



Finanțat de
Uniunea Europeană



Titlul proiectului:
**„Competențe la standarde europene în administrarea afacerii
și industria ospitalității”**

Număr contract: 2024-1-RO01-KA121-VET-000209258

CAIET DE PRACTICĂ

Tehnician în TURISM

AN ȘCOLAR: 2025-2026, perioada 19 mai-6 iunie 2025

NUME ȘI PRENUME ELEV:

ASANDEI IULIAN PETRIȘOR

CLASA: a XI-a B3

TUTORE STAGIU DE PRACTICĂ:

Ruth Sánchez López-Berges

LOCUL DE PRACTICĂ: CHOCOLATERÍA VALOR

SALAMANCA

Rezultatele așteptate ale învățării

Rezultat 1: Etică și comunicare profesională

- Comunicarea eficientă cu clienții; Imaginea personală
- Raportarea propriei activități; Disciplina la locul de muncă și secretul profesional

Descriere:

- Importanța atitudinilor și comportamentelor pozitive la locul de muncă;
- Aplicarea formelor de comunicare în contextual și funcție de factorii interculturali;
- Prezentarea unui aspect îngrijit în fața clienților și a colegilor de muncă;
- Rezolvarea situațiilor de conflict;
- Aplicarea principiilor eticii profesionale la locul de muncă;

Rezultat 2: Segmentarea clienților în turism

- Cunoștințe: Cunoașterea elementelor și particularităților pieței turistice;
- Abilități: Studierea cererii turistice; Aplicarea normelor de dezvoltare durabilă privind protecția resurselor de mediu; Analizarea etapelor de urmat în rezervarea unei mese la restaurant sau a unei camere de hotel
- Atitudini: Asumarea responsabilității în stabilirea segmentelor de clienți în funcție de obiceiurile de călătorie, respectând diversitatea expresiilor culturale; Analiza informațiilor necesare rezervării unei mese sau a unei camere

Descriere - cerințele locului de muncă:

- oferirea de servicii personalizate în funcție de tipul de clienți;
- identificarea meselor/camerelor disponibile funcție de preferințele clienților.

Rezultat 3: Organizarea activității în unitățile de primire a turiștilor cu funcții de cazare turistică

- Cunoștințe: Caracterizarea unităților de cazare; Descrierea elementelor bazei tehnico-materiale a unităților de cazare; Identificarea relațiilor existente între compartimente.
- Abilități: Identificare dotărilor specifice în unități, în funcție de nivelul de clasificare; Participarea la organizarea activităților specifice și la activități de lucru în echipă în cadrul unităților de cazare;
- Atitudini: Respectarea principiilor dezvoltării durabile în planificarea activităților de curățenie și întreținere a bazei tehnico-materiale din unitățile de cazare; Colaborarea cu colegii pentru îndeplinirea sarcinilor de serviciu; Implicare activă în activitățile specifice

Cerințele locului de muncă:

- cunoașterea structurii organizatorice a unității de cazare
- identificarea tipurilor de camere din unitățile de cazare (Single, Double, Twin, Triple, Quad, cu pat King size/ Queen size, camere adiacente, studio/apartament)
- identificarea obiectelor de inventar din coșul cameristei: prosoape, lenjerie de pat, produse de igienă, detergenți și ustensile de curățat
- respectarea ordinii de curățenie în spațiile de cazare: camere libere, camere libere/vacante, camere ocupate
- respectarea etapelor de curățare în spațiile de cazare: de sus în jos
- utilizarea adecvată a substanțelor pentru curățare în funcție de suprafață

- verificarea pereților, a petelor și îndepărtarea acestora sau, atunci când nu este posibil, transmiterea informațiilor la Recepție/Front-Office
- efectuarea curățeniei în grupul sanitar: spălarea și dezinfectarea;
- înlocuirea/adăugarea consumabilelor din grupul sanitar (hârtie igienică, produse de igienă personală - de ex. șampon, gel de duș)
- înlocuirea inventarului moale (lenjerie de pat, prosoape, perdele, draperii)
- notificarea guvernantei șefe cu privire la finalizarea curățeniei spațiului de cazare

Rezultat 4: Organizarea activității în unitățile de primire a turiștilor cu funcții de alimentație publică

- Cunoștințe: Caracterizarea unităților de alimentație publică; Descrierea elementelor bazei tehnico-materiale; Prezentarea compartimentelor existente în unitățile de alimentație publică; Identificarea relațiilor existente între compartimentele structurale ale unităților de alimentație publică.
- Aptitudini: Identificarea echipamentelor specifice în unitățile de alimentație publică, conform nivelului de clasificare; Participarea la activități de lucru în echipă și la organizarea activităților specifice unităților de alimentație publică
- Atitudini: Respectarea principiilor dezvoltării durabile în planificarea activităților de curățenie și întreținere a bazei tehnico-materiale din unitățile de alimentație;

Caracteristicile unei practici de lucru eficiente:

- Colaborarea cu colegii pentru îndeplinirea sarcinilor de serviciu;
- Implicare activă în activitățile specifice unităților de alimentație publică;
- Cunoașterea elementelor de mobilier existente în unitățile de alimentație publică: mese, scaune, canapele, consolă, cărucior de servire, targă;
- Cunoașterea obiectelor de inventar existente în unitățile de alimentație publică: veselă (farfurii de diferite dimensiuni, tăvi), tacâmuri de diferite tipuri, sticlărie (pahare, carafe), etc

Rezultatul 5: Amenajarea mediului în sala de servire

Cunoștințe: Descrierea operațiilor necesare amenajării spațiului; Identificarea modalităților de personalizare a sălii de servire pentru evenimente private.

Aptitudini: Efectuarea operațiunilor de curățenie curentă, amenajarea mobilierului și completarea consolei cu obiectele de inventar necesare procesului de servire a clienților; Participarea la activitățile echipelor de lucru din unitățile de alimentație publică

Atitudini: Asumarea cu responsabilitate a operațiunilor de amenajare a sălii de servire în conformitate cu normele de igienă, prin implicarea activă în echipele de lucru.

Caracteristicile unei practici de lucru eficiente

- Verificarea curățeniei în sala de servire
- Asigurarea unui ambient optim prin iluminat, muzică ambientală, decorațiuni personalizate în funcție de eveniment
- Aranjarea mobilierului din sala de servire în funcție de eveniment
- Pregătirea consolei cu obiecte de inventar (tacâmuri, farfurii-suport, șervețele, pahare, etc.)
- Respectarea normelor de igienă atât în procesul de curățenie, cât și în procesul de manipulare a inventarului de servire.

Rezultatul 6: Realizarea diferitelor tipuri de mise-en-place în sala de servire

- Cunoștințe: Descrierea etapelor necesare realizării mise-en-place-ului de întâmpinare în sala de servire a unităților de alimentație publică; Descrierea etapelor necesare realizării mise-en-place-ului pentru mic dejun, prânz/cină, evenimente speciale; Curățarea meselor după plecarea clienților sau atunci când este necesar
- Abilități: Efectuarea operațiunilor curente de curățenie, aranjarea mobilierului și completarea consolei cu obiectele de inventar necesare procesului de servire a clienților; Participarea la activitățile echipelor de lucru din unitățile de alimentație publică.
- Atitudini: Asumarea cu responsabilitate a operațiunilor de amenajare a sălii de servire în conformitate cu normele de igienă, prin implicarea activă în echipele de lucru din unitățile de alimentație publică.

Caracteristicile unei practici de lucru eficiente

- Utilizarea corectă a napronului, decorațiunilor, altor materiale decorative.
- Așezarea mesei; - așezarea șortului; - așezarea suportului de farfurie, a tacâmurilor, a paharelor/ochiurilor în funcție de momentul zilei; - pregătirea meselor pentru servirea noilor clienți
- Plasarea elementelor de decor (flori, numere de masă etc.)
- Debarasare/ curățarea meselor de obiectele de inventar la plecarea clientului sau atunci când este necesar

Responsabilitățile practicantului

- Să se prezinte pe toată durata stagiului de practică la instituția parteneră de practică și să respecte programul de lucru agreeat cu aceasta;
- Să desfășoare activitățile specificate de tutore, în condițiile respectării cadrului legal cu privire la volumul de muncă și dificultatea acestora;
- Să nu folosească, sub nicio formă, informațiile despre partenerul de practică la care are acces în timpul stagiului, pentru a le comunica unui terț sau pentru a le publica, în timpul sau după terminarea stagiului, decât cu acordul respectivului partener de practică;

Deprinderi (Ce înveți/ce știi să faci)

- să cunosc informații despre operatorul economic la care am realizat stagiul de practică
 - cum este organizat locul de muncă; programul de lucru;
 - să identific un flux tehnologic, un șir de operațiuni și să îl respect;
 - să identific traseul documentelor la locul de muncă;
 - să organizez diferite activități în unitățile de primire a turiștilor cu funcțiune de cazare turistică sau/și de alimentație;
 - să înregistrez corect datele și să completez câmpurile corecte corespunzătoare, cu identificarea rapidă a meniului/ferestrelor utilizând softul unității;
 - să îmi îndeplinesc sarcinile primite corect și complet în termenul stabilit;
- atitudinea față de muncă (cum ar trebui să faci)
 - să fiu punctual și să respect programul de lucru;
 - să mă integrez în echipa de lucru și să fiu atent la indicațiile primite;
 - să fiu responsabil și să respect normele interne;
 - să comunic profesional cu clienții, colegii și tutorele;

VOCABULARIO

carta	listă de preparate	plato principal	fel principal
reserva	rezervare	paste	desert
cubiertos	tacâmuri	desayuno	mic dejun
servilletas	servetel	almuerzo	prânz
plato	forfurie / fel de mâncare	cena	cină
vaso	pahar	comer	comer
botella	sticlă	pescado	pește
propina	bacsis	mariscos	fructe de mare
cuenta	notă de plată	verdura	legumă
cocina	bucătărie	sopa	supă
pedir	a comanda	ensalado	salată
servir	a servi	arroz	orez
cuchillo	cuțit	pan	pâine
tenedor	furculiță	Zumo	suc
cuchara	lingură	agua con gas	apă minerală
bandija	tareă	agua sin gas	apă plată
mantel	fată de masă	vino tinto	vin roșu
barra	bar	vino blanco	vin alb
mostrador	teștea	cerveza	bere
silla	scaun	dar propina	a da bacsis
mesa redonda	masă rotundă	dividir	a împărți
mesa para dos	masă pentru doi	traer	a aduce
entrante	aperitiv	cancelar	a amâna

Ziua 1 - 19.V.2025

- Am făcut cunoștință cu personalul unității și cu tutorele de practică, Ruth
- Mio M-a fost prezentată încăperea, cu aparatele de lucru, spațiul
- M-a fost adus la cunoștință regulile și standardele de igienă la muncă de către d. Gonzalo de la Telles care ne-a făcut un instructaj privind securitatea în muncă
- Am fost informat privind ținuta și orarul de practică

Ziua 2 – 20.V.2025

- Am debarasat mesele
- Am servit clienti
- Am vorbit cu clienti si personalul in limba spaniola
- Am primit diverse sarcini specifice de la tutorile de practica si pe care le-am executat
- Am utilizat aparatura din dotare
- Am igienizat spatiul

Ziua 3 - 21.V.2025

- Am debarasat mesele, ~~le-am~~ igienizat
- Am servit clienti si am interactionat cu ei in limba spaniola
- Am facut cafea, capuccino precum si alte bauturi fresh
- Am sters mesele si scaunele de pe terasa
- Am ajutat la transportarea morfi in ciocolaterie
- Am aranjat spatiul de cazare

Ziua 4 - 22.V.2025

- Am ertors glanurile
- Am mutat mesele pe terasa
- Am ertors scaunele si meninurile
- Nu ~~proo~~ prea au fost clienti, si
am om ajutat mai mult la treburile
fizice: dus gunoierul si curatenie in
local
- Am fost instruit privind colectarea
derezurilor:
 - Zatul de cafea se colecteaza pentru
compost
 - uleiul folosit la prajit se colecteaza
separat si se predă la un centru de
reciclare
 - cartoanele se colecteaza separat

Ziua 5 - 23.V.2025

- Am ajuns mai devreme și am ajutat la deschiderea localului
- Am preluat comenzi în limba spaniolă și engleză
- Am ajutat cu informații la sobra localului clienți
- Am servit clienți în limba spaniolă
- Am aranjat sala de servire
- Am susținut o probă practică cu sarcini precise de la tutorele de practică și la sfârșit am discutat cu tutorele despre ce este bine și ce trebuie îmbunătățit

VOCABULARIO

anfitrión	gordō	pollo	pu
receptionista	receptioner	tomera	vitō
maitre	maistru de rolō	cardo	parc
barman	barman	lechuga	salatō verde
ayudante	ajutor	tomate	rojel
lavaplatos	spălător de vase	caballa	ceapă
pastelero	capitar	individuo	indus
sumiller	somelier	excluido	exclus
mantequilla	unt	suplemento	supliment
queso	brânză	alérgeno	alergen
puerto	au	vegano	vegan
jamón	șuncă	turno	turnă

La opinión del tutor sobre el trabajo del alumno en pasantía:

Aprecierea activității elevului practicant, efectuată de tutor:

Criteriu	Notă *
Respectarea orarului de lucru, a normelor de disciplină și organizare a muncii Respetar los horarios, la disciplina y las normas de organización del trabajo	fl
Îndeplinirea sarcinilor de muncă stabilite de către tutor, în termenul dat Realización de las tareas fijadas por el tutor dentro del plazo establecido	fl
Modul de interacțiune-comunicare adecvat cu clienții și membrii colectivului Interacción-comunicación adecuada con la clientela y el personal	FB
Disponibilitate și atenție în respectarea procedurilor, regulamentelor, normelor Disposición y atención para seguir los procedimientos, reglamentos y normas.	fl
Introducerea corectă datelor și completarea câmpurilor corecte corespunzătoare, cu identificarea rapidă a meniului/ferestrelor utilizând softul unității Introducción correcta de los datos correctos, seleccion los campos relevantes y selección rápida de menús y ventanas, utilizando el software de la unidad.	fl
Amenajarea sălii de servire a mesei; Crear el ambiente en la sala comedor.	fl
Organizarea activității în unitățile de primire a turiștilor cu funcții de cazare turistică sau de alimentație La organización de actividades en establecimientos de alojamiento turístico que proporcionen alojamiento turístico o sirvan comidas	B
Nota finală	FB

*Nota finală este media aritmetică a notelor acordate pe fiecare criteriu în parte. Notele pot varia între 1 și 10.

La calificación final es la media aritmética de las marcas atribuidas a cada criterio, y puede variar entre 1 y 10.

Obs.:

VOCABULARIO

anfitrión	gostă	gallo	pu
receptionista	receptioner	ternura	uită
maitre	maistru de sală	cordo	parc
barman	barman	lechuga	salată verde
ayudante	ajutor	tomate	roșu
lavaplatos	spălător de vase	uballa	ceapă
pastelero	cafetar	individuo	inclus
sumiller	somelier	excluido	exclus
mantequilla	unt	suplemento	supliment
queso	brânză	alérgeno	alergen
puero	ou	vegano	vegan
jamón	șuncă	turno	tură

Ziua 6 – 26.V.2025

- am igienizat spațiul de muncă
- tutorii de practică mă învățat cum se face mănărea clasică churros cu ciocolată
- am ajutat la prepararea ciocolatei
- am preparat diferite feluri de mâncare de pe meniu

Ziua 7 - 27.V.2025

- am ajutat la deschiderea localului
- am pus croissante și napolitane la cuptor
- am luat nota de plată de la clienți
- am ~~se~~ învârtat cum se folosește POS-ul și am ajutat clienții să plătească
- am folosit mașina de sălat vase
- am urcat paharele pentru a putea fi folosite imediat

Ziua 8 – 28.V.2025

- am luat comenzi în spaniolă
- am întâmpinat un grup de turiști spaniol
- am ajutat la prepararea și servirea mâncării pentru grupul turistic
- am preparat diferite tipuri de cafele
- am fost ^{evaluat} în mod constant de tutori

Ziua 9 – 29.V.2025

- am ajutat la derubirea ~~toa~~ localului
- am preparat cafele
- am igienizat localul
- am ajutat la recidarea dixerilor
- am ajutat la montarea meselor
de pe terasă
- am ajutat clientii cu diferite informații
- am fost la dispoziția personalului
pe toată durata orelor de muncă

Ziua 10 - 30.V.2025

- am convorsat în limba spaniolă
- am fost instruit în folosirea PSO-ului
și pentru că am dobândit abilitățile
înțelegere și folosire încontinuuare în
continuuare
- am efectuat diverse sarcini sub
îndrumarea tutorelui, în cadrul unei
evaluări practice
- tutorele mi-a spus că mă descurc
bine

La opinión del tutor sobre el trabajo del alumno en pasantía:

Aprecierea activității elevului practicant, efectuată de tutor:

Criteriu	Notă *
Respectarea orarului de lucru, a normelor de disciplină și organizare a muncii Respetar los horarios, la disciplina y las normas de organización del trabajo	10
Îndeplinirea sarcinilor de muncă stabilite de către tutor, în termenul dat Realización de las tareas fijadas por el tutor dentro del plazo establecido	10
Modul de interacțiune-comunicare adecvat cu clienții și membrii colectivului Interacción-comunicación adecuada con la clientela y el personal	10
Disponibilitate și atenție în respectarea procedurilor, regulamentelor, normelor Disposición y atención para seguir los procedimientos, reglamentos y normas.	10
Introducerea corectă datelor și completarea câmpurilor corecte corespunzătoare, cu identificarea rapidă a meniului/ferestrelor utilizând softul unității Introducción correcta de los datos correctos, seleccion los campos relevantes y selección rápida de menús y ventanas, utilizando el software de la unidad.	10
Amenajarea sălii de servire a mesei; Crear el ambiente en la sala comedor.	10
Organizarea activității în unitățile de primire a turiștilor cu funcții de cazare turistică sau de alimentație La organización de actividades en establecimientos de alojamiento turístico que proporcionen alojamiento turístico o sirvan comidas	10
Nota finală	10

*Nota finală este media aritmetică a notelor acordate pe fiecare criteriu în parte. Notele pot varia între 1 și 10.

La calificación final es la media aritmética de las marcas atribuidas a cada criterio, y puede variar entre 1 y 10.

Obs.:

Ziua 11 – 02.VI.2025

- am igienizat terora
- am pregătit masa de servire
- am preluat comenzi
- am dus comenzi și am încasat contravaloarea în POS
- am utilizat tehnologia din dotare
ca și în zilele precedente (mașina de
cafea, saftul, mașina de gătit vase)
- am respectat etapele de curățare
în spațiile de primire

Ziua 12 – 03.VI.2025

- am aranjat și igienizat sala de servire
- am ajutat la prepararea ciocolatei
- am luat nota de plată de la clienți
- am dus comenzi și am încasat contravaloarea
- am ajutat clienți cu anumite informații în limba spaniolă
- am debarasat mese
- am strâns terosa

Ziua 13 - 04.VI.2025

- am aranjat mobilierul in sala de servire
- am igienizat meniurile &
- am preparat diferite tipuri de cafea
- am preparat diferite tipuri de mâncăruri de pe meniu
- am igienizat local

Ziua 14 - 05.VI.2025

- am pregătit platourile
- am folosit aparatul de cafea
- am igienizat încăperea
- am igienizat sala de reunire
- am folosit mașina de spălat vase
- am prelucrat cenzuri
- am servit clienți
- am strâns mesele de pe terasă

Ziua 15 - 06.VI.2025

- am susținut probele practice finale, care a cuprins mai multe sarcini practice, sub supravegherea tutorului
- am primit documentul European Mobility
- mi-a fost înmănat un certificat de participare care atestă implicarea mea în proiect
- iar la sediul Teubner, ne-am întâlnit cu domnul Cenzala și am efectuat o fotografie de grup

Ce mi-a plăcut cel mai mult:

Cel mai mult mi-a plăcut experiența
câștată în aceste trei săptămâni cu
ajutorul personalului de la locul de
practică. Am comunicat cu persoane
în limba spaniolă și am înțeles
mult mai bine cultura, fiind foarte
interesantă.

Ce am învățat deosebit:

Am învățat să trăiesc viața din
plin, văzând persoane umile în
fotă felul lor, fiecare cu o poveste
în spate, mai tristă sau nu dar
care m-au învățat să apreciez
fiecare lucru mic.

La opinión del tutore sobre el trabajo del alumno en pasantía:

Aprecierea activității elevului practicant, efectuată de tutore:

Criteriu	Notă *
Respectarea orarului de lucru, a normelor de disciplină și organizare a muncii	FB
Respetar los horarios, la disciplina y las normas de organización del trabajo	FB
Îndeplinirea sarcinilor de muncă stabilite de către tutore, în termenul dat	FB
Realización de las tareas fijadas por el tutor dentro del plazo establecido	FB
Modul de interacțiune-comunicare adecvat cu clienții și membrii colectivului	FB
Interacción-comunicación adecuada con la clientela y el personal	FB
Disponibilitate și atenție în respectarea procedurilor, regulamentelor, normelor	FB
Disposición y atención para seguir los procedimientos, reglamentos y normas.	FB
Introducerea corectă datelor și completarea câmpurilor corecte corespunzătoare, cu identificarea rapidă a meniului/ferestrelor utilizând softul unității	FB
Introducción correcta de los datos correctos, seleccion los campos relevantes y selección rápida de menús y ventanas, utilizando el software de la unidad.	FB
Amenajarea sălii de servire a mesei; Crear el ambiente en la sala comedor.	FB
Organizarea activității în unitățile de primire a turiștilor cu funcții de cazare turistică sau de alimentație	FB
La organización de actividades en establecimientos de alojamiento turístico que proporcionen alojamiento turístico o sirvan comidas	FB
Nota finală	FB

*Nota finală este media aritmetică a notelor acordate pe fiecare criteriu în parte. Notele pot varia între 1 și 10.

La calificación final es la media aritmética de las marcas atribuidas a cada criterio, y puede variar entre 1 y 10.

Obs.: