



Proiect nr 2022-1-RO01-KA122-VET-000077073
Developing Competence in Hosting -HOST



Ghidul viitorului candidat pe piața muncii în domeniul ospitalității

CUPRINS

Cuvînt înainte

Cap 1 Consiliere profesională/vocațională

Cap 2 Calitățile unui mentor

Cap 3 Instrumente utilizate în mentorat

Cap 4. Scurt ghid cum să pregătești un interviu de angajare

Cap 5. Self-reflection questions, a test for self-evaluation of competences

Cap 6. SWOT al pregătirii prin proiecte Erasmus+ în domeniul ospitalității Vocational training in the field of hosting

Cap 7. Concluzii

CUVÂNT ÎNAINTE /disclaimer

Prezentul ghid a fost întocmit pe baza rapoartelor și evaluărilor elevilor participanți la stagiul de practică în cadrul proiectului Erasmus+ 2022-1-RO01-KA122-VET-000077073 *Developing Competence in Hosting –HOST*. Acesta conține comentarii și opinii subiective ale participanților.

Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin, însă, exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat punctele de vedere și opiniile Uniunii Europene sau ale Agenției Naționale pentru Programe Comunitare în Domeniul Educației și Formării Profesionale (ANPCDEFP). Nici Uniunea Europeană și nici ANPCDEFP nu pot fi ținute răspunzătoare pentru acestea.”

Autori: prof. Dr. Pocan Nicoleta Doina, coordonator proiect

Prof. Grama Cristina, coordonator mobilitate

Capitolul 1. Informații despre consilierea profesională

Pregătirea profesională prin școală este foarte importantă atunci când urmărim inserția pe piața muncii a absolventului. Este important, deci, ca școala să îi poată oferi o imagine de ansamblu asupra domeniului de pregătire profesională și o dezvoltare a competențelor profesionale așa cum sunt ele evaluate și cerute pe piața muncii actuală.

Domeniul Serviciilor este unul destul de pretențios atunci când vine vorba de calitatea serviciilor furnizate clienților. În consecință, pregătirea absolvenților profilului servicii pentru piața muncii trebuie să urmărească evoluția acesteia și a cerințelor angajatorilor din acest domeniu. Pentru a putea ține pasul cu schimbările și cerințele din acest domeniu de activitate, aplicantul trebuie să aibă o motivație puternică și vocație pentru activitățile desășurate.

Proiectul Erasmus+ Developing Professional Competence in Hosting are ca obiectiv principal dezvoltarea competențelor profesionale în domeniul turism și alimentație publică. Pe lângă acestea, parte a competenței profesionale, totuși, este și comunicarea în limba engleză, cetățenia activă și utilizarea tehnologiilor în domeniul de activitate. Desfășurarea activității într-un mediu nou, multicultural, contribuie la dezvoltarea acestor competențe și la conturarea unei imagini mai clare a ceea ce înseamnă calitatea serviciilor în domeniul ospitalității.

Este important, deci, să oferim elevilor un model updatat a ceea ce se așteaptă de la ei ca viitori jucători pe piața muncii, ca angajați activi în domeniul serviciilor turistice și de alimentație, precum și ca cetățeni europeni deschiși spre multiculturalitate. Asemenea experiențe ajută elevul de la aceste profiluri de servicii să înțeleagă mai bine rolul consilierii profesionale prin modulele de specialitate din curriculum, prin profesorii și maiștrii instructori care le ghidează pregătirea profesională în școală și al mentorului de



practică din instituțiile partenere ale Colegiului Economic Transilvania la care își desfășoara instruirea practică comasată, internship-ul.

În momentul interviului pentru selecția beneficiarilor, elevii au fost întrebați de ce și-au ales acest domeniu. În funcție de situație, răspunsul a fost aproximativ același. Elevii de la specializarea turism au argumentat cu dorința și plăcerea lor de a vizita lumea și de a putea oferi și celorlalți această experiență care are rolul de a ajuta dezvoltarea personală prin acest tip de cunoaștere. Elevii din domeniul gastronomie au explicat faptul că, prin mâncare, se pot exprima și (se) pot cunoaște mai bine. Nu în ultimul rând, comunicarea cu ceilalți ca mod de cunoaștere și autocunoaștere pe care domeniul Turism și Alimentație îl oferă a fost un alt argument adus de elevii noștri pentru alegerea domeniului de activitate.

Domnul Pavlos Elenis spunea că în domeniul ospitalității este foarte important să înțelegi ce vrea clientul și să încerci să atingi aceste așteptări. Clientul vine pentru un pachet integrat de servicii, de aceea denumirea domeniului de activitate –al ospitalității– se justifică. Primirea clientului la recepție, oferirea cazării și a activităților conexe șederii sale, modul în care este servit în restaurant și varietatea bucatelor din meniu îl determină să revină în locație. Nu în ultimul rând, modul în care se soluționează probleme indicate pot face diferența dintre o vacanță reușită și un dezastru.

În concluzie, alegerea domeniului de activitate trebuie făcută conștient astfel încât motivația pentru învățare să fie maximă. Consilierea vocațională este deosebit de importantă și trebuie realizată atât prin școală, cât mai ales prin internship-uri astfel încât cei care deja lucrează în domeniu și sunt pasionați de această activitate să ofere un model de urmat elevilor practicanți.

Capitolul 2. Mentorship, calitatile mentorului

Cum spuneam mai sus, mentorul din unitatea unde elevul desfășoară practică profesională este deosebit de important pentru consilierea, conturarea profesională a practicatului și pentru elaborarea unui model de urmat în domeniul de activitate țintit. Fie în bucătărie, în restaurant, la ghișeu sau la recepție, elevii au avut un profesionist care le-a îndrumat pașii pe parcursul celor două săptămâni de stagiu. În urma stagiului pe care l-au desfășurat la partenerul nostru din proiect Alia Luxury Suites din Haraki, Rodos, Grecia, elevii noștri au identificat câteva calități ale mentorului.



1. Cea mai importantă calitate indicată de toți participanții la stagiu este **răbdarea**. Mentorul care înțelege nivelul de competență al elevului practicant și motivul prezenței sale în practică va reuși să găsească resursele necesare pentru a explica fiecare aspect al activităților desfășurate în domeniul de activitate vizat. În domeniul ospitalității, cu atât mai mult cu cât se interacționează foarte mult cu clientul și gradul de satisfacție al acestuia determină succesul afacerii în mod direct. Mentorii elevilor noștri au găsit timp să le explice nu numai sarcinile de lucru, ci și principiile după care își desfășoară ei activitatea pentru a deveni profesioniști de succes.
2. **Înțelegerea** este o altă caracteristică importantă a unui mentor bun. Acesta are în vedere faptul că elevii nu dețin toată informația din domeniu și sunt acolo pentru a învăța. Așa că, un mentor bun nu va considera că elevul ar trebui să știe sau e logic să procedeze într-un anumit mod. De asemenea, va ține cont de personalitatea fiecărui învățăcel și va adapta metodele de lucru în funcție de acest aspect. Deci, mentorul va înțelege nevoile profesionale și persoanele ale formabilului și va aborda fiecare situație individual.
3. Din cele spuse până acum, rezultă o altă calitate a unui bun mentor, și anume **adaptabilitatea**. Este greu pentru un profesionist să coboare la nivelul de înțelegere al unui novice, dar mentorul pasionat va găsi o cale să explice și să atragă atenția învățăcelului astfel încât să îl motiveze suficient. Elevii noștri au găsit astfel de mentori la Alia Luxury Suites.

4. Toate acestea sunt posibile numai prin **comunicare eficientă**. Competența de comunicare este necesară în situațiile în care se interacționează cu publicul foarte mult. Este la fel de important să transmiți mesajul corect și să recepționezi mesajul corect.



Ce au învățat elevii noștri este că e foarte important să știi să asculți pentru a putea comunica eficient, mai ales că într-un mediu internațional cum este Alia Luxury Suites comunicarea verbală se realizează în limba engleză. Astfel că e important să adresezi întrebări pertinente, să ceri lămuriri și explicații suplimentare pentru a putea transmite mesajul corect.

5. **Profesor bun** Oricât de ciudat ar părea, elevii au apreciat la mentorii lor faptul că explicau așa de bine ca și profesorii lor de la școală. Elevii au apreciat foarte mult că cei lângă care și-au desfășurat activitatea au fost deschiși, au răspuns la întrebările elevilor și au explicat totul pe înțelesul lor.
6. Mentorii elevilor noștri au demonstrat capacitatea de **lider eficient, o persoană** care este un model de urmat, care lucrează împreună cu colegii și care corectează greșeli fără a ofensa și a afecta stima de sine a colegului sau practicantului.
7. Îndrumător, model capabil să formeze caracterul elevului și să îl pregătească pentru succes în domeniul de activitate vizat. Nu e ușor să fii **formator de caractere**, de aceea elevii noștri au apreciat respectul pentru norme, pentru ceilalți, pentru domeniul de activitate în care funcționează. În mod direct sau indirect, ei au învățat lecția modestiei, a responsabilității și a implicării în meseria pe care o faci din plăcere. Și asta nu poate decât să îți aducă succes.

Toti mentorii cu care am avut experiența de învățat împreună cu ei mi-au oferit o atmosferă bună, ei îmi explicau și înțelegeau greselile pe care le faceam cu răbdare și calm.

Capitolul 3. Instrumente utilizate în mentorat

○ Job shadowing

Experiența elevilor a început prin a observa cum se desfășoară activitatea în această unitate, care sunt regulile locului de muncă și care sunt relațiile și responsabilitățile celor care își desfășoară activitatea acolo. În această etapă, elevilor li s-a explicat politica Alia Luxury Suites și standardele de servire a clienților. În consecință, au învățat care le sunt responsabilitățile, cum se execută sarcinile de lucru și cum se soluționează o problemă.

○ Explicația

Pe parcursul primei etape, elevii au primit explicațiile necesare pentru a putea desfășura sarcinile de lucru așa cum este protocolul în cadrul organizației de primire. De asemenea, dacă au avut întrebări, mentorii le-au răspuns și au oferit explicațiile necesare înțlegerii procesului de lucru. Pe parcursul stagiului de practică, au beneficiat de expertiza personalului-mentor care le-au furnizat informații pertinente despre toate operațiunile pe care urma să le desfășoare ca parte a programului zilnic.



○ Monitorizarea

După ce elevii au primit informațiile necesare și au putut vedea cum se desfășoară activitățile în cadrul complexului, ei au fost lăsați să execute singuri operațiunile sub supravegherea mentorului. Acesta a corectat execuțiile de câte ori a fost nevoie și le-a cerut să refacă operațiunile până când au reușit să le execute cât mai corect.

○ Practica/ execuția

Cea mai interesantă parte a experienței a fost atunci când elevii au executat operațiunile singuri și mentorul a fost mulțumit de nivelul de performanță. Asta le-a dat încredere elevilor că pot avea succes în acest domeniu (gastronomie și turism) și le-a întărit convingerea că vor continua în domeniul serviciilor ospitalității.



Toate activitățile și operațiunile desfășurate de elevi în cadrul stagiului de practică a fost monitorizat și evaluat de mentorul stagiarului și de reprezentantul partenerului Algoos study, work and travel. Pentru aceasta, a fost elaborată o fișă de evaluare care corespunde nivelului de pregătire prin modulul de specialitate IP, clasa a XI-a, domeniului de activitate, Turism și Alimentație, și obiectivelor proiectului HOST.

Capitolul 4. Scurt ghid de pregătire a interviului pentru angajare

“A trebuit să pregătim un Europass CV, iar pe baza acelui CV am fost intervievați pentru experiența noastră în limba engleză și cunoștințele noastre bazate pe profilul clasei.”

Acesta este, pe scurt, răspunsul la întrebarea cum s-a făcut selecția. Dar procesul este mai amplu, deoarece necesită mai multă pregătire din partea candidaților. În urma stagiului, beneficiarii proiectului HOST au împărtășit câteva aspecte pe care ei le consideră importante atunci când se aplică pentru un loc de muncă, lucruri pe care le-au conștientizat când s-au văzut nevoiți să se pregătească pentru selecție.

1. Anunțul de selecție

Lectura atentă a anunțului de selecție este importantă deoarece acesta furnizează mare parte din informația necesară pregătirii pentru interviu. Pe lângă calitățile personale, orice anunț face referire și la criteriile de selecție care sunt determinante. Acum este momentul să facem o autoevaluare a propriilor competențe cât de obiectiv se poate din prisma cerințelor locului de muncă pe care ni-l dorim. Cu cât bifăm mai multe din criteriile de selecție, cu atât mai multe șanse avem să fim câștigători.

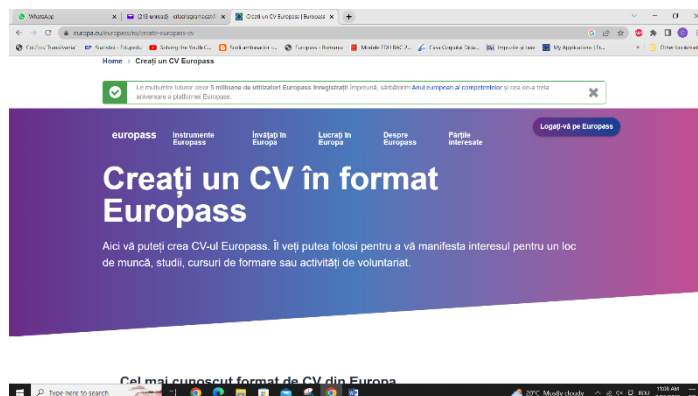
Pentru aceasta, e important să ne autoevaluăm ca și persoană, ce obiective, scopuri și aspirații avem, care sunt pasiunile noastre și cât de mult suntem dispuși să sacrificăm pentru a ne atinge țelul. Sentimentele și atitudinile, crezurile și aspirațiile noastre sunt determinante pentru a stabili gradul de implicare și responsabilitate pe care ni-l asumăm în tot ceea ce facem. Așa că întrebarea cea mai greu de răspuns este – sunt compatibil cu cerințele postului? Un SWOT ne poate ajuta să obținem răspunsul la această întrebare.

2. Pregătirea CV-ului și a scrisorii de intenție

Al doilea pas este cel al redactării scrisorii de intenție și al CV-ului.

<https://europa.eu/europass/ro/create-europass-cv>

Din fericire, există site-ul care este de ajutor în crearea documentelor necesare



candidaturii. Avantajul este că putem crea contul personal unde păstrăm documentele create și le putem update la nevoie.

Acesta este modelul cerut și folosit în Europa atunci când dorim să ne depunem candidatura pentru un loc de muncă. Toate câmpurile din CV trebuie completate, pe cât posibil. Iar scrisoarea de intenție are o structură bine precizată care acoperă domenii precum educație, experiență în câmpul muncii și calități personale. Ceea ce menționăm trebuie să fie relevant pentru postul pe care ni-l dorim, de aceea e important să facem dovada cât mai multor experiențe acumulate.

Trebuie spus că pentru orice angajator relevante sunt activitățile extrașcolare și extraprofesionale în care ne-am implicat deoarece ele vorbesc despre caracterul și personalitatea noastră. În România, voluntariatul nu este apreciat în rândul tinerilor și, de multe ori, nici de către adulții care ar trebui să le ofere un model în viață. Totuși, deschiderea spre piața muncii europene și participarea în mobilități VET le oferă tinerilor ocazia de a înțelege cum se face selecția în câmpul muncii și rolul fiecărui aspect din CV-ul personal.

3. Pregătirea pentru interviu

Specialiștii spun că e bine să fii informat despre companie, condițiile de lucru și cerințele din fișa postului atunci când participi la un interviu de angajare pentru a putea anticipa întrebările, iar răspunsurile tale să vină prompt și natural.

În cazul interviului pentru participarea în mobilități, cunoșterea domeniului de activitate este foarte importantă deoarece teoria învățată pe parcursul modulelor de specialitate va fi pusă în practică, răspunzând astfel întrebării DE CE AȘA? Bibliografia sugerată ajută rememorarea informației și revizuirea materisalului contribuie la o mai bună înțelegere a cerințelor domeniului de activitate.

Deoarece mobilitățile au loc peste hotare, se stabilește o limbă a proiectului, în general limba engleză și se evaluează competența de comunicare în limba țintă, de asemenea. Cu cât nivelul de competență este mai ridicat, cu atât mai multe șanse sunt să fii selectat.

https://www.bestjobs.eu/casual/2022/07/03/primul-interviu-de-angajare-cum-sa-te-pregatesti-si-la-ce-sa-te-astepti/?gclid=Cj0KCQjw5f2lBhCkARIsAHeTvljTgh5xMh4SR6C0Duz9rBXNtuzquSIRGhD4PvRCvhec5q-a-nrmcS0aApA5EALw_wcB

4. Anticiparea situațiilor-problemă

Un bun om de afaceri care are succes în ceea ce face ține cont de toate aspectele ce rezultă în desfășurării activității sale. De aceea, lumea afacerilor utilizează analiza SWOT care oferă o imagine mai clară a ceea ce se poate întâmpla. La fel și în cazul interviului. E bine să avem în vedere și situațiile-problemă, cele în care nu avem un răspuns sau cele în care răspunsul ar trebui evitat.

Sunt câteva teme ce ar trebui evitate total deoarece pot fi considerate/ interpretate ca discriminatorii și pe care UE și lumea modernă încearcă să le evite pentru a oferi șanse egale tuturor candidaților. Teme precum politica, religia, apartenența la vreo minoritate de orice fel sunt scoase din CV și, ca urmare, nu e bine să fie atinse. Dacă se întâmplă să fim puși în situația de răspunde pe o temă despre care nu avem informații, e bine să recunoaștem și să ne abținem de a da un răspuns.

Dar, încercând să înțelegem ce așteptări are angajatorul, putem identifica posibile răspunsuri care să ne avantajeze.

5. Controlul emoțiilor

După etapa interviului, elevii au afirmat că au avut emoții foarte mari înainte și în timpul desfășurării acestuia. Deși au pregătit temeinic informația cerută, emoțiile i-au copleșit pentru că nu știau ce anume se va întâmpla și pentru că aveau îndoieli că își vor aminti exact informația. La finalul interviului au afirmat că emoțiile s-au mai diminuat în intensitate când au văzut atitudinea deschisă și prietenoasă a echipei de selecție. Și au realizat, în acest fel, că știu și pot răspunde tuturor întrebărilor.

Dar nu toate comisiile de selecție pot transmite această atitudine, așa că elevii participanți la interviul de selecție au declarat că a fost un exercițiu bun pentru momentul în care vor fi nevoiți să participe la asemenea activități pe piața muncii. Ei au afirmat că emoții vor fi, cu siguranță, dar vor ști cum să abordeze un asemenea examen în viața reală.

Mai jos, am notat câteva din întrebările adresate de comisie candidaților, întrebări care se vor regăsi și la un interviu pe piața muncii, fără discuție.

Posibile întrebări la interviu

- Speak about yourself as a person.
- Mention some of your professional qualities.

- Speak about the experience accumulated in the past.
- Why do you think the chosen position would suit you?
- How do you react to critical situations?
- What is your strong point?
- What do you think is your quality that recommends you for this job?

Capitolul 5. Self-reflection questions, a test for self-evaluation of competences

-Pe tot parcursul activității de practică, a fost bine să ne evaluăm noi înșine. Eu mereu îmi puneam întrebările de genul "Oare am avut postura corectă?" sau "Am servit pe partea corectă clientului?" Mereu este bine să te auto-evaluezi pe perioada practicii pentru a învăța corect execuția operațiunilor. -

Iată câteva din întrebările pe care elevii participanți în proiectul HOST și le-au adresat pentru a se autoevalua și a verifica nivelul de înțelegere, competență și abilități în rezolvarea sarcinilor de lucru.

1. Oare voi reuși să îndeplinesc sarcinile de lucru?

Este o întrebare legitimă pe care ne-o adresăm destul de des, iar participanții în această mobilitate cu atât mai mult cu cât au activat într-un mediu nou cu reguli noi, nu diferite de cele pe care le cunoșteau ei, cu alte cerințe de standarde de calitate. Domeniul ospitalității este unul în continuă transformare deoarece clientul este într-o schimbare permanentă a standardelor proprii. Acesta se datorează mediului socio-cultural și economic în care se dezvoltă ca individ. De aceea, elevii participanți în mobilitate au avut avantajul de a fi interacționat cu diferite cerințe și așteptări, dezvoltând competențele profesionale de comunicare și acțiune.

2. Ce îmi place la domeniul meu de activitate?

Identificând aspectele care fac din domeniul turism și gastronomie un domeniu atrăgător, reușim să găsim motivația de a muncii și de a ne implica mai activ în ceea ce facem. Domeniul ospitalității nu este unul ușor pentru că este într-o continuă schimbare în

funcție de schimbările aduse și impuse de clienți. Participarea într-un stagiu de practică internațională poate ajuta în definirea scopului și obiectivelor profesionale și contribuie la formarea de competențe profesionale și personale utile în acest domeniu de activitate.

3. Ce avantaje am lucrând în acest domeniu?

Avantajele sunt subiective, fără discuție, deoarece fiecare găsește motivația personală pentru a-și continua cariera în domeniul ospitalității. Dar cele obiective țin de perspectiva în carieră și opțiunile de pe piața muncii. Deși pandemia COVID 19 ne-a arătat că nu există un domeniu sigur de activitate, domeniul ospitalității își va găsi locul pe piața muncii oricând. Oamenii vor continua să caute locuri unde să se relaxeze și să uite de probleme zilnice, iar rolul unui lucrător în acest domeniu nu se va încheia. La acesta, se poate adăuga lucrul cu oamenii și comunicarea într-o limbă de circulație, dezvoltarea competențelor sociale și personale prin interacțiunea cu diverse culturi și civilizații.

4. Îmi place să văd oamenii mulțumiți?

Răspunsul ar putea fi simplu, dacă vorbim despre persoane cu competență de comunicare socială dezvoltată. Aceasta se poate dezvolta cu motivația potrivită și cu exercițiu regulat, dacă există dorința de a profesa în domeniul ospitalității. Unul din mentorii elvilor noștri chiar a punctat ideea la un anumit moment cum că poți lucra în domeniul acesta dacă vrei să ajuți și să faci bine deoarece atunci vei găsi mai ușor soluții și motivația de a continua.



5. Îmi place să interacționez cu oamenii?

Tot exercițiul din domeniul ospitalității are legătură cu răspunsul la această întrebare. Un introvert va găsi mai greu motivația necesară să lucreze în ospătărie, bucătărie sau recepție fiindcă îi va fi greu să stabilească relațiile necesare cu clienții. Elevii noștri au interacționat permanent cu personalul și clienții, precum și cu ceilalți participanți în mobilități constituind o comunitate multiculturală. De la ei, elevii au aflat detalii despre crezuri, atitudini și așteptări specifice fiecărei culturi în parte.

Capitolul 6. Pregătire profesională în domeniul ospitalității

A vorbi engleza este cel unul din cele mai importante lucruri din acest proiect.

Nivelul lingvistic și vocațional al unui elev trebuie să fie minim B1. Asta înseamnă că elevul trebuie să știe să formuleze propoziții și să înțeleagă propoziții de bază în limba engleză. Comunicarea de specialitate în limba engleză este un beneficiu de care se vor folosi în viitor pe parcursul activității lor în domeniul ospitalității. Să fii o gazdă bună înseamnă și să știi cum să vorbești cu musafirii pentru a atrage cât mai mulți clienți.

Stagiul de practică este enit să contribuie la dezvoltarea competențelor profesionale și elevii noștri au menționat acest aspect ca beneficiu al stagiului. Au învățat tehnici și secrete ale domeniului turism și alimentație confruntându-se cu situații specifice domeniului lor de activitate. Au avut ocazia să afle și alte modalități de abordare a domeniului, oarecum diferite de cele cu care intraseră în contact pe parcursul stagiului de practică din România.



Un alt beneficiu indicat de elevii participanți este faptul că au lucrat într-o echipă internațională, cu colegi din Grecia, Letonia, Polonia, Rusia și Filipine. Discuțiile în timpul programului și în afara lui i-au ajutat să conștientizeze importanța atitudinilor de acceptare a multiculturalității și a diferențelor culturale. Colaborând în rezolvarea sarcinilor de lucru și căutând soluții împreună au aflat și învățat despre caracteristicile și specificul altor culturi, despre arome și gusturi în bucătăriile altor popoare și despre obiceiurile alimentare și sociale ale acestora.

Nu în ultimul rând, rezolvarea sarcinilor în termen și sub presiunea timpului deoarece clientul nu este dispus să își irosească timpul din vacanță. Rezolvarea diverselor probleme apărute la cazare, în cameră, la masă sau în timpul liber semnalate de clienți a fost una din sarcinile pe care elevii le-au avut de îndeplinit pe parcursul stagiului.

Un element pe care am dori să îl subliniem aici este și utilizarea tehnologiei digitale în îndeplinirea sarcinilor de lucru. Dacă în domeniul turismului, digitalizarea este necesară și competențele specifice trebuie dezvoltate, în domeniul alimentației tehnologia digitală este folosită în programarea instrumentelor de lucru electronice. Indiferent de domeniu, totuși, elevii și-au dezvoltat competența de utilizare a tehnologiei în elaborarea documentelor necesare desfășurării mobilității și în realizarea materialului de raportare și diseminare, ceea ce se dovedește a fi o competență transdisciplinară în societatea modernă.

În spiritul politicilor europene de protejare a mediului, Alia Luxury Suites a pus în practică aceste prevederi și a dezvoltat un sistem sustenabil de producere a energiei verzi. De asemenea, colectarea selectivă a deșeurilor și reciclarea materialelor, depozitarea în spații adecvate a grăsimilor rezultate din procesul de pregătire a mesei sunt aspecte observate de elevii participanți în mobilitate. Toate aceste idei se pot aplica ușor în practică atunci când există infrastructură necesară, care, din păcate, nu se regăsește încă în România.

Capitolul 7. Concluzii

A. Din perspectiva celor relatate, obiectivele proiectului Developing Competence in Hosting au fost atinse.

1. Informații despre programul Erasmus+ și oportunitățile sale
2. Creșterea capacității de a lucra în echipă
3. Creșterea interesului pentru a participa la activități în cadrul proiectelor de mobilitate VET (especially KA1 VET mobility for the next deadline)
4. Certificate ECVET pentru cei 20 VET students
5. Dezvoltarea competențelor profesionale în domeniul turism și alimentație
6. Dezvoltarea competenței de comunicare în limba engleză



7. Conștientizarea importanței multiculturalității



B. Erasmus+ ne-a oferit marea oportunitate de a munci într-o țară frumoasă și de a o vizita în acelși timp.

C. Am avut ocazia să lucrăm și să ne distrăm într-o mare echipă, atât cu colegii din școala noastră, cât și cu personalul de la Alia Luxury Suites.

D. Am vizitat insula Rodos, am aflat despre cele mai importante locuri și atracții turistice de pe insulă, am învățat despre cultura și civilizația greacă, în particular a cetățenilor de pe insulă.

Model de analiză SWOT

STRONG POINTS PUNCTE TARI	WEAK POINTS PUNCTE SLABE
OPPORTUNITIES OPORTUNITĂȚI	THREATS AMENINȚĂRI

LISTA BENEFICIARILOR MOBILITĂȚII
ÎN CADRUL PROIECTULUI HOST

#	Pupils full name
1.	Bogdan Ioana Larisa
2.	Dulău Maria-Elena
3.	Han Ingrid Tamara
4.	Moldovan Ayana Maria
5.	Nichifor Mara
6.	Ormenișan Carlos
7.	Pogăcean Rareș-Dorin
8.	Sandor-Emes Andrei Sorin
9.	Chiorean Andreea-Nicoleta
10.	Gödri Bogdan Emilian
11.	Hosu Alexandru Raul
12.	Ilea David Andrei
13.	Însurățelu Daniel Constantin
14.	Miron Andrada
15.	Pavel Darius
16.	Procopie Mihnea-Petru
17.	Sabău Alexandra Gabriela
18.	Török Robert
19.	Ugran Cezara Maria
20.	Valics Beatrice Adrienn

FIȘĂ DE EVALUARE /EVALUATION FORM

în vederea certificării calificării profesionale /CERTIFICATION OF THE PROFESSIONAL QUALIFICATION

Anul școlar: 2022-2023 ; CLASS ____ XI F ____

Numele și prenumele candidatului: Full name of the trainee

Centrul de pregătire/ the training place: **1. Algoos**

2. Alia Luxury Suites

Unitatea de învățământ de unde provine candidatul:/ The sending school: Colegiul Economic “Transilvania”

Calificarea profesională: /professional qualification : **Bucătar /COOK**

Standard de pregătire profesională (SPP) aprobat prin ordinul: **OMENC 4121/ 2016**

Rezultatele învățării vizate a fi atinse (conform SPP): PPS

Cunoștințe: /Knowledge:

7.1.1. Prezentarea modalităților de stabilire a necesarului de materii prime conform rețetelor specifice de bucătărie, patiserie, cofetărie.

7.1.4. Descrierea proceselor tehnologice de obținere a semipreparatelor și a produselor cu grad redus de complexitate.

7.1.8. Identificarea obiectelor de inventar necesare aranjării produselor pentru servire.

Verificarea echipamentelor, utilajelor, aparatelor, vaselor și ustensilelor necesare în producția culinară și de patiserie – cofetărie.

Abilități: /Abilities:

6.2.9. Efectuarea operațiilor de prelucrare primă, cu ustensile și echipamente specifice, în ordinea corespunzătoare precizată de tehnologia culinară.

7.2.2. Stabilirea necesarului de materii prime, în funcție de numărul porțiilor.

7.2.4. Efectuarea operațiilor tehnologice de obținere a semipreparatelor culinare și de patiserie-cofetărie și a produselor cu grad redus de complexitate cu respectarea normelor de igienă, de siguranță și securitatea muncii.

7.2.5. Realizarea analizei calitative a semipreparatele culinare și de patiserie-cofetărie și a produselor cu grad redus de complexitate.

7.2.7. Montarea preparatelor culinare, a produselor de cofetărie-patiserie și a băuturilor pe/în obiectele de inventar specifice în condiții de igienă

Aplicarea normelor etice la locul de muncă.

Verificarea echipamentelor, utilajelor, aparatelor, vaselor și ustensilelor necesare în producția culinară și de patiserie – cofetărie.

Verificarea materiilor prime vegetale și animale precum și a materiilor auxiliare folosite în alimentație.

Atitudini: /Attitudes:

6.3.5. Respectarea principiilor dezvoltării durabile în efectuarea operațiilor de prelucrare primară a materiilor prime vegetale și animale prin utilizarea eficientă și sigură a echipamentelor din alimentație.

7.3.1. Implicarea responsabilă în utilizarea echipamentelor pentru dozarea materiilor prime conform rețetelor de obținere a diferitelor preparate, sub supravegherea, în condiții de igienă și siguranță.

7.3.2. Respectarea principiilor dezvoltării durabile la obținerea semipreparatelor culinare și de patiserie-cofetărie, a preparatelor culinare, de patiserie-cofetărie cu grad redus de complexitate, în condiții de igienă, siguranță și securitate a muncii.

7.3.4. Manifestarea responsabilă a simțului estetic și creativ în pregătirea, pentru servire, a preparatelor culinare, a produselor de cofetărie-patiserie și a băuturilor, cu respectare regulilor de montare, decorare, ornare și a modalităților de remediere a defectelor. Manifestarea capacității de concentrare într-o situație de comunicare dată. Implicarea activă și responsabilă în gestionarea corectă a stocurilor de materii prime necesare în procesele de producție din alimentație și în completarea documentelor necesare.

nr.crt.	Criterii de evaluare a candidatului / evaluation criteria	Indicatori de realizare/ accomplishment indicators	Punctaj maxim pe indicator / maximum score per indicator	PUNCTAJ ACORDAT /granted points	
				EVALUATOR 1	EVALUATOR 2
1	Primirea și planificarea sarcinii de lucru /receiving and planning the task (max. 30 p)	1. Stabilirea necesarului de materii prime pentru produsele precizate, în cantitățile menționate, pe baza rețetarului. / setting the necessary raw material to fulfil the task according to the receipe	20 P		
		2. Pregătirea corespunzătoare a locului de muncă. / preparing the work place	10P		
2	Realizarea sarcinii de lucru. / working out the task (max. 50 p)	1. Prelucrarea primară a materiilor prime dozate conform rețetei. / the basic work with the raw material	20P		
		2. Realizarea operațiilor tehnologice de obținere a produselor (<i>Sosului de maioneză și a derivatelor remulad, tartar, chantilly.</i>)/ performing the technological operations to obtain the product	20P		
		3. Montarea preparatelor în obiecte de inventar adecvate respectând condițiile de igienă. / placing the food in the correct dish respecting the hygiene	20P		
		4. Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice / using the material and the documents properly	5P		
		5. Respectarea condițiilor de sănătate și securitate în muncă și	5 P		

		de igienă specifice operațiilor executate, a circuitului deșeurilor și a regulilor de protecția mediului. / respecting the health and safety work conditions in performing the operations and environment protection			
3	TOTAL		100P		

FIȘĂ DE EVALUARE

în vederea certificării calificării profesionale / certification of professional qualification

Anul școlar: 2022-2023 ; class XI E

Numele și prenumele candidatului: _____

Training place: **1. Alia Luxury Suites**

2. Algoos

Unitatea de învățământ de unde provine candidatul/ the sending school :

Colegiul Economic “Transilvania” , Tg Mures

Calificarea profesională/professional qualification : **Tehnician în turism/technician in tourism**

Standard de pregătire profesională (SPP) aprobat prin ordinal/ PPS legislation : **OMENCs 4121/ 2016**

Rezultatele învățării vizate a fi atinse (conform SPP)/the learning outcomes,, according to the PPS:

Cunoștințe: /Knowledge

15.1.6. Descrierea canalelor de distribuție în turism

15.1.7. Prezentarea principalelor mijloace de promovare a produselor și serviciilor turistice

15.1.8. Descrierea etapelor pentru conceperea produselor turistice.

15.1.9. Stabilirea categoriilor de produse turistice ce pot fi oferite clienților.

15.1.10. Prezentarea elementelor componente ale produsului turistic

15.1.11.

Abilități: /Abilities:

15.2.1.Stabilirea rolului componentelor produsului turistic în asigurarea satisfacției consumatorilor.

15.2.2.Analizarea principalelor caracteristici ale produselor turistice.

15.2.3..Culegerea informațiilor de pe piață referitoare la destinațiile solicitate, pentru conceperea de noi produse turistice.

Atitudini: /Attitudes:

15.3.1. Implicarea activă în analiza componentelor produsului turistic și a caracteristicilor acestuia.

15.3.2. Colaborarea în echipă pentru combinarea componentelor produsului turistic în vederea elaborării programelor adaptate cerințelor pieței.

15.3.3.Argumentarea într-un mod convingător a modalității de comercializare și promovare cu cea mai mare eficiență în situația dată.

nr.crt.	Criterii de evaluare a candidatului /Criteria of evaluation of the trainee	Indicatori de realizare /indicators of accomplished tasks	Punctaj maxim pe indicator/maximum points/indicator	PUNCTAJ ACORDAT /granted score	
				EVALUATOR 1	EVALUATOR
1.Activitati in structuri de primire turistice/ activities within the receiving partners	Primirea și planificarea sarcinii de lucru / receiving and planning the task (max. 40 p)	1. Executarea activitatilor de baza atat in hotel, cat si in salonul de servire / performing the basic activities both in the hotel and the lobby	20 P		
		2. Pregătirea corespunzătoare a locului de muncă. ; verificarea mobilierului si a starii de curatenie/the preparation of the work place; checking the furniture and the cleanliness	20P		
	comunicare profesionala/ professional communication -10p	3. respectarea normelor de conduita profesionala in relatia cu colegii si clientii/ respecting the behaviour norm in relation with colleagues and customers	10p		
2- cunoasterea elementelor constitutive ale pietei turistice si practicarea acesteea./the know-how of the constituting elements of the tourism market and	Realizarea sarcinii de lucru. /accomplishing the task (max. 50 p)	1. asumarea responsabilitatii in stabilirea segmentului de clientele, dupa obiceiurile de calatorie, respectand diversitatea expresiilor culturale. / taking on responsibilities in establishing the type of clientele, based on their travel habits,	20P		

putting it into practice (50p)		respecting the cultural diversity.			
		2. identificarea principalelor categorii de clientele; solutionarea de probleme/ identifying the main categories of clientele ; solving problems	20P		
		3. utilizarea limbii engleze in comunicarea profesionala/ using English in communication	5P		
		4. Respectarea condițiilor de sănătate și securitate în muncă și de igienă specifice operațiilor executate, a circuitului deșeurilor și a regulilor de protecția mediului. /respecting the health and safety norms at their workplace; environment protection	5 P		
3	TOTAL		100P		





<http://www.colecotransilvaniatgm.ro/KA122.html>

facebook - <https://www.facebook.com/colgiuleconomictransilvania>

<https://www.facebook.com/photo/?fbid=638985354950904&set=pcb.638986328284140>

<https://www.facebook.com/algoomaniacs/posts/pfbid02Ah3NSBRJtGYUF4qvfAodA51kVcqMKo9yFpPN4TAEWxYqnDnbgnt97UD2Qrm33bGul>