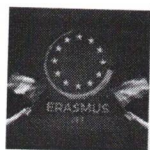




Finanțat de
Uniunea Europeană



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:

ONISEI ALEXANDRU-TEODOR

CLASA: a XI-a B3

TUTORE STAGIU DE PRACTICĂ:

Silvia León

LOCUL DE PRACTICĂ: HOTEL SOHO BOUTIQUE

CANALEJAS, 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 șorțului; - 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;

Ziua 1 - 19.V.2025

- ne-am prezentat, în limba spaniolă;
- am primit programul de la locul de practică;
- prezentarea programului ERASMUS și regulile;
- am făcut cunoștință cu personalul și tutorile;
- ne-a arătat spațiile de practică, recepția, bucătăria, salonul.
- ne-a fost prezentat instructajul privind securitatea în muncă, reguli de comportament la locul de practică, timpul de deplasare de la cazare la instituție, a fost făcut dimineața de către domnul Gonzalo, într-o sală unde erau toți colegii.
- Tutorile mi-a comunicat, în prezența cadrelor didactice.
- ne-a fost comunicată și ținută trebuie purtată și așteptările privind disciplina.

VOCABULARIO

vale	= bine	bebida incluida	= bautru indus
tenedor	= furculiță	jepe	= sef
cuchillo	= cutit	vecino	= vecin
cuchara	= lingura	gente	= oameni
mantas	= pătură	niño	= băiat
cajón	= sertar	hoy	= azi
repcionista	= receptioner	mañana	= mâine
habitación	= cameră	ayer	= ieri
toalla	= prosop	finde semana	= weekend
preso	= ețaj	mes	= lună
planta baja	= parter	tarde	= tarziu
bebida	= bautură	izquierda	= stanga
cliente	= client	abajo	= jos
¿Tiene una reserva?	Aveți o rezervare?	dentro	= înăuntru
comida	= mâncare	lejos	= departe
menú	= meniu	ropa	= haine
evento	= notă de plată	zapatos	= pantofi
colchón	= saltea	zapatillas	= adidași
ducha	= dus	silla	= scaun
papel higiénico	= hârtie igienică	pasek	= ușă
gimnasio	= sală de fitness	llego	= ajung
aparcamiento	= parcare	entendo	= a înțelege
cancela una reserva	= a face o rezervare	Salir	= a ieși

Ziua 2 – 20.V.2025

- am semnat prezenta la locul de practică;
- am efectuat operațiuni de igienizare a suprafețelor din bucătărie și a sălii de servire;
- am întâmpinat clienții în limba spaniolă;
- am făcut platourile pentru buffet;
- am debarasat mese;
- am făcut mise-en-place.
- am comunicat cu personalul și clienții în limba spaniolă;
- ne-am fost prezentat ordinea efectuării reciclării deșeurilor.

Ziua 3 – 21.V.2025

- am făcut platourile pentru buffet, pentru a doua zi;
- am umplut aparatul de cafea cu capsule și apoi, iar tutorele mi-a arătat cum se utilizează;
- am tăiat fructe pentru buffet;
- am igienizat mesele de servire;
- am făcut mise-en-place pentru un grup de 40 de persoane; ✓

Ziua 4 - 22.V.2025

- am întâmpinat clienții;
- am realizat mise-en-place;
- am făcut platourile pentru buffet;
- am realizat operațiuni de igienizare în camerele de hotel;
- am făcut paturile pentru persoanele ce urmau să vină;
- am fost instruit de către tutore privind ordinea de efectuare a operațiunilor din spațiul de cazare;

Ziua 5 - 23.V.2025

- am servit la mese;
- am reumplut platourile pentru buffet
- am realizat operatiuni de igienizare in bucatarie;
- am debarasat mese;
- am realizat operatiuni de igienizare in camerele de hotel;
- am aranjat camerele de hotel;
- am igienizat tacamurile.
- am sustinut o proba practica la sfarsitul primei saptamani sub supravegherea tutorelui de practica.

VOCABULARIO

camarera de piso	= cameristă	trabajar	= a lucra
Sábanas	lenjerie de pat	visitar	= a vizita
Limpieza	Curăţenie	viajar	= a calatori
Maleta	Valiză	compra	= a cumpara
Almuerzo	Prânz	hablar	= a vorbi
Calefacción	Încălzire	zumos	= suc
buffet libre	= bufet suedez	fruta	= fruct
alérgenos	= alergeni	plátano	= banana
plato del día	= felul zilei	carne	= carne
mesa parados	= masă pt. dănu pt. pers.	jabón	= săpun
carta de vinos	= listă de vinuri	champú	= șampon
tomar nota	= a lua comanda	bañera	= cada

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	FB
Respetar los horarios, la disciplina y las normas de organización del trabajo	FB
Îndeplinirea sarcinilor de muncă stabilite de către tutor, 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.	B
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.	B
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	B
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.:

espejo	= oglindă	¿Dónde está...?	Unde este...
sacador	= uscător	necesito	= am nevoie
médico	= medic	¡Perfecto!	= perfect!
dolor	= durere	está bien	= e ^{tu} regulă
fiebre	= febră	Puede repetir	= Poți repeta
herida	= rană	de nada	= cu plăcere
pantalla	= ecran	gracias	= mulțumesc
documento	= document	Cominen	= a merge
Contraseña	= parolă	cambiar	= a schimba
Correo electrónico	= e-mail	lluvia	= ploaie
mensaje	= mesaj	tranquilo	= calm

Ziua 6 – 26.V.2025

- am fost cu tutorele în depozit și am umplut cutiile cu produse de panificație;
- am întâmpinat clienții la bufetul suedez de dimineață;
- am igienizat și aranjat camerele din hotel;
- am schimbat și igienizat filtrele de aer din camerele de hotel;
- am tăiat fructe pentru platouri;
- am pregătit platourile pentru bufet, pentru ziua următoare
- am igienizat sala de servire și bucătăria înainte de închidere.

Ziua 7 - 27.V.2025

- am semnat cartica de prezență;
- am igienizat sala de servire;
- am realizat mise-en-place;
- am tăiat fructele pentru platourile;
- am verificat buffetul pentru a mentine platourile pline;
- am întâmpinat clienții în limba spaniolă și engleză.

Ziua 8 – 28.V.2025

- am semnat cartica de prezență;
- am contribuit la activități de întreținere și igienizare a camerelor de hotel;
- am receptionat marfa;
- am debarasat și igienizat mese;
- mi-a fost explicați pașii necesari pentru verificarea calității, cantității livrate.
- am igienizat filtrele aparatelor de aer condiționat.

Ziua 9 - 29.V.2025

- am semnat foaia de prezență;
- am ajutat personalul la procesul de igienizare și aranjare a camerelor;
- am igienizat sala de servire și bucătăria.
- am contribuit la menținerea unui flux constant de produse la bufetul suedez prin realimentarea platourilor.
- am pregătit platourile pentru ziua următoare.

Ziua 10 – 30.V.2025

- am semnat cartea de prezentare;
- sub îndrumarea tutorului de practică mi-a fost prezentat softul de gestiune hoteliere utilizat în cadrul unității, Sihot;
- am igienizat camerele de hotel;
- am întâmpinat clienții în limba spaniolă;
- am realimentat platourile pentru bufetul suedez;
- am primit o probă practică compusă din mai multe sarcini de lucru;
- după efectuarea activităților, tutorul ne-a evaluat pozitiv.

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	fr
Îndeplinirea sarcinilor de muncă stabilite de către tutor, în termenul dat Realización de las tareas fijadas por el tutor dentro del plazo establecido	FB
Modul de interacțiune-comunicare adecvat cu clienții și membrii colectivului Interacción-comunicación adecuada con la clientela y el personal	fr
Disponibilitate și atenție în respectarea procedurilor, regulamentelor, normelor 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 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 La organización de actividades en establecimientos de alojamiento turístico que proporcionen alojamiento turístico o sirvan comidas	fr
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.:

- am semnat condica de prezență;
- am igienizat bucătăria;
- am întâmpinat clienții din Portugalia și Anglia în lb. spaniolă, respectiv engleză;
- am fost instruit în realizarea corectă a procedurii de check-in și check-out sub supravegherea tutorului;
- am activat cartelei de acces pentru clienți, programând numărul camerei și accesul la poartă;
- la sfârșitul programului, am ajutat la închiderea de casă pentru a număra banii din ziua respectivă.

Ziua 12 – 03.VI.2025

- am realimentat cutiile cu produse congelate, din depozitul hotelului;
- am igienizat camerele de hotel;
- sub supravegherea tutorului, am fost instruit în realizarea corectă a procedurii de check-in, respectiv check-out;
- am reactualizat starea camerei în softul de gestiune hotelieră;
- am igienizat sala de servire.

Ziua 13 - 04.VI.2025

- am ajutat la descărcarea și organizarea mărfii în zonele de depozitare;
- am receptionat marfa;
- am igienizat sala de servire și bucatăria;
- am debarasat mesele;
- am pregătit platourile pentru ziua următoare.

Ziua 14 - 05.VI.2025

- am realizat mise-en-place pentru un grup de 60 de persoane;
- am întâmpinat clienții în limba spaniolă și franceză;
- am pregătit platurii;
- am verificat buffetul pentru a menține platurile pline;
- am igienizat aparatul de cafea și aparatul de lapte;
- am igienizat sala de servire și bucatăria.

Ziua 15 – 06.VI.2025

- am semnat cartea de prezență;
- am susținut proba practică finală, care a cuprins mai multe sarcini specifice, sub supravegherea tutorului;
- Tutorul de practică mi-a oferit feedback pozitiv, rezultatul obținut a fost unul foarte bun;
- Am primit documentul Europass Mobility, pe care l-am semnat la finalul mobilității.
- Mi-a fost înmănat un certificat de participare, care atestă implicarea mea în proiect.
- am mers la sediul Tellus, unde dl. Gonzalo ne-a vorbit despre activitatea noastră și rezultatele obținute, la final am realizat o fotografie de grup.

Ce mi-a plăcut cel mai mult:

- Mi-a plăcut faptul că am avut ocazia să lucrez într-un mediu profesionist, alături de angajați experimentați;
- Am apreciat atmosfera prietenoasă din cadrul echipei și sprijinul primit de la tutori;
- Mi-a plăcut să descopăr orașul Salamanca și cultura spaniolă, să vizitez obiective turistice și culturale din Salamanca dar și alte orașe spaniole.

Ce am învățat deosebit:

- Am învățat cum se desfășoară activitățile reale într-un hotel, de la recepție până la gestionarea depozitului;
- Mi-am dezvoltat abilitățile de comunicare în limba spaniolă și am înțeles mai bine importanța relației cu clientul;
- Am învățat să respect un program de lucru, să fiu mai organizat și responsabil în îndeplinirea sarcinilor primite.

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	FB
Îndeplinirea sarcinilor de muncă stabilite de către tutor, în termenul dat Realización de las tareas fijadas por el tutor dentro del plazo establecido	FB
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.	FB
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.	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 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.: