

## **DOMENIUL: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE**

### **Calificările profesionale:**

***Tehnician în turism – clasa a XI-a, ruta directă***

***Tehnician în gastronomie – clasa a XII-a, ruta progresivă***

## **FAZA NAȚIONALĂ**

### **I. PROBA SCRISĂ**

#### **Modulul I: MARKETINGUL AFACERII**

*Lista de competente relevante pentru modul:*

**10.1. Analizează rolul marketingului în activitatea agentului economic**

**10.2. Determină nevoile clienților.**

##### **1. Rolul marketingului în activitatea agentului economic**

1.1 Obiectivele marketingului: economice (cifra de afaceri, cota de piață, volumul vânzărilor) și psihologice (imaginea firmei, nivelul fidelizării clienților, gradul de satisfacere al clienților),

1.2 Principiile marketingului: satisfacerea clienților și obținerea de profit.

1.3 Comunicarea eficientă cu consumatorii pentru satisfacerea nevoilor acestora: verbală, nonverbală.

1.4 Coordonarea funcțiilor de marketing în realizarea scopurilor propuse: investigarea pieței și a nevoilor, conectarea la mediu, maximizarea profitului și satisfacerea superioară a clienților.

##### **2. Cercetarea de marketing și nevoile clienților**

2.1 Stabilirea metodelor de cercetare a nevoilor clienților: investigarea surselor primare, cercetarea directă, experimentul de marketing.

#### **Modulul II: PLANIFICARE OPERAȚIONALĂ**

*Lista de competente relevante pentru modul:*

**11.1. Analizează structura organizatorică a unității economice.**

**11.2. Organizează activități în funcție de obiective.**

##### **1. Structura organizatorică a întreprinderii**

1.1. Identificarea factorilor de influență a tipurilor de structuri organizatorice : tipul și complexitatea producției de bunuri și servicii, dimensiunile întreprinderii, calificarea personalului, cadrul juridic și statutul juridic de funcționare, strategia dezvoltării.

1.2. Tipuri de structuri organizatorice: complexe, simple

1.3. Stabilirea poziției sale în structura organizatorică: în cadrul firmei, în cadrul compartimentelor, în cadrul birourilor

1.4. Determinarea relațiilor ce se stabilesc în cadrul structurii organizatorice: ierarhice, funcționale, de cooperare, de reprezentare, de stat major, de control

##### **2. Organizarea activității**

2.1. Identificarea obiectivelor pentru diferite poziții în structura organizatorică: post, funcție, compartiment, agent economic

#### **Modulul III: ORGANIZAREA RESURSELOR UMANE**

*Lista de competente relevante pentru modul:*

**12.1. Planifică necesarul de resurse umane**

##### **1. Planificarea necesarului de resurse umane**

1.1. Analizarea necesarului de personal la locul de muncă: legislație, volumul activității economice, concurența, structura organizatorică a unității, profil, structura pe grupe de vârstă, sex.

1.2. Evaluarea locului de munca: natura postului, sarcinile și activitățile specifice, poziția în structura organizatorică, aria responsabilităților.

1.3. Identificarea profilului socio-profesional al personalului: cunoștințe profesionale, abilități profesionale, comunicare eficientă, motivație, comportament profesional (amabilitate, sociabilitate, diplomație, maleabilitate, inventivitate, răbdare, calm, punctualitate)

## **II. PROBA PRACTICA**

### **Modulul V: IGIENA, SECURITATEA MUNCII ȘI PROTECȚIA MEDIULUI**

*Lista de competente relevante pentru modul:*

*15.1. Aplică legislația privind igiena și securitatea muncii*

*15.2. Desfășoară acțiuni de evitare a riscurilor privind igiena și securitatea muncii*

*15.3. Aplică măsuri de protecție a mediului*

#### **1. Legislația privind igiena și securitatea muncii echipei de lucru:**

1.1. Prezentarea legislației privind igiena și securitatea muncii echipei de lucru:

- prin instructaje generale la locul de munca
- prin instructaje curente, periodice
- prin afișe, filme, cataloage, broșuri, pliante, simboluri

1.2. Monitorizarea modului de aplicare a normelor de igiena și securitate a muncii:

- existența sau semnarea periodică a fisei individuale de instructaj
- folosirea echipamentelor de lucru și protecție
- existența trusei de prim ajutor, a materialelor igienico-sanitare specifice locului de munca.

1.3. Verificarea funcționării sistemelor, dispozitivelor și a condițiilor de igiena și securitate a muncii: specifice locului de munca în funcție de fiecare domeniu.

#### **2. Activități de evitare a riscurilor privind igiena și securitatea muncii**

2.1. Supravegherea activităților la locurile de munca pentru evitarea riscurilor:

- observarea și verificarea activităților specifice locului de munca
- observarea și verificarea echipamentelor de protecție
- observarea și verificarea parametrilor de lucru
- observarea și verificarea sistemelor de siguranță și a posturilor de prevenire a incendiilor.

2.2. Luarea măsurilor pentru evitarea riscurilor privind igiena și securitatea muncii: intervenții specifice locului de munca prin înlăturarea factorilor de risc.

2.3. Factori de risc: specifici activității și locului de munca.

2.4. Coordonarea echipei pentru rezolvarea situațiilor provocate de accidente:

- stabilirea sarcinilor
- eliminarea cauzelor accidentelor
- evacuarea accidentaților
- anunțarea organelor abilitate.

#### **3. Măsuri de protecție a mediului**

3.1. Identificarea surselor de poluare de la locul de munca și din vecinătatea acestuia: substanțe chimice, deșeuri, ambalaje, diferite noxe, radiații, poluanți fonici, vibrații.

3.2. Asigurarea mijloacelor pentru îndepărtarea surselor de poluare și a efectelor:

- instruirea personalului
- dotarea cu echipamente de protecția mediului specifice activității desfășurate.

3.3. Evaluarea activității echipei privind protecția mediului: observare, raportare, stimulare, feed-back.

3.4. Aplicarea de măsuri de prevenire a poluării mediului: eliminarea materiilor prime și materialelor poluante.

### **Lucrări de laborator**

1. Prezentarea legislației privind igiena și securitatea muncii echipei de lucru.
2. Coordonarea echipei pentru rezolvarea situațiilor provocate de accidente.
3. Identificarea surselor de poluare și aplicarea de măsuri de prevenire a poluării mediului.

## **FAZA JUDEȚEANĂ**

### **I. PROBA TEORETICĂ**

#### **Modulul I: MARKETINGUL AFACERII**

*Lista de competente relevante pentru modul:*

##### **10.1. Analizează rolul marketingului în activitatea agentului economic**

#### **1. Rolul marketingului în activitatea agentului economic**

- 1.1 Obiectivele marketingului: economice (cifra de afaceri, cota de piață, volumul vânzărilor) și psihologice (imaginea firmei, nivelul fidelizării clienților, gradul de satisfacere al clienților),
- 1.2 Principiile marketingului: satisfacerea clienților și obținerea de profit.
- 1.3 Comunicarea eficientă cu consumatorii pentru satisfacerea nevoilor acestora: verbală, nonverbală.
- 1.4 Coordonarea funcțiilor de marketing în realizarea scopurilor propuse: investigarea pieței și a nevoilor, conectarea la mediu, maximizarea profitului și satisfacerea superioară a clienților.

#### **Modulul II: PLANIFICARE OPERAȚIONALĂ**

*Lista de competente relevante pentru modul:*

##### **11.1. Analizează structura organizatorică a unității economice**

#### **1. Structura organizatorică a întreprinderii**

- 1.1. Identificarea factorilor de influență a tipurilor de structuri organizatorice : tipul și complexitatea producției de bunuri și servicii, dimensiunile întreprinderii, calificarea personalului, cadrul juridic și statutul juridic de funcționare, strategia dezvoltării.
- 1.2. Tipuri de structuri organizatorice: complexe, simple
- 1.3. Stabilirea poziției sale în structura organizatorică: în cadrul firmei, în cadrul compartimentelor, în cadrul birourilor
- 1.4. Determinarea relațiilor ce se stabilesc în cadrul structurii organizatorice: ierarhice, funcționale, de cooperare, de reprezentare, de stat major, de control

#### **Modulul III: ORGANIZAREA RESURSELOR UMANE**

*Lista de competente relevante pentru modul:*

##### **12.1. Planifică necesarul de resurse umane**

#### **1. Planificarea necesarului de resurse umane**

- 1.1. Analizarea necesarului de personal la locul de muncă: legislație, volumul activității economice, concurența, structura organizatorică a unității, profil, structura pe grupe de vârstă, sex.
- 1.2. Evaluarea locului de muncă: natura postului, sarcinile și activitățile specifice, poziția în structura organizatorică, aria responsabilităților.
- 1.3. Identificarea profilului socio-profesional al personalului: cunoștințe profesionale, abilități profesionale, comunicare eficientă, motivație, comportament profesional (amabilitate, sociabilitate, diplomație, maleabilitate, inventivitate, răbdare, calm, punctualitate)

## **II. PROBA PRACTICĂ**

### **Modulul V: IGIENA, SECURITATEA MUNCII ȘI PROTECȚIA MEDIULUI.**

*Lista de competente relevante pentru modul:*

*15.1. Aplică legislația privind igiena și securitatea muncii*

*15.2. Desfășoară acțiuni de evitare a riscurilor privind igiena și securitatea muncii*

#### **1. Legislația privind igiena și securitatea muncii echipei de lucru:**

1.1. Prezentarea legislației privind igiena și securitatea muncii echipei de lucru:

- prin instructaje generale la locul de muncă
- prin instructaje curente, periodice
- prin afișe, filme, cataloage, broșuri, pliante, simboluri

1.2. Monitorizarea modului de aplicare a normelor de igiena și securitate a muncii:

- existența sau semnarea periodică a fișei individuale de instructaj
- folosirea echipamentelor de lucru și protecție
- existența trusei de prim ajutor, a materialelor igienico-sanitare specifice locului de muncă.

1.3. Verificarea funcționării sistemelor, dispozitivelor și a condițiilor de igiena și securitate a muncii: specifice locului de muncă în funcție de fiecare domeniu.

#### **2. Activități de evitare a riscurilor privind igiena și securitatea muncii**

2.1. Supravegherea activităților la locurile de muncă pentru evitarea riscurilor:

- observarea și verificarea activităților specifice locului de muncă
- observarea și verificarea echipamentelor de protecție
- observarea și verificarea parametrilor de lucru
- observarea și verificarea sistemelor de siguranță și a posturilor de prevenire a incendiilor.

2.2. Luarea măsurilor pentru evitarea riscurilor privind igiena și securitatea muncii: intervenții specifice locului de muncă prin înlăturarea factorilor de risc

#### **Lucrări de laborator**

1. Prezentarea legislației privind igiena și securitatea muncii echipei de lucru.
2. Coordonarea echipei pentru rezolvarea situațiilor provocate de accidente.

#### **Bibliografie:**

1. Capotă, V. și colectiv - Marketingul afacerii – manual pentru clasa a XI-a – ruta directă și clasa a XII-a – ruta progresivă, Editura Akademos Art, București, 2006;
2. Ilie, S. și colectiv - Marketingul afacerii – manual pentru clasa a XI-a – ruta directă și clasa a XII-a – ruta progresivă, Editura Oscar Print, București, 2006;
3. Ilie, S. și colectiv – Organizarea resurselor umane – manual pentru clasa a XI-a – ruta directă și clasa a XII-a – ruta progresivă, Editura Oscar Print, București, 2006;
4. Ilie, S. și colectiv – Planificarea operațională – manual pentru clasa a XI-a – ruta directă și clasa a XII-a – ruta progresivă, Editura Oscar Print, București, 2006;
5. Paraschiv, D. – Planificarea operațională – manual pentru clasa a XI-a – ruta directă și clasa a XII-a – ruta progresivă, Editura Akedemos Art, București, 2007.