

MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE
CENTRUL NAȚIONAL DE DEZVOLTARE A
ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL ȘI TEHNIC

Anexa nr. 1 la OMEN nr. 3501 din 29.03.2018

CURRICULUM

pentru

clasa a XI – a

CICLUL SUPERIOR AL LICEULUI - FILIERA TEHNOLOGICĂ

Calificarea

ORGANIZATOR BANQUETING

Domeniul de pregătire profesională: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE

Domeniul de pregătire generală: ALIMENTAȚIE

2018

Acest curriculum a fost elaborat ca urmare a implementării 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”

GRUPUL DE AUTORI:

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:

MIHAELA ȘTEFĂNESCU – Inspector de specialitate / Expert curriculum

NOTĂ DE PREZENTARE

Acest curriculum se aplică pentru calificările corespunzătoare profilului SERVICII, domeniul de pregătire profesională TURISM ȘI ALIMENTAȚIE:

1. Organizator banqueting

Curriculumul a fost elaborat pe baza standardului de pregătire profesională (SPP) aferente calificării menționate mai sus. Ambele documente sunt necesare în proiectarea activității didactice și se utilizează simultan.

Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor – 4

Corelarea dintre unitățile de rezultate ale învățării și module:

Unitatea de rezultate ale învățării – tehnice generale (URI)	Denumire modul
URÎ 9. Administrarea firmei	MODUL I. Administrarea firmei
URÎ 10. Evaluarea oportunităților de piață	MODUL II. Marketing
URÎ 12. Înregistrarea operațiilor economico-financiare	MODUL III. Contabilitate
Unitatea de rezultate ale învățării – tehnice specializate	Denumire modul
URÎ 15. Organizarea activității personalului de servire	MODUL IV. Organizarea personalului de servire
URÎ 16. Desfășurarea activităților de servire în restaurație	MODUL V. Coordonarea activității de servire
	MODUL VI. Curriculum în dezvoltare locală
URÎ 16. Desfășurarea activităților de servire în restaurație	MODUL VII. Stagiul de pregătire practică în activități de servire

Pentru clasa a XI a, orele de laborator tehnologic corespunzătoare modulelor: **Administrarea firmei (1 oră)**, **Marketing (1 oră)**, **Contabilitate (1 oră)**, se vor desfășura utilizând metoda „*firma de exercițiu*”. Orele de laborator vor fi planificate în orarul școlii în aceeași zi, grupate într-un calup de 3 ore/zi, pentru a asigura eficiența activității în firma de exercițiu.

Pentru clasa a XII a, orele de laborator tehnologic corespunzătoare modulelor: **Politici de marketing (1 oră)**, **Analiza economico-financiară (1 oră)**, **Negociere și contractare (1 oră)**, se vor desfășura utilizând metoda „*firmă de exercițiu*”. Aceste ore de laborator vor fi planificate în orarul școlii în aceeași zi, grupate în calup de 3 ore/zi pentru a asigura eficiența activității în firma de exercițiu.

Pe parcursul unui an școlar, se recomandă ca orele de laborator tehnologic, prin firma de exercițiu, să fie alocate unui singur cadru didactic.

Firma de exercițiu (FE) reprezintă o metodă didactică, modernă și interactivă de învățare pentru dezvoltarea spiritului antreprenorial, o concepție modernă de integrare și de aplicare interdisciplinară a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor, o abordare care asigură condiții pentru probarea și aprofundarea practică a rezultatelor învățării dobândite de elevi în pregătirea profesională. Metoda vizează înființarea de firme virtuale, după modelul firmelor reale.

Înstruiți într-un cadru atractiv, creativ și interactiv, elevii vor participa în mod voluntar și motivat la propria formare, dobândind rezultate ale învățării esențiale care le vor facilita inserția pe piața muncii.

Înțelegerea și aplicarea în mod optim a conceptului „firma de exercițiu” va putea oferi elevului o învățare activă, bazată pe practică, facilitându-i acestuia trecerea de la școala la viața activă.

Pentru a asigura o formare în concordanță cu cerințele pieței muncii, se recomandă alegerea domeniului de activitate al *firmei de exercițiu*, în funcție de domeniul de pregătire al elevilor care vor activa în *firma de exercițiu*.

Caracteristicile firmei de exercițiu:

- activitatea firmei de exercițiu se desfășoară într-un cabinet dotat cu mobilier corespunzător, cu echipamente necesare învățării, care permite efectuarea de operații economice și comerciale, similare activităților desfășurate în firmele reale;
- fiecare firmă de exercițiu este structurată, ca și în activitatea practică, pe departamente: departamentul resurse umane, secretariat, marketing, vânzări, contabilitate etc; elevii lucrează în cadrul departamentelor, desfășurând activitățile specifice acestora;
- în activitățile și procesele realizate se utilizează bani și mărfuri virtuale (dar se respectă uzanțele și legile naționale);
- permite acumularea de cunoștințe și formarea de abilități și atitudini corespunzătoare diferitelor locuri de muncă, sub coordonarea metodologică a profesorului;
- oferă posibilitatea de a implica în procesul de învățare, experți din diferite domenii de activitate ale economiei naționale;
- deciziile greșite, care în realitate ar crea probleme serioase, nu au astfel de urmări în cazul unei firme de exercițiu, dar oferă situații de învățare.

Obiective ale firmei de exercițiu:

- familiarizarea elevilor cu activitățile specifice unei firme reale;
- simularea operațiunilor și proceselor economice specifice mediului real de afaceri;
- perfecționarea limbajului specific afacerilor;
- dezvoltarea de competențe, abilități și atitudini necesare unui întreprinzător dinamic: creativitate, gândire critică, rezolvarea de probleme, luare de decizii, asumarea responsabilității, lucrul în echipă, inițiativă, perseverență, autoorganizare și autoevaluare a resurselor individuale, flexibilitate;
- facilitarea trecerii absolvenților învățământului profesional și tehnic de la școală la viața activă.

Rezultatele preconizate în urma aplicării metodei *firma de exercițiu* sunt:

- creșterea gradului de inserție a absolvenților pe piața muncii;
- reducerea perioadei de acomodare la locul de muncă;
- mai buna adaptabilitate la schimbarea locului de muncă;
- flexibilitate;
- asumarea inițiativei și a riscului.

În firma de exercițiu, elevul și profesorul formează o „echipă” în care fiecare are rolul său, desfășurând o activitate cu efecte educative indiscutabile.

Elevul se dezvoltă personal și profesional, implicându-se direct în procesul de învățare. În cadrul firmei de exercițiu, elevul exersează și dobândește:

- abilități antreprenoriale;
- deprinderi de lucru în echipă;
- autonomie;
- capacitatea de a lua decizii și de a-și asuma răspunderea;
- gândire creativă;
- capacitatea de a rezolva situațiile problemă;

- perseverență;
- capacitatea de a organiza locul de muncă.

Profesorul are un rol hotărâtor în procesul de pregătire în/sau prin intermediul firmei de exercițiu. El trebuie să aibă aptitudini și cunoștințe economice, de management, competențe IT, competențe de comunicare și negociere. Profesorul trebuie să *sprijine* activitatea, să o **coordoneze**, să **planifice** și să **monitorizeze**.

Sarcinile profesorilor coordonatori de firmă de exercițiu sunt:

- să acorde consultanță;
- să creeze situații de învățare în care elevii să desfășoare activități practice, în mod independent, în cadrul unei firme de exercițiu;
- să stabilească sarcini clare pentru elevi;
- să organizeze activitatea în firma de exercițiu;
- să evalueze rezultatele învățării;
- să motiveze și să orienteze activitatea elevilor.

Școala pune la dispoziția firmei de exercițiu spațiul necesar desfășurării activității, fapt consemnat în contractul de închiriere (parte a simulării activității din firma de exercițiu). Echipamentele, software-ul, materialele consumabile, sunt un sprijin acordat de către școală, firmelor de exercițiu pentru buna desfășurare a activității acestora.

Rețeaua creată de firmele de exercițiu care își desfășoară activitatea în școli, organizată și condusă de Centrala Rețelei Firmelor de Exercițiu/ Întreprinderilor Simulate din România (**ROCT**), afiliată la rețeaua internațională a Firmelor de Exercițiu (EUROPEN-PEN internațional), răspunde cerințelor economiei naționale și internaționale, printr-un învățământ orientat către pregătirea practică. În activitățile *firmelor de exercițiu* din cadrul Centralei firmelor de exercițiu/întreprinderilor simulate din România (ROCT), se vor respecta **Procedurile interne**, actualizate periodic și postate pe site-ul www.roct.ro.

PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT
Clasa a XI-a
Ciclul superior al liceului – filiera tehnologică

Calificarea: ORGANIZATOR BANQUETING
Domeniul de pregătire profesională: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE
Domeniul de pregătire generală: ALIMENTAȚIE

Cultură de specialitate și pregătire practică

Modul I. Administrarea firmei

Total ore/an:		66
din care:	Laborator tehnologic	33
	Instruire practică	-

Modul II. Marketing

Total ore/an:		66
din care:	Laborator tehnologic	33
	Instruire practică	-

Modul III. Contabilitate

Total ore/an:		66
din care:	Laborator tehnologic	33
	Instruire practică	-

Modul IV. Organizarea personalului de servire

Total ore/an:		33
din care:	Laborator tehnologic	33
	Instruire practică	-

Modul V. Coordonarea activității de servire

Total ore/an:		99
din care:	Laborator tehnologic	66
	Instruire practică	-

Modul VI.Curriculum în dezvoltare locală*

Total ore/an:		66
din care:	Laborator tehnologic	-
	Instruire practică	-

Total ore/an = 12 ore/săpt. x 33 săptămâni = 396 ore/an

Stagii de pregătire practică

Modul VII. Stagiul de pregătire practică în activități de servire

Total ore/an:		120
din care:	Laborator tehnologic	60
	Instruire practică	60

Total ore /an = 4 săpt. x 5 zile x 6 ore /zi = 120 ore/an

TOTAL GENERAL: 516 ore/an

Notă:

Pregătirea practică poate fi organizată atât în unitatea de învățământ cât și la operatorul economic/instituția publică parteneră

* Denumirea și conținutul modulului/modulelor vor fi stabilite de către unitatea de învățământ în parteneriat cu operatorul economic/instituția publică parteneră, cu avizul inspectoratului școlar.

MODUL I: ADMINISTRAREA FIRMEI

• Notă introductivă

Modulul, „Administrarea firmei”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Alimentație*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferente clasei a XI – a, învățământ liceal – filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **66 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

- **33 ore/an** – laborator tehnologic, prin metoda *firma de exercițiu*.

Modulul „Administrarea firmei” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în una din ocupațiile specificate în SPP-urile corespunzătoare calificărilor profesionale de nivel 4, din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Alimentație*, sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 9. Administrarea firmei			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
9.1.1. 9.1.2. 9.1.3. 9.1.4. 9.1.5.	9.2.1. 9.2.2.	9.3.1.	Întreprinderea veriga de bază a economiei: <ul style="list-style-type: none"> • Trăsături caracteristice ale întreprinderii. • Clasificarea întreprinderilor. • Oportunități pentru activitățile personale, profesionale și/sau de afaceri. • Oportunități de dezvoltare a întreprinderii determinate de patrimoniul cultural local, național, european și mondial . • Etica în afaceri.
9.1.6. 9.1.7. 9.1.8. 9.1.9.	9.2.3. 9.2.4. 9.2.5.	9.3.2. 9.3.3. 9.3.4. 9.3.5.	Procesul de înființare și funcționare al întreprinderii: <ul style="list-style-type: none"> • Etapele înființării întreprinderii. • Documente necesare înființării unei întreprinderi. • Organizarea structurală a întreprinderii: <ul style="list-style-type: none"> - definire ; - tipologia structurilor organizatorice; - tendințe contemporane în organizarea structurală a întreprinderii; - proiectarea și elaborarea structurii organizatorice; - factori de influență privind realizarea structurii organizatorice; • Funcțiunile întreprinderii: <ul style="list-style-type: none"> - funcțiunea de cercetare-dezvoltare; - funcțiunea de producție; - funcțiunea de marketing; - funcțiunea comercializare;

Calificarea profesională : Organizator banqueting

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Alimentație

URÎ 9. Administrarea firmei			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			<ul style="list-style-type: none"> - funcțiunea financiar-contabilă; - funcțiunea de personal. • Sistemul informațional la nivelul întreprinderii - definire; - componentele sistemului informațional; - fluxurile și circuitele informaționale la nivelul întreprinderii;
9.1.10. 9.1.11.	9.2.6. 9.2.7. 9.2.8. 9.2.9.	9.3.6. 9.3.7.	Managementul resurselor umane: <ul style="list-style-type: none"> • selecția personalului; • salarizarea personalului; • categorii de personal; • drepturi și obligații ale personalului; • motivarea și evaluarea personalului; • managementului carierei.
9.1.12. 9.1.13.	9.2.10. 9.2.11. 9.2.12.	9.3.8. 9.3.9.	Procesul de planificare și evaluare în întreprindere: <ul style="list-style-type: none"> • Procesului de planificare a activității. • Procesului de evaluare a activității. • Elemente specifice statisticii în activitatea economică: mărimile medii, indicii statistici și reprezentările grafice. • Planul de afaceri – instrument al dezvoltării strategice.
9.1.14.	9.2.13.	9.3.10.	Identitatea vizuală a întreprinderii: <ul style="list-style-type: none"> • Elemente specifice identității vizuale: antet, siglă, slogan, misiune, viziune etc. • Modalități de promovare a identității vizuale la nivel de întreprindere.

Activități specifice laboratorului tehnologic prin firma de exercițiu :

URÎ 9. Administrarea firmei			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
9.1.1. 9.1.2. 9.1.3. 9.1.4. 9.1.5.	9.2.1. 9.2.2.	9.3.1.	I. Ce este o firmă de exercițiu <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Concepte teoretice pentru activitatea din firma de exercițiu; 1.2. Avantaje ale activității din firma de exercițiu; 1.3. Actorii firmei de exercițiu; 1.4. Activitate zilnică, evenimente speciale în firma de exercițiu; 1.5. Resurse materiale; 1.6. Colaborare interdisciplinară.
9.1.6. 9.1.7. 9.1.8. 9.1.9.	9.2.3. 9.2.4. 9.2.5.	9.3.2. 9.3.3. 9.3.4. 9.3.5.	II. Înființarea unei firme de exercițiu <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Ideea de afaceri (analiza mediului extern) ; 2.2. Alegerea formei juridice; 2.3. Procedura de înființare la ROCT și documentele de înființare; 2.4. Ciclul de viață al unei firme de exercițiu;

Calificarea profesională : Organizator banqueting
Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
Domeniul de pregătire generală: Alimentație

URÎ 9. Administrarea firmei			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
			2.5. Organizarea structurală; 2.6 Organizarea procesuală. 2.7.Sistemul informațional la nivelul firmei de exercițiu
9.1.10. 9.1.11.	9.2.6. 9.2.7. 9.2.8. 9.2.9.	9.3.6. 9.3.7.	III Managementul resurselor umane: 3.1. Procesul de recrutare în firma de exercițiu; 3.2. Salarizarea personalului în firma de exercițiu; 3.3. Motivarea și evaluarea personalului; 3.4 Rotația posturilor
9.1.12. 9.1.13.	9.2.10. 9.2.11. 9.2.12.	9.3.8. 9.3.9.	IV. Planificarea activității în firma de exercițiu 4.1. Firma de exercițiu - model și mijloc de învățare; 4.2. Obiectivele anuale ale activității în firma de exercițiu – abordare economică: viziune, misiune, obiective, strategii, măsuri; 4.3. Obiective anuale ale firmei de exercițiu - abordare pedagogică; 4.4. Conexiunea dintre dimensiunea economică și pedagogică în firma de exercițiu; 4.5. Managementul timpului; 4.6. Planificarea activităților din firma de exercițiu V. Planul de afaceri 5.1. Modelarea firmei de exercițiu – premisă a planului financiar; 5.2. Elaborarea planului de afaceri pentru firma de exercițiu.
9.1.14.	9.2.13.	9.3.10.	VI. Identitatea vizuală a firmei de exercițiu : 6.1. Elemente specifice identității vizuale: antet, siglă, slogan, misiune, viziune etc. 6.2. Modalități de promovare a identității vizuale la nivel de întreprindere.

- **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).

- **Sugestii metodologice**

Rezultatele învățării reprezintă ceea ce o persoană înțelege, cunoaște și este capabilă să facă la finalizarea unui proces de învățare. Rezultatele învățării se exprimă prin cunoștințe, abilități și competențe dobândite pe parcursul diferitelor experiențe de învățare formală, nonformală și informală .

Conținuturile modulului „**Administrarea firmei**” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modulului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu

care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Orele de laborator tehnologic ale modului se desfășoară pe baza modelului de proiectare "firma de exercițiu". Firma de exercițiu este un concept didactic, bazat pe învățarea prin practică..

În cadrul firmei de exercițiu, elevii vor putea lucra succesiv în compartimentele firmei de exercițiu înființate. Aici ei vor desfășura activități aferente laboratorului tehnologic.

Modulul „**Administrarea firmei**” are o structură flexibilă, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus.

Pregătirea în laboratoarele tehnologice din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Competențele cheie integrate în modulul „**Administrarea firmei**” sunt din categoria:

- **Competența de a învăța să înveți;**
- **Competențe antreprenoriale;**
- **Competențe sociale și civice;**
- **Competențe de sensibilizare și de expresie culturală;**
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie.**

Profesorul trebuie să promoveze experiențe de învățare prin conținuturi și activități, cât mai variate care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode inovative de predare-învățare, fixare-sistematizare, rezolvare de probleme, stimularea creativității, care pot fi utilizate în activitatea didactică:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Caruselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
(Share-Pair Circles)		Metoda ABCDE
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5 Metoda Delphi

Metoda ABCDE. Această metodă presupune să puneți, în dreptul fiecărei activități, una din literele A, B, C, D sau E, în funcție de importanța activității, astfel:

- **A – activitățile notate cu A sunt foarte importante, și trebuie neapărat să le faceți.** Un astfel de exemplu ar putea fi o întâlnire cu un client foarte important al afacerii dumneavoastră.
- **B – notați cu B activitățile care sunt importante, însă nu la fel de importante ca cele notate cu A.** Acestea sunt lucruri pe care ar fi bine să le faceți. Consecințele neîndeplinirii unei astfel de activități nu sunt chiar atât de grave.
- **C – activitățile notate cu C nu sunt deloc importante, sunt lucruri pe care ar fi plăcut să le faceți, însă care nu au nici un impact, pozitiv sau negativ, asupra carierei dumneavoastră.**
- **D – activitățile notate cu D sunt activități pe care le puteți delega altor persoane să se ocupe de ele pentru dumneavoastră.** De exemplu, dacă aveți de printat niște documente, puteți pune secretara să se ocupe de acest lucru, astfel rămânându-vă dumneavoastră timp să vă ocupați de alte activități mai importante.
- **E – notați cu E activitățile pe care le puteți elimina din listă, fără a avea nici o consecință asupra lucrurilor cu adevărat importante pentru dumneavoastră.** O astfel de activitate ar putea fi să jucați un joc sau să urmăriți un meci de fotbal (exceptând cazul în care sunteți antrenor sau activați în domeniul sportiv).

Exemplificarea metodei creative ABCDE

Activitate: Lucrați în compartimentul „Achiziții“ având funcția de șef de departament. Cunoscând activitățile curente ale compartimentului achiziții, ierarhizați-le pe perioada unei zile, în conformitate cu Metoda ABCDE

Rezultatul învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
9.1.12. Descrierea procesului de planificare și evaluare a activității.	9.2.10. Planificarea și evaluarea activității în funcție de resursele materiale, informaționale, financiare și umane.	9.3.8. Implicarea activă în activitatea de planificare și evaluare.

Obiective:

- elaborarea unui plan al priorităților pe compartimente

Mod de organizare a activității :

- Activitate pe grupe

Resurse materiale:

- O fișă de lucru: fișă de lucru "Stabilirea priorităților prin Metoda ABCDE la compartimentul achiziții", pe o foaie de hârtie;
- Material cu prezentarea Metodei ABCDE;
- Markere, foaie de flipchart pentru raportare.

Durată: 45 minute

Pregătire

- Fără, sau se realizează după ce elevilor li s-au prezentat activitățile pe compartimente;
- Se va prezenta elevilor Metoda ABCDE, printr-o fișă de documentare;

- Se împart elevii în grupe.

Realizare

- Se împart fișele de documentare și de lucru grupurilor formate.
- Se dă elevilor, spre rezolvare, să realizeze "o ierarhizare a activităților prin Metoda ABCDE la compartimentul achiziții" pentru o zi de activitate în cadrul firmei de exercițiu .
- După ce se va lucra pe grupe, se va face raportarea pentru a se observa modul de sintetizare a informațiilor și de rezolvare a activității.

Evaluare și feed-back:

- Se va evalua pe baza unei fișe de evaluare detaliat, la sugestii privind evaluarea

Fișa de lucru

Stabilirea priorităților prin Metoda ABCDE la compartimentul achiziții

Lucrați în compartimentul „Achiziții“ având funcția de șef de departament. Cunoscând activitățile curente ale compartimentului achiziții, ierarhizați-le pe perioada unei zile, în conformitate cu Metoda ABCDE pentru:

	Activități planificate
A	
B	
C	
D	
E	

• Sugestii privind evaluarea

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea rezultatelor învățării poate fi:

- La începutul modulului* – evaluare inițială.
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să se deruleze după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- Finală*
 - Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială**:

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;
- Brainstorming.

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare continuă**:

- Fișe de observație;

- Fișe test;
- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/ autoevaluarea abilităților;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;
- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Fișă de observație;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare** finală:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare;
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi;
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic;
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice.

În cadrul laboratorului tehnologic evaluarea se va efectua în condiții de simulare a activității firmei de exercițiu. Procesul de evaluare va viza și evaluarea competențelor cheie agregate modulului.

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și **separat** în situațiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării:

Activitate: Lucrați în compartimentul „Achiziții“ având funcția de șef de departament. Cunoșcând activitățile curente ale compartimentului achiziții, ierarhizați-le pe perioada unei zile, în conformitate cu Metoda ABCDE

Rezultatul învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
9.1.12. Descrierea procesului de planificare și evaluare a activității.	9.2.10. Planificarea și evaluarea activității în funcție de resursele materiale, informaționale, financiare și umane.	9.3.8. Implicarea activă în activitatea de planificare și evaluare.

Obiective:

- Elaborarea unui plan al priorităților pe compartimente

Mod de organizare a activității :

- Activitate pe grupe

- **Criterii de realizare și ponderea acestora**

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora		Punctaj
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Analiza pertinentă a activităților din fișa postului	30%	9 p
			Determinarea resurselor materiale, informaționale, financiare și umane pentru planificarea activității	40%	12 p
			Planificarea proceselor și fluxurilor la nivelul departamentului achiziții	30%	9 p
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Identificarea proceselor operaționale la nivelul departamentului achiziții	15%	6 p
			Completarea fișei de lucru în conformitate cu cerințele metodei ABCDE	50%	20 p
			Aplicarea proceselor operaționale la nivelul departamentului achiziții	20 %	8 p
			Folosirea corespunzătoare a indicatorilor statistici	15%	6 p
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Folosirea corectă a termenilor de specialitate.	20%	6 p
			Prezentarea unei aprecieri globale privind munca realizată.	20%	6 p
			Argumentarea modului de planificare și ierarhizare a priorităților	40%	12 p
			Indicarea căilor de îmbunătățire și dezvoltare a activității.	20%	6 p
Total					100 p

Fișă de evaluare a activității**A. Criterii de apreciere a performanței**

Criteriul analizat	Punctaj	
	Maxim	Acordat
Analiza pertinentă a activităților din fișa postului	9 p	
Determinarea resurselor materiale, informaționale, financiare și umane pentru planificarea activității	12 p	
Planificarea proceselor și fluxurilor la nivelul departamentului achiziții	9 p	
Identificarea proceselor operaționale la nivelul departamentului achiziții	6 p	
Completarea fișei de lucru în conformitate cu cerințele metodei ABCDE	20 p	
Aplicarea proceselor operaționale la nivelul departamentului achiziții	8 p	

Calificarea profesională : Organizator banqueting

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Alimentație

Folosirea corespunzătoare a indicatorilor statistici	6 p	
Folosirea corectă a termenilor de specialitate.	6 p	
Prezentarea unei aprecieri globale privind munca realizată.	6 p	
Argumentarea modului de planificare și ierarhizare a priorităților	12 p	
Indicarea căilor de îmbunătățire și dezvoltare a activității.	6 p	
Total	100 p	

• Bibliografie

1. Bărbulescu, C., Gavrilă, T., (coord.), (1999), *Economia și gestiunea întreprinderii*, Editura Economică, București.
2. Cârstea, Gh., (1994), *Managementul producției*, Editura Interprint, București.
3. Constantinescu, D., Tumbăr, C., Nistorescu, T., Meghișan, Gh., (2000), *Economia întreprinderii*, Editura Economică, București.
4. Lefter, V., Manolescu, A., (1995), *Managementul resurselor umane*, Editura Didactică și Pedagogică, București.
5. Manolescu, A., (2003), *Managementul resurselor umane*, Editura Economică, București.
6. Zorlențan, T., Burduș, E., Căprărescu, G., (1998), *Managementul organizației*, Editura Economică, București.
7. www.edu.ro – este pagina web a Ministerului Educației Naționale, unde puteți accesa standardele de pregătire profesională
8. www.tvet.ro – este pagina web a Centrului Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic, unde puteți accesa standardele de pregătire profesională și auxiliare curriculare
9. www.roct.ro –Centrala firmelor de exercițiu/întreprinderilor simulate din România (ROCT)

MODUL II: MARKETING

• Notă introductivă

Modulul, „Marketing”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Alimentație*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferente clasei a XI – a, învățământ liceal – filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **66 ore/an**, conform planului de învățământ, din care :

- **33 ore/an** – laborator tehnologic, prin metoda *firma de exercițiu*.

Modulul „Marketing” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în una din ocupațiile specificate în SPP-urile corespunzătoare calificărilor profesionale de nivel 4, din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Alimentație*, sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 10. Evaluarea oportunităților de piață			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
10.1.1. 10.1.2. 10.1.3. 10.1.4.	10.2.1. 10.2.2. 10.2.3. 10.2.4.	10.3.1.	<p>Conceptul de marketing și evoluția acestuia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceptul de marketing. • Apariția și dezvoltarea marketingului. • Etape în evoluția marketingului. • Domeniile de specializare ale marketingului. <p>Obiectivele marketingului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obiective economice: cifra de afaceri, cota de piață, profitul și rata profitului etc.; • Obiective psihologice: imaginea firmei, nivelul fidelizării clienților, gradul de satisfacție al clienței etc. <p>Funcțiile marketingului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigarea pieței, a nevoilor de consum • Conectarea dinamică a întreprinderii la cerințele mediului său extern • Satisfacerea în condiții superioare a nevoilor de consum • Maximizarea eficienței economice, a profitului
10.1.5. 10.1.6. 10.1.7.	10.2.5. 10.2.6. 10.2.7.	10.3.2.	<p>Piața și dimensiunile acesteia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definirea pieței și clasificări • Determinarea indicatorilor ce caracterizează piața firmei: <p>- dimensiunile pieței firmei: aria, structura și</p>

URÎ 10. Evaluarea oportunităților de piață			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			capacitatea pieței - elasticitatea cererii de mărfuri. Concurența- componentă a pieței • Definirea concurenților; concurenții direcți și indirecti; • Etapele analizei concurenței; • Analiza SWOT a firmei
10.1.8. 10.1.9. 10.1.10. 10.1.11.	10.2.8. 10.2.9. 10.2.10. 10.2.11. 10.2.12. 10.2.13.	10.3.3. 10.3.4.	Cercetarea de marketing și nevoile clienților • Definirea cercetărilor de marketing • Tipologia cercetărilor de marketing • Procesul cercetării de marketing: - Etapele procesului cercetării de marketing; - Tipuri de surse de informații - Principalele metode de culegere a informațiilor: investigarea surselor statistice; metodele de cercetare directă; experimentul și simularea fenomenelor de marketing • Chestionarul: instrument de culegere a informațiilor. Utilizarea scalelor în cercetările de marketing • Tipuri de scale și metode de scalare.
10.1.12. 10.1.13. 10.1.14.	10.2.14. 10.2.15.	10.3.5.	Mediul de marketing al firmei • Mediul intern de marketing al firmei • Mediul extern al firmei: micromediul și macromediul. Strategia de piață- nucleul politicii de marketing • Definirea conceptelor de politică, strategie, tactică de marketing • Tipologia strategiilor de piață • Fundamentarea strategiilor de piață

Activități specifice laboratorului tehnologic prin firma de exercițiu :

URÎ 10. Evaluarea oportunităților de piață			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
10.1.3.	10.2.3.	10.3.1.	• Stabilirea obiectivelor de marketing ale firmei de exercițiu
10.1.5. 10.1.6.	10.2.6. 10.2.7.	10.3.2.	• Studierea pieței interne și externe, reale și virtuale (concurență, clienți) în colaborare cu departamentul de achiziții și vânzări
10.1.10. 10.1.11.	10.2.9. 10.2.10. 10.2.11. 10.2.12. 10.2.13.	10.3.3. 10.3.4.	• Cercetări de marketing pentru adaptarea firmei la nevoile pieței -investigarea nevoilor și a dorințelor clienților -crearea ofertei de marketing - compararea ofertelor de pe piața FE -stabilirea prețurilor cât mai competitive
10.1.13. 10.1.14.	10.2.14 10.2.15.	10.3.5.	• Analiza mediului de marketing

Calificarea profesională : Organizator banqueting
Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
Domeniul de pregătire generală: Alimentație

URÎ 10. Evaluarea oportunităților de piață

Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
			<ul style="list-style-type: none">• Conceperea unei strategii de marketing focalizate pe client

- **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.
- **Sugestii metodologice**

Conținuturile modului „**Marketing**” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul „**Marketing**” are o **structură flexibilă**, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus.

Pregătirea în cabinete/ laboratoare tehnologice/ ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Competențele cheie integrate în modulul „**Marketing**” sunt din categoria:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă;**

- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie;**
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere;**
- **Competențe sociale și civice.**

Profesorul trebuie să promoveze experiențe de învățare prin conținuturi și activități, cât mai variate care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode inovative de predare-învățare, fixare-sistematizare, rezolvare de probleme, stimularea creativității, care pot fi utilizate în activitatea didactică:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Carouselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii (Share-Pair Circles)	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6
		Metoda ABCD
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este metoda „**Mozaicul**”.

Metoda JIGSAW (MOZAICUL), reprezintă o strategie bazată pe învățarea în echipă (team-learning). Fiecare elev are o sarcină de lucru în care trebuie să devină expert. El are în același timp și responsabilitatea transmiterii informațiilor asimilate celorlalți colegi. Metoda necesită utilizarea unui material în formă scrisă (de exemplu un text din manual sau scris de profesori, un articol etc.) și structurarea clasei în grupuri eterogene de 4- 5 elevi.

Exemplificare metoda creativă ”Mozaicul”

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
10.1.4. Descrierea funcțiilor marketingului	10.2.4. Corelarea funcțiilor marketingului pe baza raționamentelor logice	10.3.1. Manifestarea interesului și inițiativei în fundamentarea unor noțiuni de marketing

Activitate: Determinarea funcțiilor marketingului

Obiective:

- Să identifice funcțiile marketingului în viziunea școlii românești de marketing;
- Să descrie fiecare funcție a marketingului;
- Să realizeze corelația dintre funcțiile marketingului.

Mod de organizare a activității:

- Activitate pe grupe

Resurse materiale:

- Flipchart
- Foi de flipchart
- Markere

Durată: 45 minute

Desfășurare:

Pregătirea materialului de lucru. Profesorul stabilește tema de studiu „*Determinarea funcțiilor marketingului*” și o împarte în 4 subteme. Realizează o fișă de text pe care trece cele 4 subteme propuse și care va fi oferită fiecărui elev din echipă.

Subteme: 1. Investigarea pieței, a necesităților de consum.
2. Conectarea dinamică a firmei la cerințele mediului său extern.
3. Satisfacerea în condiții superioare a nevoilor de consum.
4. Maximizarea eficienței economice, a profitului.

Organizarea colectivului în echipe de învățare de câte 4 elevi. Fiecare elev din echipă, primește un număr de la 1 la 4 și are ca sarcină să studieze în mod independent subtema corespunzătoare numărului său. De exemplu, elevii cu numărul 1 din toate echipele de învățare formate, vor studia subtema cu numărul 1, cei cu numărul 2 vor studia subtema numărul 2 și așa mai departe.

Constituirea grupurilor de experți. După studiul independent, elevii cu același număr se reunesc, constituind grupe de experți pentru a dezbate tema împreună. Elevii discută pe baza datelor și materialelor avute la dispoziție, se consultă acolo unde au nelămuriri, dacă este cazul sunt ajutați de profesor.

Reîntoarcerea în echipa inițială de învățare. Fiecare elev transmite cunoștințele asimilate, reținând la rândul lor cunoștințele pe care le transmit colegii lor din echipă. Elevii sunt stimulați să discute, să pună întrebări și să-și noteze, fiecare realizându-și propriul plan de idei.

Prezentarea rezultatelor, faza demonstrației. Grupele prezintă rezultatele întregii clase, notează ideile pe foi de flipchart. La sfârșitul orei elevii trebuie să cunoască întregul text de studiat privind funcțiile marketingului.

• Sugestii privind evaluarea

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea rezultatelor învățării poate fi:

- La începutul modulului* – evaluare inițială.
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să se deruleze după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- Finală*
 - Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială:**

- Întrebări;
- Chestionare;

- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;
- Brainstorming.

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare** continuă:

- Fișe de observație;
- Fișe test;
- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/ autoevaluarea abilităților;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;
- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Fișă de observație;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Presentare.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare** finală:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare;
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi;
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic;
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice.

În cadrul laboratorului tehnologic evaluarea se va efectua în condiții de simulare a activității firmei de exercițiu. Procesul de evaluare va viza și evaluarea competențelor cheie agregate modului.

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și **separat** în situațiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
10.1.4. Descrierea funcțiilor marketingului	10.2.4. Corelarea funcțiilor marketingului pe baza raționamentelor logice	10.3.1. Manifestarea interesului și inițiativei în fundamentarea unor noțiuni de marketing

Activitate: Determinarea funcțiilor marketingului.

Obiective:

- Să identifice funcțiile marketingului în viziunea școlii românești de marketing
- Să descrie fiecare funcție a marketingului

- Să realizeze corelația dintre funcțiile marketingului.

- **Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora**

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora		Punctaj
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Selectarea materialelor de lucru: fișa individuală (fișa text), foi flipchart pentru prezentarea rezultatelor.	30%	9
			Studierea în mod independent a funcțiilor marketingului.	70%	21
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea etapelor de lucru prezentate de profesor.	20%	8
			Dezbaterea funcțiilor marketingului în cadrul fiecărui grup de lucru (grup de experți).	40%	16
			Colaborarea cu membrii echipei inițiale de învățare.	40%	16
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	20%	6
			Prezentarea ideilor esențiale pe foi de flipchart.	20%	6
			Asimilarea și transmiterea corectă a informațiilor.	60%	18
Total					100 p

Fișă de evaluare a activității

Criterii de apreciere a performanței:	Punctaj	
	Maxim	Acordat
1. Selectarea materialelor de lucru: fișa individuală (fișa text), foi flipchart pentru prezentarea rezultatelor	9	
2. Studierea în mod independent a funcțiilor marketingului	21	
3. Respectarea etapelor de lucru prezentate de profesor	8	
4. Dezbaterea funcțiilor marketingului în cadrul fiecărui grup de lucru (grup de experți).	16	
5. Colaborarea cu membrii echipei inițiale de învățare.	16	
6. Folosirea corectă a terminologiei de specialitate	6	
7. Prezentarea ideilor esențiale pe foi de flipchart	6	
8. Asimilarea și transmiterea corectă a informațiilor	18	
TOTAL	100	

- **Bibliografie**

1. Balaure V., ș.a. (2002), *Marketing*, Editura Expert, București.
2. Capotă V., Popa F., Ghinescu C. (2006), *Marketingul afacerii*, Filiera Tehnologică, profil Servicii, Editura Akademos Art, București.
3. Ilie S., Tanislav C., Poștovei C., (2006), *Marketingul afacerilor*, manual pentru clasa a XI-a, Filiera Tehnologică, Editura Oscar Print, București.

4. Ilie S., Tanislav C., Poștovei C., (2007), *Mediul concurențial al afacerilor*, manual pentru clasa a XII-a, Filiera tehnologică, Editura Oscar Print , București.
5. Kotler, Ph., Armstrong, G. (2004), *Principiile Marketingului*, Editura Teora, București
6. Kotler, Ph. (2006), *Managementul marketingului*, Ediția a IV-a, Editura Teora, București
7. Manole V., Stoian M. (2004), *Marketing*, Editura ASE, București.
8. Paina, N., ș.a. (2002), *Bazele marketingului*, Ed. Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca.
9. Prutianu, Ș., Anastasiei, B., Jijie, T. (2002), *Cercetarea de marketing*, Editura Polirom, Iași.
10. *** <http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca>
11. *** <http://asociatia-profesorilor.ro/metode-de-predare-interactive.html>
12. www.edu.ro –pagina web a Ministerului Educației Naționale, de unde puteți accesa standardele de pregătire profesională
13. www.tvet.ro – pagina web a Centrului Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic, unde puteți accesa standardele de pregătire profesională și auxiliare curriculare
14. www.roct.ro –Centrala firmelor de exercițiu/întreprinderilor simulate din România (ROCT)

MODUL III: CONTABILITATE

• Notă introductivă

Modulul „Contabilitate”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Alimentație* face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferente clasei a XI-a, învățământ liceal – filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **66 ore/an**, conform planului de învățământ, din care :

- **33 ore/an** – laborator tehnologic, prin metoda *firma de exercițiu*

Modulul „Contabilitate” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în una din ocupațiile specificate în SPP-urile corespunzătoare calificărilor profesionale de nivel 4, din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Alimentație*, sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 12. Înregistrarea operațiilor economico – financiare			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
12.1.1	12.2.1 12.2.2	12.3.1 12.3.2 12.3.3 12.3.4	I. Conturile necesare evidențierii operațiilor economico-financiare <ul style="list-style-type: none"> • Prezentarea planului general de conturi, identificând conturile necesare înregistrării operațiilor economico-financiare • Folosirea conturilor sintetice de gradul 1 și 2, funcționarea conturilor de activ și pasiv, în corelație cu operațiile desfășurate
12.1.2	12.2.3 12.2.4 12.2.5	12.3.1 12.3.2 12.3.3 12.3.4	II. Înregistrarea operațiilor economico-financiare în contabilitate prin utilizarea analizei și formulelor contabile specifice. <ul style="list-style-type: none"> a. Contabilitatea capitalurilor proprii <ul style="list-style-type: none"> • Operații privind constituirea, majorarea și diminuarea capitalului social • Operații privind rezultatul exercițiului financiar; b. Contabilitatea imobilizărilor <ul style="list-style-type: none"> • Operații privind imobilizările necorporale; • Operații privind amortizarea și imobilizările corporale; c. Contabilitatea stocurilor <ul style="list-style-type: none"> • Operații privind stocurile de materii prime și materiale, materiale de natura obiectelor de inventar și produse; • Operații privind stocurile de mărfuri;

Calificarea profesională : Organizator banqueting

Domaniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domaniul de pregătire generală: Alimentație

URÎ 12. Înregistrarea operațiilor economico – financiare			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			<p>d. Contabilitatea decontărilor cu terții</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decontări cu furnizori și clienți • Decontări cu personalul și cu bugetul de asigurări și protecție socială • Decontări cu bugetul statului <ul style="list-style-type: none"> ○ Impozitul pe profit ○ Impozitul pe veniturile microentităților ○ Taxa pe valoarea adăugată (TVA). <p>e. Contabilitatea trezoreriei</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operații privind decontările prin conturile bancare • Operații privind decontările în numerar • Instrumente de plată: Biletul la ordin, Cambia și CEC-ul. <p>f. Contabilitatea cheltuielilor și veniturilor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operații privind cheltuielile • Operații privind veniturile <p>g. Completarea documentelor specifice operațiilor economico-financiare</p>
12.1.3	12.2.6 12.2.7	12.3.1 12.3.2 12.3.3 12.3.4	<p>III. Registrele contabile</p> <p>Prezentarea registrelor contabile obligatorii – registrul jurnal și registrul cartea mare</p> <p>Completarea registrelor contabile</p>

Activități specifice laboratorului tehnologic prin firma de exercițiu :

URÎ 12. Înregistrarea operațiilor economico – financiare			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
12.1.2	12.2.3 12.2.4 12.2.5	12.3.1 12.3.2 12.3.3 12.3.4	<p>Înregistrarea operațiilor economico-financiare în contabilitate, prin utilizarea analizei și formulelor contabile în firma de exercițiu pe baza documentelor specifice tranzacțiilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Înregistrarea constituirii capitalului social • Înregistrări privind imobilizările • Înregistrări privind stocurile • Înregistrări privind decontările cu terți • Înregistrări privind decontările prin conturile bancare • Înregistrări privind cheltuieli și venituri

- **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, 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.

• Sugestii metodologice

Conținuturile modului „**Contabilitate**” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Se recomandă ca în cadrul Firmei de exercițiu - laborator tehnologic să fie abordate în context profesional, cu preponderență, următoarele aspecte: **Înregistrarea operațiilor economico-financiare în contabilitate** prin utilizarea analizei și formulelor contabile în firma de exercițiu pe baza documentelor specifice tranzacțiilor.

Modulul „**Contabilitate**” are o structură flexibilă, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus.

Pregătirea în cabinete/ laboratoare tehnologice/ ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Competențele cheie integrate în modulul „**Contabilitate**” sunt din categoria:

- **Competențe de bază de matematică, în științe și tehnologie**
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei a informației ca instrument de învățare și cunoaștere**
- **Competențe civice și sociale**

Profesorul trebuie să promoveze experiențe de învățare prin conținuturi și activități, cât mai variate care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode inovative de predare-învățare, fixare-sistematizare, rezolvare de probleme, stimularea creativității, care pot fi utilizate în activitatea didactică:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Caruselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii (Share-Pair Circles)	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6
		Metoda ABCD
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este metoda **Metoda bulgărelui de zăpadă (Metoda piramidei)**.

Metoda bulgărelui de zăpadă sau metoda piramidei are la bază împletirea activității individuale cu cea desfășurată în mod cooperativ, în cadrul grupurilor. Ea constă în încorporarea activității fiecărui membru al colectivului într-un demers colectiv mai amplu, menit să ducă la soluționarea unei sarcini sau a unei probleme date.

Exemplificare metoda Piramidei / bulgărelui de zăpadă

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
12.1.2. Descrierea operațiilor economico-financiare și funcționarea conturilor	12.2.3. Aplicarea reglementărilor contabile privind înregistrarea operațiilor economico-financiare pe baza documentelor specifice.	12.3.2. Argumentarea într-un mod independent și riguros a înregistrărilor în conturi.

Activitate: Operații privind stocurile de mărfuri în entitățile de desfacere cu ridicata și în entitățile de desfacere cu amănuntul.

Obiective:

- Identificarea operațiilor și conturilor specifice stocurilor de mărfuri în cele două tipuri de unități de desfacere.
- Realizarea analizei contabile specifice operațiilor stocurilor de mărfuri.
- Întocmirea articolelor contabile specifice operațiilor stocurilor de mărfuri.
- Întocmirea documentelor specifice stocurilor de mărfuri în cele două tipuri de unități de desfacere.

Mod de organizare a activității:

- Activitate individuală și pe grupe.

Resurse materiale:

- Flipchart
- Foi de flipchart
- Markere
- Coli A4

Durată: 45 minute

Etape de lucru:

1. Profesorul expune sarcina de lucru- înregistrarea operațiilor privind stocurile de mărfuri în unitățile de desfacere cu ridicata și amănuntul;
2. Sarcina/problema dată se lucrează individual pe coli timp de 10 minute;
3. Elevii formează perechi și discută rezultatele obținute individual;
4. Perechile se reunesc și constituie două grupuri mai mari de lucru cu număr egal de elevii. Se discută în grup rezultatele la care s-a ajuns lucrând în pereche și formulează răspunsuri la întrebări.
5. Se reunește grupa, analizează și concluzionează asupra rezultatelor obținute prin „rostogolirea” informațiilor. Profesorul răspunde la întrebările încă nesoluționate până în acel moment.
6. Se decide soluția finală și concluziile asupra pașilor de urmat în realizarea sarcinii de lucru, precum și asupra participării elevilor la activitate.

• **Sugestii privind evaluarea**

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea rezultatelor învățării poate fi:

- a. *La începutul modulului* – evaluare inițială.
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- b. *În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să se deruleze după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- c. *Finală*
 - Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială:**

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;
- Brainstorming.

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare** continuă:

- Fișe de observație;

- Fișe test;
- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/ autoevaluarea abilităților;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;
- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Fișă de observație;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare** finală:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare;
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi;
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic;
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice.

În cadrul laboratorului tehnologic evaluarea se va efectua în condiții de simulare a activității firmei de exercițiu. Procesul de evaluare va viza și evaluarea competențelor cheie agregate modului.

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și **separat** în situațiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
12.1.2. Descrierea operațiilor economico – financiare și funcționarea conturilor	12.2.3. Aplicarea reglementărilor contabile privind înregistrarea operațiilor economico-financiare pe baza documentelor specifice.	12.3.2. Argumentarea într-un mod independent și riguros a înregistrărilor în conturi.

Activitate: Operații privind stocurile de mărfuri în entitățile de desfacere cu ridicata și în entitățile de desfacere cu amănuntul.

Obiective:

- Identificarea operațiilor și conturilor specifice stocurilor de mărfuri în cele două tipuri de unități de desfacere.
- Realizarea analizei contabile specifică operațiilor stocurilor de mărfuri.
- Întocmirea articolelor contabile specifice operațiilor stocurilor de mărfuri.
- Întocmirea documentelor specifice stocurilor de mărfuri în cele două tipuri de unități de desfacere.

• **Criterii de realizare și ponderea acestora**

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora		Punctaj
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Selectarea informațiilor necesare identificării operațiilor privind stocurile de mărfuri în unități de desfacere cu ridicata și amănuntul.	60%	18 p
			Alegerea instrumentelor de lucru: planul de conturi, foi de flipchart, marker, coli.	40%	12 p
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea etapelor prezentate de cadrul didactic	25%	10 p
			Realizarea analizei contabile cu întocmirea articolului contabil specific operațiilor.	50%	20 p
			Utilizarea corectă a noțiunilor științifice.	25%	10 p
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Folosirea corectă a terminologiei de specialitate	20%	6 p
			Prezentarea unei aprecieri globale a muncii realizate.	20%	6 p
			Argumentarea activității realizate.	40%	12 p
			Indicarea corectă a articolelor contabile după criteriile date	20%	6 p
Total					100 p

Fișă de evaluare a activității

Criterii de apreciere a performanței:	Punctaj	
	Maxim	Acordat
1. Selectarea informațiilor necesare pentru identificării operațiilor privind stocurile de mărfuri în unități de desfacere cu ridicata și amănuntul	18 p	
2. Alegerea instrumentelor de lucru: planul de conturi, foi de flipchart, marker, coli.	12 p	
3. Respectarea etapelor prezentate de cadrul didactic.	10 p	
4. Realizarea analizei contabile cu întocmirea articolului contabil specific operațiilor.	20 p	
5. Utilizarea corectă a noțiunilor științifice.	10 p	
6. Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	6 p	
7. Prezentarea unei aprecieri globale a muncii realizate.	6 p	
8. Argumentarea activității realizate.	12 p	
9. Indicarea corectă a articolelor contabile după criteriile date.	6 p	
TOTAL	100	

• Bibliografie

1. Benta, A.; Benta, M.; Croitoru, R. – *Tratat de contabilitate practică-Contabilitate aplicată*, Ed. CH Beck, 2017
 2. Caraiani Chirata, Dumirana Mihaela – *Bazele contabilității* Ediția a III- a, Ed.Universitară
 3. Moroșan Ioan – *Contabilitatea financiară și de gestiune Studii de caz și sinteze de reglementări*, Ed. CECCAR, București, 2010.
 4. Munteanu, V.; Zuca, M.; Niculae, M. – *Contabilitatea financiară a întreprinderii-Aplicații rezolvate, studii de caz și lucrare practică monografică*, Ed. Universitară, București, 2015
 5. Pântea I.P., Gh. Bodea – *Contabilitatea financiară*, Editura Intelcredo, Deva, 2011.
 6. Răileanu, V.; Răileanu, A.S.; Dumitrescu, D.G. – *Contabilitatea și gestiunea fiscală a societăților comerciale*, Ed, Economică 2016
 7. Ristea M., C.G. Dumitru, C. Ioanăș, A. Irimescu – *Contabilitatea Societăților Comerciale vol I-II*, Ed. Universitară, București 2009.
 8. *** - *Consilier – Contabilitate*, Ed.Rentrop&Straton, 2009.
 9. *** - *Cartea Verde a Contabilității 2017*, Ed.Rentrop&Straton, 2017.
 10. *** - *Legea contabilității nr.82/1991 cu modificările la zi*
 11. *** - *Legea 227/2015 Codul fiscal*
 12. *** - *OMFP 1802/2014 pentru aprobarea Reglementărilor contabile privind situațiile financiare anuale individuale și situațiile financiare anuale consolidate, cu toate modificările și completările ulterioare(Ordinul 4160/2015. Ordinul 1938/2016, Ordinul166/2017*
 13. *** - *OMFP 2634/2015 privind documentele financiare-contabile*
 14. *** - *Noile reglementari contabile armonizate cu directivele Europene, ediția a IV-a., Ed.Best Publishing, 2017*
 15. *** - *Reglementări contabile în vigoare începând cu 1 ianuarie 2017 – Ghid practic*, Ed. Irecson, 2017.
 16. *** - *Legislația României, Lex Expert- Compania de informatică Piatra Neamț*
 17. *** - *Tribuna economică – colecție 2013 – 2017*, Ed. PRESA.
 18. *** - *Revista finanțe publice și contabilitate – colecție 2013 – 2017*, Ed.PRESA.
 19. *** - *Norme metodologice pentru întocmirea și utilizarea formularelor contabile comune privind activitatea financiară și contabilă și modelele acestora*, Ed. Economică.
 20. *** - www.mfinanțe.ro
 21. *** - www.edu.ro – este pagina web a Ministerului Educației Naționale, unde puteți accesa standardele de pregătire profesională
 22. *** - www.tvet.ro – este pagina web a Centrului Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic, unde puteți accesa standardele de pregătire profesională și auxiliare curriculare
- Pentru Laboratorul tehnologic – “Firma de exercițiu”**
23. *** - www.roct.ro –Centrala Firmelor de Exercițiu/Întreprinderilor Simulate din România (ROCT)
 24. *** - www.economicsoftware.ro/yatg
 25. *** - www.ase.ro/bibliotecavirtuala
 26. *** - www.conta.ro

MODUL IV: ORGANIZAREA PERSONALULUI DE SERVIRE

• Notă introductivă

Modulul, „**Organizarea personalului de servire**”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Alimentație*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferente clasei a XI – a, învățământ liceal – filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **33 ore/an**, conform planului de învățământ, din care :

- **33 ore/an** – laborator tehnologic

Modulul „**Organizarea personalului de servire**” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în una din ocupațiile specificate în SPP-urile corespunzătoare calificărilor profesionale de nivel 4, din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Alimentație*, sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 15. Organizarea activității personalului de servire			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
15.1.1.	15.2.1. 15.2.2.	15.3.1.	Brigăzile de servire în spațiile de servire - Necesar de personal după: tipul de unitate; dimensiunea spațiilor de servire; sezonabilitatea activității; tipurile de mese servite; rulajul clienților; sistemele de servire aplicate; etc. - Personal de servire: ospătar, barman, somelier, ajutor de ospătar, muncitori necalificați - Comunicare optimă: comunicare verbală; comunicare scrisă; forme organizate de comunicare
15.1.2. 15.1.3.	15.2.3. 15.2.4. 15.2.5.	15.3.2.	Graficele de lucru și fișele posturilor - Grafice de lucru în funcție de: programul de curățenie; programul de servire în salon; mărimea brigăzii de servire; tipuri de mese servite; echipe de lucru; orare de lucru pentru fiecare echipă; respectarea timpilor de repaus și odihnă Fișa postului (atribuții specifice) pentru: ospătar, barman, somelier, ajutor de ospătar, muncitori necalificați
15.1.4. 15.1.5. 15.1.6. 15.1.7.	15.2.6. 15.2.7. 15.2.8. 15.2.9.	15.3.3. 15.3.4.	Ținuta personalului de servire: - ținuta vestimentară și corporală (îmbrăcăminte, încălțăminte, mâini, unghii, coafură, machiaj etc.) Reguli de comportament: - atitudine profesională - caracteristici comportamentale: discreție, zâmbet,

Calificarea profesională : Organizator banqueting

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Alimentație

URÎ 15. Organizarea activității personalului de servire			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			privire, gesturi, voce, umor, vocabular
15.1.8. 15.1.9. 15.1.10. 15.1.11.	15.2.10. 15.2.11. 15.2.12. 15.2.13.	15.3.5. 15.3.6.	<p>Perfecționarea personalului din echipă</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nevoi de perfecționare datorate: trecerii unității la o altă categorie; schimbării structurii preparatelor servite; îmbunătățirii tipurilor de servicii oferite (mese festive) etc - Activități de perfecționare: cursuri, seminarii, stagii practice, realizări de proiecte etc - Calitatea perfecționării verificată prin: teste, proiecte, activități practice etc <p>Evaluarea activității personalului</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activitățile personalului: pregătirea spațiilor de servire; pregătirea individuală (corporală, vestimentară, informare specifică), pentru activitățile de servire; solitudinea; relațiile cu clienții - Rezultatele monitorizării: fișe de observații; fișe de evaluare; sisteme de notare și clasificare etc.. - Modalități de motivare: recompense morale; recompense materiale și bănești etc
15.1.12. 15.1.13.	15.2.14. 15.2.15.	15.3.7.	<p>Surse de informare: discuții individuale; observații individuale; sondaje</p> <p>Date relevante despre clienți: vârstă; profesie; educație; stil de viață; preferințe alimentare; preferințe culturale; forme de divertisment și entertainment preferate etc</p> <p>Baza de date despre clienți: informații computerizate (aplicații Excel și softuri specializate pentru bazelor de date); modalități rapide de accesare a bazei de date</p>
15.1.14. 15.1.15.	15.2.16. 15.2.17.	15.3.8.	<p>Tipuri de reclamații: reclamații scrise (registre, caiete de reclamații); reclamații verbale; solicitări de moment; cereri privind modificări în timp</p> <p>Motive care generează reclamații: calitatea spațiilor de servire; calitatea serviciilor de servire; calitatea preparatelor și băuturilor din meniu; calitatea relației personalului cu clienții; raportul calitate/preț; atmosfera din unitate; autenticitatea</p> <p>Modalități de rezolvare a cerințelor clienților: îmbunătățirea relației personalului cu clienții; îmbunătățirea calității produselor; optimizarea raportului calitate/preț; îmbunătățirea atmosferei în spațiile de servire; formarea profesională continuă</p>
15.1.16. 15.1.17.	15.2.18. 15.2.19.	15.3.9.	<p>Aspecte privind statutul clientului: tipuri de clienți; nivelul așteptărilor; gradul de satisfacție al fiecărui consumator; evoluția atitudinii clientului față de unitate și personal</p>

URÎ 15. Organizarea activității personalului de servire			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			Acțiuni care sprijină fidelizarea: a asculta; a acționa; a recunoaște; a se implica; a seduce; a atașa Servicii personalizate: modalități de primire a clienților (flori pentru femei, pahar de bun venit, atenții pentru diferite ocazii etc.); acordarea unor facilități pentru anumiți clienți; oferte speciale pentru copii și bătrâni
15.1.18. 15.1.19.	15.2.20. 15.2.21.	15.3.10.	Termeni specifici metodei HACCP: definirea metodei; punct critic de control; punct de control; risc; limită critică; nivel acceptabil; plan HACCP Principiile HACCP: evaluarea riscurilor; determinarea punctelor critice; stabilirea limitelor critice; stabilirea procedurilor de monitorizare; stabilirea acțiunilor corective; organizarea unui sistem eficient de păstrare a înregistrărilor; stabilirea procedurilor de verificare a sistemului Factori de risc din planul HACCP: de natură fizică; de natură chimică; de natură microbiologică

- **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;
- ✓ Normative specifice, pliante, ghiduri cu specific de alimentație, fișe de lucru și de documentare;
- ✓ Flipchart, markere;
- ✓ Aparatură multimedia: computere conectate la internet, multifuncționale, videoproiector;
- ✓ Softuri specifice, realizării bazelor de date;
- ✓ Aparatură pentru multiplicarea fișelor de lucru, de evaluare și a altor materiale necesare activității;
- ✓ Dotări specifice și obiecte de inventar din sala de servire și spațiile destinate servirii;
- ✓ Filme didactice;
- ✓ Fișe de lucru și fișe de evaluare;
- ✓ Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.

- **Sugestii metodologice**

Conținuturile modulului „*Organizarea personalului de servire*” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modulului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu

care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul „**Organizarea personalului de servire**” are o structură flexibilă, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus.

Pregătirea în cabinete/ laboratoare tehnologice/ ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei etc;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Competențele cheie integrate în modulul „**Organizarea personalului de servire**” sunt din categoria:

- **Competențe sociale și civice**
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie**
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere**

Profesorul trebuie să promoveze experiențe de învățare prin conținuturi și activități, cât mai variate care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode inovative de predare-învățare, fixare-sistematizare, rezolvare de probleme, stimularea creativității, care pot fi utilizate în activitatea didactică:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Caruselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
(Share-Pair Circles)		Metoda ABCD
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5 Metoda Delphi

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este metoda **Jocul de rol**.

Jocul de rol este o metodă prin care elevii sunt puși în situația de a pune în practică elemente teoretice în situații cât mai apropiate de cele reale. Participanții sunt implicați direct în rezolvarea unei situații fiind puși în postura de a-și asuma rolurile personajelor implicate. Situația descrisă trebuie să stimuleze interacțiunea dintre participanți/grupuri.

Avantaje

Jocul de rol oferă ocazia elevilor să analizeze comportamente și să primească feedback specific.

Dezavantaje

Riscurile sunt legate de neasumarea rolurilor sau, dimpotrivă, de asumarea lor exagerată.

Prin intermediul jocului de rol, elevii învață din experiență:

- Experimentează modul în care ei ar face față unei anumite situații. Reacția spontană poate produce sentimente și atitudini care s-ar putea să nu iasă la suprafață în timpul unei discuții. Actorii și observatorii dezvoltă anumite abilități de a înțelege și prevedea propriile comportamente și comportamentele celorlalți.
- Spunând un punct de vedere sau o decizie, se realizează un pas înainte spre o acțiune concretă. Cu alte cuvinte, jocul de rol arată diferența dintre a face un lucru și doar a te gândi la el.
- Se obține schimbarea unei atitudini. Punând persoane cu temperamente diferite în același rol, se poate observa cum comportamentul unei persoane nu este important doar pentru personalitatea sa, ci și pentru situație.
- Exercițiul determină control asupra sentimentelor și emoțiilor. De exemplu, jucând rolul unui client iritat, un participant ar putea învăța să devină mai puțin iritat în viața reală.

Exemplificare metoda creativă Jocul de rol

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Conținuturile învățării
15.1.14. 15.1.15.	15.2.16. 15.2.17.	15.3.8.	Modalități de rezolvare a cerințelor clienților: îmbunătățirea relației personalului cu clienții; îmbunătățirea calității produselor; optimizarea raportului calitate/preț; îmbunătățirea atmosferei în spațiile de servire; formarea profesională continuă.

Activitate: Garantarea rezervărilor

Obiective:

- Să prezinte modalitățile de rezolvare a cerințelor clienților
- Să identifice avantajele și dezavantajele fiecărei modalități
- Să identifice cea mai eficientă modalitate de rezolvare a cerințelor clienților

- Să argumenteze alegerea făcută
- Să simuleze comportamentul personajului conform rolului repartizat

Mod de organizare a activității:

- Activitate individuală, apoi pe grupe

Resurse materiale:

- Fișe de documentare
- Fișe de lucru

Durată: 45 minute

Desfășurare:

- Realizare:

- Profesorul prezintă tema pusă în discuție precum și modul de lucru
- Profesorul descrie rolurile și persoanele care vor juca diferitele roluri:
 - Sunteți șef de sală într-un restaurant. Un client vă contactează telefonic pentru a reclama o serie de neajunsuri sesizate la majoratul fiului său, organizat în unitatea dumneavoastră:
 - Solicitați clientului lămuriri referitoare la data și condițiile desfășurării evenimentului respectiv;
 - Consemnați aspectele menționate de client pe un notes;
 - Precizați care este rolul dumneavoastră în unitate și solicitați o întâlnire pentru lămurirea situației;
 - Încercați să calmați clientul dacă acesta este iritat și stabiliți detaliile unei întâlniri.
- Elevii care vor juca rolul clientului pot manifesta fie atitudini conciliante, fie pot avea porniri iritate;
- Elevii se simt în siguranță să joace roluri diferite. Profesorul îi instruieste până când e sigur că participanții înțeleg fiecare rol. Elevii își pot alege voluntar un rol sau pot fi aleși direct de către profesor pentru rolurile jocului. Elevii pot juca pe rând rolurile.
- Elevii care joacă roluri sunt rugați să spună ce au învățat din ceea ce au experimentat.
- Ceilalți elevi vor da feedback celor care au jucat roluri.

- Evaluare și feed-back:

- Activitatea se va evalua pe baza unei fișe de evaluare (detaliată la capitolul *Sugestii privind evaluarea*)

• Sugestii privind evaluarea

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea rezultatelor învățării poate fi:

- La începutul modulului – evaluare inițială.*
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să se deruleze după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- Finală*
 - Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială:**

- Întrebări;

- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;
- Brainstorming.

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare** continuă:

- Fișe de observație;
- Fișe test;
- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/ autoevaluarea abilităților;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;
- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Fișă de observație;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare** finală:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare;
- Proiectul-prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi;
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic;
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice.

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și **separat** în situațiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
15.1.14. Identificarea tipurilor de motive care pot genera reclamații din partea clienților;	15.2.16. Înregistrarea reclamațiilor formulate de către consumatori;	15.3.8. Manifestarea responsabilității, creativității și toleranței în identificarea posibilelor modalități de rezolvare a reclamațiilor și în optimizarea activității personalului și a relațiilor cu clienții.
15.1.15. Prezentarea tipurilor de reclamații la care pot apela clienții.	15.2.17. Stabilirea modalităților de rezolvare a reclamațiilor formulate de consumatori.	

Activitate: Înregistrarea reclamațiilor

Obiective:

- Să prezinte tipuri de reclamații
- Să identifice avantajele și dezavantajele fiecărei modalități de rezolvare a reclamațiilor formulate de clienți
- Să identifice cea mai eficientă modalitate de rezolvare a reclamațiilor formulate de clienți
- Să argumenteze alegerea făcută
- Să simuleze comportamentul personajului conform rolului repartizat

• Criterii de realizare și ponderea acestora

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora	Punctaj		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	25%	Analizarea sarcinilor privind modalitatea de relaționare cu clienții	30%	7,5
		Alegerea metodelor adaptate sarcinii de lucru, în funcție de particularitățile clienților	40%	10	
		Respectarea regulilor și reglementărilor în spațiile de servire	30%	7,5	
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea etapelor comunicării cu clienții	20%	10
		Consemnarea corectă a datelor menționate de client	20%	10	
		Rezolvarea responsabilă a sarcinii de lucru.	30%	15	
		Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice	30%	15	
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	25%	Întocmirea corectă a documentelor de lucru individual și în echipă	30%	7,5
		Utilizarea corectă a termenilor de specialitate în mesajele transmise consumatorilor	30%	7,5	
		Argumentarea eficientă a aspectelor referitoare la rezolvarea reclamației	40%	10	
Total					100 p

Criterii de apreciere a performanței:	Punctaj	
	Maxim	Acordat
1. Analizarea sarcinilor modalității de relaționare cu clienții.	7,5	
2. Alegerea metodelor adaptate sarcinii de lucru, în funcție de particularitățile clienților	10	
3. Respectarea regulilor și reglementărilor în spațiile de servire	7,5	
4. Respectarea etapelor comunicării cu clienții	10	
5. Consemnarea corectă a datelor menționate de client	10	
6. Rezolvarea responsabilă a sarcinii de lucru	15	
7. Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice	15	
8. Întocmirea corectă a documentelor de lucru individual și în	7,5	

echipă		
9. Utilizarea corectă a termenilor de specialitate în mesajele transmise consumatorilor	7,5	
10. Argumentarea eficientă a aspectelor referitoare la rezolvarea reclamației	10	
TOTAL	100	

• Bibliografie

1. Brumar, Constanța (2006) – *A B C – ul ospătarului*, București: Ed. Diasfera;
2. Brumar, Constanța și colab. (2012) – *Organizator banqueting, manuale pentru clasele a XI – a și a XII – a*, București: Editura CD Press
3. Cerghit, Ioan (2002) – *Sisteme de instruire alternative și complementare. Structuri, stiluri și strategii*, București: Editura Aramis
4. Dincă, Cristian (2008) – *Ospătar. Manual pentru calificarea ospătar (chelner), vânzător în unități de alimentație publică*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
5. Dobrescu, Emilian (2006) – *Tehnica servirii consumatorilor, cls. XI-XII*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
6. Florea, Constantin, ș.a. (2004) – *Manualul directorului de restaurant*, București: Editura THR-CG;
7. Lupu, Costică (2009) – *Strategii didactice interactive*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
8. Oprea, Crenguța Lăcrimioara (2009) – *Strategii didactice interactive*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
9. Nicolescu, Radu (1998) – *Tehnologia restaurantelor*, București: Editura Inter-Rebs;
10. Nicolescu Radu (1998) – *Serviciile în turism și alimentație publică*, București: Editura Sport-turism,
11. Stavrositu, Stere (2006) – *Arta serviciilor în restaurante, baruri, gastronomie, hoteluri, pensiuni turistice*, București: Fundația Arta serviciilor în turism.
12. Vintilă, Iuliana și colab. (2004) – *Știință și artă în catering*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
13. *** – www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca

MODUL V: COORDONAREA ACTIVITĂȚII DE SERVIRE

• Notă introductivă

Modulul „**Coordonarea activității de servire**”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Alimentație*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferente clasei a XI – a, învățământ liceal – filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **99 ore/an**, conform planului de învățământ, din care :

- **66 ore/an** – laborator tehnologic

Modulul „**Coordonarea activității de servire**” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în una din ocupațiile specificate în SPP-urile corespunzătoare calificărilor profesionale de nivel 4, din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Alimentație*, sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 16. Desfășurarea activităților de servire în restaurație			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
16.1.1. 16.1.2. 16.1.3.	16.2.1. 16.2.2.	16.3.1. 16.3.2.	Obiecte de inventar și consumabile - Identificarea necesarului în funcție de: categoria și tipul unității, capacitatea unității, rulajul zilnic de clienți, intervalul de reînnoire. - Necesar de consumabile: șervețele, scobitori, suporturi de pahare, elemente de decor, materiale de igienă și curățenie etc - Relaționarea cu furnizorii: analiza ofertei, întocmirea comenzilor, încheierea contractelor, urmărirea derulării contractelor, comunicare directă și scrisă
16.1.4. 16.1.5.	16.2.3. 16.2.4.	16.3.3.	Activitatea de pregătire a spațiilor de servire - Activitatea de curățenie: <ul style="list-style-type: none"> • materiale și echipament pentru curățenie; • distribuirea sarcinilor în echipă conform graficelor. - Starea dotărilor: funcționalitate, aspect, echilibru, integritate etc - Efectuarea mise-en-place-ului: supravegherea respectării etapelor (manipularea și transportul obiectelor de inventar; aranjarea pe mese) - Crearea ambiantului: decorarea sălii, decorarea meselor, funcționarea instalațiilor de microclimat
16.1.6.	16.2.5. 16.2.6. 16.2.7.	16.3.4.	Reguli de siguranță și securitate în muncă, igienă și dezvoltare durabilă - Instructajul la locul de muncă: norme de igienă,

URÎ 16. Desfășurarea activităților de servire în restaurație			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
	16.2.8.		SSM și PSI specifice unităților de alimentație; completarea fișei individuale de instructaj. - Carnete de sănătate: analize medicale și de laborator specifice lucrătorilor în alimentație; respectarea termenelor - Activități de igienizare: dezinfecție, dezinsecție, deratizare, zugrăvire - Reglementări de dezvoltare durabilă: legislație; acțiuni specifice activității (fluxuri de ambalaje, deșeuri, noxe, factori poluanți)
16.1.7. 16.1.8. 16.1.9.	16.2.9. 16.2.10. 16.2.11.	16.3.5.	Stabilirea sortimentului de preparate și băuturi - Sortimentul de preparate: <ul style="list-style-type: none"> • preparate de bucătărie (gustări, antreuri, preparate lichide, preparate de bază, salate, dulciuri de bucătărie) • produse de patiserie și cofetărie (produse pe bază de aluaturi, prăjituri, torturi, înghețate și specialități, produse de bombonerie etc.) • produse alimentare (de panificație, produse făinoase, fructe uleioase etc.) - Sortimentul de băuturi: băuturi aperitiv, vinuri, băuturi digestive, băuturi răcoritoare, sucuri de fructe și legume, băuturi nealcoolice calde aromate, apa minerală etc Reguli de asociere a preparatelor și băuturilor: <ul style="list-style-type: none"> • alegerea preparatelor și băuturilor în funcție de tipul de meniu și categoria de clienți pentru care sunt oferite • condiții de asociere corectă; interdicții de asociere a unor preparate cu anumite băuturi Caracteristicile diferitelor tipuri de meniuri - Tipuri de meniu: meniu clasic; meniu modern; meniul zilei; meniuri la preț fix etc - Structura de ansamblu a meniurilor pe grupe de preparate: gustări (reci și calde); preparate lichide; antreu; fel principal; salate; dulciuri de bucătărie; desert; cafea, brânzeturi - Reguli de întocmire a meniurilor: ordinea servirii; creșterea gradată a consistenței; succesiunea pește – carne; ordinea după culoarea cărnii; succesiunea preparatelor după tratamentul termic aplicat; evitarea repetării preparatelor din aceleași ingrediente; sezon; natura mesei; particularitățile clienților; barem acordat; timp rezervat; percepțe religioase; natura mesei (mic dejun, dejun, cină, masă oficială etc.) - Criterii de asociere a preparatelor cu băuturi: băuturi disponibile; preferința clienților; numărul

URÎ 16. Desfășurarea activităților de servire în restaurație			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			clienților; compoziția și modul de pregătire a preparatelor; tipul meselor; sezonul; prețul
16.1.10. 16.1.11.	16.2.14.	16.3.6.	Listele meniu - Funcțiunile listei meniu: instrument de promovare; ofertă de vânzare și servicii a restaurantului; sursă de informații privind prețurile practicate; modalitate de stimulare a modului de alimentație (nutriție) - Modele de prezentare a listelor meniu: lista album, lista mare, standard (de 2 pagini), liste prescurtate ale listei standard (lista zilei, lista pentru copii, lista de meniu, lista pentru mese speciale/de protocol) - Principii de redactare a listei meniu: suportul; dimensiunea, formatul, grafica; structura (ordinea preparatelor); corectitudinea denumirilor și a prețurilor și ortografia; existența traducerilor; aspectul general; existența datelor de identificare - Variante de liste de meniu: liste pentru mic dejun; liste de preparate; liste de băuturi; liste de preparate și băuturi; lista de bar; lista pentru serviciile la cameră (room-service); lista de vinuri - Etapele întocmirii listelor de meniu: stabilirea modelului / formatului; alegerea suportului; stabilirea dimensiunilor; realizarea grafică; înscrierea preparatelor și băuturilor; verificarea listelor meniu
16.1.12. 16.1.13. 16.1.14.	16.2.14. 16.2.15. 16.2.16. 16.2.17.	16.3.7. 16.3.8.	Servicii în spațiile de servire - Sarcini de serviciu: realizarea careului înainte de începerea programului; sarcinile ospătarilor; sarcinile ajutorului de ospătar etc - Calitatea listelor de meniuri: corectitudinea denumirilor și prețurilor; aspectul îngrijit al listei etc. Primirea clienților în spațiile de servire - Reguli de politețe: formule de salut; utilizarea apelativelor de politețe; tonul discret; răspuns la întinderea mâinii - Preferințe de amplasare: confirmarea rezervărilor; reguli de amplasare după vârstă; solicitări speciale ale clienților etc - Plasarea clienților la masă: <ul style="list-style-type: none"> • conducerea spre masa indicată/rezervată • oferirea scaunului în ordine protocolară • variante de plasament pentru cupluri și invitați • solicitări speciale ale clienților etc
16.1.15. 16.1.16.	16.2.18. 16.2.19.	16.3.9.	Activitatea echipei - Standarde de comportament profesional: ținută; atitudine față de muncă; atitudine față de colegi; atitudinea față de consumatori; calitatea umană

Calificarea profesională : Organizator banqueting
Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
Domeniul de pregătire generală: Alimentație

URÎ 16. Desfășurarea activităților de servire în restaurație			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			<p>- Competențe profesionale: măiestrie profesională; inițiativă; lucru în echipă; dorință de afirmare; dezvoltarea profesională conform cerințelor pieței etc</p> <p>- Comunicarea cu clienții: dialogul profesional; solitudinea; gestionarea reclamațiilor; discreția în comunicare etc</p> <p>- Servicii personalizate: obiceiuri culinare; tradiții ale consumatorilor; adaptare la reacțiile clienților; respectarea preferințelor și gusturilor clienților etc</p>
16.1.17. 16.1.18. 16.1.19.	16.2.20. 16.2.21. 16.2.22. 16.2.23. 16.2.24.	16.3.10. 16.3.11. 16.3.12. 16.3.13.	<p>Servicii complexe în condiții de igienă și securitatea muncii</p> <p>- Servicii complexe: sisteme și tehnici de servire particularizate; adaptarea la nivelul maxim al cerințelor clienților; realizarea activităților bazate pe măiestrie profesională etc</p> <p>- Accidente de muncă: accidente mecanice, termice, electrice; reguli de acordare a primului ajutor etc</p> <p>- Norme de protecție a muncii, de igienă și PSI: reglementări legale în vigoare privind normele de protecția muncii, regulile de igienă și PSI</p> <p>- Depozitarea și circuitul deșeurilor și reziduurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reglementări legale privind depozitarea deșeurilor și reziduurilor • reguli privind circuitul deșeurilor și reziduurilor
16.1.21. 16.1.22. 16.1.23. 16.1.24.	16.2.25. 16.2.26. 16.2.27. 16.2.28. 16.2.29.	16.3.14. 16.3.15.	<p>Reguli de amenajare a barului</p> <ul style="list-style-type: none"> • în funcție de: categoria sau clasificarea unității; cerințele clienților; tipul de bar (american, de zi, de hotel, de restaurant, de noapte, cafe-bar, espresso-bar, disco-bar, piano-bar, pub, cafenea, club etc.) <p>Dotările din bar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mobilier (mese, scaune, tejghea, rafturi etc.); instalații sanitare; instalații de ventilație – condiționare; instalații de încălzire; instalații electrice; instalații de sonorizare; case de marcaj; mașini de cafea; aparate și mașini specifice barului <p>Ustensile și obiecte de inventar</p> <ul style="list-style-type: none"> • shaker; boston; turmix, pahare de amestec; lingurițe; cuțite; site; răzătoarea; separator de ouă; strecurătoare; clești și ciocan pentru gheață; palete; pahare; cilindri gradați; chei; tirbușon; cești; căni; suporturi de pahare; scrumiere; tăvi; platouri; servicii de ceai și cafea; obiecte de decor <p>Organizarea procedurilor de aprovizionare</p> <ul style="list-style-type: none"> • aprovizionarea cu băuturi; aprovizionarea cu vinuri; aprovizionare cu produse specifice; tipuri de stocuri (reduce la minim, mari)

Calificarea profesională : Organizator banqueting
Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
Domeniul de pregătire generală: Alimentație

URÎ 16. Desfășurarea activităților de servire în restaurație			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			<p>Selectarea surselor de aprovizionare</p> <ul style="list-style-type: none"> • piața băuturilor alcoolice și nealcoolice; reviste de specialitate; internet; cataloage; materiale publicitare; ghiduri; pagini aurii; târguri; expoziții <p>Organizarea stocării băuturilor</p> <ul style="list-style-type: none"> • fișe de stocare; pivnița de zi; pivnița de stocare; rotația stocurilor; gestiunea pivniței
16.1.25. 16.1.26. 16.1.27. 16.1.28.	16.2.30. 16.2.31. 16.2.32. 16.2.33.	16.3.16. 16.3.17.	<p>Activităților din bar</p> <ul style="list-style-type: none"> • prepararea și servirea băuturilor în amestec; prepararea și servirea cafelei, ceaiului și băuturilor aromate; servirea băuturilor aperitive; servirea vinului; servirea berii; servirea băuturilor digestive; servirea băuturilor răcoritoare a apei minerale și a apei plate <p>Derularea activităților de degustare</p> <ul style="list-style-type: none"> • pregătirea degustării; ustensile pentru degustare (cupe, pahare, tirbușoane, coșulețe, carafe, clește, dopuri, termometre, frapiere etc.); analiza vizuală; analiza olfactivă; analiza gustativă; analiza tactilă <p>Monitorizarea corectitudinii angajaților din bar</p> <ul style="list-style-type: none"> • întocmirea notei de plată; calitatea băuturilor preparate și servite; relația cu clienții; încasarea contravalorii băuturilor <p>Calcularea costurilor băuturilor</p> <ul style="list-style-type: none"> • costul final; procentul de cost; profitul brut; costuri potențiale; cost pentru bar <p>Aplicarea sistemelor de control</p> <ul style="list-style-type: none"> • control la sticlă; controlul potențial de vânzări; inventarul; controlul bufetelor și evenimentelor; liste de control <p>Verificarea procedurilor din bar – respectarea rețetelor; utilizarea mărcilor „casei”; înregistrarea corectă a vânzărilor; afișarea listei de prețuri; documentele specifice barului</p>
16.1.29. 16.1.30.	16.2.34. 16.2.35.	16.3.18	<p>Acțiuni de promovare a activităților de servire și protocol</p> <p>Rolurile promovării: informarea și educarea consumatorilor; stimularea cererii; încurajarea clienților în formularea cererii; influențarea autorităților; adaptarea la piața concurențială; contracararea concurenței</p> <p>Grupuri țintă: clienți obișnuiți; potențiali clienți; intermediari în activitățile de servire și protocol; concurenții firmei etc</p> <p>Obiectivele acțiunii de promovare: informare pieței; conștientizarea pieței despre existența unei oferte; convingerea clienților să solicite activitățile promovate;</p>

Calificarea profesională : Organizator banqueting
Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
Domeniul de pregătire generală: Alimentație

URÎ 16. Desfășurarea activităților de servire în restaurație			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			dezvoltarea și menținerea imaginii firmei; etc

- **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;
 - ✓ Flipchart, markere;
 - ✓ Normative specifice, pliante, ghiduri cu specific de alimentație, fișe de lucru și de documentare;
 - ✓ Aparatură multimedia: computere, multifuncționale, videoproiector;
 - ✓ Aparatură pentru multiplicarea fișelor de lucru, de evaluare și a altor materiale necesare activității;
 - ✓ Dotări specifice și obiecte de inventar din sala de servire, din bar și din alte spații destinate servirii;
 - ✓ Filme didactice;
 - ✓ Fișe de lucru și fișe de evaluare;
 - ✓ Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.

- **Sugestii metodologice**

Conținuturile modulului „*Coordonarea activității de servire*” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modulului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul „*Coordonarea activității de servire*” are o structură flexibilă, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus.

Pregătirea în cabinete/ laboratoare tehnologice/ ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;

- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei etc;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Competențele cheie integrate în modulul „**Coordonarea activității de servire**” sunt din categoria:

- **Comunicare de comunicare în limba română și în limba maternă**
- **Comunicare de comunicare în limbi străine**
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere**
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie**
- **Competențe sociale și civice**

Profesorul trebuie să promoveze experiențe de învățare prin conținuturi și activități, cât mai variate care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode inovative de predare-învățare, fixare-sistematizare, rezolvare de probleme, stimularea creativității, care pot fi utilizate în activitatea didactică:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Caruselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii (Share-Pair Circles)	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6
		Metoda ABCD
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

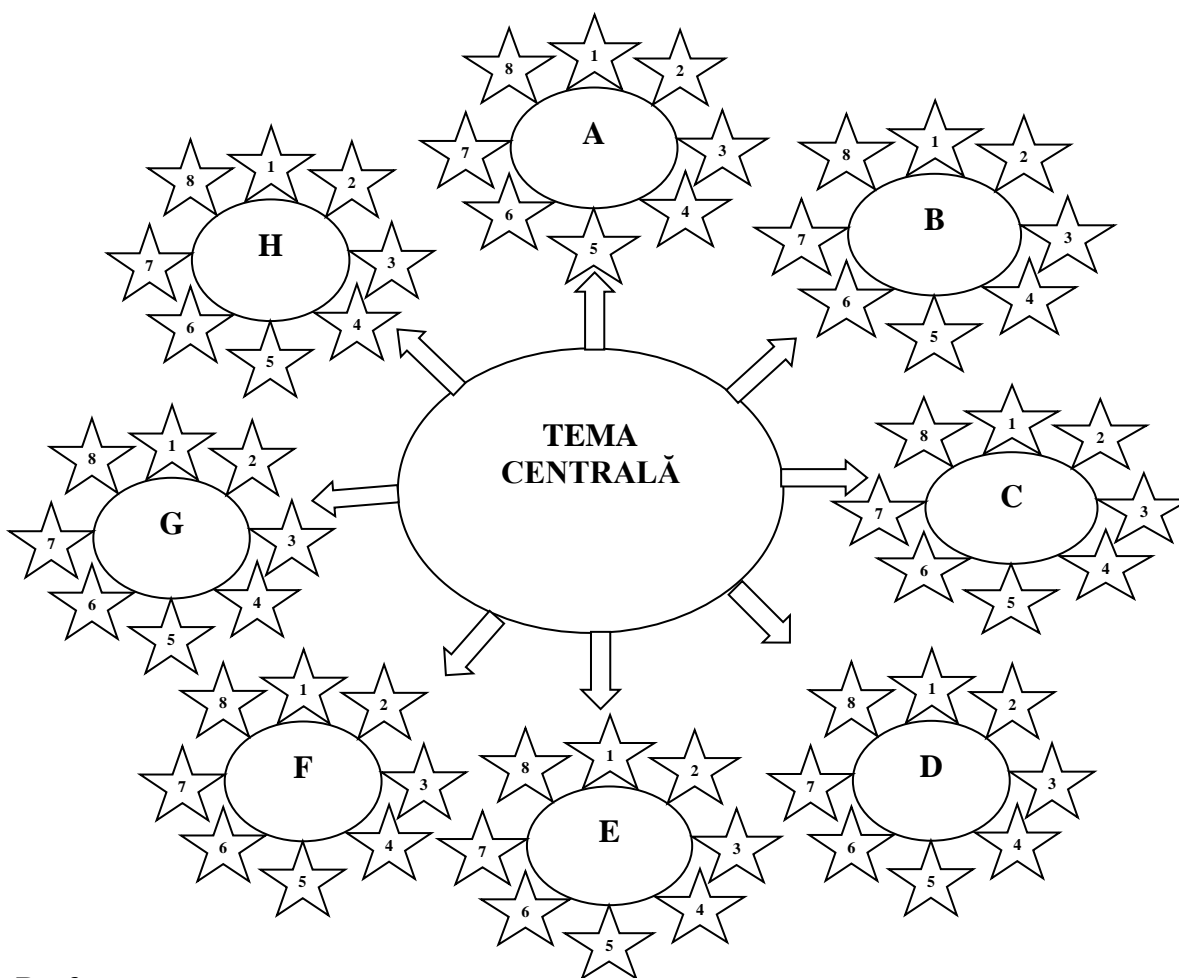
Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este metoda **Tehnica florii de lotus**.

Tehnica Florii de lotus (Floarea de nufăr)

Tehnica *florii de nufăr* presupune deducerea de conexiuni între idei, concepte, pornind de la o **temă centrală**. Problema sau tema centrală determină cele 8 idei secundare care se construiesc în jurul celei principale, asemeni petalelor florii de nufăr.

Cele 8 idei secundare sunt trecute în jurul temei centrale, urmând ca apoi ele să devină la rândul lor teme principale, pentru alte 8 flori de nufăr. Pentru fiecare din aceste noi teme centrale se vor construi câte alte noi 8 idei secundare. Altfel, pornind de la o temă centrală, sunt generate noi teme de studiu pentru care trebuie dezvoltate conexiuni noi și noi concepte.

Tehnica Lotus este o modalitate de lucru în grup cu mari valențe formativ-educative. Stimulează și dezvoltă capacități ale inteligenței lingvistice, ale inteligenței interpersonale, ale inteligenței intrapersonale, ale inteligenței sociale.



Desfășurare

- Se anunță tema;
- Se comunică sarcina de lucru și principiile metodei;
- Se stabilesc cele 8 grupe care vor trata subtemele identificate;
- După rezolvarea temei un reprezentant al grupeii completează diagrama pregătită pe tablă / foaie flipchart / într-un document electronic proiect (smartbord);
- Se dezbate cu toți elevii clasei rezultatul obținut;
- Se stabilește forma finală a informației incluse în diagramă care va fi distribuită fiecăruia dintre elevi.

Exemplificarea metodei creative Tehnica Lotus (Floarea de Lotus) în vederea dobândirii unor rezultate ale învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Conținuturile învățării
16.1.15.	16.2.18.	16.3.9.	Activitatea echipei

Calificarea profesională : Organizator banqueting
 Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
 Domeniul de pregătire generală: Alimentație

16.1.16.	16.2.19.		<p>- Standarde de comportament profesional: ținută; atitudine față de muncă; atitudine față de colegi; atitudinea față de consumatori; calitatea umană</p> <p>- Competențe profesionale: măiestrie profesională; inițiativă; lucru în echipă; dorință de afirmare; dezvoltarea profesională conform cerințelor pieței etc</p> <p>- Comunicarea cu clienții: dialogul profesional; sollicitudinea; gestionarea reclamațiilor; discreția în comunicare etc</p> <p>- Servicii personalizate: obiceiuri culinare; tradiții ale consumatorilor; adaptare la reacțiile clienților; respectarea preferințelor și gusturilor clienților etc</p>
----------	----------	--	---

Activitate: *Standarde de comportament și competențe ale personalului de servire.*

Obiective:

- Să stabilească standarde de comportament și competențe ale personalului de servire;
- Să identifice rolul atingerii fiecărui element din standardele de comportament și fiecare competență;
- Să argumenteze alegerile făcute;
- Să contribuie la obținerea rezultatului final al clasei.

Mod de organizare a activității:

- Activitate pe grupe

Resurse materiale:

- Foi de hârtie
- Foi de flipchart
- Markere
- Echipamente multimedia

Durată: 50 minute

Desfășurare:

Pregătire:

- Se organizează elevii în 8 grupe pe criteriul ales de profesor

Realizare:

- Se comunică sarcina de lucru: identificarea principalelor standarde de comportament și competențe ale personalului de servire;
- Se stabilesc pentru început principalele 4 componente ale standardului de comportament (A – D) principalele 4 competențe (E – H) necesare în activitatea de servire:
 - A. calitatea umană și ținuta;
 - B. atitudine față de muncă;
 - C. atitudine față de colegi;
 - D. atitudinea față de consumatori;
 - E. măiestrie profesională;
 - F. lucru în echipă;
 - G. inițiativă;
 - H. dorință de afirmare și dezvoltare profesională.

- Profesorul prezintă modul de lucru
- Se formează grupurile de lucru și se atribuie prin tragere la sorț subtema la care va lucra fiecare echipă, pentru care elevii vor stabili rolurile acestora în activitatea de servire și 2 situații concretă în care se manifestă;
- Grupele lucrează pentru a reuși să completeze în diagramă informațiile necesare: rolurile standardului comportamental / competenței profesionale în activitatea de servire și situațiile în care se manifestă concret;
- Câte un reprezentant al fiecărei grupe va include în diagrama finală informațiile identificate de colegi.
- Se analizează diagrama completată de toate grupele.

1	2	3	1	2	3	1	2	3
8	A calitate umană și ținută;	4	8	B atitudine față de muncă;	4	8	C atitudine față de colegi;	4
7	6	5	7	6	5	7	6	5
1	2	3	A calitate umană și ținută;	B atitudine față de muncă;	C atitudine față de colegi;	1	2	3
8	H dorință de afirmare și dezvoltare profesională	4	H dorință de afirmare și dezvoltare profesională	Tema: Standarde de comportament și competențe ale personalului de servire	D atitudinea față de consumatori;	8	D atitudinea față de consumatori;	4
7	6	5	G inițiativă;	F lucru în echipă;	E măiestrie profesională	7	6	5
1	2	3	1	2	3	1	2	3
8	G inițiativă;	4	8	F lucru în echipă;	4	8	E măiestrie profesională	4
7	6	5	7	6	5	7	6	5

• Sugestii privind evaluarea

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Calificarea profesională : Organizator banqueting
 Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
 Domeniul de pregătire generală: Alimentație

Evaluarea rezultatelor învățării poate fi:

- g. *La începutul modulului* – evaluare inițială.
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- h. *În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să se deruleze după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- i. *Finală*
 - Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială**:

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;
- Brainstorming.

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare** continuă:

- Fișe de observație;
- Fișe test;
- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/ autoevaluarea abilităților;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;
- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Fișă de observație;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare finală**:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare;
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi;
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic;
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice.

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și **separat** în situațiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
8.1.15. Prezentarea standardelor de comportament profesional și a competențelor profesionale necesare lucrătorilor;	8.2.18. Coordonarea activității echipei de servire cu scopul respectării regulilor de comportament profesional și de comunicare cu clienții;	8.3.9. Monitorizarea responsabilă a modului în care lucrătorii din echipa de servire efectuează activități de calitate respectând regulile de comportament profesional și de comunicare cu clienții.

Activitate practică: *Atitudinea, comportamentul și profesionalismul personalului de servire în salonul de servire*

Obiective:

- Să manifeste un comportament adecvat pe parcursul activității de servire;
- Să realizeze activitățile stabilite cu profesionalism și competență;
- Să își corecteze pe parcurs eventualele nereguli din activitate;
- Să respecte norme și reguli impuse în unitățile de alimentație.

• Criterii de realizare și ponderea acestora

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora	Punctaj	
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	25% Analizarea sarcinilor de lucru specifice formulate pentru activitate.	30%	7,5
		Alegerea metodelor adaptate sarcinii de lucru, în funcție sarcina primită.	45%	11,25
		Respectarea normelor de dezvoltare durabilă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind igiena, sănătatea și securitatea muncii în spațiile de servire și spațiile conexe acestora, precum și a regulilor privind circuitul deșeurilor.	25%	6,25
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50% Respectarea cu strictețe a modalității de organizare a brigăzilor de servire, a etapelor specifice de servire a preparatelor și băuturilor.	40%	20
		Rezolvarea responsabilă a sarcinii de lucru în conformitate cu fișele și graficele de lucru și cu precizările formulate.	40%	20
		Folosirea corespunzătoare a	20%	10

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora		Punctaj
			materialelor și documentelor specifice activității de servire.		
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	25%	Întocmirea corectă, individual și în echipă, a documentelor de lucru elaborate pentru activitatea din unitățile de alimentație.	30%	7,5
Utilizarea corectă a termenilor de specialitate, în toate etapele de relaționare cu colegii de echipă, cu clienții și furnizorii.			35%	6,75	
Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru asigurarea unei activități de servire de cea mai bună calitate.			35%	6,75	
Total					100 p

FIȘĂ DE OBSERVARE / EVALUARE

Elev evaluat:

Cadru didactic:

OBS: Fișă de apreciere de mai jos se va completa prin bifare, pe parcursul efectuării operațiunilor activității practice în salonul de servire.

Elemente pentru apreciere	Fb	B	S	Ns	Observații cadru didactic
Calitatea umană					
Ținută					
Atitudine față de muncă					
Atitudinea față de colegi					
Atitudinea față de consumatori					
Măiestrie profesională					
Lucru în echipă					
Inițiativă					
Dorință de afirmare					
Dorință de afirmare și dezvoltare profesională.					
Dialogul profesional cu clienții și sollicitudinea					
Total calificative:					

• Bibliografie

1. Brumar, Constanța (2006) – *A B C – ul ospătarului*, București: Ed. Diasfera;
2. Brumar, Constanța și colab. (2012) – *Organizator banqueting, manuale pentru clasele a XI – a și a XII – a*, București: Editura CD Press
3. Cerghit, Ioan (2002) – *Sisteme de instruire alternative și complementare. Structuri, stiluri și strategii*, București: Editura Aramis

4. Dincă, Cristian (2008) – *Ospătar. Manual pentru calificarea ospătar (chelner), vânzător în unități de alimentație publică*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
5. Dobrescu, Emilian (2006) – *Tehnica servirii consumatorilor, cls. XI-XII*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
6. Florea, Constantin, ș.a. (2004) – *Manualul directorului de restaurant*, București: Editura THR-CG;
7. Lupu, Costică (2009) – *Strategii didactice interactive*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
8. Oprea, Crenguța Lăcrimioara (2009) – *Strategii didactice interactive*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
9. Nicolescu, Radu (1998) – *Tehnologia restaurantelor*, București: Editura Inter-Rebs;
10. Nicolescu Radu (1998) – *Serviciile în turism și alimentație publică*, București: Editura Sport-turism,
11. Stavrositu, Stere (2006) – *Arta serviciilor în restaurante, baruri, gastronomie, hoteluri, pensiuni turistice*, București: Fundația Arta serviciilor în turism.
12. Vintilă, Iuliana și colab. (2004) – *Știință și artă în catering*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
13. *** – www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca

MODUL VII: STAGIU DE PREGĂTIRE PRACTICĂ ÎN ACTIVITĂȚI DE SERVIRE

- **Notă introductivă**

Modulul, „Stagiu de pregătire practică în activități de servire”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Alimentație*, face parte din pregătirea practică, aferentă clasei a XI – a, învățământ liceal – filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **120 ore/an**, conform planului de învățământ, din care :

- **60 ore/an** – laborator tehnologic
- **60 ore/an** – instruire practică

Modulul „Stagiu de pregătire practică în activități de servire” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în calificarea profesională *Organizator banqueting*.

- **Structură modul**

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 16. Desfășurarea activităților de servire în restaurație			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
16.1.1. 16.1.2. 16.1.3.	16.2.1. 16.2.2.	16.3.1. 16.3.2.	Activități practice privind utilizarea obiectelor de inventar și consumabile - Identificarea necesarului în funcție de: categoria și tipul unității, capacitatea unității, rulajul zilnic de clienți, intervalul de reînnoire - Stabilirea necesarului de consumabile: șervețele, scobitori, suporturi de pahare, elemente de decor, materiale de igienă și curățenie etc - Relaționarea cu furnizorii de obiecte de inventar și consumabile: analiza ofertei, întocmirea comenzilor, încheierea contractelor, urmărirea derulării contractelor, comunicare directă și scrisă
16.1.4. 16.1.5.	16.2.3. 16.2.4.	16.3.3.	Activități practice de pregătire a spațiilor de servire - Efectuarea curățeniei - Verificarea stării dotărilor - Efectuarea mise-en-place-ului - Crearea ambientului
16.1.6.	16.2.5. 16.2.6. 16.2.7. 16.2.8.	16.3.4.	Reguli de siguranță și securitate în muncă, igienă și dezvoltare durabilă - Instructajul la locul de muncă: norme de igienă, SSM și PSI specifice unităților de alimentație; completarea fișei individuale de instructaj - Carnete de sănătate: analize medicale și de laborator

Calificarea profesională : Organizator banqueting
 Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
 Domeniul de pregătire generală: Alimentație

URÎ 16. Desfășurarea activităților de servire în restaurație			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			specifice lucrătorilor în alimentație; respectarea termenelor - Activități de igienizare: dezinfecție, dezinsecție, deratizare, zugrăvire - Reglementări de dezvoltare durabilă: legislație; acțiuni specifice activității (fluxuri de ambalaje, deșeuri, noxe, factori poluanți)
16.1.7. 16.1.8. 16.1.9.	16.2.9. 16.2.10. 16.2.11.	16.3.5.	Activități practice de stabilire a sortimentului de preparate și băuturi Respectarea în activitățile practice a regulilor de asociere a preparatelor și băuturilor: <ul style="list-style-type: none"> • alegerea preparatelor și băuturilor în funcție de tipul de meniu și categoria de clienți pentru care sunt oferite • condiții de asociere corectă; interdicții de asociere a unor preparate cu anumite băuturi Întocmirea diferitelor tipuri de meniuri respectând: <ul style="list-style-type: none"> - Tipurile de meniu - Structura de ansamblu a meniurilor pe grupe de preparate - Regulile de întocmire a meniurilor - Criteriile de asociere a preparatelor culinare cu diferite băuturi
16.1.10. 16.1.11.	16.2.14.	16.3.6.	Realizarea și utilizarea listelor meniu <ul style="list-style-type: none"> - Funcțiunile listei meniu - Modele de prezentare a listelor meniu - Principii de redactare a listei meniu - Variante de liste de meniu - Etapele întocmirii listelor de meniu
16.1.12. 16.1.13. 16.1.14.	16.2.14. 16.2.15. 16.2.16. 16.2.17.	16.3.7. 16.3.8.	Efectuarea serviciilor în spațiile de servire cu raportarea la: <ul style="list-style-type: none"> - Sarcinile de serviciu - Calitatea listelor de meniuri Efectuarea primirii clienților în spațiile de servire avându-se în vedere: <ul style="list-style-type: none"> - Reguli de politețe - Preferințe de amplasare - Plasarea clienților la masă
16.1.15. 16.1.16.	16.2.18. 16.2.19.	16.3.9.	Implicarea activă în sarcinile specifice activității echipei cu respectarea <ul style="list-style-type: none"> - Standardelor de comportament profesional - Competențelor profesionale - Regulilor de comunicare cu clienții - Aplicarea serviciilor personalizate
16.1.17. 16.1.18. 16.1.19.	16.2.20. 16.2.21. 16.2.22.	16.3.10. 16.3.11. 16.3.12.	Efectuarea serviciilor complexe în condiții de igienă și securitatea muncii <ul style="list-style-type: none"> - Realizarea serviciilor complexe: sisteme și tehnici de

Calificarea profesională : Organizator banqueting
Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
Domeniul de pregătire generală: Alimentație

URÎ 16. Desfășurarea activităților de servire în restaurație			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
	16.2.23. 16.2.24.	16.3.13.	<p>servire particularizate; adaptarea la nivelul maxim al cerințelor clienților; realizarea activităților bazate pe măiestrie profesională etc</p> <p>- Identificarea accidentelor de muncă: accidente mecanice, termice, electrice; reguli de acordare a primului ajutor etc</p> <p>- Respectarea normelor de protecție a muncii, de igienă și PSI: reglementări legale în vigoare privind normele de protecția muncii, regulile de igienă și PSI;</p> <p>- Respectarea regulilor de depozitare și a circuitului deșeurilor și reziduurilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reglementări legale privind depozitarea deșeurilor și reziduurilor • reguli privind circuitul deșeurilor și reziduurilor
16.1.21. 16.1.22. 16.1.23. 16.1.24.	16.2.25. 16.2.26. 16.2.27. 16.2.28. 16.2.29.	16.3.14. 16.3.15.	<p>Activități practice de organizare și pregătire a barului cu respectarea:</p> <p>- Regulilor de amenajare a barului</p> <p>- Modulului de utilizare a dotărilor din bar:</p> <p>- Modulului și tehnicilor de utilizare a ustensilelor și obiectelor de inventar</p> <p>- Organizării procedurilor de aprovizionare</p> <p>- Selectării surselor de aprovizionare</p> <p>- Organizării stocării băuturilor</p>
16.1.25. 16.1.26. 16.1.27. 16.1.28.	16.2.30. 16.2.31. 16.2.32. 16.2.33.	16.3.16. 16.3.17.	<p>Efectuare activităților specifice din bar</p> <ul style="list-style-type: none"> • prepararea și servirea băuturilor în amestec; • prepararea și servirea cafelei, ceaiului și băuturilor aromate; • servirea băuturilor aperitive; • servirea vinului; • servirea berii; • servirea băuturilor digestive; • servirea băuturilor răcoritoare a apei minerale și a apei plate <p>Derularea activităților de degustare</p> <ul style="list-style-type: none"> • pregătirea degustării; ustensile pentru degustare • analiza vizuală; analiza olfactivă; analiza gustativă; analiza tactilă; <p>Calcularea costurilor băuturilor</p> <p>Aplicarea sistemelor de control</p> <ul style="list-style-type: none"> • control la sticlă; controlul potențial de vânzări; inventarul; controlul bufetelor și evenimentelor; liste de control <p>Verificarea procedurilor din bar – respectarea rețetelor; utilizarea mărcilor „casei”; înregistrarea corectă a vânzărilor; afișarea listei de prețuri; documentele specifice barului</p>

Calificarea profesională : Organizator banqueting
Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
Domeniul de pregătire generală: Alimentație

- **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;
- ✓ Flipchart, markere;
- ✓ Normative specifice, pliante, ghiduri cu specific de alimentație, fișe de lucru și de documentare;
- ✓ Aparatură multimedia: computere, multifuncționale, videoproiector;
- ✓ Aparatură pentru multiplicarea fișelor de lucru, de evaluare și a altor materiale necesare activității;
- ✓ Dotări specifice și obiecte de inventar din sala de servire, din bar și din alte spații destinate servirii;
- ✓ Filme didactice;
- ✓ Fișe de lucru și fișe de evaluare;
- ✓ Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.

- **Sugestii metodologice**

Conținuturile modulului „*Stagiu de pregătire practică în activități de servire*” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modulului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul „**Stagiu de pregătire practică în activități de servire**” are o structură flexibilă, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus.

Pregătirea în cabinete/ laboratoare tehnologice/ ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;

- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Competențele cheie integrate în modulul „Stagiu de pregătire practică în activități de servire” sunt din categoria:

- **Comunicare de comunicare în limba română și în limba maternă**
- **Comunicare de comunicare în limbi străine**
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere**
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie**
- **Competențe sociale și civice**

Profesorul trebuie să promoveze experiențe de învățare prin conținuturi și activități, cât mai variate care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode inovative de predare-învățare, fixare-sistematizare, rezolvare de probleme, stimularea creativității, care pot fi utilizate în activitatea didactică:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Caruselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii (Share-Pair Circles)	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6
		Metoda ABCD
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Jurnalul de practică	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este metoda **Jurnalul de practică**.

Pentru eficientizarea activităților de instruire practică, din cadrul acestui modul recomandăm utilizarea **Jurnalului de practică**, document simplu de gestionat atât de către cadrele didactice cât și de către tutorii de practică, de la agenții economici unde elevii își desfășoară stagiile de practică.

Jurnalul de practică este în egală măsură o metodă de fixare și sistematizare a cunoștințelor și deprinderilor cât și o metodă eficientă de verificare a măsurii în care elevul și-a realizat sarcinile de lucru în condițiile specifice desfășurării activității practice.

Exemplificarea metodei Jurnalul de practică:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Conținuturile învățării
16.1.4. 16.1.5.	16.2.3. 16.2.4.	16.3.3.	Activități practice de pregătire a spațiilor de servire - Efectuarea curățeniei - Verificarea stării dotărilor - Efectuarea mise-en-place-ului

JURNAL DE PRACTICĂ

Clasa: a XI – a, învățământ liceal

Elev: _____

Perioada: _____

Locație (Agent economic și departament): _____

Modul 7: Stagiul de pregătire practică în activități de servire

Tema: **Pregătirea spațiilor de servire**

În jurnalul de practică, elevul va completa următoarele informații:

1. Care sunt principalele activități relevante pentru modulul de practică, pe care le-ai observat sau le-ai desfășurat ?

Activități observate	Activități desfășurate

2. Ce ai învățat să faci pentru atingerea competențelor?

3. Care au fost activitățile practice care ți-au plăcut? Motivează.

4. Ce activități practice nu ți-au plăcut? Motivează.

Observațiile cadrului didactic: _____

• Sugestii privind evaluarea

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea rezultatelor învățării poate fi:

- j. *La începutul modulului* – evaluare inițială.
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- k. *În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să se deruleze după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- l. *Finală*
 - Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială**:

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;
- Brainstorming.

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare** continuă:

- Fișe de observație;
- Fișe test;
- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/ autoevaluarea abilităților;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;
- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Fișă de observație;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare** finală:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare;
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi;
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic;

- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice.

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și **separat** în situațiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
16.1.4. Precizarea succesiunii și particularităților operațiilor de pregătire a spațiilor de servire;	16.2.3. Organizarea activităților de curățenie și de verificare a stării dotărilor din spațiile de servire;	16.3.3. Implicarea responsabilă în coordonarea activităților de pregătire a spațiilor de servire, pe baza unui plan de muncă, cu respectarea regulilor de comunicare în cadrul echipei de lucru.
16.1.5. Stabilirea detaliilor referitoare la realizarea mise-en-place-ului și a ambiantului în spațiile de servire.	16.2.4. Supravegherea echipei de lucru în efectuarea mise-en-place-ului și a activităților de crearea a ambiantului în spațiile de servire.	

Activitate practică: *Pregătirea spațiilor de servire*

Obiective:

- Să se implice responsabil în toate activitățile specifice pregătirii spațiilor de servire;
- Să realizeze activitățile stabilite cu profesionalism și competență;
- Să își corecteze pe parcurs eventualele nereguli din activitate;
- Să respecte norme și reguli impuse în unitățile de alimentație.

• Criterii de realizare și ponderea acestora

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora	Punctaj		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	20%	Analizarea sarcinilor de lucru specifice formulate pentru activitate.	30%	6
			Alegerea metodelor adaptate sarcinii de lucru, în funcție sarcina primită.	45%	9
			Respectarea normelor de dezvoltare durabilă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind igiena, sănătatea și securitatea muncii în spațiile de servire și spațiile conexe acestora, precum și a regulilor privind circuitul deșeurilor.	25%	5
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea cu strictețe a modalității de organizare a brigăzilor de servire, a etapelor specifice de pregătire a	40%	20

Calificarea profesională : Organizator banqueting
 Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
 Domeniul de pregătire generală: Alimentație

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora		Punctaj
			spațiilor de servire.		
			Rezolvarea responsabilă a sarcinii de lucru în conformitate cu fișele și graficele de lucru și cu precizările formulate.	40%	20
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice pregătirii spațiilor de servire.	20%	10
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Întocmirea corectă, individual și în echipă, a documentelor de lucru elaborate pentru activitatea din unitățile de alimentație.	30%	9
			Utilizarea corectă a termenilor de specialitate, în toate etapele de relaționare cu colegii de echipă, cu clienții și furnizorii.	30%	9
			Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru asigurarea unor spații de servire bine pregătite.	40%	12
Total					100 p

FIȘĂ DE EVALUARE

Elev evaluat: _____

Cadru didactic: _____

Criterii de apreciere a performanței / Indicatorii de realizare	Punctaj	
	Maxim	Acordat
1. Analizarea sarcinilor de lucru specifice formulate pentru activitate.	6	
2. Alegerea metodelor adaptate sarcinii de lucru, în funcție sarcina primită.	9	
3. Respectarea normelor de dezvoltare durabilă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind igiena, sănătatea și securitatea muncii în spațiile de servire și spațiile conexe acestora, precum și a regulilor privind circuitul deșeurilor.	5	
4. Respectarea cu strictețe a modalității de organizare a brigăzilor de servire, a etapelor specifice de pregătire a spațiilor de servire.	20	
5. Rezolvarea responsabilă a sarcinii de lucru în conformitate cu fișele și graficele de lucru și cu precizările formulate.	20	
6. Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice pregătirii spațiilor de servire.	10	
7. Întocmirea corectă, individual și în echipă, a documentelor de lucru elaborate pentru activitatea din unitățile de alimentație.	9	

8. Utilizarea corectă a termenilor de specialitate, în toate etapele de relaționare cu colegii de echipă, cu clienții și furnizorii.	9	
9. Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru asigurarea unor spații de servire bine pregătite.	12	
Punctaj total:	100	

• Bibliografie

1. Brumar, Constanța (2006) – *A B C – ul ospătarului*, București: Ed. Diasfera;
2. Brumar, Constanța și colab. (2012) – *Organizator banqueting, manuale pentru clasele a XI – a și a XII – a*, București: Editura CD Press
3. Cerghit, Ioan (2002) – *Sisteme de instruire alternative și complementare. Structuri, stiluri și strategii*, București: Editura Aramis
4. Dincă, Cristian (2008) – *Ospătar. Manual pentru calificarea ospătar (chelner), vânzător în unități de alimentație publică*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
5. Dobrescu, Emilian (2006) – *Tehnica servirii consumatorilor, cls. XI-XII*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
6. Florea, Constantin, ș.a. (2004) – *Manualul directorului de restaurant*, București: Editura THR-CG;
7. Lupu, Costică (2009) – *Strategii didactice interactive*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
8. Oprea, Crenguța Lăcrimioara (2009) – *Strategii didactice interactive*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
9. Nicolescu, Radu (1998) – *Tehnologia restaurantelor*, București: Editura Inter-Rebs;
10. Nicolescu Radu (1998) – *Serviciile în turism și alimentație publică*, București: Editura Sport-turism,
11. Stavrositu, Stere (2006) – *Arta serviciilor în restaurante, baruri, gastronomie, hoteluri, pensiuni turistice*, București: Fundația Arta serviciilor în turism.
12. Vintilă, Iuliana și colab. (2004) – *Știință și artă în catering*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
13. *** – www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca