinară 2. UC3 – Gestionarea informațiilor cu ajutorul calculatorului
10. Aplicarea politicilor de marketing	1. UC5 – Promovarea imaginii hotelului	1. UC7 – Participarea la promovarea imaginii hotelului	1. UC1 – Comunicarea interpersonală 2. UC4 – Utilizarea calculatorului personal 3. UC8 – Promovarea imaginii hotelului 4. UC10 – Vânzarea produsului cazare	1. UC3 – Utilizarea calculatorului personal	1. UC2 – Munca în echipa multidisciplinară 2. UC3 – Gestionarea informațiilor cu ajutorul calculatorului 3. UC4 – Promovarea imaginii pensiunii 4. UC8 – Promovarea directă a produsului turistic
11. Înregistrarea operațiilor economico-financiare			1. UC3 – Lucrul în echipă 2. UC4 – Utilizarea calculatorului personal 3. UC7 – Organizarea locului de muncă	1. UC2 – Munca în echipă 2. UC3 – Utilizarea calculatorului personal	1. UC2 – Munca în echipa multidisciplinară 2. UC3 – Gestionarea informațiilor cu ajutorul calculatorului 3. UC7 – Verificarea gestionării financiare
12. Întocmirea situațiilor financiare			1. UC3 – Lucrul în echipă 2. UC4 – Utilizarea calculatorului personal 3. UC7 – Organizarea locului de muncă	1. UC2 – Munca în echipă 2. UC3 – Utilizarea calculatorului personal	1. UC2 – Munca în echipa multidisciplinară 2. UC3 – Gestionarea informațiilor cu ajutorul calculatorului 3. UC7 – Verificarea gestionării financiare
13. Aplicarea tehnicilor de	1. UC1 – Comunicarea	1. UC1 – Comunicarea	1. UC1 – Comunicarea	1. UC1 – Comunicarea	1. UC1 – Comunicarea

<p>negociere și contractare</p>	<p>eficientă la locul de muncă 2. UC5 – Promovarea imaginii hotelului 3. UC8 – Oferirea de servicii hoteliere către client 4. UC9 – Rezolvarea reclamațiilor clienților</p>	<p>eficientă cu clienții 2. UC5 – Oferirea de servicii speciale și comisioane 3. UC6 – Oferirea de sfaturi și informații generale și speciale clienților 4. UC8 – Rezolvarea reclamațiilor clienților</p>	<p>interpersonală 2. UC2 – Comunicarea într-o limbă străină 3. UC3 – Lucrul în echipă 4. UC4 – Utilizarea calculatorului personal 5. UC7 – Organizarea locului de muncă 6. UC8 – Promovarea imaginii hotelului 7. UC10 – Vânzarea produsului cazare 8. UC13 – Asigurarea satisfacției clientului</p>	<p>interactivă 2. UC2 – Munca în echipă 3. UC3 – Utilizarea calculatorului personal 4. UC9 – Monitorizarea activității compartimentului de etaj 5. UC11 – Soluționarea cerințelor clientului 6. UC12 – Asigurarea securității clienților și bunurilor acestora 7. UC14 – Furnizarea de informații către clienți cu privire la serviciile specifice</p>	<p>eficientă la locul de muncă 2. UC2 – Munca în echipa multidisciplinară 3. UC4 – Promovarea imaginii pensiunii 4. UC8 – Promovarea directă a produsului turistic 5. UC11 – Asigurarea unui climat favorabil turiștilor 6. UC12 – Oferirea serviciilor pensiunii către client 7. UC13 – Organizarea programelor turistice opționale 8. UC15 – Rezolvarea reclamațiilor clienților</p>
<p>14. Pregătirea primirii și cazarea turiștilor</p>	<p>1. UC1 – Comunicarea eficientă la locul de muncă 2. UC2 – Munca în echipă 3. UC6 – Asigurarea efectuării plăților 4. UC7 – Efectuarea de operații specifice pentru sosirea și plecarea clienților</p>	<p>1. UC1 – Comunicarea eficientă cu clienții 2. UC2 – Efectuarea muncii în echipă 3. UC4 – Planificarea activității proprii 4. UC6 – Oferirea de sfaturi și informații generale și speciale clienților</p>	<p>1. UC1 – Comunicarea interpersonală 2. UC2 – Comunicarea într-o limbă străină 3. UC3 – Lucrul în echipă 4. UC4 – Utilizarea calculatorului personal 5. UC6 – Controlul aplicării NSSM și NPSI 6. UC7 – Organizarea locului de</p>	<p>1. UC1 – Comunicarea interactivă 2. UC2 – Munca în echipă 3. UC3 – Utilizarea calculatorului personal 4. UC5 – Asigurarea respectării normelor igienico-sanitare 5. UC6 – Asigurarea aplicării normelor de SSM și PSI</p>	<p>1. UC1 – Comunicarea eficientă la locul de muncă 2. UC2 – Munca în echipa multidisciplinară 3. UC3 – Gestionarea informațiilor cu ajutorul calculatorului 4. UC4 – Promovarea imaginii pensiunii 5. UC8 – Promovarea directă a produsului turistic 6. UC10 – Efectuarea</p>

			<p>muncă</p> <p>7. UC8 – Promovarea imaginii hotelului</p> <p>8. UC9 – Coordonarea echipei de lucru</p> <p>9. UC11 – Controlul efectuării plăților</p> <p>10. UC12 – Coordonarea activităților specifice</p> <p>11. UC13 – Asigurarea satisfacției clientului</p>	<p>6. UC9 – Monitorizarea activității compartimentului de etaj</p> <p>7. UC10 – Gestionarea resurselor compartimentului de etaj</p> <p>8. UC12 – Asigurarea securității clienților și bunurilor acestora</p> <p>9. UC13 – Asigurarea stării de funcționare a instalațiilor din spațiile de cazare și anexe</p> <p>10. UC14 – Furnizarea de informații către clienți cu privire la serviciile specifice</p> <p>11. UC15 – Planificarea activității de housekeeping</p>	<p>operațiilor directe de cazare și alimentație</p> <p>7. UC11 – Asigurarea unui climat favorabil turiștilor</p> <p>8. UC12 – Oferirea serviciilor pensiunii către client</p> <p>9. UC14 – Oferirea informațiilor de interes turistic</p>
<p>15. Decontarea serviciilor prestate</p>	<p>1. UC6 – Asigurarea efectuării plăților</p>	<p>1. UC2 – Efectuarea muncii în echipă</p>	<p>1. UC4 – Utilizarea calculatorului personal</p> <p>2. UC11 – Controlul efectuării plăților</p>	<p>1. UC3 – Utilizarea calculatorului personal</p>	<p>1. UC2 – Munca în echipa multidisciplinară</p> <p>2. UC3 – Gestionarea informațiilor cu ajutorul calculatorului</p> <p>3. UC7 – Verificarea gestionării financiare</p>



**III. UNITĂȚILE DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII CORESPUNZĂTOARE
COMPETENȚELOR IDENTIFICATE PENTRU OCUPAȚIA / OCUPAȚIILE VIZATE ȘI
STANDARDELE DE EVALUARE ASOCIATE ACESTORA**

**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 1:
ETICĂ ȘI COMUNICARE PROFESIONALĂ**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
1.1.1. Enumerarea elementelor procesului comunicării.	1.2.1. Poziționarea interlocutorului într-o schemă de comunicare.	1.3.1. Manifestarea interesului cu privire la nevoile interlocutorului.
1.1.2. Precizarea obiectivelor și funcțiilor comunicării.	1.2.2. Evaluarea obiectivelor și funcțiilor comunicării.	1.3.2. <i>Adoptarea unui ton discret și politicoș conștientizând impactul vorbirii asupra altora.</i>
1.1.3. Descrierea nivelurilor comunicării.	1.2.3. Analizarea nivelurilor comunicării.	1.3.3. <i>Conștientizarea nevoii de a înțelege și utiliza limbajul într-un mod responsabil și pozitiv social.</i>
1.1.4. Caracterizarea formelor de comunicare: verbală, nonverbală, scrisă.	1.2.4. Aplicarea diferitelor forme de comunicare în diferite contexte.	1.3.4. Manifestarea capacității de concentrare într-o situație de comunicare dată.
	1.2.5. <i>Monitorizarea și adaptarea propriei comunicări la cerințele situaționale.</i>	1.3.5. <i>Manifestarea unei atitudini deschise și de respect pentru diversitatea expresiilor culturale.</i>
	1.2.6. <i>Căutarea, colectarea, prelucrarea de informații din surse diferite.</i>	1.3.6. <i>Argumentarea clară și concisă a propriilor puncte de vedere manifestând dispoziția spre un dialog critic și constructiv.</i>
1.1.5. <i>Descrierea principalelor tipuri de interacțiune verbală.</i>	1.2.8. Transmiterea mesajelor oral și cu ajutorul mijloacelor de comunicare.	1.3.7. Manifestarea unei atitudini conciliante în procesul de comunicare și în primirea feedbackului.
1.1.6. Enumerarea regulilor unei comunicări scrise.	1.2.9. <i>Redactarea unui mesaj scris cu respectarea regulilor și folosirea diferitelor tipuri de texte.</i>	1.3.8. Manifestarea capacității de autoevaluare, asimilare, analiză și sinteză a informațiilor și documentelor
	1.2.10. <i>Formularea și</i>	

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
	<i>exprimarea propriilor păreri oral sau în scris.</i>	în situația dată.
1.1.7. Caracterizarea elementelor comunicării nonverbale.	1.2.11. Aplicarea diferitelor forme ale comunicării nonverbale.	1.3.9. Manifestarea capacității de a derula o comunicare eficientă cu partenerii de afaceri în situația dată.
1.1.8. Enumerarea elementelor unei comunicări eficiente. 1.1.9. Prezentarea metodelor de detensionare a unei situații conflictuale	1.2.12. Ameliorarea calității comunicării. 1.2.13. Îndepărtarea barierelor comunicării. 1.2.14. Soluționarea situațiilor conflictuale.	1.3.10. Manifestarea capacității de a rezolva situații conflictuale în situația dată. 1.3.11. <i>Asumarea responsabilă a utilizării mijloacelor media interactive.</i> 1.3.12. <i>Conștientizarea conceptelor de bază cu privire la indivizi, organizații de muncă, egalitate de gen și nediscriminare.</i>
1.1.10. Prezentarea agendei electronice <i>înțelegând rolul și oportunitățile oferite de tehnologia societății informaționale în viața socială, personală și la locul de muncă.</i> 1.1.11. <i>Descrierea problematicii referitoare la validitatea și credibilitatea informației disponibile.</i> 1.1.12. <i>Descrierea principiilor legale și etice implicate în folosirea interactivă a tehnologiei societății informaționale.</i>	1.2.15. Organizarea unei agende electronice. 1.2.16. Utilizarea agendei electronice. 1.2.17. <i>Colectarea, prelucrarea și folosirea sistematică a informațiilor.</i> 1.2.18. <i>Folosirea tehnologiei societății informaționale pentru a sprijini creativitatea și inovația.</i>	1.3.13. Implicarea activă în monitorizarea corespondenței conform regulilor prestabilite. 1.3.14. Asumarea de responsabilități și încadrarea în normele etice la locul de muncă. 1.3.15. Manifestarea disciplinei în muncă și păstrarea secretului de serviciu.
1.1.13. Prezentarea regulilor de monitorizare a corespondenței.	1.2.19. Aplicarea procedurilor specifice recepției corespondenței. 1.2.20. Înregistrarea datelor cu privire la corespondența primită. 1.2.21. Expedierea corespondenței firmei prin poștă sau fax. 1.2.22. Realizarea comunicării prin poșta electronică.	1.3.16. <i>Respectarea principiilor etice de comportament în relațiile de muncă.</i> 1.3.17. <i>Manifestarea unei atitudini proactive în viața socială, personală ca și în timpul orelor de lucru.</i>

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>1.1.14. Precizarea principiilor de etică profesională.</p> <p>1.1.15. <i>Cunoașterea normelor etice și a necesității respectării lor și a codului de conduită și maniere la locul de muncă și în societate.</i></p>	<p>1.2.23. Aplicarea principiilor de etică profesională la locul de muncă.</p> <p>1.2.24. Aplicarea normelor etice la locul de muncă.</p> <p>1.2.25. <i>Participarea la viața comunității și la activitățile în comun ale grupului de lucru.</i></p>	

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

• **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**

- Descrierea principalelor tipuri de interacțiune verbală.
- Realizarea comunicării în contexte diferite.
- Adoptarea unui ton discret și politicos conștientizând impactul vorbirii asupra altora.
- Conștientizarea nevoii de a înțelege și utiliza limbajul într-un mod responsabil și pozitiv social.
- Monitorizarea și adaptarea propriei comunicări la cerințele situaționale
- Redactarea unui mesaj scris cu respectarea regulilor și folosirea diferitelor tipuri de texte.
- Formularea și exprimarea propriilor păreri oral sau în scris, într-un mod convingător, adecvat contextului.
- Căutarea, colectarea, prelucrarea de informații din surse diferite.
- Argumentarea clară și concisă a propriilor puncte de vedere manifestând dispoziția spre un dialog critic și constructive.

• **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**

- Înțelegerea rolului și oportunităților oferite de tehnologia societății informaționale în viața socială, personală și la locul de muncă.
- Descrierea problematicii referitoare la validitatea și credibilitatea informației disponibile.
- Descrierea principiilor legale și etice implicate în folosirea interactivă a tehnologiei societății informaționale.
- Colectarea, prelucrarea și folosirea sistematică a informațiilor.
- Folosirea tehnologiei societății informaționale pentru a sprijini creativitatea și inovația.
- Asumarea responsabilă a utilizării mijloacelor media interactive.

- **Competențe sociale și civice:**
 - Conștientizarea conceptelor de bază cu privire la indivizi, organizații de muncă, egalitate de gen și nediscriminare.
 - Cunoașterea normelor etice și a necesității respectării lor și a codului de conduită și maniere la locul de muncă și în societate.
 - Participarea la viața comunității și la activitățile în comun ale grupului de lucru.
 - Respectarea principiilor etice de comportament în relațiile de muncă.
- **Competențe antreprenoriale:**
 - *Manifestarea unei atitudini proactive în viața socială, personală ca și în timpul orelor de lucru.*
- **Competențe de sensibilizare și de expresie culturală:**
 - Manifestarea unei atitudini deschise și de respect pentru diversitatea expresiilor culturale.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Computer, conexiune Internet, scanner, fax, telefon, imprimantă, copiator, dosare, bibliorafturi, documente specifice activității economice, norme și normative etice.
- Tablă, flipchart, coli, cretă, markere, filme didactice, studii de caz, exemple de bune practici.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	15%	Analizarea pertinentă a formelor de comunicare propuse respectând normele de etică.	50%
		Alegerea metodelor de comunicare adaptate sarcinii de lucru.	40%	
		Respectarea normelor de etică profesională.	10%	
		Total	100%	
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea elementelor procesului de comunicare conform cerințelor de lucru.	25%
		Realizarea comunicării cu alegerea mijloacelor media adecvate situației.	50%	
		Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor și a procedurilor corespondenței comerciale.	25%	
		Total	100%	
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	35%	Intocmirea corectă a documentelor conform procedurilor corespondenței comerciale și a normelor de etică profesională.	40%
		Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	30%	
		Argumentarea eficientă a procesului de comunicare.	30%	
		Total	100%	
Total	100%			

**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 2:
 APLICAREA CONCEPTELOR DE BAZĂ ALE CONTABILITĂȚII**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>2.1.1. Descrierea sistemului contabil, parte a sistemului informațional economic.</p> <p>2.1.2. Prezentarea conceptului și elementelor definiției ale evidenței economice.</p> <p>2.1.3. Prezentarea conceptului și elementelor definiției ale obiectului și metodei contabilității.</p>	<p>2.2.1. Interpretarea conceptelor și caracteristicilor specifice sistemului contabil din România.</p> <p>2.2.2. <i>Utilizarea corectă a vocabularului comun și a celui de specialitate. Folosirea vocabularului specific contabilității.</i></p> <p>2.2.3. Utilizarea formelor evidenței economice pentru culegerea/prelucrarea/înregistrarea informațiilor economice.</p> <p>2.2.4. Aplicarea reglementărilor contabile de grupare și clasificare a activelor, capitalurilor proprii, datoriilor, a veniturilor și cheltuielilor.</p> <p>2.2.5. <i>Calcularea activelor, capitalurilor proprii, datoriilor, a veniturilor și cheltuielilor</i></p> <p>2.2.6. <i>Rezolvarea unui șir de probleme apărute în situații cotidiene bazate pe raționamente, structuri logico – matematice și abstractizare.</i></p>	<p>2.3.1. Manifestarea receptivității în asimilarea conceptelor și trăsăturilor specifice sistemului contabil din România.</p> <p>2.3.2. Argumentarea în mod concis și veridic a informațiilor cu privire la formele evidenței economice.</p> <p>2.3.3. Implicarea independentă și responsabilă în delimitarea activelor, capitalurilor proprii, datoriilor, a veniturilor și cheltuielilor</p> <p>2.3.4. Asumarea responsabilității în gruparea și clasificarea cheltuielilor și veniturilor agentului economic.</p>
<p>2.1.4. Prezentarea echipamentelor, softurilor și documentelor de evidență contabilă.</p>	<p>2.2.7. <i>Identificarea diferitelor tipuri de echipamente, softuri și documente specifice activității contabile.,</i></p> <p>2.2.8. <i>Selectarea, colectarea și prelucrarea informațiilor din documente.</i></p>	<p>2.3.5. Asumarea responsabilității în utilizarea echipamentelor fiscale, softurilor și documentelor de evidență contabilă.</p>

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării



Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**
 - Utilizarea corectă a vocabularului comun și a celui de specialitate.
 - Folosirea vocabularului specific contabilității.
 - Selectarea, colectarea și prelucrarea informațiilor din documente.
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie:**
 - Identificarea diferitelor tipuri de echipamente, softuri și documente specifice activității contabile.
 - *Calcularea* activelor, capitalurilor proprii, datoriilor, a veniturilor și cheltuielilor.
 - Rezolvarea unui șir de probleme apărute în situații cotidiene bazat pe raționamente, structuri logico – matematice și abstractizarea.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui elev: calculator, video-proiector, imprimantă;
- legislație în contabilitate;
- planul de conturi general;
- formularistică (documente) de specialitate;
- tablă, cretă, marker, flipchart.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Interpretarea caracteristicilor activelor, capitalurilor proprii, datoriilor în vederea reflectării acestora în bilanțul contabil.	50%
			Alegerea formularelor de specialitate: documente contabile, Plan de conturi, Legea Contabilității, necesare stabilirii apartenenței activelor, capitalurilor proprii, datoriilor la bilanțul contabil	40%
			Asigurarea condițiilor de aplicare a normelor cu privire la protecția muncii și a mediului	10%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea criteriilor de identificare a activelor, capitalurilor proprii,	25%

			datoriilor, conform prezentării lor în bilanț.	
			Rezolvarea corectă a bilanțului contabil, conform studiului de caz analizat.	50%
			Folosirea corespunzătoare a formularelor de specialitate: documente contabile, Plan de conturi, Legea Contabilității, necesare întocmirii bilanțului contabil.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Întocmirea corectă a documentelor specifice.	20%
			Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	10%
			Prezentarea unei aprecieri globale a muncii realizate.	20%
			Argumentarea modului de stabilire a apartenenței activelor, capitalurilor proprii, datoriilor la posturile bilanțiere	40%
			Indicarea corectă a conexiunilor dintre active, capitaluri proprii, datorii și categoriile din care fac parte.	10%
			Total	100%
	Total	100%		

UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 3: UTILIZAREA METODELOR, PROCEDEELOR ȘI PRINCIPILOR CONTABILITĂȚII

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
3.1.1. Prezentarea elementelor definiției ale procedeelelor comune disciplinelor economice: evaluarea, calculația, inventarierea.	3.2.1. Interpretarea conceptelor și trăsăturilor specifice procedeelelor comune disciplinelor economice.	3.3.1. Manifestarea receptivității în asimilarea conceptelor și trăsăturilor specifice procedeelelor comune disciplinelor economice: evaluarea, calculația, inventarierea.

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 4

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

<p>3.1.2. Prezentarea principiilor și procedeele specifice metodei contabilizații: bilanțul contabil, contul, balanța de verificare.</p>	<p>3.2.2. Aplicarea reglementărilor contabile privind înregistrarea operațiilor în contabilitate cu ajutorul procedeele contabile specifice metodei contabilizații.</p> <p>3.2.3. <i>Stabilirea regulilor de functionarea a conturilor pe baza raționamentelor matematice</i></p>	<p>3.3.2. Asumarea responsabilității în înregistrarea corectă a operațiilor economice în contabilitate, aplicând principiile și procedeele contabilizații.</p>
<p>3.1.3. Prezentarea caracteristicilor prețurilor, tarifelor și reducerilor de preț, a documentelor specifice operațiilor economice.</p>	<p>3.2.4. <i>Calcularea prețurilor și tarifelor precum și a reducerilor de preț oferite clienților.</i></p> <p>3.2.5. <i>Aplicarea principiilor matematice de bază în calculație și evaluare.</i></p> <p>3.2.6. <i>Utilizarea softurilor contabile pentru evidența documentelor.</i></p>	<p>3.3.3. Asumarea responsabilității în calcularea corectă a prețurilor, tarifelor, precum și a reducerilor de preț oferite clienților.</p>

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate

- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie;**
 - Aplicarea principiilor matematice de bază în calculație, evaluare
 - Stabilirea regulilor de funcționare a conturilor pe baza raționamentelor matematice
 - Calcularea prețurilor și tarifelor precum și a reducerilor de preț oferite clienților
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere;**
 - Utilizarea softurilor contabile pentru evidența documentelor

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- calculator, videoproiector, imprimanta;
- legislație în contabilitate;
- planul de conturi general;
- formularistică (documente) de specialitate;
- tablă, cretă, marker, flipchart.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criteria și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criteria de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora	
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Selectarea informațiilor necesare pentru înregistrarea operațiilor economice și financiare în conturi, bilanța de verificare și bilanțul contabil.	60%
			Alegerea instrumentelor de lucru: documente contabile, plan de conturi, softuri specifice necesare realizării sarcinii de lucru.	40%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea etapelor de înregistrare în conturi, bilanța de verificare și bilanț.	25%
			Înregistrarea corectă a operațiilor economice în contabilitate aplicând principiile și procedeele contabilității.	50%
			Utilizarea corectă a planului de conturi, înregistrarea cu profesionalism a operațiilor economice în conturi și completarea cu responsabilitate a bilanței de verificare și a bilanțului contabil.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Folosirea corectă a terminologiei de specialitate	20%
			Prezentarea unei aprecieri globale a muncii realizate.	20%
			Argumentarea modului de înregistrare a operațiilor în conturi, conform aplicării principiului dublei reprezentări.	40%
			Indicarea corectă a conexiunilor dintre cont, bilanță și bilanț.	20%
			Total	100%
	Total	100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 4:
ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN TURISM ȘI ALIMENTAȚIE**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
4.1.1. Prezentarea conceptului de calitate și a ipostazelor calității.	4.2.1. <i>Interpretarea corectă a conceptului de calitate și a ipostazelor calității.</i>	4.3.1. Asumarea responsabilității în utilizarea conceptului de calitate și a ipostazelor calității.
4.1.2. Descrierea factorilor care determină și influențează calitatea produselor și serviciilor.	4.2.2. Identificarea factorilor care determină și influențează calitatea produselor și serviciilor.	4.3.2. Asumarea responsabilității în prevenirea modificărilor calității produselor și serviciilor.
4.1.3. Clasificarea caracteristicilor de calitate a produselor și serviciilor.	4.2.3. Diferențierea caracteristicilor de calitate a produselor și serviciilor.	4.3.3. Implicarea activă și responsabilă în identificarea caracteristicilor de calitate a produselor și serviciilor.
4.1.4. <i>Cunoașterea componentelor valorii nutritive a produselor alimentare pentru dezvoltarea unui stil de viață sănătos.</i>	4.2.4. <i>Calcularea valorii calorice a alimentelor, utilizând principii și procese matematice de bază.</i>	4.3.4. Stabilirea responsabilă a valorii calorice a produselor alimentare.
4.1.5. Identificarea caracteristicilor organoleptice a grupelor de mărfuri alimentare.	4.2.5. Aplicarea normelor igienice la păstrarea, prelucrarea și desfacerea produselor.	4.3.5. Asumarea responsabilității în aplicarea normelor de păstrare și prelucrare a produselor alimentare, folosind documentația de specialitate.
4.1.6. Prezentarea elementelor de marcare și etichetare a produselor.	4.2.6. Verificarea organoleptică a produsele alimentare în conformitate cu documentația de specialitate.	4.3.6. Implicarea activă și responsabilă în verificarea marcării, etichetării și ambalării produselor.
4.1.7. Prezentarea noțiunilor legate de ambalarea produselor.	4.2.7. <i>Verificarea marcării, etichetării și ambalării produselor.</i>	
4.1.8. Prezentarea caracteristicilor calitative pe tipuri de servicii în unitățile de cazare și alimentație.	4.2.8. Aplicarea standardelor de calitate pentru serviciile specifice unităților de cazare și alimentație.	4.3.7. Asumarea responsabilității în prestarea serviciilor specifice unităților de cazare în condiții de calitate, protejând drepturile consumatorilor.
4.1.9. Recunoașterea drepturilor consumatorilor	4.2.9. <i>Respectarea drepturilor consumatorilor conform</i>	

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
conform legislației în vigoare.	<i>legislației în vigoare.</i>	
4.1.10. Precizarea elementelor legislative privind calitatea produselor și serviciilor.	4.2.10. Identificarea standardelor în aprecierea calității produselor și serviciilor în unitățile de cazare și alimentație.	4.3.8. <i>Asumarea responsabilității în studierea standardelor de calitate a produselor și serviciilor din unitățile de cazare și alimentație, utilizând echipamentele multimedia.</i>

Notă: In codul de trei cifre. prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**
 - Interpretarea corectă a conceptului de calitate și a ipostazelor calității
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie:**
 - Calcularea valorii calorice a alimentelor, utilizând principii și procese matematice de bază
 - Verificarea marcării, etichetării și ambalării mărfurilor
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**
 - Studierea standardelor de calitate a produselor și serviciilor din unitățile de cazare și alimentație, utilizând echipamentele multimedia
- **Competențe sociale și civice:**
 - Cunoașterea componentelor valorii nutritive a produselor alimentare pentru dezvoltarea unui stil de viață sănătos
 - Respectarea drepturilor consumatorilor conform legislației în vigoare

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Dotări specifice sălilor de clasă
- Aparatură multimedia: calculatoare, multifuncționale, videoproiector
- Legislația privind calitatea produselor și serviciilor din unitățile de cazare și alimentație
- Documentație specifică alimentației publice și unităților de cazare
- Alte dotări, care sunt identificate de cadrele didactice ca fiind necesare desfășurării activităților planificate (hârtie flipchart, hârtie copiator, markere, cretă colorată
- Ambalaje și mostre de produse



Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criteria și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criteria de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Stabilirea factorilor care determină și influențează calitatea produselor și serviciilor în unitățile de cazare și alimentație.	30%
			Alegerea instrumentelor de lucru specifice pentru verificarea calității produselor și serviciilor în unitățile de cazare și alimentație.	40%
			Respectarea normelor igienice la păstrarea, prelucrarea și desfacerea produselor	30%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Aplicarea normelor de păstrare, prelucrare și desfacere a produselor alimentare.	25%
			Verificarea marcării, etichetării și ambalării produselor.	25%
			Realizarea serviciilor specifice unităților de cazare și alimentație în condiții de calitate protejând drepturile consumatorilor.	25%
			Utilizarea corespunzătoare a standardului în aprecierea calității produselor și serviciilor.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Întocmirea corectă a documentelor de lucru.	40%
			Utilizarea corespunzătoare a terminologiei și limbajului de specialitate.	30%
			Argumentarea modului de rezolvare a sarcinilor privind asigurarea calității produselor și serviciilor în turism și alimentație.	30%
			Total	100%
	Total	100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 5:
ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ÎN UNITĂȚILE DE PRIMIRE TURISTICĂ**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>5.1.1. Clasificarea tipurilor de unități de cazare.</p> <p>5.1.2. Caracterizarea unităților de cazare.</p> <p>5.1.3. Descrierea elementelor bazei tehnico-materiale a unităților de cazare.</p> <p>5.1.4. Clasificarea tipurilor de unități de alimentație</p> <p>5.1.5. Caracterizarea unităților de alimentație.</p> <p>5.1.6. Descrierea elementelor bazei tehnico-materiale a unităților de alimentație.</p>	<p>5.2.1. Verificarea existenței în unitățile de cazare a echipamentelor specifice nivelului de clasificare.</p> <p>5.2.2. Planificarea operațiilor de întreținere a bazei tehnico-materiale a unităților de cazare.</p> <p>5.2.3. Verificarea existenței în unitățile de alimentație a echipamentelor specifice nivelului de clasificare.</p> <p>5.2.4. Planificarea operațiilor de întreținere a bazei tehnico-materiale a unităților de alimentație.</p> <p>5.2.5. <i>Participarea la activitățile echipelor de lucru.</i></p>	<p>5.3.1. <i>Respectarea principiilor dezvoltării durabile în planificarea lucrărilor de curățenie și întreținere a bazei tehnico-materiale din unitățile de cazare și alimentație.</i></p> <p>5.3.2. <i>Colaborarea cu colegii în scopul îndeplinirii sarcinilor de lucru.</i></p>
<p>5.1.7. Prezentarea compartimentelor existente în unitățile de hotelărie.</p> <p>5.1.8. Prezentarea compartimentelor existente în unitățile de alimentație.</p> <p>5.1.9. Identificarea relațiilor existente între compartimentele structurilor de primire turistică.</p> <p>5.1.10. Investigarea surselor de informare specifice industriei turismului, <i>inclusiv cele oferite de internet.</i></p>	<p>5.2.6. Participarea la organizarea activităților specifice unităților de alimentație și unităților de cazare.</p> <p>5.2.7. Selectarea informațiilor specifice activității din unitățile de primire turistică pentru integrarea lor în activitatea proprie.</p> <p>5.2.8. <i>Utilizarea echipamentelor multimedia și a softurilor specifice documentării turistice.</i></p>	<p>5.3.3. Implicarea activă în organizarea activităților specifice unităților de primire turistică, pe baza informațiilor selectate</p> <p>5.3.4. <i>Asumarea responsabilității în preluarea și gestionarea surselor electronice de informații pentru activitatea din structurile de primire turistică.</i></p>
<p>5.1.11. Cunoașterea activităților și a principiilor</p>	<p>5.2.9. Aplicarea principiilor ergonomice în timpul</p>	<p>5.3.5. Manifestarea proactivă în aplicarea principiilor</p>

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 4

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
ergonomice specifice unităților de turism și alimentație.	activităților specifice locului de muncă.	ergonomice specifice locului de muncă, în vederea reducerii solicitărilor fizice.
5.1.12. Cunoașterea măsurilor de reducere a efortului ortostatic.	5.2.10. Aplicarea măsurilor de prevenire a oboselii fizice individuale și de reducere a efortului ortostatic.	5.3.6. Asumarea măsurilor de reducere a efortului ortostatic și de menținere a microclimatului optim.
5.1.13. Identificarea eventualelor surse de zgomot în activitățile din unitățile de cazare și alimentație.	5.2.11. Concentrarea atenției în condiții de zgomot. 5.2.12. Menținerea microclimatului optim pentru desfășurarea activităților.	5.3.7. <i>Colaborarea cu membrii echipei pentru asigurarea unui climat optim de muncă.</i>

Notă: În codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe sociale și civice:**
 - Implicarea în echipele de lucru din unitățile de cazare.
 - Participarea la activitățile echipelor de lucru.
 - Colaborarea cu colegii în scopul îndeplinirii sarcinilor de lucru.
 - Colaborarea cu membrii echipei pentru asigurarea unui climat optim de muncă.
 - Respectarea principiilor dezvoltării durabile.
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**
 - Utilizarea echipamentelor multimedia și a softurilor specifice documentării turistice.
 - Gestionarea electronică a informațiilor utile în activitatea din structurile de primire turistică.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic)

- Dotările specifice sălilor de clasă;
- Cataloage, albume, pliante, ghiduri, hărți, broșuri, ș.a., cu specific turistic și de alimentație;
- Flipchart, markere;
- Aparatură multimedia: computere conectate la internet, multifuncționale, videoproiector;
- Aparatură pentru multiplicarea fișelor de lucru, de evaluare și a altor materiale necesare activității la clasă.
- Dotări specifice unităților de cazare conform nomelor de clasificare a acestora;
- Dotări specifice unităților de alimentație conform nomelor de clasificare a acestora;
- Fișe de lucru și fișe de evaluare;

- Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criteria și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora	
	1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Analizarea sarcinilor stabilite prin documentele de planificare, pentru activitățile din structurile de primire turistică.
			Alegerea metodelor adaptate sarcinii de lucru, în funcție de specificul unității turistice și de alimentație.	40%
			Respectarea normelor de dezvoltare durabilă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind sănătatea și securitatea muncii.	30%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea etapelor specifice sarcinii de lucru, în unitățile turistice și în cele de alimentație.	25%
			Rezolvarea sarcinii de lucru în conformitate cu activitățile planificate.	50%
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice activității turistice și de alimentație.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	20%	Întocmirea corectă a documentelor de lucru individual și în echipă.	40%
			Utilizarea corectă a termenilor de specialitate în mesajele transmise colegilor și clienților.	30%
			Argumentarea modului de rezolvare a sarcinilor de lucru.	30%
			Total	100%
	Total	100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 6:
REALIZAREA PROCESELOR DE BAZĂ ÎN ALIMENTAȚIE**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>6.1.1. Clasificarea dotărilor specifice spațiilor de producție.</p> <p>6.1.2. Descrierea echipamentelor, utilajelor, aparatelor, vaselor și ustensilelor.</p>	<p>6.2.1. Verificarea echipamentelor, utilajelor, aparatelor, vaselor și ustensilelor necesare în producția culinară și de patiserie – cofetărie.</p> <p>6.2.2. <i>Împărtășirea în grupul de lucru a informațiilor referitoare la dotările din spațiile de producție.</i></p>	<p>6.3.1. Manifestarea interesului în identificarea și prezentarea corectă a dotărilor din spațiile de producție din alimentație, <i>căutând oportunități de îmbunătățire a propriilor cunoștințe.</i></p>
<p>6.1.3. Clasificarea dotărilor specifice spațiilor de servire.</p> <p>6.1.4. Caracterizarea mobilierului, echipamentelor și obiectelor de inventar necesare servirii consumatorilor.</p>	<p>6.2.3. Verificarea pieselor de mobilier, a echipamentelor și obiectelor de inventar necesare servirii consumatorilor.</p> <p>6.2.4. <i>Folosirea diferitelor surse de informare pentru identificarea noutăților privind dotarea spațiilor de servire.</i></p>	<p>6.3.2. Manifestarea interesului în identificarea și prezentarea corectă a dotărilor din spațiile de servire, <i>căutând oportunități de îmbunătățire a propriilor cunoștințe.</i></p>
<p>6.1.5. Descrierea operațiilor necesare creării ambientului în vederea primirii consumatorilor.</p>	<p>6.2.5. Efectuarea operațiilor de curățenie curente, de aranjare a mobilierului din dotare și de completare a consolei cu obiecte de inventar necesare procesului de servire a consumatorilor.</p> <p>6.2.6. <i>Participarea la activitățile echipelor de lucru din unitățile de alimentație.</i></p>	<p>6.3.3. Asumarea responsabilă a operațiilor pentru ambientarea sălii de servire cu respectarea normelor de igienă, printr-o <i>implicarea activă în echipele de lucru din unitățile de alimentație.</i></p>
<p>6.1.6. Clasificarea materiilor prime și auxiliare utilizate în alimentație.</p> <p>6.1.7. Caracterizarea documentelor necesare pentru preluarea materiilor prime din gestiunea magaziei.</p>	<p>6.2.7. Verificarea materiilor prime vegetale și animale precum și a materiilor auxiliare folosite în alimentație.</p> <p>6.2.8. <i>Întocmirea documentelor ce însoțesc materiile prime preluate din magazie.</i></p>	<p>6.3.4. Implicarea activă și responsabilă în <i>gestionarea corectă a stocurilor de materii prime</i> necesare în procesele de producție din alimentație și în completarea documentelor necesare.</p>
<p>6.1.8. Enumerarea operațiilor de prelucrare primară a materiilor prime din alimentație, a</p>	<p>6.2.9. Efectuarea operațiilor de prelucrare primă, cu ustensile și echipamente specifice, în</p>	<p>6.3.5. <i>Respectarea principiilor dezvoltării durabile</i> în efectuarea operațiilor de</p>

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>ustensilelor și echipamentelor necesare.</p> <p>6.1.9. Descrierea operațiilor tehnologice de prelucrare primară a materiilor prime vegetale și animale.</p> <p>6.1.10. Caracterizarea ustensilelor, aparatelor, utilajelor și echipamentelor necesare în prelucrarea primară.</p>	<p>ordinea corespunzătoare precizată de tehnologia culinară.</p>	<p>prelucrare primară a materiilor prime vegetale și animale prin <i>utilizarea eficientă și sigură a echipamentelor</i> din alimentație.</p>
<p>6.1.11. Enumerarea operațiilor de prelucrare termică a materiilor prime din alimentație.</p> <p>6.1.12. Descrierea operațiilor de prelucrare termică a materiilor prime vegetale și animale.</p> <p>6.1.13. Clasificarea ustensilelor aparatelor, utilajelor și echipamentelor necesare pentru prelucrarea termică a materiilor prime din alimentație.</p> <p>6.1.14. Caracterizarea ustensilelor, aparatelor, utilajelor și echipamentelor necesare în prelucrarea termică.</p>	<p>6.2.10. Efectuarea operațiilor de prelucrare termică, respectând regulile care stau la baza proceselor tehnologice din alimentație.</p> <p>6.2.11. Folosirea ustensilelor și utilajelor specifice prelucrării termice a materiilor prime de origine vegetală și animală, în condiții de igienă, siguranță și securitate.</p>	<p>6.3.6. Implicarea responsabilă în efectuarea operațiilor de prelucrare termică a materiilor prime vegetale și animale prin <i>utilizarea eficientă și sigură a echipamentelor</i> din alimentație cu <i>respectarea principiilor dezvoltării durabile.</i></p>

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

• **Competența de a învăța să înveți:**

- Împărtășirea în grupul de lucru a informațiilor referitoare la dotările din spațiile de producție.
- Folosirea diferitelor surse de informare pentru identificarea noutăților privind dotarea spațiilor de servire.

• **Competențe sociale și civice:**

Participarea la activitățile echipelor de lucru din unitățile de alimentație.
 Respectarea principiilor dezvoltării durabile.

- **Competențe antreprenoriale:**
 - Gestionarea corectă a stocurilor de materii prime.
 - Utilizarea eficientă și sigură a echipamentelor.

Lista minimă de echipamente pentru calitatea formării (necesare în școală sau la operatorul economic):

- Dotările specifice sălilor de clasă;
- Literatură de specialitate și documente specifice: buletine de analiză, fișe tehnologice, albume și cataloage, reviste de specialitate, etc;
- Aparatură multimedia: computere, multifuncționale, videoproiector;
- Aparatură pentru multiplicarea fișelor de lucru, a fișelor de evaluare și a altor materiale necesare activității la clasă;
- Rețetare, fișe de documentare;
- Mobilier, echipamente și obiecte de inventar specifice spațiilor de servire;
- Materii prime de origine vegetală, materii prime de origine animală, băuturi nealcoolice și alcoolice;
- Vase, ustensile, aparate, utilaje și echipamente specifice bucătăriilor și laboratoarelor de patiserie și cofetărie;
- Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate;
- Fișe de lucru și fișe de evaluare;

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Analizarea sarcinilor de lucru specifice pentru procesele de bază din alimentație activitățile de gestionare a materiilor prime	25%
			Alegerea metodelor adaptate sarcinii de lucru, pentru realizarea operațiilor de prelucrare primară și termică a materiilor prime.	45%
			Respectarea regulilor și reglementărilor privind dezvoltarea durabilă, igiena, sănătatea și securitatea muncii, în spațiile de producție și de servire din unitățile de alimentație.	30%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea etapelor specifice de realizare a sarcinii de lucru, pentru ambientarea spațiilor de servire și identificarea dotărilor necesare în spațiile de producție.	35%
			Rezolvarea sarcinii de lucru în conformitate cu fișele tehnologice pentru prelucrarea primară și termică a materiilor prime.	35%
			Folosirea corespunzătoare a documentației specifice în gestionarea, prelucrarea primară și termică a materiilor prime.	30%

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
		Total	100%	
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	20%	Întocmirea corectă a documentelor de lucru individual și în echipă	30%
			Utilizarea corectă a termenilor de specialitate în mesajele transmise pe parcursul derulării activității.	35%
			Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru ambientarea spațiilor de servire și pentru efectuarea operațiilor de prelucrare primară și termică a materiilor prime.	35%
			Total	100%
Total	100%			



UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 7: VALORIFICAREA PATRIMONIULUI TURISTIC

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>7.1.1. Prezentarea conceptelor operaționale ale patrimoniului turistic: potențial turistic, ofertă turistică, resursă turistică, spațiu turistic.</p> <p>7.1.2. Caracterizarea conceptelor de turism, turist, vizitator.</p>	<p>7.2.1. Utilizarea corectă a conceptelor operaționale ale patrimoniului turistic.</p> <p>7.2.2. Selectarea elementelor care fac parte din spațiul turistic, oferta turistică, potențialul turistic sau care reprezintă resurse turistice.</p>	<p>7.3.1. Asumarea responsabilității în ceea ce privește respectarea legislației în domeniul turismului.</p> <p>7.3.2. Determinarea responsabilă a asocierilor de elemente care fac parte din spațiul turistic.</p>
<p>7.1.3. Cunoașterea structurii patrimoniului turistic natural.</p> <p>7.1.4. <i>Caracterizarea elementelor componente ale patrimoniului turistic natural:</i> relief, climă, hidrografie, vegetație, faună, rezervații naturale.</p>	<p>7.2.3. Identificarea elementelor structurale ale patrimoniului turistic natural.</p> <p>7.2.4. Asocierea diferitelor elemente de patrimoniu cu categoria de care aparține fiecare.</p> <p>7.2.5. Selectarea elementelor de patrimoniu turistic natural dintr-o enumerare.</p>	<p>7.3.3. Asumarea responsabilității în selectarea elementelor componente ale patrimoniului turistic natural.</p> <p>7.3.4. Utilizarea rațională a resurselor avute la dispoziție.</p>
<p>7.1.5. Cunoașterea structurii patrimoniului turistic antropic.</p> <p>7.1.6. <i>Caracterizarea elementelor componente ale patrimoniului turistic antropic:</i> vestigii arheologice, elemente de artă și arhitectură, edificii culturale, amenajări pentru sport, construcții tehnice cu funcție turistică, manifestări științifice, elemente de etnografie și folclor.</p>	<p>7.2.6. Identificarea elementelor structurale ale patrimoniului turistic antropic.</p> <p>7.2.7. Asocierea diferitelor elemente de patrimoniu cu categoria de care aparține fiecare.</p> <p>7.2.8. Selectarea elementelor de patrimoniu turistic antropic dintr-o enumerare.</p>	<p>7.3.5. Asumarea responsabilității în selectarea elementelor componente ale patrimoniului turistic antropic.</p> <p>7.3.6. Utilizarea rațională a resurselor avute la dispoziție.</p>
<p>7.1.7. Identificarea criteriilor utilizate în delimitarea întinderii regiunilor turistice.</p> <p>7.1.8. Caracterizarea unităților taxonomice teritoriale.</p> <p>7.1.9. Prezentarea documentelor caracteristice zonelor turistice: harta, ghidul turistic.</p> <p>7.1.10. Ierarhizarea zonelor</p>	<p>7.2.9. Exemplificarea unităților taxonomice teritoriale.</p> <p>7.2.10. Prezentarea semnificației simbolurilor utilizate în hărți turistice ale diferitelor regiuni din România.</p> <p>7.2.11. <i>Caracterizarea diferitelor obiective turistice din ghiduri, având în vedere elementele înscrise.</i></p> <p>7.2.12. <i>Ierarhizarea diferitelor</i></p>	<p>7.3.7. <i>Manifestarea gândirii critice și creative în conceperea hărților turistice teritoriale, sub supraveghere.</i></p> <p>7.3.8. Luarea deciziei în mod</p>

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
turistice ale României.	<i>zone turistice ale României după criteriul potențialului turistic sau pe baza infrastructurii turistice.</i>	autonom cu privire la o anumită ierarhizare a zonelor turistice din România.
7.1.11. Analiza indicatorilor ce caracterizează circulația turistică internațională: număr total de sosiri, număr mediu de sosiri, durata medie a sejurului, încasările din turismul intern și internațional, capacitatea de cazare. 7.1.12. Identificarea principalelor destinații turistice internaționale: Franța, Spania, SUA, China, Italia.	7.2.13. Identificarea indicatorilor care caracterizează circulația turistică internațională. 7.2.14. Realizarea topului principalelor destinații turistice internaționale. 7.2.15 Prezentarea obiectivelor turistice din principalele destinații turistice internaționale.	7.3.9. Manifestarea gândirii critice în realizarea ierarhiilor. 7.3.10. Luarea deciziei în mod autonom cu privire la o anumită ierarhizare a destinațiilor turistice internaționale.

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

• **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**

- Caracterizarea elementelor componente ale patrimoniului turistic natural: relief, climă, hidrografie, vegetație, faună, rezervații naturale.
- Caracterizarea elementelor componente ale patrimoniului turistic antropic.

• **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie:**

- Ierarhizarea diferitelor zone turistice ale României după criteriul potențialului turistic sau pe baza infrastructurii turistice.
- Calcularea indicatorilor ce caracterizează circulația turistică internațională: număr total de sosiri, număr mediu de sosiri, durata medie a sejurului, încasările din turismul intern și internațional, capacitatea de cazare.

• **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**

- Manifestarea gândirii critice și creative în conceperea hărților turistice teritoriale, sub supraveghere.
- Identificarea principalelor destinații turistice internaționale.

• **Competențe de sensibilizare și de expresie culturală:**

- Caracterizarea diferitelor obiective turistice din ghiduri, având în vedere elementele înscrise.
- Prezentarea obiectivelor turistice din principalele destinații turistice internaționale.



Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Dotările specifice sălilor de clasă;
- Cataloage, albume, pliante, ghiduri, hărți, broșuri, ș.a., cu specific turistic;
- Filme documentare cu specific turistic;
- Aparatură multimedia: computere cu acces la Internet, multifuncționale, videoproiector;
- Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora	
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	35%	Pertinența analizei datelor avute la dispoziție pentru realizarea ierarhizării destinațiilor turistice.	50%
			Alegerea echipamentelor de protecție adaptate sarcinii de lucru.	40%
			Respectarea normelor de dezvoltare durabilă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind sănătatea și securitatea muncii.	10%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea etapelor specifice de realizare a unei hărți turistice.	25%
			Respectarea structurii patrimoniului turistic în caracterizarea zonelor turistice.	50%
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice activității turistice și de alimentație.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	15%	Întocmirea corectă a documentelor de lucru.	40%
			Prezentarea corectă a interpretării rezultatelor obținute în urma realizării ierarhizării zonelor turistice.	20%
			Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	40%
			Total	100%
Total		100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 8:
ADMINISTRAREA FIRMEI**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>8.1.1. Prezentarea trăsăturilor caracteristice ale unei întreprinderi.</p> <p>8.1.2. Clasificarea întreprinderilor.</p> <p>8.1.3. Prezentarea oportunităților pentru activitățile personale, profesionale și/sau de afaceri.</p> <p>8.1.4. <i>Descrierea oportunităților de dezvoltare a întreprinderii determinate de patrimoniul cultural local, național, european și mondial.</i></p> <p>8.1.5. <i>Prezentarea importanței eticii în afaceri.</i></p>	<p>8.2.1. Încadrarea unei întreprinderi în conformitate cu tipologia generală.</p> <p>8.2.2. Identificarea oportunităților pentru activitățile personale, profesionale și/sau de afaceri.</p>	<p>8.3.1. <i>Argumentarea realistă, creativă și independentă a propriilor opinii cu privire la oportunitățile sociale, economice și culturale referitoare la dezvoltarea întreprinderii.</i></p>
<p>8.1.6. Descrierea etapelor înființării întreprinderii.</p> <p>8.1.7. Prezentarea documentelor necesare înființării unei întreprinderi.</p> <p>8.1.8. Prezentarea organizării structurale a întreprinderii.</p> <p>8.1.9. Descrierea fluxurilor și procesele la nivelul întreprinderii.</p>	<p>8.2.3. Completarea documentelor necesare înființării unei întreprinderi, conform reglementărilor legale.</p> <p>8.2.4. Realizarea tipurilor de organigrame existente la nivelul agenților economici.</p> <p>8.2.5. Aplicarea fluxurilor și sistemelor de organizare procesuală a întreprinderii.</p>	<p>8.3.2. <i>Asumarea responsabilității privind completarea documentelor de înființare ale unei întreprinderi, cu respectarea normelor legislative.</i></p> <p>8.3.3. <i>Colaborarea cu membrii echipei de lucru, în scopul îndeplinirii sarcinilor de la locul de muncă.</i></p> <p>8.3.4. Manifestarea responsabilității privind respectarea normelor PSI și de protecție a mediului în activitatea desfășurată.</p> <p>8.3.5. <i>Asumarea, în cadrul echipei de la locul de muncă, a responsabilității pentru sarcina de lucru primită.</i></p>
<p>8.1.10. Descrierea resurselor umane ale întreprinderii</p>	<p>8.2.6. Identificarea categoriilor de personal.</p>	<p>8.3.6. Manifestă atitudine proactivă privind însușirea</p>

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 4

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
(categoriile de personal, selecția și recrutarea, drepturile, obligațiile conflictuale sociale, motivarea și evaluarea personalului). 8.1.11. Descrierea managementului carierei.	8.2.7. Formularea drepturilor și obligațiilor personalului în cadrul unui loc de muncă. 8.2.8. Stabilirea traseului profesional utilizând elementele specifice managementului carierei. 8.2.9. Aplicarea deprinderilor de învățare, pentru realizarea unui management eficient al carierei.	drepturilor și obligațiilor angajaților. 8.3.7. Adoptarea unei atitudini pozitive în prezentarea traseului profesional.
8.1.12. Descrierea procesului de planificare și evaluare a activității.	8.2.10. Planificarea și evaluarea activității în funcție de resursele materiale, informaționale, financiare și umane.	8.3.8. Implicarea activă în activitatea de planificare și evaluare.
8.1.13. Caracterizarea elementelor specifice statisticii în activitatea economică: mărimile medii, indicatorii statistici și reprezentările grafice.	8.2.11. Calcularea mărimilor medii, a indicatorilor și indicatorilor statistici și reprezentarea lor grafică. 8.2.12. Interpretarea datelor și indicatorilor statistici.	8.3.9. Emiterea unor ipoteze privind datele și indicatorii statistici.
8.1.14. Descrierea modalităților de promovare a identității vizuale la nivel de întreprindere.	8.2.13. Identificarea elementelor specifice promovării identității vizuale a unei întreprinderi.	8.3.10. Argumentarea într-un mod independent și rațional, a elementelor de identitate vizuală.

Notă: În codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 – cunoștințe, 2 – abilități, 3 – atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

• **Competența de a învăța să înveți:**

- Aplicarea deprinderilor de învățare, pentru realizarea unui management eficient al carierei.
- Adoptarea unei atitudini pozitive în prezentarea traseului profesional.
- Aplicarea deprinderilor de învățare, alfabetizarea, pentru realizarea unui management al carierei eficient.

• **Competențe antreprenoriale:**

- Descrierea oportunităților de dezvoltare a întreprinderii determinate de patrimoniul cultural local, național, european și mondial.
- Prezentarea importanței eticii în afaceri.

• **Competențe sociale și civice:**

- Colaborarea cu membrii echipei de lucru, în scopul îndeplinirii sarcinilor de la locul de muncă.
- Asumarea, în cadrul echipei de la locul de muncă, a responsabilității pentru sarcina de lucru primită.
- **Competențe de sensibilizare și de expresie culturală:**
 - Argumentarea realistă, creativă și independentă a propriilor opinii cu privire la oportunitățile sociale, economice și culturale referitoare la dezvoltarea întreprinderii.
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie:**
 - Caracterizarea elementelor specifice statisticii în activitatea economică: mărimile medii, indicii statistici și reprezentările grafice.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare: calculator și conexiune INTERNET, videoproiector, imprimantă;
- Documentație privind înființarea societăților comerciale (documente legislative privind înființarea firmei, formulare necesare înființării, etc.

**Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării
Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:**

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Analizarea pertinentă a mediului extern în vederea înființării întreprinderii.	30%
			Determinarea resurselor materiale, informaționale, financiare și umane pentru înființarea unei întreprinderi.	40%
			Planificarea proceselor și fluxurilor la nivelul unei întreprinderi.	30%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea etapelor de înființare a unei întreprinderi.	15%
			Completarea documentelor privind înființarea unei întreprinderi, respectând normele legislative.	50%
			Aplicarea proceselor și fluxurilor la nivelul unei întreprinderi.	20%
			Folosirea corespunzătoare a indicatorilor statistici în activitatea economică.	15%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Folosirea corectă a termenilor de specialitate.	20%
			Prezentarea unei aprecieri globale privind munca realizată.	20%
			Argumentarea modului de alegere a tipului de întreprindere.	40%
			Indicarea căilor de îmbunătățire și dezvoltare a activității.	20%
			Total	100%
	Total	100%		

**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 9:
EVALUAREA OPORTUNITĂȚILOR DE PIAȚĂ**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>9.1.1. Prezentarea conceptului și elementelor definitorii ale marketingului</p> <p>9.1.2. Caracterizarea etapelor parcurse în evoluția marketingului</p> <p>9.1.3. Prezentarea obiectivelor și rolului marketingului în activitatea agentului economic</p> <p>9.1.4. Descrierea funcțiilor marketingului</p>	<p>9.2.1. Interpretarea conceptului și elementelor definitorii ale marketingului</p> <p>9.2.2. Analizarea evoluției conceptului de marketing</p> <p>9.2.3. Analizarea obiectivelor și rolului marketingului în condițiile economiei de piață prin <i>folosirea diferitelor texte cu conținut economic</i></p> <p>9.2.4. Corelarea funcțiilor marketingului pe baza raționamentelor logice</p>	<p>9.3.1. Manifestarea interesului și inițiativei în fundamentarea unor noțiuni de marketing</p>
<p>9.1.5. Descrierea diferitelor categorii de piețe și a dimensiunilor acestora</p> <p>9.1.6. Prezentarea concurenței directe și indirecte ca etapă majoră în analiza concurenței</p> <p>9.1.7. Descrierea principalelor metode de evaluare a activității unui agent economic</p>	<p>9.2.5. Determinarea indicatorilor ce caracterizează piața agentului economic prin <i>aplicarea principiilor și proceselor matematice de bază</i></p> <p>9.2.6. Analizarea concurenților direcți și indirecti ce acționează pe piață.</p> <p>9.2.7. Realizarea analizei SWOT în vederea elaborării strategiei de marketing a agentului economic</p>	<p>9.3.2. Colaborarea cu membrii echipei pentru a anticipa fenomenele de impact asupra activității agentului economic</p>
<p>9.1.8. Prezentarea elementelor definitorii ale cercetării de marketing și tipologiei cercetării</p> <p>9.1.9. Descrierea etapelor cercetării de marketing</p> <p>9.1.10. Descrierea principalelor metode de culegere a informațiilor în cercetările de</p>	<p>9.2.8. Compararea tipurilor de cercetări de marketing din perspectiva principalelor criterii de diferențiere</p> <p>9.2.9. Proiectarea etapelor principale ale cercetării de marketing</p> <p>9.2.10. <i>Selectarea surselor de informații primare și secundare în funcție de nevoile de</i></p>	<p>9.3.3. Manifestarea responsabilității în realizarea unei cercetări de marketing</p>

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
marketing 9.1.11. Prezentarea chestionarului ca instrument de cercetare	<i>informare ale agentului economic</i> 9.2.11. Utilizarea metodelor de culegere a informațiilor în cercetările de marketing 9.2.12. Elaborarea chestionarului în cercetarea directă 9.2.13. Utilizarea scalelor de măsurare corespunzătoare cercetărilor de marketing	9.3.4. Manifestarea punctului de vedere în elaborarea chestionarului unei cercetări de marketing
9.1.12. Prezentarea conceptului și elementelor definitorii ale mediului de marketing al agentului economic 9.1.13. Descrierea componentelor micromediului și macromediului 9.1.14. Prezentarea strategiilor de piață pe baza factorilor endogeni și exogeni	<i>9.2.14. Analizarea componentelor micromediului și macromediului, reflectând critic și creativ asupra influențelor exercitate de mediul extern</i> <i>9.2.15. Alegerea strategiilor de piață în funcție de poziția agentului economic față de dinamică și trăsăturile pieței, utilizând raționamente logice</i>	9.3.5. Colaborarea cu membrii echipei pentru alegerea strategiei de piață

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**
 - Folosirea diferitelor texte cu conținut economic.
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie:**
 - Aplicarea principiilor și proceselor matematice de bază în calculul indicatorilor.
 - Alegerea strategiilor de piață în funcție de poziția agentului economic față de dinamica și trăsăturile pieței, utilizând raționamente logice.
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**
 - Selectarea surselor de informații primare și secundare în funcție de nevoile de informare ale agentului economic.
- **Competențe sociale și civice:**

- Analizarea componentelor micromediului și macromediului, reflectând critic și creativ asupra influențelor exercitate de mediul extern.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui elev: calculator, videoproiector, imprimantă, copiator;
- Conectare la rețeaua de internet;
- Alte dotări, care sunt identificate de cadrele didactice ca fiind necesare desfășurării activităților planificate: markere, flipchart, hârtie copiator, cretă colorată etc.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Selectarea surselor de informații primare și secundare în funcție de nevoile de informare ale agentului economic.	20%
			Stabilirea etapelor cercetării de marketing pentru a obține datele și informațiile necesare agentului economic.	40%
			Alegerea metodelor de culegere a informațiilor în cercetările de marketing în corelație cu scopul cercetării.	40%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Determinarea indicatorilor ce caracterizează piața agentului economic.	25%
			Respectarea etapelor de culegere, prelucrare, analiză interpretare și prezentare a informațiilor în cercetările de marketing.	50%
			Folosirea corespunzătoare a surselor de informații și documentare.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Utilizarea corespunzătoare a terminologiei și limbajului de specialitate.	30%
			Prezentarea poziției pe piață a unui agent economic.	35%
			Prezentarea rezultatelor cercetării de marketing și a strategiei de piață recomandate.	35%
			Total	100%
	Total	100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 10:
APLICAREA POLITICILOR DE MARKETING**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
10.1.1. Descrierea elementelor componente ale mixului de marketing.	10.2.1. Identificarea componentelor mixului de marketing.	10.3.1. Manifestarea independenței în stabilirea componentelor mixului de marketing.
10.1.2. Precizarea elementelor componente ale unui produs/serviciu în optică de marketing. 10.1.3. Precizarea etapelor și factorilor care influențează ciclul de viață al unui produs/serviciu. 10.1.4. Descrierea unei game de produse/servicii și a dimensiunilor acesteia. 10.1.5. Precizarea etapelor lansării unui produs/serviciu nou pe piață. 10.1.6. Enumerarea elementelor politicii de produs și a strategiilor de produs.	10.2.2. Identificarea elementelor componente ale unui produs/serviciu în optică de marketing. 10.2.3. Analizarea etapei din ciclul de viață în care se află un produs/serviciu. 10.2.4. Evaluarea modului în care ciclul de viață al unui produs/serviciu este influențat de factorii generali și specifici. 10.2.5. Analizarea gamei de produse și a evoluției ei în timp. 10.2.6. Elaborarea strategiei de lansare a unui nou produs/serviciu pe piață.	<i>10.3.2. Implicarea activă în analizarea produsului/serviciului și a politicii de produs.</i> 10.3.3. Argumentarea clară și concisă a alegerii strategiei de produs.
10.1.7. Descrierea diferitelor tipuri de circuite de distribuție și a dimensiunilor lor. 10.1.8. Precizarea intermediarilor și a rolului lor. 10.1.9. Descrierea diferitelor strategii de distribuție.	10.2.7. Determinarea circuitelor de distribuție optime. 10.2.8. Alegerea intermediarilor în funcție de specificul produselor/serviciilor. 10.2.9. Alegerea strategiei de distribuție optime.	<i>10.3.4. Implicarea proactivă în stabilirea strategiei optime de distribuție.</i>
10.1.10. Enumerarea diferitelor categorii de prețuri/tarife. 10.1.11. Descrierea strategiilor de preț ce pot fi adoptate pentru	10.2.10. Elaborarea unei strategii de preț optime în	<i>10.3.5. Asumarea de riscuri în stabilirea strategiei de preț optime.</i>

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 4

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
produsele existente pe piață.	situația dată.	
10.1.12. Descrierea metodelor și tehnicilor de promovare. 10.1.13. Precizarea oportunităților oferite de utilizarea Internetului în promovarea produselor.	10.2.11. Aplicarea tehnicilor de promovare. 10.2.12. Dezvoltarea creativității și aplicarea ei în diverse contexte profesionale. 10.2.13. Utilizarea de instrumente digitale pentru a produce, prezenta și înțelege informații legate de întreprindere. 10.2.14. Proiectarea unei acțiuni promoționale la nivelul întreprinderii.	10.3.6. Argumentarea rațională a utilizării cu responsabilitate a mijloacelor media interactive. 10.3.7. Raportarea creativă și expresivă a propriilor puncte de vedere la opiniile altor persoane (clienții).

Notă: In codul de trei cifre. prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**
 - Precizarea oportunităților oferite de utilizarea Internetului în promovarea produselor.
 - Argumentarea rațională a utilizării cu responsabilitate și creativitate a mijloacelor media interactive.
 - Utilizarea de instrumente digitale pentru a produce, prezenta și înțelege informații legate de întreprindere.
- **Competențe de sensibilizare și de expresie culturală:**
 - Dezvoltarea creativității și aplicarea ei în diverse contexte profesionale.
 - Raportarea creativă și expresivă a propriilor puncte de vedere la opiniile altor persoane (clienții).
- **Competențe antreprenoriale:**
 - Asumarea de riscuri în stabilirea strategiei de preț optime.
 - Implicarea activă în analiza produsului/serviciului și a politicii de produs.
 - Implicarea proactivă în stabilirea strategiei optime de distribuție.



Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Computer, conexiune Internet, scanner, aparat foto, cameră video, imprimantă, copiator, dosare, bibliorafturi.
- Mijloace care asigură buna desfășurare a procesului de evaluare: tabla, creta, marker, flipchart, coli, fișe de lucru, pixuri.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora	
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	15%	Analizarea pertinentă a componentelor mixului de marketing.	50%
			Alegerea instrumentelor specifice componentelor mixului de marketing.	40%
			Planificarea activităților aferente sarcinii de lucru.	10%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	35%	Respectarea etapelor de realizare a sarcinii de lucru privitoare la componentele mixului de marketing.	40%
			Rezolvarea sarcinii de lucru este în conformitate cu obiectivele de marketing.	40%
			Folosirea corespunzătoare a instrumentelor specifice componentelor mixului de marketing.	20%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	50%	Utilizarea corectă a termenilor și limbajului de specialitate.	20%
			Prezentarea soluției referitoare la mixul de marketing.	30%
			Argumentarea alegerii strategiei de produs/ distribuție/preț/promovare în conformitate cu situația prezentată.	40%
			Indicarea căilor de îmbunătățire și dezvoltare a strategiilor de produs/ distribuție/preț/promovare.	10%
			Total	100%
	Total	100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 11:
ÎNREGISTRAREA OPERAȚIILOR ECONOMICO-FINANCIARE**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
11.1.1. Prezentarea conturilor specifice operațiilor economico-financiare.	11.2.1. Identificarea conturilor, cu ajutorul planului general de conturi, în corelație cu operațiile economico-financiare desfășurate de entitate. <i>11.2.2. Interpretarea informațiilor rezultate din documentele justificative ale operațiilor economico-financiare.</i>	11.3.1. Manifestarea capacității de a reacționa rapid și eficient în selectarea conturilor specifice operațiilor economico-financiare.
11.1.2. Descrierea operațiilor economico-financiare și funcționarea conturilor.	11.2.3. Aplicarea reglementărilor contabile privind înregistrarea operațiilor economico-financiare pe baza documentelor specifice. <i>11.2.4. Utilizarea unui raționament matematic în descrierea analizei și formulei contabile.</i> <i>11.2.5. Înregistrarea operațiilor economice și financiare în registrele contabile pe baza unui soft de specialitate.</i>	11.3.2. Argumentarea într-un mod independent și riguros a înregistrărilor în conturi. <i>11.3.3. Asumarea, în cadrul echipei de la locul de muncă, a responsabilității pentru sarcina de lucru primită.</i>
11.1.3. Prezentarea registrelor contabile.	11.2.6. Completarea registrelor contabile, manual sau informatizat. <i>11.2.7. Utilizarea algoritmilor de calcul pentru determinarea informațiilor economico-financiare.</i>	11.3.4. Manifestarea consecvenței în realizarea sarcinilor de lucru.

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 – cunoștințe, 2 – abilități, 3 – atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie:**
 - Utilizarea algoritmilor de calcul pentru determinarea informațiilor economico-financiare.
 - Interpretarea informațiilor rezultate din documentele justificative ale operațiilor economico-financiare.
 - Utilizarea unui raționament matematic în descrierea analizei și formulei contabile.
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**
 - Înregistrarea operațiilor economice și financiare în registrele contabile pe baza unui soft de specialitate.
- **Competențe sociale și civice:**
 - Asumarea, în cadrul echipei de la locul de muncă, a responsabilității pentru
 - Sarcina de lucru primită.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

Echipe tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui elev:

- calculator, video-proiector, imprimantă, soft de specialitate;
- legislație în contabilitate;
- planul de conturi general;
- tablă, cretă, marker, flipchart.

Documente – legislație în contabilitate, planul de conturi general, documente de specialitate;

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru.	30%	Culegerea informațiilor din documente în vederea înregistrării operațiilor economico-financiare.	50%
			Alegerea instrumentelor de lucru specifice.	40%
			Selectarea conturilor utilizate pentru înregistrarea operațiilor economico-financiare pe baza documentelor justificative.	10%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru.	40%	Respectarea etapelor analizei contabile și întocmirea formulelor contabile	25%
			Întocmirea registrelor contabile.	50%
			Folosirea corespunzătoare a documentelor, a planului general de conturi și a echipamentelor digitale.	25%
			Total	100%

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 4

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate.	30%	Folosirea corectă a vocabularului de specialitate.	20%
			Prezentarea unei aprecieri globale a muncii realizate.	20%
			Argumentarea modului de întocmire a registrelor contabile și a documentelor justificative.	40%
			Indicarea conexiunilor dintre registrele contabile.	20%
			Total	100%
Total	100%			



UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 12: ÎNTOCMIREA SITUAȚIILOR FINANCIARE

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
12.1.1. Prezentarea etapelor de întocmire a situațiilor financiare anuale.	12.2.1. Realizarea lucrărilor premergătoare situațiilor financiare anuale. 12.2.2. Întocmirea situațiilor financiare anuale – bilanțul, contul de profit și pierdere și note explicative, cu ajutorul unui soft de specialitate. <i>12.2.3. Rezolvarea de probleme privind întocmirea situațiilor financiare anuale.</i>	12.3.1. Manifestarea capacității de a reacționa rapid și eficient în realizarea sarcinii de lucru. 12.3.2. Asumarea responsabilității în calcularea indicatorilor economico-financiari.
12.1.2. Descrierea indicatorilor economico-financiari. 12.1.3. Prezentarea graficelor utilizate în reprezentarea indicatorilor calculați.	12.2.5. Calcularea indicatorilor economici privind situația generală a entității. <i>12.2.6. Interpretarea indicatorilor economici – stabilirea măsurilor previzionale.</i> 12.2.7. Realizarea și interpretarea graficelor	<i>12.3.3. Asumarea, în cadrul echipei de la locul de muncă, a responsabilității pentru sarcina de lucru primită.</i>

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 – cunoștințe, 2 – abilități, 3 – atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie:**
 - Rezolvarea de probleme privind întocmirea situațiilor financiare anuale.
 - Interpretarea indicatorilor economici – stabilirea măsurilor previzionale.
- **Competențe sociale și civice:**
 - Asumarea, în cadrul echipei de la locul de muncă, a responsabilității pentru sarcina de lucru primită.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

Echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui elev;

- Calculator, videoproiector, imprimanta, soft de specialitate;
- Legislație în contabilitate;
- Planul de conturi general;
- Documente de specialitate;
- Tablă, cretă, marker, flipchart.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Colectarea informațiilor din documente în vederea întocmirii situațiilor financiare și determinării indicatorilor economici.	50%
			Alegerea instrumentelor de lucru specifice.	40%
			Selectarea informațiilor necesare întocmirii situațiilor financiare.	10%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea etapelor de întocmire a situațiilor financiare.	25%
			Întocmirea situațiilor financiare.	50%
			Folosirea corespunzătoare a documentelor, a planului de conturi și a echipamentelor digitale.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Folosirea corectă a vocabularului de specialitate.	20%
			Prezentarea unei aprecieri globale asupra muncii realizate.	20%
			Argumentarea modului de realizare a lucrărilor de întocmire a situațiilor financiare și de interpretare a indicatorilor economici.	40%
			Indicarea conexiunilor dintre informațiile prezentate în situațiile financiare anuale și indicatorii economici.	20%
		Total	100%	
	Total	100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE GENERALE 13:
 APLICAREA TEHNICILOR DE NEGOCIERE ȘI CONTRACTARE**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>13.1.1. Prezentarea conceptului și elementelor definitorii ale negocierii.</p> <p>13.1.2. Descrierea particularităților negocierii în relație cu procesul de vânzare-cumpărare.</p> <p>13.1.3 Descrierea profilului de personalitate al negociatorului, a codurilor de conduită și maniere în relațiile de negociere.</p> <p>13.1.4 Clasificarea modalităților de relaționare cu partenerii de afaceri.</p>	<p>13.2.1 Identificarea trăsăturilor specifice procesului de negociere.</p> <p>13.2.2 Simularea situațiilor de negociere în procesul de vânzare-cumpărare.</p> <p><i>13.2.3 Analizarea situațiilor de negociere pentru dezvoltarea vocabularului de specialitate, într-o limbă de circulație internațională.</i></p> <p><i>13.2.4 Identificarea stilurilor de negociere în funcție de personalitatea, competențele și dispoziția negociatorului spre un dialog critic și constructiv.</i></p>	<p>13.3.1 Conștientizarea capacității de a înțelege și utiliza limbajul profesional în negociere.</p> <p>13.3.2 Asumarea alegerii unui stil de negociere potrivit cu personalitatea partenerilor de afaceri.</p>
<p>13.1.5 Descrierea etapelor negocierii.</p> <p><i>13.1.6 Descrierea tehnicilor și tacticilor de negociere bazate pe raționamente, structuri logice și abstracte</i></p> <p>13.1.7 Descrierea modului de tranzacționare în cadrul proceselor de vânzare-cumpărare.</p> <p><i>13.1.8 Descrierea diferențelor interculturale în negociere.</i></p>	<p>13.2.5 Aplicarea etapelor de negociere în derularea tranzacțiilor economice.</p> <p>13.2.6 Stabilirea rezultatelor negocierii în funcție de tehnicile și tacticile utilizate, pe baza raționamentelor logice și abstracte.</p> <p>13.2.7 Identificarea situațiilor de negociere desfășurate în cadrul proceselor de vânzare-cumpărare și rezolvarea conflictelor.</p>	<p>13.3.3 Colaborarea activă cu membrii echipei de negociere pentru definitivarea tranzacțiilor comerciale.</p> <p>13.3.4 Asumarea responsabilității în atenuarea conflictelor, identificate în caz de nerespectare a obligațiilor contractuale sau diferențelor interculturale.</p>
<p>13.1.9 Descrierea tipurilor de contracte economice, folosite în relațiile interne și externe,</p>	<p>13.2.8 Completarea contractelor economice ținând cont de uzanțele în vigoare.</p>	<p><i>13.3.5 Conștientizarea identității personale, acceptarea diversității și valorizarea</i></p>

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 4

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>bazate pe respectarea convențiilor sociale și culturale ale partenerului de afaceri.</p> <p>13.1.10 Precizarea prevederilor contractuale în termeni favorabili agentului economic.</p>	<p>13.2.9 Identificarea prevederilor contractuale în condițiile respectării obligațiilor asumate prin contract.</p> <p>13.2.10 Acționarea pentru evitarea situațiilor de prejudiciu sau compromis în situații de negociere date.</p>	<p><i>pozitivă a diferențelor în procesul de negociere.</i></p> <p>13.3.6 Manifestarea spiritului civic în condițiile nerespectării clauzelor asumate prin contract.</p>

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**
 - Identificarea stilurilor de negociere în funcție de personalitatea, competențele și dispoziția negociatorului spre un dialog critic și constructiv.
- **Competențe de comunicare în limbi străine:**
 - Analizarea situațiilor de negociere pentru dezvoltarea vocabularului de specialitate, într-o limbă de circulație internațională.
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie:**
 - Descrierea tehnicilor și tacticilor de negociere bazate pe raționamente, structuri logice și abstracte.
- **Competențe sociale și civice:**
 - Descrierea diferențelor interculturale în negociere.
 - Conștientizarea identității personale, acceptarea diversității și valorizarea pozitivă a diferențelor în procesul de negociere.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Documente: legislație privind negocierea și contractarea, tipuri de contacte.
- Echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui elev: calculator, videoproiector, imprimantă, copiator, Internet.
- Mijloace care asigură buna desfășurare a procesului de predare – învățare: tablă, cretă, marker, flipchart.

Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criteria și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criteria de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora	
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Stabilirea etapelor de negociere în funcție de situația economică și juridică a agentului economic.	50%
			Alegerea tehnicilor și tacticilor de negociere aplicabile situației date.	40%
			Stabilirea tipurilor de contracte încheiate în situații de negociere.	10%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea etapelor de negociere, conform convențiilor sociale și aspectelor culturale.	25%
			Rezolvarea disensiunilor în vederea eliminării conflictelor specifice situației de negociere analizate.	50%
			Folosirea corespunzătoare a limbajului profesional în termeni favorabili de negociere.	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Prezentarea rezultatelor obținute în cadrul situațiilor de negociere date.	20%
			Prezentarea unei aprecieri globale asupra muncii realizate individual și în echipă.	30%
			Argumentarea modului de selectare a tehnicilor și tacticilor de negociere în funcție de situația economică și juridică a agentului economic.	40%
			Indicarea unor metode de evitare a situațiilor de prejudiciu sau compromis.	10%
			Total	100%
Total	Total	100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE SPECIALIZATE 14:
PREGĂTIREA PRIMIRII ȘI CAZAREA TURIȘTILOR**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>14.1.1. Prezentarea modalităților de rezervare.</p> <p>14.1.2. Interpretarea datelor (solicitărilor) primite prin diferite modalități de rezervare.</p>	<p>14.2.1. Primirea cererilor de rezervare.</p> <p>14.2.2. Completarea formularului de rezervare.</p> <p>14.2.3. Acceptarea/respingerea cererilor de rezervare.</p> <p>14.2.4. <i>Comunicarea rezultatului cererii de rezervare (confirmarea/imposibilitatea realizării rezervării).</i></p>	<p>14.3.1. Pregătirea locului de muncă pentru primirea cererilor de rezervare.</p> <p>14.3.2. Asumarea responsabilității interpretării datelor primite de la solicitant și transmiterii rezultatului (confirmarea sau infirmarea rezervării).</p>
<p>14.1.3. Cunoașterea modalităților de garantare a rezervărilor: ora limită, plata în avans, carte de credit, depozit în avans, acord contractual, voucher.</p>	<p>14.2.5. Garantarea rezervărilor.</p>	<p>14.3.3. <i>Colaborarea cu clientul pentru identificarea celei mai avantajoase modalități de garantare a rezervării.</i></p> <p>14.3.4. Asumarea responsabilității aplicării modalităților de garantare a rezervărilor.</p>
<p>14.1.4. <i>Argumentarea necesității clasării rezervărilor: în ordine cronologică (după data sosirii), în ordine alfabetică (după numele de familie al clienților).</i></p> <p>14.1.5. Interpretarea rapoartelor de rezervări: raportul veniturilor prognozate, raportul de cereri respinse, lista de sosiri speciale, raportul situației grupurilor, raportul disponibilităților de camere, sosiri așteptate și liste de plecări preconizate.</p>	<p>14.2.6. Clasarea rezervărilor.</p> <p>14.2.7. Modificarea (anularea) rezervărilor.</p> <p>14.2.8. Prelucrarea rapoartelor de rezervări.</p>	<p>14.3.5. Modificarea cu responsabilitate a rezervărilor, în funcție de situațiile concrete întâlnite.</p> <p>14.3.6. Completarea rapoartelor de rezervare cu responsabilitate și gândire critică.</p>
<p>14.1.6. Pregătirea primirii turiștilor în unitatea hotelieră: organizarea activității, confruntarea situației scriptice cu cea faptică, primirea mapei zilei, confruntarea datelor din lista sosirilor cu cele din comanda de rezervări, prealocarea camerei în diagrama zilei, verificarea camerelor prin sondaj.</p>	<p>14.2.9. Parcurgerea etapelor pregătirii primirii turiștilor la desk-ul recepției.</p> <p>14.2.10. Aplicarea măsurilor de pregătire a primirii în celelalte compartimente.</p> <p>14.2.11. Stabilirea primului contact direct cu turiștii.</p>	<p>14.3.7. Organizarea responsabilă a locului de muncă pentru pregătirea primirii turiștilor.</p>

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
14.1.7. Particularizarea pregătirii primirii VIP-urilor, clienților casei, grupurilor.	14.2.12. Particularizarea primirii diferitelor segmente de turiști.	14.3.8. Asumarea responsabilității pentru organizarea pregătirii primirii clienților cu un anumit statut.
14.1.8. Realizarea operațiunilor de check-in.	14.2.13. <i>Utilizarea corespunzătoare a documentelor legate de înregistrarea sosirii turiștilor în unitatea de cazare.</i> 14.2.14. Realizarea diferitelor modalități de atribuire a camerelor. 14.2.15. Înmânarea cheii și însoțirea clientului.	14.3.9. Manifestarea gândirii critice în utilizarea documentelor turiștilor pentru completarea documentelor recepției, în funcție de cerințele din fișa de lucru. 14.3.10. Asumarea responsabilității în atribuirea camerelor diferitelor categorii de turiști.
14.1.9. Monitorizarea calității serviciilor prestate turistului pe durata sejurului.	14.2.16. Verificarea serviciilor de bază prestate 14.2.17. Verificarea serviciilor suplimentare prestate	14.3.11. Cooperarea cu colegii pentru monitorizarea serviciilor prestate turistului și prezentarea fișei completate responsabilului direct.
14.1.10. <i>Rezolvarea reclamațiilor clienților.</i>	14.2.18. Identificarea problemelor clienților. 14.2.19. Înregistrarea problemelor apărute. 14.2.20. Analizarea alternativelor de rezolvare a problemei. 14.2.21. <i>Comunicarea instrucțiunilor personalului corespunzător în scopul rezolvării problemei.</i>	14.3.12. Manifestarea gândirii critice în alegerea soluției optime pentru rezolvarea problemelor clienților. 14.3.13. Asumarea responsabilității în comunicarea instrucțiunilor către personalul corespunzător.
14.1.11. <i>Realizarea operațiunilor de check-out.</i>	14.2.22. Parcurgerea procedurii de check-out: salutul, confirmarea detaliilor despre client, verificarea datei plecării, verificarea ultimelor înregistrări în cont, achitarea contului, actualizarea datelor în front-office. 14.2.23. Preluarea feed-back-ului de la clienții în vederea îmbunătățirii calității serviciilor prestate	14.3.14. Asumarea responsabilității în achitarea contului de către client. 14.3.15. Cooperarea cu colegii pentru verificarea înregistrărilor din contul clientului.

Notă: In codul de trei cifre: prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului

învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

• **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**

- Comunicarea rezultatului cererii de rezervare (confirmarea/imposibilitatea realizării rezervării)
- Colaborarea cu clientul pentru identificarea celei mai avantajoase modalități de garantare a rezervării.
- Argumentarea necesității clasării rezervărilor: în ordine cronologică (după data sosirii), în ordine alfabetică (după numele de familie al clienților).
- Utilizarea corespunzătoare a documentelor legate de înregistrarea sosirii turiștilor în unitatea de cazare.
- Rezolvarea reclamațiilor turiștilor.
- Realizarea operațiunilor de check-out.

• **Competențe de comunicare în limbi străine:**

- Comunicarea rezultatului cererii de rezervare (confirmarea/imposibilitatea realizării rezervării) pentru turiștii străini
- Utilizarea corespunzătoare a documentelor legate de înregistrarea sosirii turiștilor străini în unitatea de cazare.
- Rezolvarea reclamațiilor turiștilor străini.
- Realizarea operațiunilor de check-out în cazul turiștilor străini.

• **Competențe sociale și civice :**

- Comunicarea instrucțiunilor personalului corespunzător, în scopul rezolvării problemei.

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Dotări specifice sălilor de clasă
- Aparatură multimedia: calculatoare, multifuncționale, videoproiector
- Legislația în vigoare specifică domeniului turism
- Soft specializat gestiune hotelieră
- Documentație specifică unităților hoteliere
- Alte dotări, care sunt identificate de cadrele didactice ca fiind necesare desfășurării activităților planificate (flipchart, markere, etc.)



Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criteria și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criteria de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	35%	Pertinența analizei cererii de rezervare, a acceptării sau respingerii apoi a cererii de rezervare	50%
			Organizarea responsabilă a locului de muncă pentru pregătirea primirii turiștilor	40%
			Respectarea normelor de igienă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind sănătatea și securitatea muncii în prestarea serviciilor hoteliere de bază și suplimentare	10%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Monitorizarea serviciilor prestate turistului pe durata sejurului	25%
			Parcurgerea responsabilă a etapelor pentru realizarea procedurii de check-out a unui turist	50%
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice activității turistice și de alimentație	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	15%	Întocmirea corectă a rapoartelor de rezervare	40%
			Adoptarea unei atitudini calme și optimiste în prezentarea și promovarea serviciilor de bază și suplimentare	30%
			Utilizarea corectă a terminologiei de specialitate	30%
			Total	100%
	Total	100%		



**UNITATEA DE REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII TEHNICE SPECIALIZATE 15:
DECONTAREA SERVICIILOR PRESTATE**

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>15.1.1. Cunoașterea funcțiilor specifice sistemului de gestiune al Front Office-ului: menținerea înregistrărilor corecte și actualizate ale tuturor clienților, asigurarea unui control intern eficient, furnizarea de informații pentru managementul unității de cazare.</p> <p>15.1.2. Interpretarea diferitelor tipuri de conturi: conturile clienților rezidenți, conturile „extra”, conturile managementului.</p>	<p>15.2.1. <i>Operarea funcțiilor specifice sistemului de gestiune al Front Office-ului.</i></p> <p>15.2.2. Gestionarea diferitelor tipuri de conturi.</p>	<p>15.3.1. Pregătirea locului de muncă pentru înregistrarea conturilor clienților.</p> <p>15.3.2. Gestionarea responsabilă a diferitelor tipuri de conturi ale clienților hotelului.</p>
<p>15.1.3. <i>Cunoașterea metodelor de administrare: manuală, mecanică/electronică, prin computer.</i></p> <p>15.1.4. Analiza modalităților de facturare: procesare directă, transfer de date, conectare în sistem computerizat, prin intermediul voucher-elor, note de cont.</p> <p>15.1.5. Interpretarea rezultatelor verificării facturilor: intrările înregistrate, bilanțul conturilor, verificarea numerarului și cheltuielilor clientului.</p> <p>15.1.6. Comunicarea rapoartelor de management: originea clienților, impactul prețurilor și tarifelor practicate, venituri prognozate.</p>	<p>15.2.3. Utilizarea diferitelor metode de administrare a conturilor.</p> <p>15.2.4. <i>Facturarea serviciilor prestate clientului.</i></p> <p>15.2.5. Verificarea facturării.</p> <p>15.2.6. <i>Întocmirea rapoartelor pentru management.</i></p>	<p>15.3.3. Utilizarea responsabilă a diferitelor metode de administrare a conturilor clienților hotelului.</p> <p>15.3.4. Colaborarea cu colegii pentru întocmirea facturii pe baza serviciilor de bază și suplimentare indicate în fișa clientului.</p> <p>15.3.5. Efectuarea responsabilă a operațiilor de verificare a facturării și prezentarea fișei completate responsabilului direct.</p> <p>15.3.6. Asumarea responsabilității pentru rapoartele trimise către management.</p>
<p>15.1.7. Identificarea sursei ultimelor înregistrări din fișa</p>	<p>15.2.7. <i>Verificarea ultimelor înregistrări în contul clientului</i></p>	<p>15.3.7. Asumarea responsabilității pentru</p>

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Nivel: 4

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
clientului: minibar, mic dejun, telefon, spălătorie 15.1.8. Analiza metodelor de achitare: cu monedă națională, în valută, cu cecuri de călătorie, cu cecuri personale, carduri, prin conturile societăților, voucher.	15.2.8. Achitarea conturilor prin diverse metode pe baza fișei de cont	serviciile înscrise în factura clientului 15.3.8. Manifestarea gândirii critice în alegerea metodei de achitare a contravalorii facturii clientului.

Notă: In codul de trei cifre, prima cifră corespunde numărului de ordine al unității de rezultate ale învățării în cadrul calificării, a doua cifră corespunde numărului de ordine al categoriei rezultatului învățării (1 –cunoștințe, 2 –abilități, 3 –atitudini) iar a treia cifră numărului de ordine al rezultatului învățării în cadrul fiecărei categorii de rezultate ale învățării

Domenii de competențe cheie și rezultate ale învățării specifice acestora, integrate și dezvoltate în cadrul unității de rezultate ale învățării tehnice generale/specializate:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă:**
 - Întocmirea rapoartelor pentru management
 - Analiza metodelor de achitare: cu monedă națională, în valută, cu cecuri de călătorie, cu cecuri personale, carduri, prin conturile societăților, voucher.
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere:**
 - Identificarea principalelor funcții ale sistemului de gestiune al Front Office-ului
 - Cunoașterea metodelor de administrare: manuală, mecanică/electronică, prin computer.
 - Facturarea serviciilor prestate clientului
 - Verificarea ultimelor înregistrări în contul clientului

Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic):

- Dotări specifice sălilor de clasă
- Aparatură multimedia: calculatoare; multifuncționale, videoproiector.
- Legislația în vigoare specifică domeniului turism
- Soft specializat gestiune hotelieră
- Documentație specifică unităților hoteliere
- Alte dotări, care sunt identificate de cadrele didactice ca fiind necesare desfășurării activităților planificate (flipchart, markere, etc.)



Standardul de evaluare asociat unității de rezultate ale învățării

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora:

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora	
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	35%	Pertinența analizei tipurilor de conturi ale clienților hotelului	20%
			Administrarea conturilor clienților hotelului	30%
			Alegerea echipamentelor de protecție și a materialelor adaptate sarcinii de lucru	40%
			Respectarea normelor de igienă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind sănătatea și securitatea muncii	10%
			Total	100%
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea etapelor specifice de realizare a facturării în unitățile de primire turistică	25%
			Întocmirea corectă a documentelor de facturare, de achitare a contravalorii facturilor	50%
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice activității turistice și de alimentație	25%
			Total	100%
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	15%	Argumentarea valorii finale a facturii, la plecarea turistului	40%
			Adoptarea unei atitudini calme și optimiste în prezentarea și promovarea modalităților de achitare a contravalorii facturii	40%
			Folosirea corectă a terminologiei de specialitate	20%
			Total	100%
Total		100%		



IV. REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII SPECIFICE ALTOR DISCIPLINE (MATEMATICĂ, LIMBĂ MODERNĂ, ȘTIINȚE ETC.) NECESARE PENTRU DOBÂNDIREA CALIFICĂRII PROFESIONALE „TEHNICIAN ÎN HOTELĂRIE”

Disciplina	Rezultate ale învățării necesare
Limba și literatura română	Utilizarea corectă și adecvată a limbii române în receptarea și în producerea mesajelor
	Argumentarea scrisă și orală a unor opinii în diverse situații de comunicare
	Utilizarea corectă și adecvată a limbii române în crearea unor mesaje orale în situații de comunicare
	Receptarea mesajului scris, din texte de specialitate
	Utilizarea corectă și adecvată a limbii române în producerea de mesaje scrise, în diferite contexte de realizare, cu scopuri diverse
Limba engleză	Înțelegerea terminologiei specifice pentru realizarea activității de cazare
Matematică	Efectuarea de calcule economice simple
	Utilizarea calculelor procentuale pentru determinarea cotelor de piață absolute și relative
	Utilizarea mediei aritmetice pentru determinarea scorurilor în urma aplicării metodelor de scalare
	Utilizarea reprezentărilor grafice pentru prezentarea rezultatelor cercetării de marketing
	Utilizarea algoritmilor și a conceptelor matematice pentru caracterizarea locală sau globală a unei situații concrete
	Aplicarea operațiilor matematice de calcul a elementelor patrimoniale ce se întâlnesc în cadrul operațiilor economico-financiare
	Aplicarea operațiilor matematice de calcul în determinarea elementelor patrimoniale ce se întâlnesc în cadrul lucrărilor de întocmire a situațiilor financiare anuale
	Utilizarea raționamentelor logice și noțiunilor abstracte
	Utilizarea operațiilor matematice de bază pentru prelucrarea datelor din fișa clientului în vederea achitării notei de plată la părăsirea hotelului
	Realizarea corectă a calculelor în vederea interpretării datelor din Rapoartele de rezervări
	Psihologie
Dezvoltarea personalității individului	
Cunoașterea comportamentului de consum al turistului	
Educație tehnologică	Utilizarea conceptelor economice pentru organizarea demersurilor de cunoaștere și explicare a unor fapte, evenimente, procese din viața reală
	Participarea la luarea deciziilor și la rezolvarea problemelor
Educație antreprenorială	Aplicarea cunoștințelor privind piața și mediul de afaceri
	Relaționarea cu partenerii de afaceri
Tehnologia informațiilor și comunicațiilor	Dezvoltarea deprinderilor moderne de utilizator a mijloacelor informatice
	Cunoașterea modului de utilizare a unor medii informatice de lucru
	Gestionarea conturilor clienților
	Cunoașterea principiilor generale de utilizare a softurilor de gestiune hotelieră

GLOSAR DE ABREVIERI

COR	Clasificarea ocupațiilor din România
EQF	Cadrul european al calificărilor
ÎPT	Învățământul profesional și tehnic
NTSM	Norme de tehnica securității muncii
NSSM	Norme de sănătatea și securitatea muncii
PSI	Prevenirea și stingerea incendiilor
SO	Standard ocupațional
SSM	Sănătatea și securitatea muncii
PM	Protecția muncii
UC	Unitate de competență
URÎ	Unitate de rezultate ale învățării

