# Jurnal

# C-ompetenta

# O-portunitate

# R-esponsabilitate

# B-eneficiu

# U-tilitate



## Proiect : 2019-1-RO01-KA102-062803



# Duminică 18.04.2021

După multe peripeții cu organizarea plecării datorită Pandemiei de Covid, testați și negativi toți 17 (14 elevi și cele 3 doamne profesoare), iată-ne pentru prima dată în aeroport așteptând cu nerăbdare și mari emoții  primul zbor cu avionul pentru toți elevii din grup.



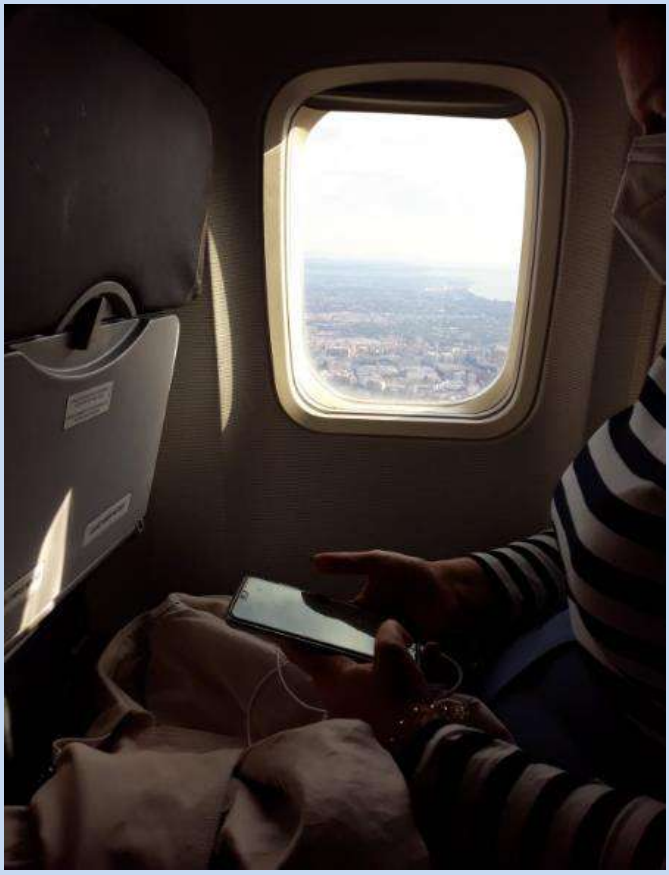

*O aventură ?*

*O luptă cu limitele noastre ?*

*O provocare ?*

- *Câte puțin din toate* ☺

# Un zbor spre necunoscut !





## Și iată-ne ajunși la destinație: VALENCIA



# Cazarea





# Mica noastră - mare familie !



# Luni 19.04.2021

## Întâlnirea de „Bun venit" la Esmovia



## Primele informări, reguli, norme



# Prezentarea firmelor gazdă Și prima zi de practică






## Dialprix 1 Delia & Narcisa










## Dialprix 2- Avda del Oeste – Andreea & Antonio









## Alcampo SA – Mihai & Daniela








## Alcampo SA – Melinda & Cristi








## Hotel Olympia – Lavinia & Vasile









## Hotel Olympia – Daniela & Darius





## La Piazza – Sorina







## La Esgina de Mario – Sebastian

# Marți 20.04.2021

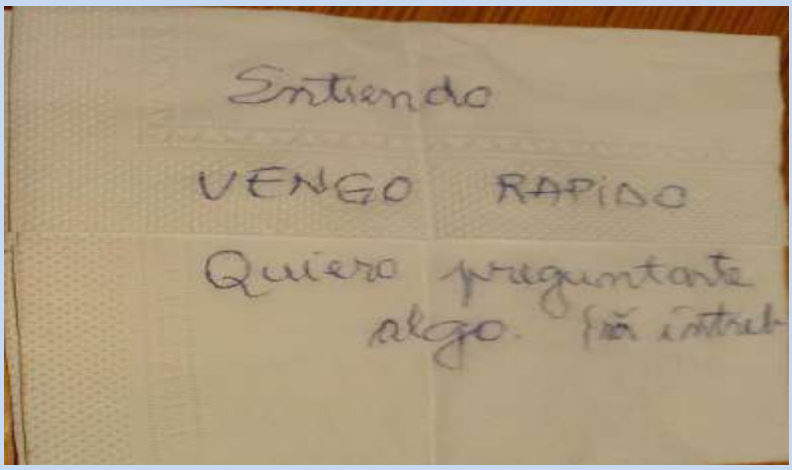






Noi provocări: Comunicarea !!! Chiar dacă noi vorbim basic limba engleză – personalul: nu prea

Dar le place să învățăm spaniola.... Nici nu e greu la urma urmei – Toată lumea e fericită ! ☺




*Ne luam și notițe…pe șervețele ☺)))*

# Turul Valenciei







***Piazza Ajuntamento***



***Catedrala***



***Primăria***

# Miercuri 21.04.2021







***Experiențe practice noi, tutori minunați cu multă răbdare și înțelegere***





***Prima întâlnire cu MAREA !!! Am fost foarte fericiți, deși nu era cald nu am rezistat tentației de a ne bălăci puțin,sub privirea doamnei profesoare care nu știa dacă să se bucure de extazul nostru, sau să se îngrijoreze să nu răcim*** 😍





# Joi 22.04.2021





☺

*Când faci un lucru cu plăcere nu simți că muncești. Învățăm din mers ,totul e simplu și interesant*







***Ce bine este să te simți copil !!! O după amiază activă și relaxantă. Multe râsete și voie bună*** ❤️🧡💛💚💙💜

# Vineri 23.04.2021




***Se încheie prima săptămână cu evaluare: băieții montăm biciclete pentru expunere***





***Fetele am montat prezoane antifurt pe confecții și le-am expus la vânzare***





***Cei de la turism și alimentație am preparat salate simple***

***După amiaza – întâlnire la Esmovia : feedback-ul primei săptămâni de practică***







***Din nou la plajă***







***Momente de neuitat*** 🥰 🥰 🥰 🥰 🥰 🥰 🥰 🥰 🥰 🥰

# Sâmbătă 24.04.2021

















*Un adevărat spectacol acvariile, dar și programul delfinilor jucăuși !*

# Duminică 25.04.2021

## Excursie Morella si Peniscola

***Morella*** *-localitate plină de vestigii istorice, localnicii se ocupă cu agricultura şi creşterea animalelor. Produsele agricole de aici dar şi preparatele de carne pregătite prin metode ecologice, sunt gustoase şi foarte îmbietoare ca aspect şi miros . Magazinele de profil îşi expun marfa foarte atractiv. Totul este bine aşezat într-un carusel de forme şi culori (ca să nu mai vorbim de mirosuri). Un bun obicei al locului, permite clientului să guste gratuit produsul înainte de a-l cumpăra.*



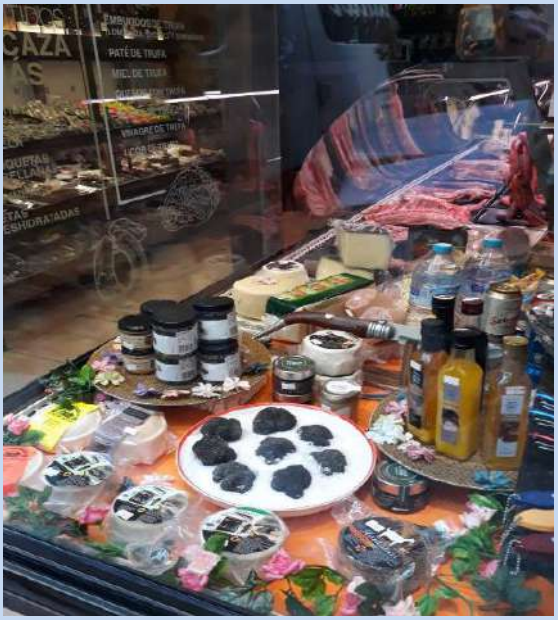












***Peniscola*** *- Orașul este situat pe Costa del Azahar , la nord de Serra d'Irta de -a lungul coastei mediteraneene. „Orașul din mare”, este un port maritim fortificat, cu un far, construit pe un promontoriu stâncos . Actualul castel a fost construit de cavalerii templieri între 1294 și 1307. [4] În secolul al XIV-lea a fost garnizoizat de cavalerii de la Montesa , iar în 1420 a revenit Coroanei Aragonului . Din 1415 până în 1423 a fost casa schismaticului papei din Avignon Benedict al XIII-lea (Pedro de Luna) , al cărui nume este comemorat în Castell del Papa Luna , numele castelului medieval, și Bufador del Papa Luna , o peșteră curioasă cu un intrare spre uscat prin care apa mării scapă în nori de stropire.*









# Luni 26.04.2021





***Operații de curățenie pe compartimentul etaj - Olympia***

***Plimbare prin Turia***







# Marți 27.04.2021





***Aranjare standuri promoționale***
















***Timp frumos, soare, plajă, mare, hârjoneală pe nisip....***

# Miercuri 28.04.2021






***Operaţii pregătitoare pentru expunerea în sala de vânzare***









***Dacă a mai rămas energie de consumat*** 😁 ***acum şi aici e momentul !*** 😅

# Joi 29.04.2021







***Operaţii specifice servirii la bar***









***Ca barca pe valuri***

# Vineri 30.04.2021












***Astăzi am fost vizitaţi de doamnele profesoare, au vorbit cu tutorii şi ne-au apreciat. Ce sentiment plăcut !***








***Masă rotundă şi evaluarea interactivă a săptămânii***



# Sâmbătă 01.05.2021

## Ne străduim să pregătim masa de Paște















## Hristos a înviat !

# Duminică 02.05.2021



## *Ieșire în larg cu catamaranul*









# Luni 03.05.2021
















***Mare .... Soare .... Înghețată....***

# Marți 03.05.2021














***Noi sa etențe***













***O plimbare prin oraș... degustare gastronomie locală***

# Miercuri 04.05.2021







***Şi pentru că e o zi călduroasă...Cea mai fericită zi de baie în Mediterana...***











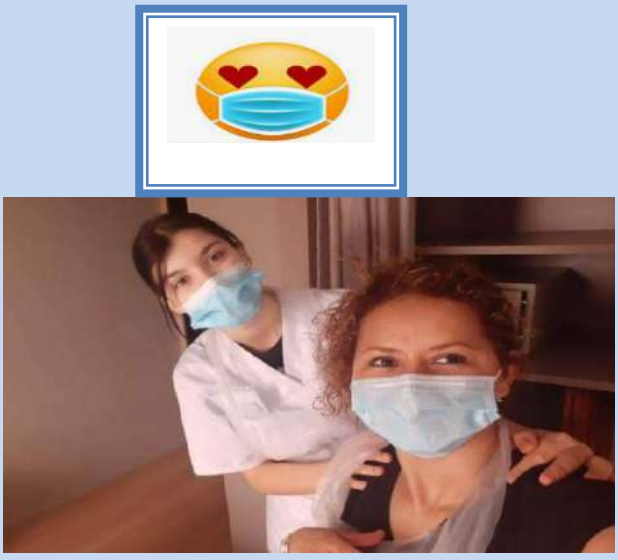


# Joi 05.05.2021











***Ieşire în Valencia: vizită în Centrul istoric***







# Vineri 06.05.2021





***Întâlnire la Esmovia – feedback-ul săptămânii***




***Program administrativ, teme.... Zi de naştere Nicoleta***



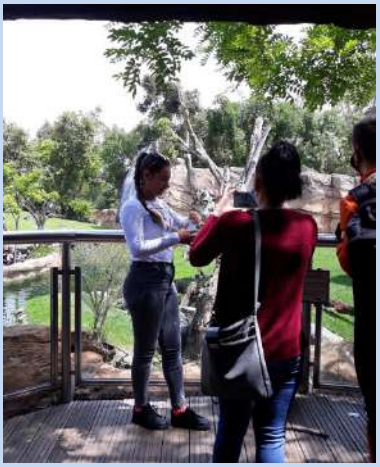






# Sâmbătă 07.05.2021 – Vizita la Biopark - Valencia















# Duminică 08.05.2021 – Excursie la Alicante





















# Luni 09.05.2021

## *Când muncești cu plăcere, munca este relaxantă*











## *Sport, sănătate, relaxare, echipă, soare, timp de calitate .....*









# Marți 10.05.2021

***Operaţii de bază în bucătărie – curăţarea şi pregătirea preliminară a legumelor şi a cărnii***






## *Pe zi ce trece Valencia se dezvăluie tot mai frumoasă*






# Miercuri 11.05.2021











***Haideţi la o îngheţată !!!!***



**Relax, relax ...**







# Joi 12.05.2021





***Diversitatea este frumoasă şi ne captează intersul !***








# Vineri 12.05.2021

## *Evaluarea finală*












## *Emoţii .... şi concentrare la maximum ....*









## *Rezultatele învăţării şi competenţele profesionale dobândite*

















## *Rămas bun de la echipe:*













***Şedinţa de evaluare finală la ESMOVIA***







***Răsplata muncii şi străduinţei noastre***



***RĂMAS BUN VALENCIA ! ADIÓS VALENCIA !***

# Programul de instruire practică: Clasa a X-a Comerciant – vânzător

**PROGRAMUL ACTIVITĂŢII DE INSTRUIRE PRACTICĂ**

**Ziua 1**
*Program 08,00-14,00- Prezentarea personalului*
Se prezintă tutorele de stagiu. Se prezintă participantul.
Tutorele de stagiu:
- prezintă locul de muncă, compartimente și activități specifice, fluxurile de circulaţie în spaţiile unităţii comerciale;
- prezintă programul de lucru al unității și al participantului
- realizează instruire individuală privind SSM şi PSI;
- comunică cu participantul privind nevoile şi aşteptările participantului la stagiul de pregătire practică.
***Evaluare iniţială:***
***Tutorele prezintă participantului un lot de mărfuri alimentare. Participantul efectuează:***

- ***Recunoașterea grupei merceologice a produselor, verificarea cantitativă și calitativă a mărfurilor și pregătirea pentru vânzare a unui eșantion de mărfuri prezentat de tutore***

Tutorele de stagiu evaluează activitatea participantului și oferă feed-back.
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 2**
*Program 08,00-14,00 - Prezentarea unității*
Tutorele de stagiu:
- prezintă atribuţiile şi responsabilităţile personalului comercial conform fişei postului;
- prezintă magazinul, organizarea internă, spații principale și auxiliare, structura organizatorică şi a fluxurile din unitate;
Participantul:
- realizează exerciții de recunoaștere a organizării interne a unității, a fluxurilor de circulație, a ierarhiei și nivelurilor de comunicare internă.
Tutorele de stagiu urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 3**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la raionul .....*
Tutorele:
- prezintă sortimentul comercial de la raionul de practică;
- prezintă modalități de verificare și apreciere a caracteristicilor de calitate a mărfurilor de la raionul de practică;
- prezintă echipamente tehnice pentru vânzarea mărfurilor;
-repartizează sarcini de lucru participantului.
Participantul:
- realizează sarcini de lucru individuale de identificare a sortimentului comercial, de verificare a caracteristicilor de calitate a mărfurilor
- desfășoară sub supraveghere și individual operații de verificare și apreciere a caracteristicilor de calitate a mărfurilor;
- realizează activităţi specifice în care utilizează echipamente specifice din sala de vânzare.
Tutorele de stagiu urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 4**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la raionul .....*
Tutorele:
- prezintă sortimentul comercial de la raionul de practică;
- prezintă modalități de verificare și apreciere a caracteristicilor de calitate a mărfurilor de la raionul de practică;
- prezintă echipamente tehnice pentru vânzarea mărfurilor;
-repartizează sarcini de lucru participantului.
Participantul:
- realizează sarcini de lucru individuale de identificare a sortimentului comercial, de verificare a caracteristicilor de calitate a mărfurilor
- desfășoară sub supraveghere și individual operații de verificare și apreciere a caracteristicilor de calitate a mărfurilor;
- realizează activităţi specifice în care utilizează echipamente specifice din sala de vânzare.
Tutorele de stagiu urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 5**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la raionul .....*
Tutorele:
- prezintă sortimentul comercial de la raionul de practică;
- prezintă modalități de verificare și apreciere a caracteristicilor de calitate a mărfurilor de la raionul de practică;
- prezintă echipamente tehnice pentru vânzarea mărfurilor;
-repartizează sarcini de lucru participantului.
Participantul:
- realizează sarcini de lucru individuale de identificare a sortimentului comercial, de verificare a caracteristicilor de calitate a mărfurilor
- desfășoară sub supraveghere și individual operații de verificare și apreciere a caracteristicilor de calitate a mărfurilor;
- realizează activităţi specifice în care utilizează echipamente specifice din sala de vânzare.

***Evaluare de parcurs (1): Exerciții practice de identificare și prezentare a sortimentului comercial și de verificare a caracteristicilor de calitate pe grupe merceologice de produse.***
Tutorele de stagiu urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 6**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile auxiliare ale magazinului*
Tutorele de stagiu
- prezintă participantului spațiile auxiliare ale magazinului și procesele secundare care se desfășoară în spaţiile auxiliare ale magazinului și a organizarea fluxurilor de circulație din unitate;
- transmite participantului sarcini de lucru simple în spațiile auxiliare;
Participantul:
- identifică spații auxiliare și procese ale tehnologiei comerciale în aceste spații;
- realizează activități și sarcini individuale și în echipă, desfășurate în spațiile auxiliare ale magazinului;
- realizează exerciții de comunicare la locul de muncă, cu superiorii ierarhici, cu colegii.
Tutorele de stagiu urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 7**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile auxiliare ale magazinului*
Tutorele de stagiu
- prezintă participantului compartimentul de recepție marfă, zonarea și activitățile specifice de sortare și verificare cantitativă și calitativă
Participipantul
- participă la recepția mărfurilor alimentare/nealimentare;
- identifică grupele de mărfuri și le sortează;
- verifică din punct de vedere calitativ și cantitativ loturile de marfă;
- numără, cântărește, verifică aspectul ambalajului;
- realizează calculații specifice recepției;
- identifică și întocmește sub îndrumare documentele de recepție;
- cooperează cu personalul și colegii în realizarea sarcinilor.
Tutorele de stagiu urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 8**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile auxiliare ale magazinului/depozit*
Tutorele de stagiu:
- prezintă depozitul de mărfuri, soluțiile de depozitare, gradul de utilizare a suprafețelor,
- prezintă instrumente, aparatură și echipamente specifice depozitului
Participantul sub îndrumarea tutorelui de stagiu:
- participă la așezarea mărfurilor paletizate în celulele de stelaj și a celor în vrac în rafturi
- pregătește mărfurile în vederea livrării și evaluează stocurile
Tutorele de stagiu urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.
Participantul completează Jurnalul de practică.
**Ziua 9**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile auxiliare ale magazinului/depozit*
Tutorele de stagiu:
- prezintă metodele de ambalare colectivă, tipuri de ambalaje specifice depozitului de mărfuri, informații de pe ambalaje, gestiunea ambalajelor;
Participantul sub îndrumarea tutorelui de stagiu desfășoară:
- exerciții practice de recunoaștere a metodelor și tipurilor de ambalaje din depozit;
- sarcini de lucru simple, sub supraveghere în care recunoaște ambalaje și metode de ambalare; responsabil și respectă condiții ecologice în administrarea ambalajelor.
Tutorele de stagiu urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.
Participantul completează Jurnalul de practică.
**Ziua 10**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile auxiliare ale magazinului/depozit*
Tutorele de stagiu:
- prezintă condițiile de igienă și microclimat specifice depozitului de mărfuri și aparatura de dirijare a condițiilor de microclimat, modul de reglare a acestora (în funcție de sortiment și proprietăți).
Participantul sub îndrumarea tutorelui de stagiu
- realizează întreținerea lotului de mărfuri în depozit prin verificarea și asigurarea condițiilor de microclimat,
- efectuează activități de întreținere și igienizare la locul de practică
***Evaluare de parcurs (2) Tutorele prezintă participantului un lot de mărfuri și solicită repartizarea lor în depozit corespunzător grupelor și asigurarea condițiilor de de depozitare***
***Participantul efectuează:***
***- gruparea mărfurilor în vederea depozitării;***
***- alegerea mijloacelor de deplasare corespunzătoare și transportul mărfurilor în depozit;***
***- verificarea și asigurarea condițiilor de microclimat corespunzător la locul de depozitare.***
Participantul completează Jurnalul de practică**.**

**Ziua 11**

*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile auxiliare ale magazinului /Spațiul de pregătire a mărfurilor pentru vânzare*

Tutorele de stagiu prezintă participantului:

- procesul tehnologic comercial de aprovizionare a sălii de vânzare,
- demonstrează operațiile de pregătire pentru vânzare comune și specifice la mărfurile alimentare și nealimentare.

Participantulul efectuează sub îndrumarea și supravegherea tutorelui:

- activități practice de dezambalare, sortare și formare a sortimentului comercial;
- exerciții de sortare diferențiată și gestiune ecologică a deșeurilor de ambalaje
- exerciții în care își asumă roluri în echipă, răspunde de realizarea sarcinilor de lucru.

Tutorelede stagiu urmărește activitatea participantului și oferă feed-back.

Participantul completează Jurnalul de practică**.**

**Ziua 12**

*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile auxiliare ale magazinului/Spațiul de pregătire a mărfurilor pentru vânzare*

Tutorele de stagiu prezintă participantului:

- demonstrează operațiile de pregătire pentru vânzare comune și specifice la mărfurile alimentare și nealimentare (porționare, tehnici de condiționare, preambalare, etichetare);

Participantulul efectuează sub îndrumarea și supravegherea tutorelui:

- dezambalează mărfurile alimentare și nealimentare,
- cântăreste, preambalează, porţionează folosind instrumente specifice,
- transportă mărfurile în sală și manipulează mărfurile,

Tutorele urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.

Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 13**

*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spaţiile auxiliare şi sala de vânzare*

Tutorele de stagiu prezintă participantului:

- pregătirea mobilierului pentru expunerea mărfurilor
- reguli de etichetare a mărfurilor la locul de expunere

Participantul efectuează sub supravegherea tutorelui:

- pregătește spaţiile şi mobilierului comercial din sala de vânzare,
- aplică elemente de etichetare în sala de vânzare:coduri, denumirea produsului, preţ, cantitate;

Tutorele urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.

Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 14**

*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spaţiile auxiliare şi sala de vânzare*

Tutorele de stagiu prezintă participantului:

- metodele de calculație a prețurilor, a reducerilor de preț aplicate la oferte;

Participantul efectuează sub supravegherea tutorelui:

- exerciții practice sub observare de calcul al prețurilor, a reducerilor de preț, de urmărire/verificare a afișării corecte a etichetelor de preț pentru produsele expuse.

Tutorele urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.

Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 15**

*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spaţiile auxiliare şi sala de vânzare*

Tutorele prezintă:

- actualizarea sortimentului de marfă în sala de vânzare

Participantul sub îndrumarea tutorelui

- identifică sortimentul descompletat,
- aplică procedurile unității cu privire la termenul de valabilitate la limita expirării

***Evaluare de parcurs (3)***

***Tutorele prezintă participantului un raion și solicită asigurarea cu mărfuri a zonei de vânzare***

***- verifică mărfurile pe rafturi, evaluaează stocul de etalare si norma de încărcare***

**Ziua 16**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare în sala de vânzare*
Tutorele prezintă:
- reguli de menținere a funcționalității sălii de vânzare,
- demonstrează modalități de asigurare a ordinii în sala de vânzare prin restituirea produselor necumpărate la raioanele specifice şi aranjarea acestora la intervale de timp
Participantul sub îndrumarea tutorelui efectuează:
- supraveghează accesibilitatea în raioane, culoare de circulaţie, spaţii de aşteptare la casă,
- înlătură obstacole și rezolvă disfuncționalități legate de deteriorarea mobilierului.
Tutorele de stagiu evaluează activitatea participantului și oferă feed-back.
Participantul completează Jurnalul de practică.
**Ziua 17**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare în sala de vânzare*
Tutorele:
- demonstrează modalități de asigurare a ordinii în sala de vânzare prin restituirea produselor necumpărate la raioanele specifice şi aranjarea acestora la intervale de timp
Participantul sub îndrumarea tutorelui efectuează:
- supraveghează rafturile pentru a interveni prompt în cazul unui incident
- înlătură produsele care sunt deteriorate și pot afecta igiena raionului
Tutorele de stagiu evaluează activitatea participantului și oferă feed-back.
Participantul completează Jurnalul de practică.
**Ziua 18**
*Program 08,00-14,00 – Gestiunile în care are loc inventarierea*
Tutorele prezintă:
- regulile și procedura de inventariere, echipamentele utilizate
Participantul sub îndrumarea tutorelui de stagiu
- participă la inventarierea produselor din unitate
- determină stocurile faptice prin numărare, cântărire, măsurare,
- înregistrează în fișe de inventar și observă înregistrarea rezultatelor inventarierii (plusuri, minusuri)
Tutorele de stagiu evaluează activitatea participantului și oferă feed-back.
Participantul completează Jurnalul de practică.
**Ziua 19**
*Program 08,00-14,00 – Repartizare în spațiile de administrare a ambalajelor*
Tutorele prezintă:
- modul de gestionare a ambalajelor.
Participantul sub îndrumarea tutorelui efectuează:
- identifică tipurile de ambalaje,sortează ambalajele pe grupe de materiale reciclabile,
- aplică procedurile unității cu privire la recondiționare, reciclare, gestionare
Tutorele urmărește și oferă feedback. Participantul completează Jurnalul de practică.
**Ziua 20**
*Program 08,00-14,00 – Repartizare în zona de încasare a mărfurilor*
Tutorele de stagiu: prezintă participantului:
- echipamentele de casă: casa de marcat, scanner, cititor de cod și realizează demonstrativ operații specifice casei de marcat, POS, etc.
Participantul, sub îndrumarea tutorelui de stagiu:
- participă la pregătirea casei de marcat și la verificarea funcționalității acesteia
- asistă la înregistrarea contravalorii per produs și per client prin casa de marcat
- asistă la încasarea contravalorii mărfurilor și eliberarea restului
Susține proba practică de evaluare
***Evaluare de parcurs (4)***
***Tutorele prezintă o operație comercială de încasare a mărfuri de la client, indicând un coș cu cumpărături și cere participantului să realizeze încasarea mărfurilor.***

**Ziua 21**
*Program 08,00-14,00 – Repartizare în sala de vânzare*
Tutorele de stagiu: prezintă participantului:
- codul deontologic al personalului din comerț, norme de conduită profesională la locul de muncă;
- reguli de comunicare cu clienţii, parcurgerea etapelor negocierii: abordarea clientului, determinarea nevoii clientului, prezentarea produsului, argumentarea vânzării şi încheierea actului de vânzare;
Participantul, sub îndrumarea tutorelui de stagiu:
- adaptează modul de comunicare la cerinţele impuse de situație,
- comunică în situații profesionale diverse (oficiale și personale): cu clienții, cu angajații și colegii;
- stabilește relații profesionale (de colaborare, de subordonare) cu colegii şi personalul din diferite departamente.
Tutorele urmăreşte,evaluează activitatea participantului şi oferă feedback
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 22**
*Program 08,00-14,00 – Repartizare în sala de vânzare*
Tutorele prezintă:
- strategii de promovare practicate în cadrul magazinului prin publicitate la locul vânzării şi tehnici de merchandising;
Participantul:
- analizează funcţiile ambalajelor: promovare a produsului, informare a consumatorului, manipulare, depozitare, transport şi conservarea şi protecţia produsului;
- interpretează elementele de promovare și publicitate de pe etichetele produselor;
- aplică tehnici de promovare la locul vânzării;
Tutorele urmăreşte,evaluează activitatea participantului şi oferă feedback
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 23**
*Program 08,00-14,00 – Repartizare în sala de vânzare*
Tutorele prezintă:
- tehnici de fidelizare a clienţilor: calitatea produselor şi serviciilor post vânzare oferite, calitatea relaţiilor umane stabilite între client şi vânzător;
Participantul realizează:
- aplicarea principiilor de etică profesională la locul de pregătire practică în relaţiile de muncă, în raport cu marfa, consumatorul, mijloacele de muncă şi personalul;
- exerciții de gestionare a conflictelor la locul de muncă;
Tutorele urmăreşte,evaluează activitatea participantului şi oferă feedback
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 24**
*Program 08,00-14,00 – Repartizare în sala de vânzare*
Tutorele prezintă:
- modalități de marcare ecologică a produselor, în raport cu normele de protecţie a consumatorilor;
- principii de dezvoltare durabilă în activităţile specifice de comerț; sancțiuni aplicate pentru poluarea mediului;
Participantul realizează:
- activități practice de gestionare a ambalajelor și a deșeurilor de ambalaje, sortarea pe tipuri de materiale, sub supravegherea tutorelui de practică;
- implicarea la activităţile echipelor de lucru ale magazinului;
Tutorele urmăreşte,evaluează activitatea participantului şi oferă feedback
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 25**

*Program 08,00-14,00 – Evaluare finală*

***Evaluarea finală***

***Tutorele prezintă participantului un lot de mărfuri și cere pregătirea lor pentru vânzare și expunerea lor în sala de vânzare***

***Participantul***

- ***dezambalează mărfurile și efectuează operații comune și specifice de pregătire pentru vânzare, verificare calitativă, a termenului de valabilitate,sortare, cântărire, marcare, etichetare și transport în sala de servire***
- ***expune marfa, aplică elemente de etichetare***
- ***ordonează rafturile pe categorii de produse și pe tipuri de produse***
- ***expune produsele într-o manieră estetică***
- ***menține starea de curățenie***

***Tutorele şi profesorul însoţitor evaluează activitatea participantului și oferă feedback***

***Participantul, tutorele din organizaţia de primire şi reprezentantul legal al organizaţiei de primire semnează documentul de mobilitate. Acest certificat este ştampilat cu ştampila organizaţiei de primire***

***Validarea plasamentului se face prin eliberarea documentului de mobilitate de către instituţia de trimitere şi asumarea lui de către organizaţia de primire (prin semnare de tutore şi reprezentant legal şi ştampilare cu ştampila organizaţiei de primire).***

**PROGRAMUL ACTIVITĂŢII DE INSTRUIRE PRACTICĂ TURISM- Lucrător hotelier**

**Ziua 1**

*Program 08,00-14,00- Prezentarea personalului*

Se prezintă tutorele de stagiu. Se prezintă participantul.

Tutorele de stagiu:

- prezintă locul de muncă, compartimente și activități specifice, fluxurile de circulaţie
- prezintă programul de lucru al unității și al participantului
- realizează instruire individuală privind SSM şi PSI;
- comunică cu participantul privind nevoile şi aşteptările de la stagiul de pregătire practică.

***Evaluare iniţială: Tutorele prezintă participantului un spațiu din unitatea de turism. Participantul are sarcina de a efectua operații de curățenie și amenajare a spațiului.***

**Ziua 2**

*Program 08,00-14,00 - Prezentarea unității*

Tutorele:- prezintă atribuţiile şi responsabilităţile personalului unității conform fişei postului;

- prezintă organizarea internă, spații principale,auxiliare, structura organizatorică şi fluxurile

Participantul:

- realizează exerciții de recunoaștere a organizării interne a unității, a fluxurilor de circulație, a ierarhiei și nivelurilor de comunicare internă.

Tutorele de stagiu urmăreşte şi oferă feedback. Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 3**

*Program 08,00-14,00 - Repartizare în spațiile de producție /alimentație ale unității*

Tutorele:

- prezintă factori de risc, norme de igienă, echipamente de igienă și curățenie.

Participantul:

- realizează sarcini de lucru individuale de asigurare a curățeniei și igienei la locul de muncă
- recunoaște și utilizează materiale și echipamente de igienă și curățenie;
- recunoaște și previne factori de risc la locul de muncă.

Tutorele de stagiu urmăreşte şi oferă feedback. Participantul completează Jurnalul de practică

**Ziua 4**

*Program 08,00-14,00 - Repartizare în spațiile de producție /alimentație ale unității*

Tutorele:

- prezintă materii prime specifice producției culinare;
- prezintă modalități de verificare și apreciere a caracteristicilor de calitate a materiilor prime

Participantul:

- realizează sarcini de lucru individuale de identificare a sortimentului de materii prime, de verificare a caracteristicilor de calitate a mărfurilor
- desfășoară sub supraveghere operații de apreciere a caracteristicilor de calitate a materiilor prime;

Tutorele de stagiu urmăreşte şi oferă feedback. Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 5**

*Program 08,00-14,00 - Repartizare în spațiile de producție /alimentație ale unității*

Tutorele:

- prezintă echipamente de prelucrare primară a materiilor prime în secția de producție;
- prezintă reguli de utilizare a utilajelor, ustensilelor din secția de producție;

Participantul: - realizează sarcini de lucru individuale de identificare a materiilor prime, de verificare a caracteristicilor de calitate a materiilor prime

- realizează activităţi specifice în care utilizează echipamente specifice din unitățile de alimentație.

Tutorele de stagiu urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.

***Evaluare de parcurs (1): Exerciții practice de identificare și prezentare a sortimentului de materii prime din secțiile de producție și de verificare a caracteristicilor de calitate pe grupe merceologice de produse.***

Tutorele de stagiu urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.

Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 6**

*Program 08,00-14,00 – Repartizare în spațiile de producție /alimentație ale unității*

Tutorele:

- prezintă tipuri de lucrări de întreţinere a bazei tehnico-materiale;
- prezintă materiale şi ustensile pentru întreţinerea bazei tehnico-materiale din unităţile de alimentaţie (detergenţi, dezinfectanţi, perii, găleţi, mop etc.).

-repartizează sarcini de lucru participantului.

Participantul:

- realizează sarcini de lucru individuale de curățenie,igienizare și întreținere a mobilierului, a aparaturii și a ustensilelor din unitățile de alimentație
- desfășoară sub supraveghere și individual operații de curățenie și igienizare
- realizează activităţi specifice în care utilizează echipamente pentru întreținerea bazei materiale.

**Ziua 7**

*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile auxiliare ale unității turistice*

Tutorele de stagiu

- prezintă participantului spațiile auxiliare ale unității turistice și procesele secundare care se desfăşoară în spaţiile auxiliare și modul de organizare a fluxurilor de circulație din unitate;
- transmite participantului sarcini de lucru simple în spațiile auxiliare;

Participantul:

- identifică spații auxiliare și procese specifice în aceste spații;
- realizează activități și sarcini individuale și în echipă, desfășurate în spațiile auxiliare;
- realizează exerciții de comunicare la locul de muncă, cu superiorii ierarhici, cu colegii.

Tutorele de stagiu urmăreşte şi oferă feedback. Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 8**

*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile de cazare ale unității turistice*

Tutorele de stagiu - prezintă participantului compartimentul de cazare, zonarea și activitățile specifice acestui serviciului de etaj (housekeeping)

Participipantul

- participă la careul personalului, sub supraveghere, efectuează și întreține curățenia în spațiile de cazare eliberate și ocupate, pe holurile etajelor, în oficii și în zona de serviciu în conformitate cu standardele și procedurile unității turistice;
- cooperează cu personalul și colegii în realizarea sarcinilor.

Tutorele de stagiu urmăreşte şi oferă feedback. Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 9**

*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile de cazare ale unității turistice*

Tutorele de stagiu: prezintă operații de administare a inventarului serviciului de etaj.

Participantul sub îndrumarea tutorelui de stagiu:

- verifică inventarul spațiilor de cazare, raportează prompt, deteriorări și distrugeri de echipamente și mobilier din hotel/camera hotel șefului ierarhic superior;
- întocmește raportul pentru zona de lucru;

Tutorele de stagiu urmăreşte şi oferă feedback.Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 10**

*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile de cazare ale unității turistice*

Tutorele de stagiu: prezintă activități specifice despre verificarea informațiilor despre camerele care sunt ocupate și cele care urmează să se elibereze pentru programul de curățenie a camerelor

Participantul sub îndrumarea tutorelui de stagiu: -preda și preia lenjeria hotelului;

- completează și înlocuiește, în funcție de necesități, consumabilele și le aranjează conform normelor interne ale unității, urmăresc modul de rezolvare a reclamațiilor primite din partea clienților, desfășoară alte activități precum verificarea minibarului.

***Evaluare de parcurs (2) Tutorele prezintă participantului o cameră recent eliberată și cere participantului, să curețe camera, manual sau folosind echipament de curățenie;***

- ***să curețe și să dezinfecteze băile, să preia și să schimbe lenjeria în cameră;***
- ***să schimbe săpunuri, șampoane, geluri de duș, prosoape, precum și alte produse necesare.***

Tutorelede stagiu evaluează activitatea participantului și oferă feed-back.

**Ziua 11**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile de servire a clienților (restaurant)*
Tutorele de stagiu prezintă participantului:
- particularități specifice ale sălii de servire: organizarea internă – spații de primire și garderoba, salonul/sala de servire, oficiul, spațiile de producție, spațiile anexe, barul de serviciu, vestiarul și grupurile sanitare, fluxuri tehnologice în sala de servire,
- echipamente și instrumentar de lucru specific salonului de servire și barului.
Participantulul efectuează sub îndrumarea și supravegherea tutorelui:
- activități practice de întreținere a echipamentelor și instrumentarului din salon
- exerciții în care își asumă roluri în echipă, răspunde de realizarea sarcinilor de lucru.
Tutorele urmărește activitatea și oferă feed-back. Participantul completează Jurnalul de practică**.**
**Ziua 12**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile de servire a clienților (restaurant)*
Tutorele de stagiu prezintă participantului:
- demonstrează operațiile de ambientare a sălii de servire
Participantulul efectuează sub îndrumarea și supravegherea tutorelui:
- operații de aerisire, curățenie, reglarea temperaturii, a iluminatului,
- curățarea și igienizarea mobilierului și a obiectelor de inventar, console, gheridoane, vitrine, blaturi,etc.
Tutorele urmăreşte şi oferă feedback. Participantul completează Jurnalul de practică.
**Ziua 13**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile de servire a clienților (restaurant)*
Tutorele de stagiu prezintă participantului:
- prezintă și demonstrează operațiile de ambientare a sălii de servire
Participantul efectuează sub supravegherea tutorelui:
- pregătește și întreține elementele de decor floral pentru interior și mese, oglinzi, etc.
- pregătește (pliază) șervețelele necesare pentru realizarea mise-en-place-ului
Tutorele urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.
Participantul completează Jurnalul de practică.
**Ziua 14**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile de servire a clienților (restaurant)*
Tutorele de stagiu prezintă participantului:
- lista de meniu, structura și modul organizare a preparatelor și băuturilor în meniu;
- criterii de recomandare a preparatelor clienților
Participantul efectuează sub supravegherea tutorelui:
- exerciții practice sub observare de realizare a plating-ului pentru preparatele servite;
- urmăresc ordinea și regulile de servire a preparatelor și băuturilor
Tutorele urmăreşte, evaluează activitatea participantului şi oferă feedback.
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 15**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile de servire a clienților (restaurant)*
Tutorele prezintă:
- reguli de reducere a efortului ortostatic și neuropsihic a personlului de servire
- aplicarea măsurilor de ergonomie la locul de muncă
***Evaluare de parcurs (3)***
***Tutorele prezintă participantului un sector din secția de servire și cere participantului:***
***- să realizeze operațiuni de curățenie și igienizare***
***- să realizeze operațiuni de ambientare a spațiului***
***- să comunice cu personalul din spațiile de servire în realizarea sarcinilor de lucru***
***- să aplice măsuri de reducere a efortului ortostatic și neuropsihic.***
Tutorele de stagiu și profesorul însoțitor evaluează activitatea participantului și oferă feed-back.
Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 16**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile de servire a clienților (restaurant)*
Tutorele prezintă:
- reguli de aranjare a mesei (mise-en-place), pentru întâmpinarea clienților
- ordinea de aducere a obiectelor de inventar și regulile de aranjare pe masă
Participantul sub îndrumarea tutorelui efectuează:
- operații de aranjare a meselor pentru întâmpinarea clienților;
- completarea consolei cu obiecte de inventar necesare.
Tutorele de stagiu evaluează activitatea participantului și oferă feed-back.
Participantul completează Jurnalul de practică.
**Ziua 17**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile de servire a clienților (restaurant)*
Tutorele prezintă:
- reguli de aranjare a mesei (mise-en-place), pentru diferite tipuri de meniuri
- obiecte de inventar necesare realizării mise-en-place pentru diferite categorii de meniu a la carte sau meniu fix (mic dejun, dejun, cină, evenimente)
Participantul sub îndrumarea tutorelui efectuează:
- operații de aranjare a meselor pentru diferite tipuri de meniu;
- urmărește personalul de servire în activitățile de servire a consumatorului;
Tutorele de stagiu evaluează activitatea participantului și oferă feed-back.
Participantul completează Jurnalul de practică.
**Ziua 18**
*Program 08,00-14,00 – Repartizare la spațiile de servire a clienților (bar)*
Tutorele prezintă:
- aparatură și instrumentar folosit în activitatea de servire a băuturilor
- reguli de recomandare și servire a băuturilor
Participantul sub observare:
- recunoaște reguli de utilizare a aparaturii și instrumentarului folosit în activitatea de bar;
- realizează operații simple de utilizare a aparaturii și instrumentarului de servire a tipurilor de băuturi;
Tutorele de stagiu evaluează activitatea participantului și oferă feed-back.
Participantul completează Jurnalul de practică.
**Ziua 19**
*Program 08,00-14,00 – Repartizare la spațiile de servire a clienților (catering)*
- reguli de organizare a activității de catering la nivelul compartimentului de servire;
- modul de pregătire a preparatelor pentru livrarea la domiciliu;
Participantul sub îndrumarea tutorelui efectuează:
- operații de pregătire a preparatelor pentru sistemul de servire la domiciliu;
Tutorele urmăreşte,evaluează activitatea participantului şi oferă feedback
Participantul completează Jurnalul de practică.
**Ziua 20**
*Program 08,00-14,00 - Repartizare la spațiile de servire a clienților (restaurant)*
Tutorele de stagiu: prezintă participantului:
- reguli de servire a diferitor categorii de preparate;
- tehnologia încasării consumației clienților.
- reguli de debarasare a meselor după consumație.
Participantul, sub îndrumarea tutorelui de stagiu:
- realizează operații simple de servire și debarasare a meselor.
***Evaluare de parcurs (4)***
***Tutorele prezintă un meniu fix, pentru care participantul va realiza aranjarea mesei, prezentând obiectele de inventar necesare, ordinea de aducere și regulile de aranjare pe mese, reguli de bază în servirea preparatelor din meniu.***
Tutorele de stagiu și profesorul însoțitor urmăreşte,evaluează activitatea participantului şi oferă feedback. Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 21**

*Program 08,00-14,00 – Repartizare serviciul de front-office*

Tutorele de stagiu: prezintă participantului activitățile desfășurate la recepție (front-desk) și la serviciul de hol (concierge).

Participantul, sub îndrumarea tutorelui de stagiu realizează sarcini simple de :

- primire a turiștilor, predarea cheilor, însoțire a turiștilor la camera, transport al bagajelor, etc.
- stabilește relații profesionale (de colaborare, de subordonare) cu colegii şi personalul din diferite departamente.

Tutorele urmăreşte şi oferă feedback. Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 22**

*Program 08,00-14,00 – Repartizare la serviciul de front-desk*

Tutorele prezintă:

- activitățile specifice recepției, pregătirea pentru sosirea clienților, întâmpinarea la sosire, înregistrarea lor în documentele hoteliere, atribuirea camerelor corespunzătoare și verificarea modalității de plată folosită.

Participantul:

- urmărește protocolul de întâmpinare și primire a turiștilor;
- execută sarcini simple la solicitarea și sub observarea recepționerului

Tutorele urmăreşte şi oferă feedback. Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 23**

*Program 08,00-14,00 – Repartizare la serviciul de front-desk*

Tutorele prezintă: tipuri de softuri/documente și registre specifice evidenței rezervărilor, a camerelor libere și ocupate

Participantul :

- urmărește regulile de derulare a evidenței din compartimentul de recepție al hotelului
- realizează exerciții de înregistrare a datelor de recepție (simulare);

Tutorele urmăreşte şi oferă feedback. Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 24**

*Program 08,00-14,00 – Repartizare în biroul de relații cu clienții*

Tutorele prezintă:

- activități specifice biroului de relații cu clienții: oferirea de servicii suplimentare, de informare și suport a clienților, de rezolvare a cerințelor și reclamațiilor clienților;

Participantul realizează sub indrumarea tutorelui sarcini simple de:

- afișare a informațiilor importante și de prezentare a materialelor de promovare și informare;
- mici servicii sau comisioane pentru clienți;

Tutorele urmăreşte şi oferă feedback. Participantul completează Jurnalul de practică.

**Ziua 25**

*Program 08,00-14,00 – Evaluare finală*

***Evaluarea finală- Tutorele prezintă participantului salonul de servire.***

***Participantul***

- ***realizează operații de curățenie, igienizare și ambientare a spațiului de servire***
- ***realizează un mise-en-place de întâmpinare, sau pentru un meniu propus de tutore***
- ***verifică organoleptic calitatea unor preparate din meniu***
- ***pregătește, ambalează pentru livrarea la domiciliu***
- ***completează consola cu obiecte de inventar***
- ***menține starea de curățenie***

***Tutorele şi profesorul însoţitor evaluează activitatea participantului și oferă feedback***

***Participantul, tutorele din organizaţia de primire şi reprezentantul legal al organizaţiei de primire semnează documentul de mobilitate. Acest certificat este ştampilat cu ştampila organizaţiei de primire***

***Validarea plasamentului se face prin eliberarea documentului de mobilitate de către instituţia de trimitere şi asumarea lui de către organizaţia de primire (prin semnare de tutore şi reprezentant legal şi ştampilare cu ştampila organizaţiei de primire).***

# PARTENERII ÎN CADRUL PROIECTULUI

## ALCAMPO S.A.

## MUSGRAVE S.L. ( DIALPRIX )

## HOTEL OLYMPIA

## SWISS DEVELOPMENT SL

## BIANCA BAR 2017 S.L.- LA ESQUINA DE MARIO

## SISTEMA PRACTICES S.L. - ESMOVIA

# FINANȚATORI:

Comisia Europeană

**VALOAREA GRANTULUI: 62.890 Euro**

Cofinanțat prin programul Erasmus+ al Uniunii Europene




anpcdefp

ANPCDEFP