

Ghidul de practică din industria ospitalității

Un proiect

PREMIER
HOSPITALITY



Asociația Profesorilor și
Mentorilor din Turism

Coordonator Proiect

Rocsana Borda

Cu sprijinul

FIHR
Membru
HOTREC | CP CONCORDIA | APT



PREMIER HOSPITALITY

Premier Hospitality este cea mai importantă companie independentă de consultanță și management în domeniul hotelier din **România**.

Condusă de doi dintre cei mai calificați și experimentați profesioniști în domeniu din țară, compania își personalizează oferta în funcție de nevoile specifice.

Cu o experiență de peste 20 de ani în această industrie, am fost implicați în mai bine de 50 de proiecte hoteliere, aflate în diverse faze de execuție.

Cuprins

1.	Introducere	6
1.1.	Ce ne dorim?	7
1.2.	Ce este acest ghid?	8
1.3.	Ce nu este acest ghid?	10
1.4.	Cui se adreseaza ghidul?	10
1.5.	Sfaturi de început	11
2.	Despre industria ospitalității în România	16
2.1.	Norma metodologică de încadrare a structurilor de primire turistică	23
2.2.	Normele Europene de clasificare	25
2.2.1.	Clasificările hotelstars	25
2.3.	Denumirea profesiilor și ocupațiilor din industria hotelieră	30
3.	Scopul și rolul învățământului profesional dual - avantaje și oportunități	36
3.1.	Introducere.	36
3.1.1.	Actorii implicați în sistemul de învățământ profesional și dual	37
3.1.2.	Avantaje și oportunități pentru participanți:	39
3.2.	Organizarea sistemului de învățământ profesional și dual în România	41
3.2.1.	Cadrul normativ, legislație și metodologii	41

3.2.2. Formarea claselor de învățământ profesional și dual – activități preliminare	52
3.3. Curriculum și Standarde de Pregătire Profesională	56
3.3.1. Curriculum în Dezvoltare Locală (CDL)	57
3.3.2. Model CDL – calificarea Lucrător hotelier, clasa a XI-a, învățământ dual	60
3.4. Metodologia procesului de învățare practică	64
3.4.1. Profilul tutorelui de practică	64
3.4.2. Sarcinile tutorelui de practică:	68
3.5. Exemple de activități practice pentru calificarea lucrător hotelier	70
3.6. Examenul de certificare a competențelor profesionale	79
3.7. Bibliografie	83
4. Practica pentru alte tipuri de instituții de învățământ	86
4.1. Integrarea copiilor cu CES	86
4.1.1. Curriculum:	86
4.1.2. Meserii potrivite nevoilor lor:	88
4.1.3. Calitățile specifice tutorilor:	89
4.1.4. Cum integram acești copii în cadrul echipelor:	90
4.2. Practica Elevilor de Liceu Non Profil /Internship	92
4.3. Pregătirea stadiului de practică	95
4.3.1. Pregătirea programei de practică în cadrul companiei.	95
4.3.2. Coordonarea programei cu programa școlară.	95
4.3.3. Pregătirea echipei pentru a primi elevii.	95

4.3.4. Introducerea elevilor în companie	99
4.3.5. Desfășurarea stagiului de practică	100
4.3.6. Puncte pentru motivarea elevilor	104
4.3.7. Evaluarea elevilor	105
5. De ce e industria ospitalității atractivă la orice vârstă ?	108
6. Comunicarea cu Generatia Z - Interviuri	114
Călin Ile - Președinte FIHR	118
Andreea Mihaela Mânzu - Breakfast Coordinator Novotel București	123
Roxana Vișan - General Manager Moxy by Marriott Bucharest Old Town	128
FIHR – Federația Industriei Hoteliere din România	136
Asociația Profesorilor și Mentorilor din Turism - Edu4Tourism	142

Coordonator proiect: **Rocsana Borda**

Informații: **office@hotelstaff.ro**

Reproducerea totală sau parțială fără acordul autorului este interzisă. Toate drepturile rezervate.

Copyright © Brilanthotel Staff - 2022. Coperta: Hotel Novotel București

1. Introducere

În limba latină, ospitalitatea vine de la cuvântul „hostis”, tradus prin „străin”, „invitat” dar și „inamic”. Cum poate un singur cuvânt să aibă sensuri atât de diferite? Este ca și când am spune că reversul ospitalității este ostilitatea. Iar dacă analizăm refuzul sau neputința de a oferi ospitalitate este ostilitate.

Zona gri dintre ospitalitate și ostilitate, este locul unde lipsa de pricepere, personal, riscă să creeze percepții negative.

Scopul acestui ghid este de a-ți oferi o imagine de ansamblu asupra a ceea ce înseamnă buna practică în HR și Practica în unitățile turistice. Aici vei găsi câteva infor-



mații utile despre noul tău loc de muncă, precum și un ghid util în cadrul procesului de practică și de ce nu, ulterior spre angajare.

1.1. Ce ne dorim?

Să creștem procentul elevilor care, în urma absolvirii școlilor de profil să rămână

și să-și desfășoare activitatea în industria ospitalității. Să oferim un suport părinților pentru a înțelege activitățile și meseriile pe care copiii lor le pot îmbrățișa într-o unitate turistică. Să oferim suport agenților economici care au nevoie de personal calificat pentru a oferi servicii la standarde ridicate.



1.2. Ce este acest ghid?

Ghidul pe care urmează să-l citești este primul ghid despre abordarea corectă a stagiilor de practică și *internship* în hoteluri, construirea unui concept și procesul de lucru cu echipe multi-disciplinare.

Acesta s-a născut din dorința și nevoia de a clarifica pașii pe care trebuie să îi urmezi ca și hotelier pentru a pregăti tinerii de succes, pentru a le oferi stagii de practică eficiente și pentru a susține dezvoltarea industriei ospitalității. Vei descoperi capitol după capitol, ce procese trebuie să urmărești, cum poți simplifica unii





pași atunci când te gândești să investești în educația tinerilor, de ce echipă ai nevoie pentru a te asigura că se întâmplă lucrurile, ce reguli și norme trebuie să respecti și care sunt recomandările noastre, bazate atât pe experiența noastră cât și pe cea a altor specialiști din domeniul ospitalității.

Acest ghid este și pentru cei care doresc să înțeleagă cum funcționează învățământul dual, cum pot fi integrați copiii cu CES, cum pot studenții să efectueze stagii de practică și cum să explicăm părinților cât de provocatoare, frumoasă și plină de satisfacții este viața de hotelier.

1.3. Ce nu este acest ghid?

Acest ghid nu este o rețetă de succes pentru procesele de practică și integrare a elevilor și studenților. Este un mix de informații foarte utile pe care trebuie să le adaptezi la nevoile și stilul tău de lucru, de la tipul de hotel, echipa pe care trebuie să ți-o construiești dar și targetul vizitatorilor pe care îi dorești în hotel. În plus, definiția succesului în acest domeniu, variază de la

investitor la investitor, în funcție de obiectivele și profilul fiecăruia.

1.4 . Cui se adresează ghidul?

Este primul ghid din România realizat de către FIHR, care evidențiază tema educației, aduce în lumină principalele probleme din domeniu, atât din perspectiva practicii, a integrării noilor angajați și furnizează modalități de eficientizare a acestor procese.



1.5. Sfaturi de început

#1

Educația contează

Investește timp și resurse pentru a forma generația noi de hotelieri. Sunt cei care îți vor duce prosperitatea afacerii mai departe.



#2

Pregătirea profesională duală este benefică!

Elevii care urmează acest traseu de pregătire profesională beneficiază, pe baza Hotărârii Guvernului României nr. 1062/2012, privind modalitatea de subvenționare de către stat a costurilor pentru elevii care frecventează învățământul profesional, de o „bursă profesională” lunară, în cuantum de 200 lei. Printre principalele beneficii pe care le au agenții economici se numără deductibilitatea cheltuielilor efectuate, pentru orice formă de pregătire teoretică sau practică în cadrul firmei, a elevilor.

#3

Dacă nu ai deja, crează-ți o poveste

„Mâna întinsă care nu spune o poveste, nu primește nimic” – povestea fiecărui angajator atrage talente care își doresc să fie parte din echipă și să ducă povestea mai departe.

#4

Parteneriatele fac diferența

Parteneriatul între liceu și operatorul economic creează baza de la care teoria și practica se împletesc pentru a da naștere viitorilor profesioniști din industria hotelieră.

#5

Respectă pașii și procedurile

Pentru a crea profesioniștii de mâine, este necesar să fie urmăriți toți pașii, procedurile prin care tinerii își încep și desfașoară stagiile de practică și integrare sunt cele care vor seta corect așteptările.





MultiSoft

we propose more

Sistem informatic integrat pentru hoteluri si restaurante



Solon.H
Hotel



Solon.R
Restaurant



Solon.G
Gestiune

Multisoft este o companie înființată în 1991, 100% Românească și care începând cu anul 1998 a marcat piața de soluții informatice integrate 360 de grade pentru domeniul HoReCa din România.

Astăzi suntem sigurul producător de software din Romania care poate livra, pentru domeniul HoReCa, un ecosistem informatic integrat 360 de grade cu toate componentele, dezvoltat integral de echipa noastră.

Suntem primul producător din România care începând cu 10 aprilie anul acesta am oferit clienților nostri o aplicație - Solon.eFactura care transmite în mod complet automat facturile achitate cu carduri de vacanta precum si factu-

rile emise către instituții publice în SPV.

Zi de zi inovăm cu plăcere, cu scopul de a deveni furnizorul preferat de tehnologie, în industria HoReCa și nu numai. Putem oferi soluții moderne, adaptate situației și necesităților curente: marcare pe baza de **cod QR**, **Booking Online** din site-ul propriu, check-in online, channel manager, etc.

Noul slogan Multisoft: „**We propose more**” (noi propunem mai mult), care reprezintă declarația noastră, onestă, că putem oferi soluții dedicate și orientate către client, urmând dinamica și tendințele nevoilor din ce în ce mai specifice ale partenerilor nostri: un sistem informatic integrat 360 de grade, ceea ce ne poziționează diferit în raport cu jucătorii din piața de profil.

2. Despre industria ospitalității în România

Am început prin a studia situația hotelurilor pe județe și pe reședințe de județ. În urma cercetării efectuate, reiese că în România există 1.751 de hoteluri, dintre care 750 sunt situate în reședințele de județ. Așadar, 43 % dintre hotelurile din România, aproape jumătate, se află în reședințele de județ.

Astfel, situația este următoarea (pentru fiecare categorie de date, hoteluri noi, renovate, nerenovate, se prezintă numărul lor și procentul reprezentat în totalul hotelurilor din județul respectiv):

- cele mai multe hoteluri se găsesc în

județele Constanța (428), Ilfov, inclusiv Municipiul București (179) și Brașov (148), urmate la o diferență considerabilă de Prahova (91) și mai apoi de restul județelor;

- Capitala cumulează 22% din totalul hotelurilor aflate în reședințele de județ,



urmată de Timișoara cu 7%, Brașov, Constanța și Cluj-Napoca fiecare cu 6%;

- cele mai multe hoteluri noi sunt în București (110 / 66%), urmat de Timișoara (38 / 78%), Brașov și Constanța la egalitate (31 / 66%);

- cele mai multe hoteluri renovate sunt din nou în București (26/16%) și Brașov (13

/ 27%), urmate de Cluj-Napoca (11/25%);

Serviciile de turism și ospitalitate influențează economia (aproape) fiecărei țări din întreaga lume. Ospitalitatea avansează într-un ritm extraordinar; mai rapid decât agricultura și producția combinată. Afacerile legate de turism sunt principalul producător de locuri de muncă la nivel global și s-au dezvoltat într-o activitate care nu cunoaște limite politice, ideologice geografice sau culturale.

Turismul și ospitalitatea joacă un rol crucial, mai mult decât industria de vârf; fiind un domeniu cu o pondere mare a structurii economice a majorității comunităților, regiuni-





lor și țărilor. Activitățile au urmat istoric o tendință ascendentă în ceea ce privește numărul de participanți, precum și veniturile. Turismul este una dintre puținele zone economice importante dar care este foarte sensibilă la creșterile și scăder-

ile economice, afectat direct de acțiunile politice și o industrie căreia îi este mai greu să recupereze aceste pierderi.

Citând Ghidul Investitorului din Industria Hotelieră din România se evidențiază următoarele tipuri de hoteluri:

• Hoteluri turistice

Acestea sunt, în general, construite în proximitatea unui obiectiv cultural sau turistic. Se adresează în special turiștilor care practică turism cultural. Acest tip de hotel poate fi deschis pe tot parcursul anului.

• Hoteluri de vacanță

Acestea se adresează turiștilor care vin în vacanțele de vară sau iarnă fie în zone litorale, balneare sau montane. De cele mai multe ori, aceste hoteluri sunt deschise vara și iarna, fie pentru litoral, fie pentru excursii la schi. Unele hoteluri de vacanță s-au dezvoltat foarte mult în zona de servicii SPA pentru că acestea au început să devină o destinație în sine.

• Hoteluri All inclusive

Acestea sunt amplasate în zonele în care turiștii vin în vacanța de vară sau iarnă și se doresc a fi un loc în care să le găsești pe toate, să nu mai fie nevoie să te deplasezi. Ai ajuns acolo și găsești totul la un loc, de la mâncare, SPA, la activități pentru toată familia. Un hotel all inclusive este de multe ori destinația familiilor care au copii pentru că își doresc un loc în care să se simtă bine și ei, adulții, dar și ei copiii, prin diferite locuri de joacă sau activități dedicate lor. Hotelurile all inclusive se mai adresează și celor care vor să organizeze întâlnirile de afaceri ca pe niște reuniuni în cadrul cărora să îmbine utilul cu plăcutul.

• Hoteluri de afaceri

Sunt destinate celor care fac călătoriile de afaceri, companiilor mari care organizează conferințe, workshop-uri la care vin participanți din toate colțurile țării sau ale lumii. Acestea sunt deschise pe tot parcursul anului și pot acomoda grupuri mari de oameni, de la mâncare, cazare, săli de conferințe, la activități dedicate.

• Hoteluri unicat

Sunt palate, castele care au devenit hoteluri sau hoteluri aflate într-o zonă rurală unică. Aceste hoteluri sunt o destinație în sine. Oamenii plătesc pentru experiența de a petrece câteva nopți într-o locație de poveste sau cu un trecut istoric memorabil.





• Pensiuni agroturistice

Acestea au tot apărut în ultimii ani ca alternativă la hotelurile aglomerate. Cei care vin aici își doresc să se rupă de ritmul alert al orașului, de tehnologie și să petreacă câteva nopți și zile în mijlocul naturii și în inima tradițiilor. Pot participa la activitățile gospodărești, meșteșugărești sau la activități culturale, de relaxare definite de specificul fiecărei zone. Mesele se bazează pe specificul culinar al locului iar alimentele sunt produse naturale, fie din gospodăria proprie sau de la producători locali.

• Glamping

Este un nou stil de cazare, în plină creștere, care duce experiența camping-ului la un alt nivel, nivelul glamorous, luxos. De aici și denumirea acestui tip de cazare în mijlocul naturii cu acces la confort de cinci stele. Glamping a apărut ca urmare a schimbării modului de a călători, de a petrece vacanța. Unii turiști își doresc acum să nu mai fie simpli spectatori, ci să fie parte din natură, din tradiții, din cultura locală. În același timp, glamping-ul este prietenos cu mediul, în tendință cu turismul sustenabil și cu dorința oamenilor de a avea grijă de natură, chiar în mijlocul ei.





2.1. Norma metodologică de încadrare a structurilor de primire turistică

Numărul de stele al hotelului este conceput pentru a oferi turiștilor o perspectivă asupra standardului și calității tipului de cazare pe care îl rezervă. Acest lucru este standardizat în România prin intermediul Normei metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și brevetelor de turism în România pot funcționa următoarele tipuri de structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare, clasificate astfel:

a) hotel de 5, 4, 3, 2, 1 stele;

b) apart-hotel de 5, 4, 3, 2 stele;

c) motel de 3, 2, 1 stele;

d) hostel de 3, 2, 1 stele;

e) vilă turistică de 5, 4, 3, 2, 1 stele;

f) bungalow de 3, 2, 1 stele;

g) cabană turistică de 3, 2, 1 stele;

h) sat de vacanță de 3, 2, 1 stele;

i) camping, popas turistic, căsuțe tip
camping, de 4, 3, 2, 1 stele;

j) pensiune turistică și pensiune agro-
turistică de 5, 4, 3, 2, 1 margarete;



k) apartamente sau camere de închiriat de 3, 2, 1 stele;

l) structuri de primire cu funcțiuni de cazare pe pontoane plutitoare, nave maritime și fluviale de 5, 4, 3, 2,1 stele.

(Extras din Norma metodologică)

2.2. Normele Europene de clasificare

La nivelul Uniunii Europene, funcționează un sistem de clasificare universal.

2.2.1. Clasificările Hotelstars

1 stea

- 100% din camere cu duș/WC sau cadă/WC
- Curățenie zilnică a camerei

• 100% din camere cu serviciu TV și cu funcție de la distanță

• Acces internet WIFI în zonele publice și în cameră

• Masă și scaun

• Săpun sau produse de spălare corporală

• Ofertă de produse sanitare la cerere

(de exemplu, periuță de dinți, pastă de dinți, set de bărbierit)

• Prosoape de baie

• Serviciu de recepție

• Plată fără numerar

• Mic dejun prelungit

• Ofertă de băuturi în hotel

2 stele

• Bufet mic dejun



- Lumină de lectură lângă pat
 - Gel de spălare corporală sau de duș
 - Rafturi de lenjerie
 - Prosoape de baie și de mână
 - Personal bilingv
 - Set de cusut și ustensile de lustruit
- pantofi, la cerere
- 3 stele** ★★
- Serviciu de recepție cu personal de
- 10 ore, disponibil prin comunicare digitală

sau telefon 24 de ore

- Suită lounge la recepție, serviciu de bagaje la cerere
- Ofertă de băuturi în cameră
- Dispozitiv pentru comunicare internă și externă, la cerere
- Divertisment audio sau multimedia
- Uscător de păr, țesut de curățare
- Oglindă de toaletă, loc adecvat sau suport pentru a pune bagajul / valiza
- Serviciu de spălătorie și călătorie
- Pernă suplimentară și pătură suplimentară, la cerere
- Sistem sistematic de gestionare a reclamațiilor
- Site bilingv, operat de hotel

4 stele ★★★★★

- Serviciu de recepție cu personal de 16 ore, disponibil fizic prin comunicare digitală sau telefon 24 de ore
- Hol cu serviciu de scaune și băuturi, bar de hotel sau zonă de lounge



- Mic dejun tip bufet cu serviciu sau card echivalent cu meniul de mic dejun

- Minibar sau maxibar sau băuturi de 16 ore prin room service

- Scaune confortabile (fotoliu / canapea tapițat) cu măsuță / raft

- Halat de baie și papuci, la cerere

- Produse cosmetice (de ex. capac de duș, pilă de unghii, tamponare din bambac), oglindă pentru îngrijire, suprafață mare de depozitare în baie

- Canale TV internaționale

5 stele ★★★★★

- Serviciu de recepție cu personal 24 de ore, disponibil fizic prin comunicare digi-

tală sau telefon 24 de ore

- Serviciu de parcare cu valet

- Concierge

- Serviciu de transfer sau limuzină

- Serviciu de bagaje

- Salut personalizat pentru fiecare oaspete cu flori sau cadou în cameră

- Minibarul, mâncărurile și băuturile sunt oferite prin room service timp de 24 de ore

- Dispozitiv de internet în cameră la cerere

- Seif în cameră

- Serviciu de călcat (returnare în termen de 1 oră), lustruire pantofi și serviciu de cusut

- Serviciu de turndown seara

- Card meniu mic dejun prin room service



2.3. Denumirea profesiilor și ocupațiilor din industria hotelieră

Clasificarea ocupațiilor din România (C.O.R.) a fost adoptată în 1995, de atunci fiindu-i aplicate mai multe modificări și completări. Pentru sectorul hotelurilor și restaurantelor, un interes special prezintă completările aduse prin Ordinul nr. 149/2006.

Funcțiile și meseriile de bază au fost statuate în 1995. Astfel, au fost stabilite denumiri precum „șef de recepție hotel”, „recepționar de hotel”, „lucrător concierge”, „guvernantă de hotel/etaj” și



„cameristă hotel”, respectiv „bucătar șef”, „bucătar”, „șef de sală restaurant (maître d’hôtel)” și „ospătar (chelner)”. Ulterior, au fost adăugate funcții și meserii ca „director de hotel”, „director de cazare”, „director restaurant”, „sommelier” și „animator de hotel”.

Totuși, în limbajul profesional, înregis-



trăm și alte funcții, precum revenue manager, front-office manager, night-auditor, bagajist și host/hostesă. Chiar dacă înțelegerea a fost și este că, în carnetul de muncă nu pot fi înscrise decât funcții și meserii prevăzute prin C.O.R. practic, pentru necesitățile operative - ecuson, elaborarea fișei postului etc. - pentru fiecare astfel de ocupație în parte, s-a putut și se poate

folosi formula consacrată, probabil în engleză sau de preferință, în limba română. Cele mai multe denumiri în limba engleză își pot găsi o traducere adecvată în limba română.

În continuare, prin demersuri, îndeosebi ale asociațiilor profesionale din domeniu, conforme cu necesitățile tuturor categoriilor de

stabilimente, se poate iniția și obține modificarea și completarea pe mai departe a C.O.R..

Potrivit Ordinului comun al ministrului muncii și solidarității sociale și al președintelui Comisiei Naționale pentru Statistică nr. 138/1995 privind aprobarea Clasificării ocupațiilor din România (C.O.R.), cu modificările și completările ulterioare, „**OCUPAȚIA**” este activitatea utilă, aducătoare de venit (în bani sau natură), pe care o desfășoară o persoană în mod obișnuit, într-o unitate economico-socială și care constituie

pentru aceasta sursă de existență. Ocupația este, deci, proprie persoanelor active, care practică o activitate recunoscută de societate ca utilă pentru sine și semenii săi. Ocupația unei persoane poate fi exprimată prin: funcția sau meseria exercitată



de aceasta”.

Tot C.O.R. arată că „pentru definirea corectă a noțiunii de ocupație și evitarea confuziei, este necesar să se definească și noțiunea de PROFESIE care, în unele cazuri, poate fi și ocupație, iar în altele nu. Deci, PROFESIA este specialitatea (calificarea) obținută prin studii, iar ocupația este specialitatea (calificarea) exercitată efectiv la locul de muncă.” Pe lângă funcțiile și meseriile de bază statuate în 1995 - inclusiv la intervenția unor organizații profesionale, precum actuala Federație a Industriei Hoteliere din România și Clubul Național al Somelieriei din România - prin ordinele nr. 338/2003 și, mai ales, nr. 149/2006 [10] au fost aduse completări

cu referire la sectorul hotelurilor și restaurantelor, precum și al agențiilor de turism.

Dragă părinte - imaginează-ți că investiția ta în educația propriului copil ajută la oferirea de servicii mai bune, ajută la dezvoltarea țării și ajută și să ținem tinerii în țară, aproape de fiecare dintre dumneavoastră.





Bacolux Hotels România

Herculane | Craiova | Eforie Nord

Vacanțe & city break în cele 4 locații Bacolux

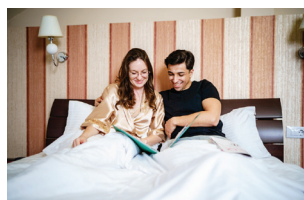
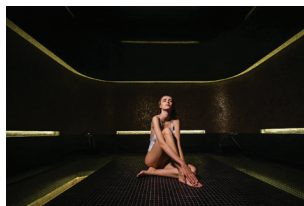
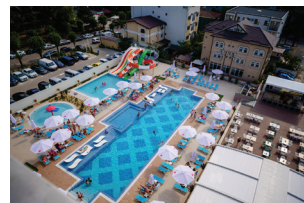
Vacanțe la mare | Vacanțe la munte

Vacanțe all inclusive & excursii opționale

Vacanțe în familie & facilități pentru copii

Vacanțe wellness & balneo

Evenimente private | Teambuilding



bacoluxhotels.ro

Cu 28 de ani de experiență în industria ospitalității, **Bacolux Hotels** este cel mai mare grup hotelier cu capital 100% românesc din sud-vestul țării, oferind servicii pentru leisure și business.

Serviciile balneo & wellness pentru individuali sau grupuri sunt asigurate în Bacolux Afrodita Resort & Spa și Bacolux Diana Resort din Herculane, iar vacanțele la mare în Bacolux Koralio, Eforie Nord.

Vacanțe all-inclusive pot fi accesate în cele 3 resorturi din Herculane și Eforie Nord. City break-uri și evenimente private pot fi rezervate în toate cele 4 locații Bacolux.

Bacolux Craiovița Hotel & Events din Craiova se adresează în special segmentului business travel, în timp ce locațiile din Herculane și Eforie Nord sunt locații de leisure, dar perfect adaptate pentru conferințe & teambuilding. Toate locațiile pot găzdui evenimente corporate.

Bacolux Hotels investește în educație, fiind printre primele companii hoteliere din România care au implementat proiectul de învățământ dual. În fiecare an se realizează în toate locațiile companiei stagii de practică și internship-uri, iar echipa Bacolux Hotels include absolvenți de învățământ dual și elevi care au făcut practică.

3. Scopul și rolul învățământului profesional dual - avantaje și oportunități

3.1. Introducere.

Dezvoltarea învățământului profesional dual este un obiectiv al Uniunii Europene (stabilit prin Declarația de la Copenhaga în 2002) care vizează formarea abilităților profesionale necesare inserției tinerilor pe piața muncii și reducerii decalajului între nevoile actuale ale companiilor și cunoștințele, abilitățile și atitudinile absolvenților aflați la început de carieră.

Învățământul profesional și dual vizează educarea și formarea profesională a ele-

vilor prin dezvoltarea competențelor profesionale într-un mediu de muncă real, conectat la activitatea operațională și integrat într-un mediu organizațional funcțional. Elevii astfel pregătiți, au șansa depășirii barierelor de acces pe piața muncii imediat după finalizarea studiilor, fiind deja familiarizați cu anumite elemente parte din cultura organizațională, cunoscând relațiile ierarhice, respectând programul de muncă, sarcinile și responsabilitățile, dar și procedurile operaționale specifice domeniului profesional.

3.1.1. Actorii implicați în sistemul de învățământ profesional și dual:

Elevii:

- dobândesc experiența profesională necesară integrării pe piața muncii, evitând astfel șomajul și neangajarea;
- sunt susținuți financiar prin burse profesionale, premii, decontarea cheltuielilor de cazare și transport, asistență medicală;
- la finalul cursurilor, primesc un certificat de calificare în meseria pentru care s-au pregătit teoretic, în cadrul școlii, și practic, în cadrul companiei.

Comaniile:

- asigură instruirea practică și evaluarea finală, prin intermediul unor tutori calificați și prin colaborare cu școlile de profil, ca actori cheie în procesul educativ-formativ, care se implică în pregătirea elevilor la locul de muncă.

Școlile profesionale și liceele cu profil tehnologic:

- asigură cadrul instituțional formal, pentru pregătirea teoretică prin profesori de cultură generală și de specialitate, inclusiv profesori coordonatori sau maiștri-instructori pentru practică;
- reprezintă legătura dintre companii și elevi;



- concep împreună cu companiile, curriculumul în dezvoltare locală.

Administrația Publică:

- asigură suportul material și financiar pentru derularea activităților la nivelul școlii;
- este partener în contract, alături de companie și școală.

3.1.2. Avantaje și oportunități pentru participanți:

Elevii:

- Dobândesc experiență și competență profesională prin aplicarea teoriei în practică;

- Experimentează responsabilitatea profesională în contextul carierei pe care o vor urma;

- Dezvoltă abilitățile de muncă în echipă într-un mediu conectat la piața muncii;
- cresc șansele de angajare pe baza experienței profesionale dobândite înainte de finalizarea studiilor;
- Sunt susținuți financiar prin burse, premii și alte facilități care încurajează continuarea cu responsabilitate a pregătirii profesionale;
- Dobândesc o calificare Europass, recunoscută în Spațiul European.

Companiile:

- Contribuie la formarea abilităților

profesionale de actualitate, în raport cu nevoile industriei;

- Sunt implicate în formarea resursei umane încă din faza de pregătire profesională inițială;

- Participă la sistemul de învățământ prin crearea curriculumului în dezvoltare locală;

- Realizează economii prin reducerea costurilor de adaptare a noilor angajați la cultura organizațională;

- Își pot îmbunătăți managementul și planificarea resurselor umane pentru viitorul apropiat;

- Primesc susținere din partea statului prin facilitățile fiscale acordate.

Școlile:

- Oferă elevilor posibilitatea planificării carierei încă înainte de finalizarea studiilor;

- Intră în contact direct cu sectoarele economiei naționale, având astfel posibilitatea reevaluării permanente a competențelor solicitate pe piața muncii;

- Dezvoltă parteneriate pentru susținerea sistemului de învățământ profesional.



3.2. Organizarea sistemului de învățământ profesional și dual în România

3.2.1. Cadrul normativ, legislație și metodologii

În Uniunea Europeană, educația și formarea profesională au la bază o rețea puternică de furnizori de educație aflați într-o strânsă colaborare cu angajatorii, sindicatele, organizațiile profesionale sau autoritățile locale. Sistemul educației profesionale se dezvoltă pe două componente: educația și formarea profesională inițială și educația și formarea profesională continuă. Educația și formarea profesio-

ală în domeniul turismului în România este oferită prin licee tehnologice cu clase de specialitate, școli profesionale și în sistem dual, școli postliceale și facultăți economice sau universități cu specializări în profil turistic.

Învățământul profesional și dual este reglementat prin legislație și metodologii specifice.

Învățământul profesional de stat, reglementat prin metodologia aprobată prin OMEC nr. 5033/29.08.2016, numit în continuare învățământ profesional, are următoarele obiective:

- a.** formarea competențelor profesio-

nale ale elevilor, specifice unei calificări profesionale de nivel 3 al Cadrului Național al Calificărilor corespunzător nivelului de referință 3 al Cadrului European al Calificărilor;

b. dezvoltarea și diversificarea competențelor cheie necesare în scopul integrării socio-profesionale și progresului în viitoarea carieră;

c. facilitarea integrării socio-profesionale a absolvenților învățământului profesional în concordanță cu aspirațiile profesionale și cu necesitățile pieței muncii;

d. implicarea angajatorilor în asigurarea forței de muncă calificate, în funcție de nevoile proprii;

e. dezvoltarea motivației tinerilor pentru

muncă și a interesului pentru învățare, printr-o abordare integrată a pregătirii teoretice și practice într-o calificare solicitată de piața muncii, cu posibilitatea de continuare a studiilor, în funcție de interesele profesionale și potențialul individual de dezvoltare.

Elevii din învățământul profesional beneficiază de susținere financiară acordată de la bugetul de stat prin intermediul Programului național de protecție socială „Bursa profesională”, prin care fiecare elev primește suma de 200 lei, în condițiile stabilite prin Hotărârea de Guvern nr. 951/2017 privind modalitatea de subvenționare de către stat a costurilor

pentru elevii care frecventează învățământul profesional, inclusiv dual.

În funcție de performanțe sau de alte criterii stabilite de operatorii economici, elevii pot primi și alte forme de sprijin de la operatorii economici, acestea fiind stabilite prin contractele individuale de pregătire practică la începutul școlarizării.

Învățământul profesional se adresează absolvenților clasei a VIII-a, are o durată de 3 ani și are o pondere semnificativă a pregătirii practice derulate la operatorul economic:

a. în primul an, pregătirea practică realizată în atelierele școlii și la operatorul

economic reprezintă aproximativ 20% din timpul total alocat programului;

b. în al doilea an, aproximativ 60% din timp este alocat pregătirii practice;

c. în anul al treilea, aproximativ 72% din timp este alocat pregătirii practice.

Pe parcursul celor trei ani sunt organizate stagii comasate de practică cu o durată totală de 24 săptămâni: 5 săptămâni în primul an, 9 săptămâni în anul doi și 10 săptămâni în cel de-al treilea an. La finalul celor trei ani de studii, elevii vor susține examenul de certificare a calificării profesionale în urma căruia dobândesc certificat de calificare profesională și suplimentul descriptiv al

certificatului, conform Europass, care este recunoscut atât în țară cât și în Uniunea Europeană.

După finalizarea cursurilor și promovarea examenului de certificare a calificării profesionale, elevii își pot continua studiile liceale la forma de învățământ, zi sau seral, care le permite să lucreze în același timp. În funcție de performanțe sau de alte criterii stabilite de operatorii economici, elevii pot primi și alte forme de sprijin de la aceștia, beneficiile fiind stabilite prin contractele individuale de pregătire practică la începutul școlarizării.

Învățământul profesional dual este

o formă de organizare a învățământului profesional și tehnic care are în vedere învățarea la locul de muncă, respectiv la operatorul economic, pe baza unui contract de parteneriat între operatorul economic și unitatea de învățământ, cu implicarea unității administrativ-teritoriale pe raza căreia se află unitatea școlară și a unui contract individual de pregătire practică încheiat între operatorul economic, unitatea de învățământ și persoana care se formează, având ca scop facilitarea accesului absolvenților, după finalizarea studiilor, la un loc pe piața forței de muncă.

Învățământul dual pentru nivelul 3

de calificare profesională, reglementat

prin metodologie specifică, aprobată prin OMEN nr. 3554/2017, reprezintă o formă de organizare a învățământului profesional cu următoarele caracteristici specifice:

a. este organizat la inițiativa operatorilor economici interesați, în calitate de potențiali angajatori și parteneri de practică;

b. asigură oportunități sporite de educație și formare profesională pe baza unui contract de parteneriat și a unor contracte individuale de pregătire practică, organizată în răspunderea principală a operatorilor economici;

c. operatorii economici asigură pregătirea practică a elevilor, bursă la nivelul celei acordate din fonduri publice

și alte cheltuieli pentru formarea de calitate a elevilor;

d. facilitează implicarea operatorilor economici în mecanismele decizionale la nivelul unității de învățământ partener.

Învățământul dual se adresează absolvenților clasei a VIII-a, are o durată de cel puțin 3 ani și are o pondere semnificativă a pregătirii practice derulate la operatorul economic:

a. în primul an, pregătirea practică realizată în atelierele școlii și la operatorul economic reprezintă aproximativ 20% din timpul total alocat programului;

b. în al doilea an, aproximativ 60% din timp este alocat pregătirii practice;

ElfNet

We do things



+4 0753 029 005 | +4 0724 717 061

hello@elfnet.ro

https://elfnet.ro

c. În anul al treilea, aproximativ 72% din timp este alocat pregătirii practice.

Pe parcursul celor trei ani, sunt organizate stagii comasate de practică cu o durată totală de 24 săptămâni, 5 săptămâni în primul an, 9 săptămâni în anul doi și 10 săptămâni în cel de-al treilea an.

Avantaje pentru elevi:

Elevii din învățământul dual beneficiază de susținere financiară acordată de la bugetul de stat prin intermediul Programului Național de Protecție Socială "Bursa profesională", prin care fiecare elev primește suma de 200 lei, în condițiile stabilite prin Hotărârea de Gu-

vern nr. 951/2017 privind modalitatea de subvenționare de către stat a costurilor pentru elevii care frecventează învățământul profesional, inclusiv dual. Suplimentar, operatorul economic, conform legii, oferă minim o bursă egală cu cea a statului adică cel puțin 200 de lei. Elevii înscriși în învățământul dual pot beneficia de masă și cazare gratuită în cantinele și internatele școlare. Acoperirea cheltuielilor pentru cazarea și masa acestora se poate asigura din bugetele locale sau de la consiliile județene, prin decizii proprii. În cazul elevilor care frecventează învățământul dual în altă unitate administrativ-teritorială decât cea de domiciliu, se acordă decontarea cheltuielilor

de transport și facilitățile de cazare și masă gratuite, prevăzute anterior.

Facilități fiscale:

Facilități fiscale pentru companii - deductibilitatea cheltuielilor:

a. agenții economici își pot deduce din venitul impozabil cheltuielile efectuate în baza contractelor încheiate cu unitățile de învățământ, pentru organizarea și desfășurarea învățământului profesional și tehnic;

b. agenții economici își recuperează din punct de vedere fiscal, prin deducerea amortizării, cheltuielile aferente cu mijloacele fixe și investițiile, efectuate în baza

contractelor încheiate cu unitățile de învățământ, pentru organizarea și desfășurarea învățământului profesional și tehnic;

c. deductibilitatea cheltuielilor efectuate în baza contractelor încheiate cu unitățile de învățământ pentru organizarea și desfășurarea învățământului profesional și tehnic se aplică și în cazul activităților independente.

Facilități fiscale pentru elevi:

a. neimpozitarea, în înțelesul impozitului pe venit, a burselor, premiilor și altor drepturi sub formă de cazare, masă, transport, echipamente de lucru/protecție și altele asemenea, primite de elevi pe parcursul învățământului profesional și tehnic, potrivit reglementărilor legale din domeniul educației naționale.

Baza legală

Prevederi din Codul Fiscal, cu modificările și completările aduse prin OUG 84/2016:

a. Potrivit alin. (9) introdus la art. 25 din CF prin OUG 84/2016 (pct. 7): „sunt cheltuieli deductibile pentru determinarea rezultatului fiscal cheltuielile efectuate pentru organizarea și desfășurarea învățământului profesional și tehnic, potrivit reglementărilor legale din domeniul educației naționale”

b. Conf. lit. h) și lit. i) introduse la art. 28 alin. (3) din CF prin OUG 84/2016 (pct. 8), coroborat cu alin. (1) art. 28 din CF, se recuperează din punct de vedere fiscal prin deducerea amortizării:

i. „h) mijloacele fixe deținute și utilizate pentru organizarea și desfășurarea învățământului profesional și tehnic, potrivit reglementărilor legale din domeniul educației naționale”;

ii. „i) investițiile efectuate pentru organizarea și desfășurarea învățământului profesional și tehnic, potrivit reglementărilor legale din domeniul educației naționale”

c. Conf. art. 62, lit. o ^1) introdusă la art. 62 din CF prin OUG 84/2016 (pct. 11), în înțelesul impozitului pe venit, nu sunt impozabile “bursele, premiile și alte drepturi sub formă de cazare, masă, transport, echipamente de lucru/protecție și altele asemenea primite de elevi pe parcursul

învățământului profesional și tehnic, potrivit reglementărilor legale din domeniul educației naționale”.

Dispozițiile de mai sus din CF trebuie coroborate cu următoarele prevederi relevante din LEN nr. 1/2011 cu modificările și completările ulterioare (v. Legea nr. 82/2018 de aprobare a OUG nr. 81/2017):

Art. 32, alin. (5): „Operatorii economici care încheie contract de parteneriat cu unitățile de învățământ care desfășoară învățământ profesional și tehnic, potrivit reglementărilor legale din domeniul educației naționale, beneficiază de facilități la plata impozitelor, taxelor și contribuțiilor

datorate bugetului de stat, bugetului asigurărilor sociale, bugetelor fondurilor speciale sau bugetelor locale, potrivit prevederilor legale.”

Art. 102, alin. (3): „În cazul învățământului profesional și tehnic, finanțarea din partea operatorilor economici se realizează în baza unui contract de parteneriat încheiat între unitatea de învățământ, unitatea administrativ-teritorială pe raza căreia se află unitatea școlară și operatorul sau operatorii economici. Categoriile de cheltuieli pentru operatorii economici, pentru organizarea și desfășurarea învățământului profesional și tehnic, sunt:

a. cheltuieli cu organizarea procesu-

lui de învățământ, și anume: cheltuieli efectuate pentru elevi, precum: burse și premii oferite elevilor, echipamente de lucru/protecție, transport, masă, cazare pe parcursul pregătirii practice la operatorul economic, alte facilități oferite acestora, respectiv cheltuieli cu securitatea și sănătatea în muncă și analize medicale obligatorii, în funcție de domeniul de activitate, cheltuieli pentru asigurări de răspundere civilă în cazul unor eventuale accidente, daune sau vătămări corporale generate în timpul pregătirii practice la operatorul economic, cheltuieli materiale pentru susținerea activităților desfășurate pe parcursul pregătirii practice la operatorul economic, reprezentând rechizite,

cărți de specialitate, auxiliare didactice, softuri educaționale, costuri legate de evaluarea și certificarea elevilor, materii prime și materiale consumabile și alte cheltuieli de acest tip, cheltuieli aferente achiziției, punerii în funcțiune și exploatarei mijloacelor fixe utilizate la operatorul economic pe parcursul pregătirii practice a elevilor, cheltuieli aferente salarizării și pregătirii personalului propriu al operatorilor economici - tutori și formatori - pentru pregătirea practică a elevilor, cheltuieli aferente pregătirii și sprijinirii cadrelor didactice din unitatea de învățământ parteneră, precum și sumele plătite direct cadrelor didactice în baza unor contracte încheiate în condițiile legii cu operatorul

sau operatorii economici pentru alte activități decât cele prevăzute în norma didactică;

b. cheltuieli de investiții în spații de învățământ existente sau nou-edificate, precum și în echipamente de natura mijloacelor fixe achiziționate și puse în funcțiune pentru a fi utilizate în vederea pregătirii elevilor realizate în unitatea de învățământ.”

3.2.2. Formarea claselor de învățământ profesional și dual – activități preliminare

Alocarea locurilor în planul de școlarizare prin învățământul dual se realizează pe

baza solicitărilor din partea operatorilor economici, cu condiția ca, în urma centralizării acestor solicitări, să se poată constitui, la unități de învățământ autorizate sau acreditate, clase cu un număr de minimum 20 și maximum 30 elevi.

• Calendarul activităților:

a. Participarea la acțiuni de informare organizate la nivel local/ județean în cursul lunii noiembrie a fiecărui an.

b. Transmiterea cererii (solicitarea de școlarizare) către CNDIPT. Până la finalul lunii noiembrie, se realizează transmiterea la Centrul Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic (CNDIPT), pe adresa de e-mail

registratura.cndipt@gmail.com solicitările de școlarizare în învățământul dual pentru anul școlar următor, conform modelului de solicitare prevăzut în anexa la Calendarul etapelor și acțiunilor pentru stabilirea cifrei de școlarizare la învățământul dual și la învățământul profesional aprobat prin OMEN nr. 5108/2019. Solicitățile operatorilor economici pentru învățământul dual beneficiază de prioritate pentru includerea în proiectul planului de școlarizare.

c. Până la finalul lunii ianuarie se realizează încheierea Contractelor de parteneriat pentru formarea profesională a elevilor prin învățământul dual între unitățile de învățământ, operatorii economici și unitatea administrativ teri-

torială pe raza căreia se află unitatea de învățământ parteneră. Modelul contractului de parteneriat pentru formarea elevilor prin învățământul profesional este cel prevăzut în Anexa nr. 1 la Metodologia de organizare și funcționare a învățământului dual aprobată prin OMEN nr. 3554/2017.

d. Până la finalul lunii februarie se realizează consultări între operatorii economici parteneri și unitatea școlară pentru stabilirea componenței Comisiei de admitere din unitatea de învățământ parteneră pentru școlarizarea în învățământul dual.

e. Până la finalul lunii februarie se realizează elaborarea procedurii de admitere la nivelul unității de învățământ în

colaborare cu operatorii economici parteneri.

f. În perioada februarie – martie este solicitată implicarea operatorilor economici în colaborare cu unitatea de învățământ parteneră pentru organizarea „Săptămânii meseriilor”, în cadrul căreia se vor realiza acțiuni privind:

- promovarea învățământului profesional și tehnic, în general, și în special, a modului de organizare și funcționare a învățământului dual;

- informarea elevilor privind condițiile de acces la învățământul dual și beneficiile acestei forme de pregătire;

- consilierea elevilor din învățământul gimnazial (clasa a VIII-a), cu privire la

oportunitatea continuării studiilor în învățământul dual;

- oferta de școlarizare pentru învățământul dual, condiții de admitere;

- perspective de angajare după finalizarea studiilor.

g. În perioada martie – mai se realizează implicarea operatorilor economici, alături de reprezentanții unităților de învățământ partener, în promovarea calificărilor profesionale din oferta învățământului dual în cadrul unor acțiuni cum ar fi:

- vizite ale elevilor din gimnaziu la operatorii economici;

- întâlniri organizate la nivelul unităților de învățământ cu elevii din gimnaziu și cu părinții acestora, pe baza unui grafic sta-

bilit de comun acord cu Inspectoratele școlare;

- alte acțiuni pentru promovarea învățământului dual.

h. În luna mai, se poate organiza participarea companiilor alături de unitățile de învățământ, la Târgul ofertelor educaționale.

FIHR a organizat două ediții ale evenimentului denumit „**Ziua porților deschise în industria ospitalității**”, în parteneriat cu liceele tehnologice și universitățile de profil, în perioada **Școlii Altfel**, prin lansarea de invitații în hotelurile membre pentru elevii de gimnaziu, liceeni și studenți. Hotelierii au organizat activități in-

teractive de prezentare a meseriilor, a departamentelor hotelului, menite să atragă atenția asupra avantajelor calificărilor în domeniul ospitalității.

Modele de documente și contracte

Aprobarea planului de școlarizare în învățământul dual este condiționată de încheierea unui contract de parteneriat între operatorii economici (sau asociație/consorțiu de operatori economici), unitatea de învățământ și unitatea administrativ-teritorială pe raza căreia se află unitatea școlară (contract care stabilește condițiile de colaborare, drepturile și obligațiile părților, precum și costurile

asumate de parteneri). Modelul contractului de parteneriat este reglementat prin OMEN nr. 3554 din 29.03.2017.

Modelul de solicitare școlarizare pentru învățământul dual se poate descărca de pe site-ul <https://educatie-hotel.ro/>

3.3. Curriculum și Standarde de Pregătire Profesională

Așa cum prevede Legea educației naționale Nr. 1/2011, Curriculumul din învățământul preuniversitar (nivel secundar inferior și nivel secundar superior) este elaborat conform cerințelor pieței muncii și ale comunității, precum și în concordanță cu nevoile de dezvoltare personală.

Termenul de „curriculum” reflectă conținutul activităților instructiv-educative corelat cu obiectivele educaționale și desemnează totalitatea acțiunilor educative ce se manifestă sub forma unui program național. În terminologia Curriculumului Național din România, alături de curriculumul de bază (core-curriculum sau curriculum nucleu) care are rolul de a asigura însușirea cunoștințelor fundamentale, de a facilita dezvoltarea competențelor, atitudinilor sau abilităților comune tuturor elevilor și care stă la baza evaluărilor naționale, se întâlnește și curriculumul la decizia școlii, care are rolul de a personaliza oferta educativă a școlii, pe baza unor analize privind situația și condițiile socio-economice din regiune, carac-

teristicile pieței forței de muncă sau interesele și nevoile agenților economici locali.

În cazul sistemului de învățământ profesional și tehnic, curriculumul la decizia școlii este denumit curriculum în dezvoltare locală (CDL) și reprezintă oferta educațională locală, elaborată de școală în parteneriat cu operatorii economici și autoritățile administrației publice locale, în conformitate cu cerințele locale ale pieței muncii și pentru formarea profesională a elevilor la standardele solicitate de operatorii economici.

3.3.1. Curriculum în Dezvoltare Locală (CDL)

Conform prevederilor Cadrului Euro-

pean al Calificărilor (EQF) în învățământul profesional și tehnic, se utilizează conceptul de rezultate ale învățării, exprimat sub forma cunoștințelor, abilităților și atitudinilor descrise prin standarde de pregătire profesională. Elaborarea standardelor de pregătire profesională se realizează pe baza standardelor ocupaționale pentru fiecare calificare și constituie cel mai important „document cu rol reglator în proiectarea curriculumului” (**Institutul de Științe ale Educației și Ministerul Educației Naționale, 2019**). Pentru fiecare domeniu, standardele de pregătire profesională sunt organizate pe unități de rezultate ale învățării, repartizate apoi pe ani de studiu prin curriculum adaptat fiecărei calificări. România, așa cum afirmă Centrul

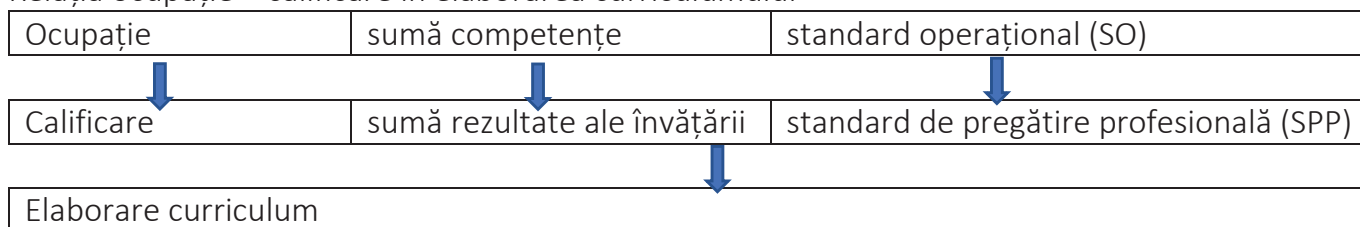
Național de Învățământ Profesional și Tehnic, este una dintre primele țări care au introdus sisteme de formare profesională bazate pe rezultatele învățării (CNDIPT, 2019). Formarea profesională inițială se asigură prin sistemul de învățământ profesional și tehnic (ÎPT) care cuprinde trei rute de pregătire: învățământ profesional și dual, învățământ liceal tehnologic și învățământ postliceal. Prin învățământul profesional și tehnic, se asigură accesul tinerilor la calificări recunoscute la nivel național și descrise în conformitate cu **Cadrul Național al Calificărilor** (CNC).

CDL – Concept teoretic. Rol și importanță

Elaborarea curriculumului în învățământul profesional și tehnic din România se

bazează pe standardele de pregătire profesională pentru fiecare domeniu de calificare. Standardele de pregătire profesională sunt documente elaborate de **Centrul Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic** (CNDIPT) din subordinea **Ministerului Educației Naționale**, pentru calificările din „**Nomenclatorul calificărilor profesionale pentru care se asigură pregătirea prin învățământul preuniversitar**” și evidențiază unitățile de rezultate ale învățării necesare pentru obținerea unei calificări. Suma rezultatelor învățării se transformă apoi pe piața muncii în suma competențelor pe care le presupune o ocupație și care constituie standarde operaționale (**Tabel 2**).

Relația ocupație – calificare în elaborarea curriculumului



Procesul de obținere a informațiilor necesare pentru rezultatele învățării cuprinse în standardele de pregătire profesională este unul permanent și circular, având în vedere că pe piața muncii competențele sunt în permanentă adaptare la transformările economice și sociale. Astfel, un curriculum, în special cel pentru educația și formarea profesională este unul flexibil, deschis, în legătură permanentă cu cerințele partenerilor sociali.



Conform Legii educației naționale (nr 1/2011), „concordanța dintre curriculum și calificarea oferită de programul de studii preuniversitare este un criteriu obligatoriu de evaluare a asigurării calității”.

3.3.2. Model CDL – calificarea Lucrător hotelier, clasa a XI-a, învățământ dual

Pentru elaborarea modelului de Curriculum în dezvoltare locală, au fost consultate documentele normative: Anexa 3 la OMEN 3501/2018, Anexa nr 2 la OMENCS 4121/2016, Anexa la Ordinul MEN nr. 3502 din 29.03.2018 referitor la aprobarea Orientărilor metodologice generale pentru elaborarea curriculumului în

dezvoltare locală (CDL) pentru clasele a XI-a și a XII-a, ciclul superior al liceului, filiera tehnologică și pentru clasa a XI-a, învățământ profesional.

Prezentul model este realizat pe baza unui CDL elaborat de profesorii de specialitate ai APMT -Edu4Tourism și profesioniștii din cadrul FIHR și este oferit spre consultare și preluare ca model de bune practici și resurse educaționale deschise, alături de anexa sa, **Caietul de practică al elevului** poate fi descărcat de pe site-ul proiectului.

La baza elaborării Curriculumului, stau rezultatele învățării care se regăsesc în Standardul de Pregătire

Profesională. Conținuturile tematice sunt stabilite în urma consultării operatorilor economici și sunt aferente rezultatelor învățării incluse în mai multe Unități ale rezultatelor învățării. Curriculumul se va utiliza împreună cu SPP-ul, cadrele didactice folosind ambele instrumente pentru proiectarea și desfășurarea activității didactice.

Competențe cheie: Comunicarea, comunicarea în limbă străină, lucrul în echipă, gândirea critică, rezolvarea de probleme, asumarea responsabilităților, creativitatea și sprijinul antreprenorial.

Scopul CDL poate fi sintetizat în următoarele:

- dezvoltarea domeniului ocupațional, dar și consolidarea competențelor cheie, alături de competențele personale și cele sociale: comunicarea, lucrul în echipă, gândirea critică, asumarea responsabilităților, creativitatea și spiritul antreprenorial.

- dobândirea cunoștințelor și deprinderilor de dezvoltare a unei afaceri proprii pornind de la formarea profesională în turism.

- promovarea valorilor democratice, care să le permită viitorilor absolvenți să devină cetățeni responsabili ai unei societăți deschise.

Lista unităților de rezultate ale învățării

- **8.** Întreținerea spațiilor hoteliere
- **9.** Oferta de produse și servicii turistice

Structură modul

Rezultate ale învățării aprofundate (codificate conform SPP)			Conținuturile învățării	Situatii de învățare
Cunoștințe	Abilități	Atitudini		
URÎ 8 - Oferta de produse și servicii turistice				
<p>8.1.3. Comunicarea cu clientul în legătură cu solicitarea de servicii suplimentare.</p> <p>8.1.4 Capacitatea de a lucra atât individual cât și în colaborare cu echipa.</p>	<p>8.2.3 Identificarea cerințelor în funcție de solicitarea clientului</p> <p>8.2.4 Compararea cerințelor cu posibilitățile existente în oferta hotelului</p> <p>8.2.5 Oferirea cu promptitudine de servicii suplimentare</p> <p>8.2.6 Oferirea de servicii suplimentare conform cerințelor de calitate</p> <p>8.2.7 Furnizarea serviciilor suplimentare în condiții de siguranță</p>	<p>8.3.3 Asumarea responsabilității în identificarea posibilităților hotelului de acoperire a cerințelor clientului</p> <p>8.3.4 Argumențarea deciziei cu privire la serviciile suplimentare solicitate de client și pe care le poate presta în funcție de posibilitățile hotelului.</p>	<p>Comunicarea cu clientul pentru oferirea de servicii suplimentare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tehnici de identificare a serviciilor suplimentare în funcție de solicitarea clientului, - Modalități de oferire a serviciilor suplimentare în funcție de posibilitățile hotelului Tehnici de comunicare privind oferirea de servicii suplimentare, ținând cont de diferențele culturale ale fiecăruia 	<p>Exersarea diferitelor situații de comunicare cu clienții unităților hoteliere și de alimentație publică, în context diferite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - transmiterea informațiilor - gestionarea reclamațiilor - identificarea nevoilor clienților - oferirea de servicii turistice de bază și suplimentare <p>Exerciții de identificare a diferențierilor culturale și adaptarea comunicării la aceste situații</p>
URÎ 9 - Întreținerea spațiilor hoteliere				
<p>9.1.2 Identificarea activităților de curățare necesare în spațiul hotelier</p> <p>9.1.5 Cunoașterea modului de</p>	<p>9.2.2 Efectuarea curățării mobilierului și a celorlalte obiecte din inventarul spațiului de cazare</p>	<p>9.3.1 Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei camerei, sub supraveghere</p>	<p>Curățenia în spațiile hoteliere</p> <p>Tehnici de executare a activităților de curățire a mobilierului și</p>	<p>Executarea individual sau în echipă a operațiilor de curățenie în camera de hotel, respectând ordinea de efectuare a operațiilor</p>

<p>funcționare al echipamentelor necesare efectuării curățeniei</p> <p>9.1.6 Capacitatea de a lucra atât individual cât și în colaborare cu echipa.</p> <p>9.1.8 Identificarea activităților de curățare necesare în grupurile sanitare și spațiile comune</p> <p>9.1.13 Comunicarea la recepția hotelului a bunurilor uitate de turiști în cameră</p>	<p>9.2.3 Executarea operațiilor de curățare a mochetelor, covoarelor, pardoselilor</p> <p>9.2.4 Verificarea stării mobilierului</p> <p>9.2.5 Aranjarea patului</p> <p>9.2.6 Aranjarea obiectelor personale ale clientului</p> <p>9.2.7 Aranjarea consumabilelor din inventar</p> <p>9.2.9 Executarea activității de curățare a obiectelor sanitare și auxiliare din grupurile sanitare, spațiilor comune, precum și a pardoselilor.</p> <p>9.2.10 Înlocuirea și completarea consumabilelor din grupurile sanitare</p> <p>9.2.11 Înlocuirea inventarului textil</p> <p>9.2.12 Verificarea și raportarea stării de funcționare a obiectelor sanitare</p> <p>9.2.16 Identificarea obiectelor uitate de către turiști în cameră și predarea acestora la recepția hotelului</p>	<p>9.3.2 Caracterizarea stării mobilierului înainte și după efectuarea curățeniei</p> <p>9.3.3 Conștientizarea propriilor procese și nevoi de învățare</p> <p>9.3.4 Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei în grupurile sanitare, sub supraveghere</p> <p>9.3.4 Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei în spațiile comune, sub supraveghere</p> <p>9.3.7 Efectuarea cu responsabilitate a operațiilor de control în cameră la plecarea turistului, cu completarea documentului „Lista obiectelor uitate” și prezentarea fișei completate responsabilului direct.</p>	<p>obiectelor de inventar în spațiul hotelier</p> <p>Tehnici de executare a activităților de curățire a mochetelor, covoarelor, pardoselilor</p> <p>Tehnici de aranjare a patului din camera de hotel</p> <p>Tehnici de verificare a stării mobilierului din camera de hotel</p> <p>Curățenia în grupurile sanitare și spațiile comune</p> <p>Tehnici de executare a curățeniei în grupurile sanitare și spațiile comune</p> <p>Tehnici de verificare a stării de funcționare a obiectelor sanitare</p> <p>Modalități de raportare a defecțiunilor</p> <p>Integritatea bunurilor turiștilor</p> <p>Tehnici de identificare a obiectelor uitate de clienți în camera de hotel</p> <p>Modalități de completare a „Listei obiectelor uitate”</p> <p>Tehnici de comunicare la recepția hotelului a bunurilor uitate de turiști în cameră</p>	<p>și selectând materialele și echipamentele specifice fiecărei etape.</p> <p>Exersarea aranjării patului prin respectarea pașilor procedurali: înlăturarea lenjeriei murdare, verificarea patului, aducerea și aranjarea lenjeriei curate.</p> <p>Exersarea utilizării căruciorului cameristei.</p> <p>Exersarea tehnicilor de executare a curățeniei în grupurile sanitare, cu respectarea ordinii efectuării operațiilor și a utilizării corecte a materialelor de curățenie.</p> <p>Exerciții aplicative de completare a „Listei obiectelor uitate”</p> <p>Exersarea în condiții reale a modalității de comunicare cu recepția hotelului privind obiectele uitate.</p>
--	--	--	--	--

3.4. Metodologia procesului de învățare practică

Modul de primire al elevilor în cadrul companiei este esențial pentru facilitarea integrării acestora. Pentru aceasta, recomandăm managerului de resurse umane să realizeze un plan de bun venit, cu sprijinul celorlalți manageri de departamente. Prin planul de bun venit, se urmărește apropierea elevilor de cultura organizațională precum și crearea unei atmosfere de entuziasm și încredere. Alături de elevi, în prima zi pot fi invitați și părinții acestora care, astfel, pot cunoaște spațiul de desfășurare a activității copiilor lor pentru următorii 3 ani de școală.



Prima zi de practică - Hilton Garden Inn Old

Informații ce se pot transmite elevilor în prima zi:

- Istoria firmei/a brandului
- Forma de organizare
- Valorile companiei
- Tutorii direcți
- Perspectivele de angajare în cadrul

companiei

3.4.1. Profilul tutorelui de practică

Tutorele de practică este un angajat al companiei, cu experiență în domeniu,

care este responsabil pentru derularea activității practice a elevului. Este recomandat ca tutorele de practică să aibă cunoștințe și abilități psiho-pedagogice necesare pentru formarea profesională a elevilor.

Tutorele este persoana care menține contactul direct cu elevul și îl îndrumă în activitatea practică, îl formează în deprinderea procedurilor de lucru, îl ajută să înțeleagă, să prevină și să depășească problemele domeniului, încurajându-l permanent să devină responsabil și să fie capabil să ia cele mai bune decizii.

Tutorele are menirea de a forma re-

sursa umană viitoare a companiei, de a construi personalități profesionale de încredere capabile să ducă mai departe misiunea firmei. Elevul nu este un angajat, ci o persoană căreia trebuie să i se insuflă valorile companiei și care trebuie să devină „captiv” și entuziast în domeniul pentru care s-a pregătit.

Tutorele de practică trebuie să dețină competențe, calități și aptitudini pentru îndrumarea în sistemul de formare profesională inițială.

Competențe organizatorice necesare tutorelui de practică:

- cunoașterea structurii companiei,
- organizarea timpului de lucru,

- crearea planului de tutoriat pe baza rezultatelor așteptate prin curriculum.

Planul de tutoriat presupune realizarea planificării zilnice și săptămânale a sarcinilor elevilor prin alocarea timpilor necesari activităților planificate, inclusiv, stabilirea timpului de odihnă și a celui necesar explicațiilor. Fiecare tutore va gestiona un număr limitat de elevi practicanți, pentru garantarea obținerii celor mai bune rezultate.

Competențe de evaluare a activității.

Pentru urmărirea obținerii rezultatelor din curriculum, tutorele trebuie să re-

alizeze o evaluare periodică a activității elevului, prin consultare cu profesorul coordonator. Se vor urmări:

- nivelul tehnic de dobândire a abilităților profesionale,
- responsabilitatea elevului,
- spiritul de echipă, punctualitatea, însușirea valorilor companiei, etc.

Aptitudini pedagogice:

- Exprimare clară și coerentă;
- Structurarea informației de specialitate;
- Adaptarea comportamentului didactic la particularitățile individuale ale practicanților;
- Abilitatea de a trata diferențiat prac-

țicanții în funcție de nivelul de cunoștințe și nivelul de deprinderi ale acestora;

- Capacitatea de a oferi feedback motivant.

Competențe tehnice profesionale

foarte bune. Tutorele trebuie să fie un bun profesionist, capabil să transfere cunoștințele sale elevilor practicanți.

Experiența sa are rolul de a oferi permanent o lecție practică elevilor din grupul său de tutoriat.

Competențe interdisciplinare.

Tutorele trebuie să știe ce să-i învețe pe elevi să privească activitatea de tutoriat nu doar ca pe o sarcină de a transmite

cunoștințe și tehnici legate de meserie, ci și să abordeze probleme specifice ale tinerilor, să ofere sfaturi de viață și să ajute elevii să depășească situații critice, dând dovadă de empatie și înțelegere.

Calitățile tutorelui: Răbdare, receptivitate, empatie, motivație, responsabilitate, autoritate, calm, exigență, bun comunicator, capabil de munca în echipă, disponibilitate de învățare permanentă, implicat în companie, profesionist, aptitudini pedagogice, bun ascultător, negociator, bun manager al conflictelor. Tutorele este capabil să ofere elevilor feedback și să primească de la aceștia un status cu privire la realizările și progresul lor, in-

formându-i permanent asupra cerințelor activității desfășurate. Elevii trebuie să fie încurajați de tutore să ofere informații despre preocupările, nevoile și barierele pe care le-au întâmpinat pe parcursul activității practice.

3.4.2. Sarcinile tutorelului de practică:

- **Obținerea rezultatelor învățării conform CDL**

Tutorii primesc o copie a anexei pedagogice a contractului de derulare a stagiului de practică. În anexa pedagogică sunt menționate Unitățile de rezultate ale învățării conform CDL de practică, alături de competențele ce se urmăresc a

fi atinse (conform codificării din Standardele de Pregătire Profesională). Tutorele studiază cerințele menționate în anexă și solicită eventuale informații suplimentare de la profesorul coordonator.

Modelul de anexa pedagogică se poate descărca de pe site-ul: <https://educatie-hotel.ro/>

- **Proiectarea activităților de realizat cu elevii**

Tutorii de practică vor realiza o secvențiere a activităților practice ce urmează a fi desfășurate, astfel încât informațiile ce vor fi prezentate să aibă o structură logică, simplă, atractivă.

• **Planificarea calendaristică a desfășurării activităților**

Pe baza informațiilor referitoare la perioada stagiului de practică prezentate în anexa pedagogică, precum și a temelor specificate în caietul de practică al elevului, tutorele realizează o planificare a activităților practice ce vor fi efectuate cu elevii. Planificarea trebuie să ofere suficient timp însușirii tehnicilor și formării aptitudinilor de bază, astfel încât elevul să poată dovedi la finalul anului școlar, că stăpânește deprinderile de bază specifice domeniului.

• **Evaluare permanentă și periodică a activităților realizate de elevii practicanți**

Conform perioadelor de evaluare planificate de profesorul coordonator și menționate în caietul de practică, tutorele de practică va realiza o evaluare prin note de la 1 la 10 (pentru evaluările realizate la finalul unei perioade de practică comasată, prin probe practice) sau prin calificative (pentru evaluările permanente realizate prin metoda observației sau a dialogului), menționând de fiecare dată aspectele pozitive și negative observate la elev. Tutorele va menționa observațiile și evaluările sale în caietul de practică al elevului, în fișele de observație, astfel încât, evaluarea să ofere feedback suficient pentru corectarea eventualelor deficiențe.

• **Raportarea activităților și a rezultatelor evaluărilor**

Tutorele este în colaborare permanentă cu profesorul coordonator pe care îl informează asupra etapelor de învățare practică parcursă, evaluărilor realizate, asupra tuturor aspectelor care țin de disciplină, comportament, situații speciale identificate la elevul practicant. Colaborarea strânsă cu profesorul coordonator, școala și părinții, reprezintă o condiție esențială pentru reușita formării profesionale a tinerilor prin sistemul de educație profesional și dual. Profesorul coordonator va aduce la cunoștința tutorelui aspectele legate de comportamentul

elevului la școală, condiția acestuia în mediul școlar și familial, toate informațiile relevante care îl pot ajuta pe tutore să atingă obiectivele de formare profesională.

3.5. Exemple de activități practice pentru calificarea lucrător hotelier

Tema de instruire practică:

Tehnici de dobândire a abilităților practice pe departamentele hotelului:

1. **Departament Concierge.** Responsabil: tutore - Concierge/Front office

- Sarcinile lucrătorului concierge.
- Aplicații: Prima impresie /Salutul/

Convorbirea telefonică/ Oferirea informațiilor/ Rezervarea serviciilor

2. **Departament Housekeeping**

(etaj): Responsabil: tutore - Guvernanta

- Sarcinile lucrătorului Housekeeping.
- Materiale și echipamente de curățenie
- Etapele efectuării curățeniei în camera de hotel
- Tehnica înfățăării patului

1. **Concierge. Rezervarea serviciilor**

Tutorele pregătește formularele – extrase din manualul de proceduri al hotelului și solicită elevilor însușirea unei proceduri. Elevul practicant exersează procedura și, înainte de a o aplica practic, este evaluat de tutore care urmărește corectitudinea procedurilor și corectează eventualele greșeli.

Tehnica preluării rezervărilor se poate descărca de pe site-ul <https://educatie-hotel.ro>



Exemplu de procedură: Tehnica preluării rezervărilor

Basics – Reservation (credit: Vienna House Otopeni)

1.	ANSWERING MAIN LINE
1.1.	Establish a personal conversation with the guest within an appropriate period (30 seconds) and welcome guest by clearly mentioning hotel name + first name <ul style="list-style-type: none">• Introduction by first name + second name is ok, too• NO: Introduction by second name only NO: How can I help you? – only for statistics, not visible at the evaluation
1.2.	Forward the call to a colleague within an appropriate period (30 seconds).
1.3.	Share received information before connecting to requested extension.
1.4.	Offer call-back service in case requested line is busy + "Thank you for your call" <ul style="list-style-type: none">• If the correct employee/department is not available, offer a call-back.• Ask for the reason of the call (if not communicated already) and take the contact information<ul style="list-style-type: none">○ name○ phone number NO: Ask guest to send an email or call at another point in time
2.	WELCOME
2.1.	Welcome by clearly mentioning hotel name + first name <ul style="list-style-type: none">• Introduction by first name + second name is ok, too• NO: Introduction by second name only• No: How can I help you? – only for statistics, not visible at the evaluation
2.2.	Avoid disturbing noises in the background or offer call-back service
2.3.	Ask for caller name if not mentioned by the guest (or not yet understood)
3.	INFORMATION
3.1.	The date of reservation is being enquired. <ul style="list-style-type: none">• If not already mentioned by guest
3.2.	The number of guests is being enquired <ul style="list-style-type: none">• verify the number of guests in any case• Single room, double room

3.3.	In case hotel is fully booked - offer alternative date, alternative VH hotel in town -if available - or provide guest with recommendation. <ul style="list-style-type: none"> • cross-selling
3.4.	Ask under which name the booking should be made
3.5.	Ask if guest stayed in the hotel before.
3.6.	If guest is not familiar with the hotel, guide guest proactively + tailor-made through hotel + other hotel facilities
4.	SELLING + CLOSING THE DEAL
4.1.	Mention available room categories and explain min. 2 main differences / advantages / benefits. <ul style="list-style-type: none"> • Top-down-selling-process: sell from high to basic category <ul style="list-style-type: none"> ○ The employee actively needs to give information about how many rooms and which room categories are being offered. • If only one category is available: “For this period I can offer you only XXX category, which....” <ul style="list-style-type: none"> ○ It must be clear to the guest that there are more categories in general but only one is bookable.
4.2.	Point out included services + prices + inform guest about cancellation policy. <ul style="list-style-type: none"> • SMART & FLEX rate
4.3.	Proactively invite guest to book now. <ul style="list-style-type: none"> • In case guest is insecure: <ul style="list-style-type: none"> ○ Offer optional booking (if availability and cancellation deadline are sufficient) ○ Mention again benefits of the hotel ○ Ask why guest is insecure and argue appropriately • Room is too expensive <ul style="list-style-type: none"> ○ Offer SMART rate or different date ○ Ask for budget and – especially in cluster reservations – search for alternative VH Hotel, which matches the budget • Guest wants to book SMART rate – but has no credit card or does not want to use it

	<ul style="list-style-type: none"> ○ If there is enough time, offer deposit payment by bank transfer – please fix a deadline and inform guest about automatic cancellation if payment is not done until then
4.4.	<p>Ask for guest details</p> <ul style="list-style-type: none"> ● First and last name ● Mobile phone number ● e-mail address <p>(cross check PMS database)</p>
4.5.	<p>Offer a guaranteed booking.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Don't forget to ask for CC details in case of guaranteed reservation
5.	SUMMARIZING
5.1.	<p>Don't forget to repeat booking relevant data.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● room category ● date ● rate ● guaranteed / non-guaranteed
5.2.	<p>Offer booking confirmation number.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● If confirmation letter is inquired it has to be sent latest by end of booking agent's shift.
6.	FINALIZING
6.1.	<p>Offer help for the arrival to the hotel.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● correct address for the navigation system ● send parking instructions ● taxi transfer ● time of travel from the airport ● public transportation options if applicable
6.2.	<p>Offer further assistance + your first name + "Thank you for the call/booking"</p> <ul style="list-style-type: none"> ● After answering the actual query/enquiry, the employee should actively ask if further assistance is required

	<ul style="list-style-type: none"> • “Is there anything else I can do for you?”, “Do you have any further questions for me to answer?”, “If you have any further questions, you can always contact me.”...
7.	SOFTSKILLS
7.1.	Use callers name at least 3 times throughout the conversation
7.2.	Make the empathic difference <ul style="list-style-type: none"> • A smile on your face will change your tone of voice • Adjust to your conversation partner

2. Housekeeping (etaj):

- Etapele efectuării curățeniei în camera de hotel
- Tehnica înfățăării patului

Tutorele explică elevului practicant modalitatea de efectuare a curățeniei în camera de hotel secvențial, pe etape. Fiecare etapă este atent monitorizată și repetată până când elevul va deprinde tehnica și va cunoaște toate etapele. Tutorele își va

planifica aceste activități în funcție de timpul necesar realizării tuturor etapelor, eventual pe mai multe zile, astfel încât, la finalul acestei activități, elevul să fie capabil să realizeze fără ajutor întreaga procedură de curățenie în camera de hotel. Tutorele va monitoriza atent, va explica fiecare etapă și va corecta greșelile, va ține cont de particularitățile de vârstă și va încuraja și motiva elevul practicant.

Evaluarea activității și eventualele observații se vor menționa de către tutore în caietul de practică al elevului.

Exemplu de secvențiere a activității

Activitate: Curățenia în camera de hotel

Etapa I: Pregătirea (organizarea) activității

- Preia lista camerelor de la housekeeping manager/guvernanta, inclusiv cheile sau cardul de acces;
- Pregătește-ți căruciorul de etaj cu toate materialele, echipamentele și ustensilele necesare pentru curățenie;
- Transportă căruciorul pe etaj și așează căruciorul lângă ușa camerei pentru a nu deranja clienții;
- Verifică dacă clientul se află în cameră (bătaia în ușă: Camerista! Housekeeping!).

Etapa II: Curățenia secvențială - etapa „murdar”

Pasul 1. Activități pregătitoare:

- Intră în cameră și blochează ușa în poziția deschis;
- Aerisește camera;
- Spală-ți mâinile și pune-ți mănușile de unică folosință;
- Deplasează-te în baie, trage apa la WC și pulverizează pe toate suprafețele produsele de curățare și dezinfecție.

Pasul 2. Scoate lenjeria din cameră și așează-o în sacul cu lenjerie murdară:

- Desfață patul;
- Îndepărtează prosoapele murdare (prosoape de baie, prosoape de mână, prosoape de față).

Pasul 3. Efectuează curățenia de sus în jos, urmărind un traseu circular:

- aspiră (de sus în jos) tavanul, pereții, perdelele, draperiile, mobilierul tapițat;
- curăță pardoseala, mocheta și scoate eventualele pete;
- șterge de praf toate suprafețele, cum ar fi: noptieră, birou, scaun, TV etc.;
- verifică buna funcționare a echipamentelor din cameră: televizorul, aerul condiționat, instalațiile de încălzire, luminile;
- verifică dacă există obiecte uitate, defecțiuni/lipsuri (informează recepția în acest caz!).



Pasul 4. Efectuează curățenia în baie (conform procedurilor):

- se spală cada, faianța, robinetii, paharele;
- se curăță oglinda;
- se curăță și se dezinfectează WC-ul;
- se spală podeaua.



Pasul 5. Încheie etapa „murdar”:

- dezinfectează întrerupătorul, telecomanda, telefonul, clanța;
- scoate mănușile de unică folosință, rulează-le și aruncă-le la coș;
- spală-ți mâinile și dezinfectează-le cu gel hidroalcoolic înainte de a lua lenjeria curată

Etapa III: Curățenia secvențială - etapa „curat”

Pasul 6: Schimbă lenjeria și consumabilele:

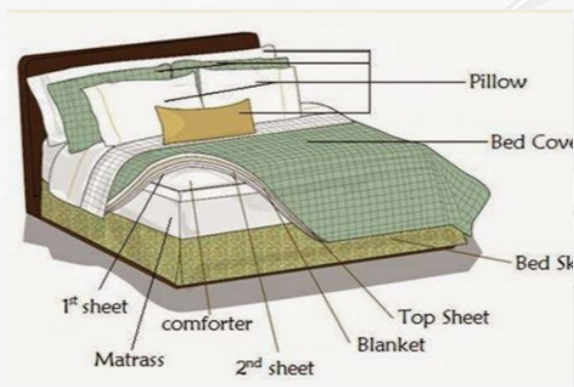
- Transportă lenjeria curată în cameră;
- Înfașă patul conform procedurilor;
- Pune prosoape curate și consumabile (hârtie igienică, săpun, șampon etc.) în baie.

Pasul 7. Finalizează/încheie curățenia:

- Înlocuiește materialele publicitare îndoite;
- Bifează în programul de lucru efectuarea curățeniei în acel spațiu;
- Anunță housekeeping managerul.

Înfășarea patului- Procedură specifică

Model lecție de spijin, în format online, interactiv: <http://bit.ly/3B8imao90008cf5b5f/>



Elementele patului de hotel:

- cadrul patului
- somiera
- salteaua
- salteluța de protecție
- cearșaful de pat
- cearșaful pentru pilotă
- cuvertura
- perne

Fiecare hotel, pe baza propriilor proceduri, poate reprezenta grafic activitățile esențiale necesare formării deprinderilor de bază conform calificărilor elevilor practicanți.

Model lecție de spijin, în format online, interactiv: <https://bit.ly/3HeYbM5>

3.6. Examenul de certificare a competențelor profesionale

Absolvenții învățământului dual nivel 3 susțin un examen de certificare a calificării profesionale, examen care urmărește validarea dobândirii atât a rezultatelor învățării cheie, cât și a rezultatelor învățării specifice practicării calificării respective. Absolvenții care promovează examenul de certificare a calificării profesionale dobândesc certificat de calificare profesională nivel 3 și suplimentul descriptiv al certificatului, conform Europass.

Examenul se organizează în baza OMEN 4435/2014 – Metodologia de organizare și desfășurare a examenului de certificare a calificării profesionale pentru absolvenții învățământului profesional cu durata de 3 ani și a ORDIN nr. 4.321/2020 privind modifi-

care și completarea Metodologiei de organizare și desfășurare a examenului de certificare a calificării profesionale pentru absolvenții învățământului profesional cu durata de 3 ani, aprobată prin ordinul ministrului educației naționale nr. 4.435/2014.

Examenul de certificare a calificării profesionale constă într-o probă practică și o probă orală.

- Proba practică constă în realizarea unui produs/serviciu sau executarea unei operații specific calificării pentru care se susține examenul. Proba practică are ca scop demonstrarea dobândirii rezultatelor învățării din standardul de

pregătire profesională.

- Proba orală constă în prezentarea de către candidat a produsului/serviciului/ operațiilor specifice realizate în cadrul probei practice și este complementară probei practice. Proba orală are scopul de a permite absolventului prezentarea rezultatelor probei practice și argumentarea soluțiilor alese în concordanță cu rezultatele învățării din standardul de pregătire profesională.

Temele probei practice sunt selectate de fiecare unitate de învățământ din Lista națională a temelor pentru proba practică, propuse de către CNDIPT, pentru fiecare calificare în parte.

Proba practică se desfășoară, de regulă, la operatorii economici cu care unitatea de învățământ are parteneriat pentru pregătire practică, pentru fiecare calificare profesională pentru care se organizează examenul de certificare a calificării profesionale. Unitatea de învățământ desemnată centru de examen solicită, în scris, acceptul operatorului economic la care se vor derula probele practice. În cazul în care operatorul economic partener acceptă organizarea și desfășurarea probei practice în atelierele/laboratoarele proprii, se semnează un angajament scris de către acesta, angajament care se înaintează unității de învățământ – centru de examen.

Cheltuielile aferente organizării și desfășurării probei practice (materii prime, materiale, instrumente) sunt suportate din bugetul operatorului economic partener al unității de învățământ-centru de examen, din bugetul alocat unității de învățământ, din sponsorizări și/sau din donații.

Specialiștii operatorilor economici sunt membrii evaluatori ai comisiei de examinare din centrele de examen. Pentru fiecare calificare profesională se va constitui o subcomisie formată din câte 3 evaluatori externi, dintre care:

- Un membru este reprezentantul unui operator economic partener în pregătirea

practică a elevilor, specialist în calificarea/domeniul pentru care s-au pregătit absolvenții care susțin examenul de certificare a calificării profesionale, altul decât persoana care a îndeplinit calitatea de tutore în instruirea practică a elevilor;

- Un membru este reprezentantul unui operator economic/asociații profesionale, specialist în calificarea/domeniul pentru care s-au pregătit absolvenții care susțin examenul de certificare a calificării profesionale; în cazuri excepționale în care nu se poate asigura participarea unui reprezentant al unui operator economic/asociație profesională, se completează comisia cu un

evaluador extern unității de învățământ, cadru didactic de specialitate din altă unitate de învățământ decât cea din care provin absolvenții care susțin examenul;

- Un membru este cadru didactic de specialitate din altă unitate de învățământ decât cea din care provin absolvenții care susțin examenul.

În cazul absolvenților învățământului liceal, filiera tehnologică (nivel 4), Examenul de certificare constă într-o probă practică - realizarea unui proiect pe durata ultimului semestru de pregătire - și o probă orală - prezentarea și susținerea proiectului. În cadrul comisiei de ex-

amen, vicepreședintele este de regulă, reprezentantul operatorului economic partener pentru una dintre calificările profesionale certificate.

3.7. Bibliografie

a. Centrul Național pentru Dezvoltarea Învățământului Profesional și Tehnic, <https://www.alegetidrumul.ro/>

b. European guide on learning outcomes in VET: Chapter 3.4: New approaches to teaching, learning and assessment in VET curricula, https://www.cedefop.europa.eu/files/5506_en.pdf.

c. Florența Larisa Vasile (Ile) Lucrare metodico-științifică pentru obținerea

gradului didactic I în învățământ, Academia de Studii Economice din București, Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic, seria 2020-202

d. Hartman, P. , Renguette, C. , & Seig, M. (2018). Problem-Based Teacher-Mentor Education: Fostering Literacy Acquisition in Multicultural Classrooms. *Interdisciplinary Journal of Problem-Based Learning*, 12(1), <https://doi.org/10.7771/1541-5015.1659> Smart VET based on High-Performance

e. Institute for Apprenticeships and Technical Education, Developing apprenticeships- overview, [Ghidul de practică din industria ospitalității | 83](https://www.instituteforapprenticeships.org/developing-new-apprenticeships/developing-new-apprenticeship-standards-over-</p></div><div data-bbox=)

view/

f. ISJ Bihor, Ghid de orientare școlară și profesională a candidaților în vederea admiterii în învățământul profesional și dual pentru anul școlar 2022-2023, Material informativ pentru elevii claselor a VIII-a din anul școlar 2021-2022

g. ISJ Giurgiu, Te poți implica în educația din România și vei pregăti angajați calificați pentru compania ta! Informații utile pentru operatorii economici

h. Legea educației naționale nr 1/2011

i. Methodological guide apprentices. Dual vocational training, <https://dual-t.com/contenidos/en/IO3-guide-apprentice.pdf>

j. Smart VET based on High-Performance Training (2016), <https://tknika.eus/en/areas-2/learning-and-high-performance/>

k. Watson, A., Five key qualities companies look for in an apprentice (2018): <https://www.telegraph.co.uk/education/stem-awards/innovation/skills-and-qualities-for-apprentices/>

l. Revista „Atelier de creație în turism” nr 1/2022, ISSN 2971-9062

m. Mihai, Ș., Turism și alimentație, CD Press, 2019

l. Legislație:

a. Anexa 3 la OMEN 3501/2018

b. Anexa la Ordinul MEN nr. 3502/2018

c. Anexa nr 2 la OMENCS 4121/2016

d. Anexa nr 3 la OMEN 3122/2019

e. Hotărârea de Guvern nr. 951/2017

f. OMEN 4435/29.08.2014

g. OMEN nr. 3554/2017

h. OMEN nr. 5108/2019

i. OMENCȘ nr. 5033/29.08.2017

j. ORDIN nr. 4.321/2020

TALKS BUSINESS

Revista afacerilor de mâine



Email redactie@business-talks.ro
Website <http://business-talks.ro>

4. Practica pentru alte tipuri de instituții de învățământ

4.1. Integrarea copiilor cu CES

ORDIN Nr. 5573 din 7 octombrie 2011 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a învățământului special și special integrat

Conform celor relatate de către Alois Ghergut, „copiii cu nevoi educaționale speciale trebuie să facă parte din comunitate, să fie integrați și sprijiniți în adaptarea lor la mediul școlar”, Psihopedagogia persoanelor cu cerințe speciale.

Alois Ghergut este lector universitar la

Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației, Universitatea “AL.I. Cuza” din Iași, Catedra de Psihologie medicală și Psihopedagogie specială, doctor în Științele Educației.

4.1.1. Curriculum:

Ce înseamnă C.E.S.?

Cerințe educaționale speciale: sunt acele cerințe care derivă din nevoile speciale ale unor persoane, generate de existența unor disfuncții la nivel intelectual, senzorial, fizic, psiho-afectiv, socio-economic,

cultural (MECTS – Ordinul 5574/ 2011).

În grupul persoanelor cu CES, se încadrează următoarele categorii de copii: copiii cu dificultăți motorii, sindrom Down, dificultăți de vorbire, tulburări de comportament, autism, deficit de atenție și hiperactivitate (ADHD), dar și cei care trec, pur și simplu, printr-o perioadă mai grea (abandon familial, abuzuri, tulburări psiho-emoționale care dizabiliatează formarea normală a personalității copilului).

Școala trebuie să răspundă nevoilor comunității și să asigure o participare cât se poate de egală a tuturor elevilor. Diversitatea & incluziunea presupun că fiecare individ contează și cu toții avem nevoie de

mai multă răbdare și toleranță față de cei care sunt diferiți. Acești copii au nevoie de o învățare multisenzorială explicită care să-i facă să avanseze.

Conceptul de CES presupune o abordare care consideră că fiecare copil este unic, poate învăța dacă este identificat tipul de învățare specific particularităților individuale ale sale.

Curriculum-ul școlar și de practică trebuie considerat un instrument necesar care trebuie să fie flexibil, individualizat, adaptabil la cerințele elevilor.

Adaptarea curriculei la clasă și la soci-

etatea comercială (hotel) pentru predarea, învățarea, evaluarea diferențiată se poate realiza prin:

- adaptarea cantitativă și calitativă;
 - adaptarea proceselor didactice, adică metodele utilizate, materialul didactic, timpul de lucru alocat trebuie să fie individualizat;
 - adaptarea mediului de învățare fizic, psihologic și social;
 - adaptarea procesului de evaluare, prin diverse proiecte ale muncii elevilor.
- Integrarea școlară și socială a copiilor cu CES poate fi:
- integrare totală – atunci când elevii cu CES petrec tot timpul în școala obișnuită și la societatea comercială (hotel) ;

• integrare parțială – atunci când elevii cu CES petrec doar o parte din timp în școala obișnuită și la societatea comercială (hotel);

• integrare ocazională – participare ocazională, în comun, la diferite activități, cum ar fi excursii, serbări, întreceri sportive, spectacole, concursuri, etc.

4.1.2. Meserii potrivite nevoilor lor:

a. Rolul terapeutic al activităților extracurriculare constă în faptul că prin ele se poate realiza mai ușor socializarea copiilor cu CES.

b. Prin intermediul acestor activități, care au loc în afara cadrului tradițional al

sălii de clasă și permit contactul direct cu realitatea socială, elevii cu CES vor dezvolta priceperi, deprinderi și abilități cognitive și comportamentale, mult mai solide.

c. În cadrul hotelului DoubleTree by Hilton Oradea, acești tineri au fost integrați în bucătărie, ca ajutor de bucătar (copii cu sindrom Down) și spălător vase (tineri provenind din abandon familial, abuzuri, tulburări psiho-emoționale)

4.1.3. Calitățile specifice tutorilor:

a. Toate cadrele didactice care au în colectivitatea lor elevi cu CES, trebuie să încerce să găsească cele mai bune metode de predare-învățare pentru a-i determina

pe toți participanții la actul educațional să se implice conștient în activitățile derulate. Acești copii nu trebuie marginalizați în niciun fel, nu trebuie „uitați”, mergând pe ideea că nu vor putea ajunge niciodată ca și ceilalți elevi;

b. Părinții, copiii și tutorii de practică vor fi consiliați să fie realiști în așteptări, promovându-se o abordare pozitivă a educării și disciplinării acestor copii;

c. Elevii cu CES vor fi implicați, atât cât se poate, în luarea deciziilor, în alegerea activităților la care vor participa.

d. Este de dorit ca părinții, cadrele didactice, tutorii de practică și școala să facă un front comun pentru a ajuta la integrarea elevilor cu CES.

4.1.4. Cum integrăm acești copii în cadrul echipelor:

a. Obiectivul principal al școlilor de masă, în care învață elevii cu CES este asigurarea integrării acestora, permițându-le contactul direct cu realitatea socială.

b. Școala și societatea comercială (tutorii de practică), prin aceste acțiuni, trebuie să aibă în vedere transformarea elevului într-o persoană capabilă să-și creeze propriile procese și strategii de raționament utile pentru rezolvarea problemelor reale și apropiate.

c. Toți acești elevi, care participă la procesul de educație, trebuie să beneficieze de o diferențiere educațională pentru că:

- I.* au abilități diferite,
- II.* au interese diferite,
- III.* au experiențe anterioare de învățare diferite,
- IV.* provin din medii sociale diferite,
- V.* au diferite comportamente afective (timiditate, emotivitate)
- VI.* au potențial individual de învățare: învață în ritmuri diferite și au stiluri de învățare diferite.

d. Acești elevi au fost tratați la fel ca toți elevii, provenind din Școlile tehnice:

- I.* Au luat cunoștință cu procedurile și regulamentul intern al hotelului;
- II.* Au participat activ la instruirea SSM, PSI și HCCP;
- III.* Au primit un caiet de practică în care

au notat sarcinile primite și lucrurile noi învățate în hotel;

IV. Au participat activ la activitatea zilnică din bucătărie.

Găsiți mai jos mesajul transmis de elevul care a realizat interviul cu angajații hotelului DoubleTree by Hilton Oradea: *„Senzația pe care o am de fiecare dată când culeg informații de la persoane cu experiență, de la persoane care au format un viitor de succes, este una de nemaipomenit. Îmi place să știu că pot și am de unde să culeg sfaturi și chiar informații care mă vor ajuta pe drumul meu spre succes. Toate aceste proiecte pe care le-am făcut în cadrul Hotelului, au fost o cărămidă pusă în*



construcția viitorului meu. Nu pot explica în cuvinte senzația și emoțiile avute ca și practicant în cadrul Hotelului, dar tot ce pot spune este că pe lângă faptul că am acumulat experiență în departamentul în care am fost, Hilton Oradea m-a pregătit pentru viață, adică toate regulile, toate lucrurile învățate, toate convorbirile cu personalul, au venit ca un plus în bagajul meu și pe care le voi avea toată viața. De acum înainte, când o să aud de Double-Tree by Hilton, o să îmi amintesc de toate amintirile frumoase și experiențe de neuitat. Mulțumesc vouă, pentru că contribuiți în schimbarea generațiilor în unele mai bune".

Carlos Derecichei

4.2. Practica Elevilor de Liceu Non Profil /Internship

Începând cu data de 18.08.2019 a fost aprobată Legea Internship-ului (Legea nr. 176/2018) care le permite tinerilor de cel puțin 16 ani să participe la un program de internship plătit în cadrul unei institutii publice sau companii private.

Scopul legii? Să ofere posibilitatea internilor să își consolideze competențele și abilitățile profesionale pentru a se adapta la cerințele practice ale jobului și pentru a dobândi experiență și vechime în specialitate.

Internship-ul se poate desfășura pe o

perioadă determinată de maximum 720 de ore pe parcursul a maxim 6 luni, fără a mai putea prelungi programul. Internul poate lucra maxim 40 de ore pe săptămână și nu are voie să efectueze ore suplimentare.

Contractul de internship reprezintă contractul încheiat între elev și companie. Acesta trebuie să fie pe perioadă determinată și în baza acestuia, internul se obligă să se pregătească profesional și să desfășoare o activitate specifică pentru și sub autoritatea companiei.

Compania se obligă să îi ofere internului o indemnizație și toate condițiile necesare pentru a performa cât mai bine. Indemnizația pe care o oferă compania nu poate

fi mai mică decât echivalentul a 50% din salariul minim brut.

Perioada în care se efectuează internship-ul va fi considerată vechime în muncă, conform Ministerului Muncii.

În cazul în care compania decide că vrea să continue colaborarea cu internul, după ce perioada contractuală agreată a expirat, va fi nevoie de un contract de muncă. Contractul de internship se va încheia în mod obligatoriu în formă scrisă.

Este obligatoriu ca la încheierea programului, internul să fie evaluat de cel care l-a îndrumat pe perioada internship-ului. Raportul de evaluare al internului trebuie

să includă:

- aptitudinile dobândite;
- tipul comportamentului, nivelul de cunoștințe și competențe teoretice dobândite, dacă au fost atinse obiectivele de performanță etc.

Pe baza acestui raport de evaluare, compania va elibera un certificat de internship, în termen de 5 zile de la comunicarea evaluării.

Certificat de internship

Certificatul de internship este documentul întocmit de companie la finalizarea programului de internship, care atestă perioada în care internul a desfășurat activitate în baza contractului de internship, activitățile desfășurate,

precum și calificativul obținut în urma evaluării.

Certificatul trebuie să conțină următoarele elemente:

- datele de identificare ale companiei;
- numărul de înregistrare și data emiterii certificatului;
- numărul de înregistrare și data încheierii contractului de internship;
- datele de identificare ale internului;
- perioada programului de internship;
- numele reprezentatului legal al organizației;
- mențiunea „Internul și organizația emitentă sunt responsabili pentru veridicitatea datelor cuprinse în acest certificat”;
- programul în cadrul căruia și-a desfășurat activitatea internul;

4.3. Pregătirea stadiului de practică

4.3.1. Pregătirea programei de practică în cadrul companiei.

Aceasta se coordonează cu șefii de departamente implicați pentru a putea lua în calcul nevoile, cât și așteptările acestora, dar și cele mai bune metode prin care elevii pot să fie ajutați să evolueze.

4.3.2. Coordonarea programei cu programa școlară.

Taskurile și activitățile elevilor trebuie coordonate cu programa școlară pentru a

putea ajuta elevii să dezvolte punctele pe care le studiază în acel moment, pentru a înțelege mai bine etapa în care se află ei ca învățare și dezvoltare și pentru a înțelege cum îi puteți ajuta mai eficient.

4.3.3. Pregătirea echipei pentru a primi elevii.

Prezența celor mici poate să nu fie ușoară sau de interes pentru o parte din colectiv sau alte departamente iar acest lucru se poate reflecta în atitudinea generală sau în ambianța locului de muncă.

Astfel, înainte de avea așteptări de la elevi, trebuie să ne asigurăm că întreaga echipă a companiei înțelege importanța

acestui demers educațional și privește într-un mod pozitiv stagiul de practică. Asigurați-vă că echipa înțelege că acesta este un proces de formare a unei noi forțe de muncă, respectiv a viitorilor lor colegi și că acest aspect este în beneficiul tuturor.

În cazul în care sunt mai multe specializări sau numărul de persoane din echipa companiei permite asta, alocarea optimă pentru a putea coordona eficient, este de 2 elevi / membru al companiei.

4.3.3.1. Prima zi de practică

Rolul mentorului este de a crea experiențe memorabile echipelor voastre; ast-

fel încât acestea să poată crea experiențe grozave pentru oaspeți. Trebuie să atragem, să dezvoltăm și să reținem cei mai buni oameni pentru a crea un mediu de lucru în care colegii noștri să se bucure de locurile lor de muncă și să se simtă inspirați, motivați și sprijiniți.

Toți cei care participă la programe de practică, trebuie să cunoască care sunt așteptările în rolul lor și care este nivelul pe care le onorează. Ei ar trebui să aibă, de asemenea, oportunitatea de a-și împărtăși părerile despre ceea ce funcționează bine și despre ceea ce ar putea fi îmbunătățit pentru a-i ajuta să performeze și mai bine.

Elevii sau studenții care participă la pro-

grame de practică vor beneficia de expunere și perspectivă în lumea ospitalității, vor avea ocazia de a învăța de la hotelieri experimentați, vor avea acces la formare de clasă, cu o abordare personalizată a învățării, pentru a vă ajuta să vă pregătiți pentru primul loc de muncă, dotându-vă cu abilitățile de care aveți nevoie.

Departamentul de Resurse Umane este cel care ar trebui să le ofere elevilor sau studenților o experiență plină de satisfacții și inspirație care să îi ajute să se dezvolte, să le asigure un mediu primitiv, de susținere, cu recunoaștere autentică; să le ofere acces la programele de training și dezvoltare pentru a obține informații

puternice despre punctele forte și despre cum să le folosească pentru a dezvolta o carieră potrivită.

4.3.3.2. Accesul în hotel

Accesul în hotel se face pe bază de cartelă de pontaj atribuită fiecărui practicant. Departamentul de Resurse Umane, în prima zi de practică va înmâna ecusonul și cartela de pontaj; tot atunci, elevul va semna că a luat la cunoștință despre regulile interne și a făcut și instructajul SSM.

Anexa 1 - Fișa de instruire colectivă se poate descărca de pe site-ul <https://educatie-hotel.ro/>

4.3.3.3. Accesul în restaurantul angajaților

Pentru ca activitatea din Restaurantul angajatilor/Cantină să se desfășoare în bune condiții, trebuie respectate anumite reguli:

Fiecare masă se servește pe baza cardului eliberat de către Departamentul de Resurse Umane. Mâncarea se va consuma numai în cantină.

4.3.3.4. Accesul la vestiare

În zona vestiarelor există un spațiu special amenajat pentru femei și unul pentru

bărbați .

Vestiarele sunt dotate cu dușuri și toalete.

Pentru o bună desfășurare a activităților, îți recomandăm să nu îți lași obiectele de valoare (de ex. bani, telefoane mobile, bijuterii etc.) în genți, în garderobă.

4.3.3.5. Cursul de orientare al practicanților

Toți elevii care desfășoară practica în Hotel, vor participa la un curs de Orientare.

Acest curs este organizat de către departamentul de Resurse Umane și este obligatoriu.

Cursul are ca scop promovarea unei imagini generale asupra companiei și ur-

mărește familiarizarea cu aspectele referitoare la organizație și departamente.

Anexa 2 - Jurnal de practică

Anexa 3 - Formular de evaluare elev

Anexa 4 - Condiții de practică

se pot descărca de pe site-ul

<https://educatie-hotel.ro/>

4.3.4. Introducerea elevilor în companie

a. Se recomandă o scurtă prezentare a istoriei și valorilor companiei. Aceasta este importantă pentru o facilitare ușoară în sistemul de lucru și pentru a-i oferi elevului o poziționare mai concretă în contextul social - economic.

b. Prezentarea postului și parcurgerea

punctelor cheie din programa de practică pentru a putea înțelege și așteptările elevului, îngrijorările acestuia și pentru a putea răspunde la întrebările sale.

c. Este important ca tutorele (sau o persoană desemnată de acesta) să facă elevului un tur al locației pentru a se familiariza cu mediul și pentru a face cunoștință cu persoanele aflate în pozițiile cheie. În cazul în care tutorele de practică nu este coordonatorul departamentului unde urmează să activeze elevul, este recomandat ca turul să fie făcut de către șeful de departament.

d. Elevului i se explică regulile de securitate, programul de lucru, procedurile și regulile de viață în comunitate din cadrul

companiei. Este indicat ca detaliile precum folosirea telefonului mobil, politica de social media și utilizarea acesteia precum și regulile de confidențialitate să se stabilească încă de la început.

e. Este de asemenea un moment potrivit pentru a explica elevului avantajele jobului/carierei alese, care sunt elementele și metodele prin care poate promova, maximiza beneficiile poziției sale sau îmbunătăți atuurile.

f. Elevul trebuie, de asemenea informat care sunt cerințele de ținută. În cazul în care proiectul în care activează nu este de învățământ dual și uniforma urmează să fie furnizată de către companie, acestuia trebuie să i se explice în ce ținută trebuie

să se prezinte, precum și grija care trebuie avută pentru acest aspect.

g. Arătați stabilitatea pe care o oferă locul de muncă pe care îl propuneți și importanța stabilității în contextul actual.

4.3.5. Desfășurarea stagiului de practică

a. Realizați o evaluare a fiecărui elev din programul de practică. Pe baza acestei evaluări inițiale, se pot urmări progresul, regresul sau direcția fiecăruia. Aici se pot lua în calcul cunoștințele dobândite în școală, determinarea, entuziasmul, puncte forte și puncte slabe.

b. Puneți accent pe realizările departa-

mentelor din care urmează să facă parte într-o manieră care să îi facă să fie mândri că sunt parte din echipă.

c. Prezentați inventarul unei zile de lucru cu toate activitățile într-o ordine cronologică. Pornind de la lucruri pe care deja le știe, procesul de învățare o să pară mai ușor.

d. Dacă nu sunteți coordonatorul departamentului în care urmează să fie activi, țineți strâns legătura cu acesta pentru a putea rezolva orice situație apărută și pentru a observa evoluția lor din mai multe perspective.

e. Urmăriți cu atenție entuziasmul, interesul manifestat de elev precum și lucrurile care îi displac în activitățile sale pentru

a observa cum puteți să îmbunătățiți performanța sa sau dacă este oportun să fie direcționat către alt departament. Nu este exclus ca intrând efectiv în câmpul muncii, tânărul să constate că are o înclinație spre altă activitate sau dezvoltă abilități în alt segment al companiei. Păstrați o atitudine deschisă și urmăriți să valorificați resursa existentă cât mai eficient.

f. Păstrați un echilibru în susținerea oferită. A îl ajuta nu înseamnă a face munca pentru el sau a îi acoperi micile eșecuri însă nici nu trebuie să fie ignorat. Încercați să fiți prezent și să susțineți în a îl învăța să se descurce singur.

g. Valorificați potențialul tinerilor și oferiți-le ocazia să își dovedească implicar-

ea. Deși cu toții avem nevoie de staff pentru anumite poziții precum curățenie sau altele din acest segment, încercați să nu îi orientați pe ei către asta. Este foarte probabil ca ei să asocieze aceste taskuri exclusiv cu industria și să respingă poziția prin această perspectivă. Este posibil să vă surprindă sau să vă depășească așteptările. Mai degrabă, încercați să îi plasați în contexte care să reprezinte o provocare pentru ei.

h. Este important ca elevii să treacă prin toate segmentele pentru a avea o privire de ansamblu asupra activității, pentru a înțelege dificultățile mai multor posturi și pentru a se forma, însă o săptămână în care responsabilitatea sa este doar să

curețe cartofi sau să taie legume, o să îi determine să își piardă foarte rapid interesul.

i. Analizați împreună realizările și eșecurile apărute pe parcurs:

i) Discutați despre ce s-a întâmplat

ii) Prezentați cauze și consecințe

iii) Propuneți soluții, încurajați-i să propună și ei soluții

iv) Adresați întrebări și încurajați răspunsuri

j. Analizați progresul lor pe parcursul practicii precum și impedimentele pe care le întâmpină și dacă situația o impune, revizuiți programa de practică și adaptați-o la nevoile nou apărute pe parcurs.

k. Mențineți practicanții motivați,

arătându-le empatie dar și responsabilizându-i, ascultați și încurajați. Explicați-le că fiecare proces de învățare are ritmul său precum și momente în care simțim că regresăm.

l. Luați în calcul cel puțin un eveniment sau o activitate în afara contextului de lucru, alături de echipă pentru a îi ajuta să se integreze mai ușor și să se poată convinge că mediul și echipa pe care le oferiți sunt ceea ce își doresc.

m. Aceasta poate să fie o vizită la un obiectiv turistic, o ieșire într-un loc pe care îl apreciază sau o seară de board games, orice considerați că este potrivit pentru echipa pe care o reprezentați.

n. Urmăriți cu atenție felul în care se

integrează în colectivul companiei, nu doar felul în care își îndeplinește îndatoririle trasate. Problemele de integrare în colectiv pot lua amploare mai târziu și este bine să fie rezolvate din timp.

o. Este posibil pe parcurs să descoperim că dorim să adăugăm noi componente ale designului sau prezentării instruirii practice ale elevilor și să adăugăm noi categorii de standarde pe care ni le dorim pentru descrierea unora dintre acestea. Valoarea unui astfel de instrument constă în principal, în gândirea că poate stimula activitățile practice și obiectivele acestora, astfel, păstrați mereu deschisă oportunitatea de a aduce îmbunătățiri pe parcurs.

4.3.6. Puncte pentru motivarea elevilor

Noi știm că activitatea în industria ospitalității nu se compară cu nicio altă industrie și că numeroasele satisfacții obținute în această activitate sunt sursa energiei zilnice, însă este important să reușim să transmitem aceste valori și viitoarei generații.

Putem încerca să facem asta gândindu-ne de ce iubim industria ospitalității?

a. Pentru că în fiecare zi cunoaștem, conversăm și descoperim oameni noi.

b. Pentru că nicio zi nu seamănă cu alta în industria ospitalității.

c. Pentru că este o industrie în continuă dezvoltare.

d. Pentru că fiecare zi aduce noi oportunități.

e. Pentru că este un mediu competitiv care te determină să evoluezi.

f. Pentru că îți dezvoltă abilitățile de comunicare și socializare.

g. Pentru că îți oferă un mediu stabil de muncă.

h. Pentru că este o industrie unde poți să avansezi.

i. Pentru că este o industrie a experiențelor frumoase și a momentelor cu cei dragi.

Pentru ca elevii să fie motivați, se pot

lua în calcul beneficii pe termen scurt, în contextul în care pentru mulți la această vârstă, cariera poate părea ceva îndepărtat sau greu de obținut. Acestea pot să fie aplicate pentru cei care obțin o evaluare finală pozitivă.

Spre exemplu:

- a.** Folosirea unora dintre facilitățile hotelului (acces la piscină, etc).
- b.** Primirea unor zile de vacanță (în locație sau locații partenere).
- c.** Premii în echipamente care să îi ajute în viitorul apropiat.
- d.** Primirea unui kit cu promoționale ale locației.
- e.** Orice altă formă de recompensă pe

care tutorele de practică o identifică ca fiind potrivită în urma interacțiunii cu ei.

4.3.7. Evaluarea elevilor

Evaluarea finală este un punct important nu doar pentru elevi ci și pentru companie. Rezultatul acestora este parțial resursa umană primită în colectiv și parțial realizările companiei de implicare, educație cât și recrutare și retenție de personal.

Favorizați un schimb verbal față în față cu elevul, permițându-i să înțeleagă motivele reușitei, ale reușitei parțiale, sau ale eșecului stagiului său.

Dacă elevii evaluați nu au fost în cadrul departamentului tutorelui de practică, șeful departamentului care s-a ocupat de ei, trebuie să aibă un rol activ în această evaluare.

Evaluarea finală poate să fie considerată de către elevi un punct esențial în stagiul lor de practică pentru care să depună efort și să dezvolte competiții constructive în cadrul echipei, atât timp cât aceasta este prezentată corespunzător, motivată și tratată cu entuziasm din partea echipei care încearcă să îi integreze și îi susțină.

Puncte care pot să fie luate în calcul pentru evaluare:

Practic:

- a. Cunoștințe dobândite în timpul perioadei de practică
- b. Ritm de lucru
- c. Autonomie
- d. Aplicarea regulilor
- e. Calitatea muncii

Comportamental:

- a. Lucrul în echipă
- b. Simț de responsabilitate
- c. Implicare și adaptare
- d. Punctualitate
- e. Perseverență



5. De ce e industria ospitalității atractivă la orice vârstă ?

- Alexandra Băltățeanu HRD Marmorosh, Courtyard, Moxy

Până în 2020, industria ospitalității îmi era cunoscută numai prin prisma calității de oaspete. Nu pot spune că am fost foarte atentă sau curioasă la ce se întâmplă în spatele „cortinei”, nu am fost niciodată un oaspete dificil, dar am apreciat mereu atunci când în hotelurile unde am stat, personalul a fost foarte atent, drăguț și grijuliu.

Însă, în 2020 am schimbat perspectiva, alegând un rol de HR în ospitalitate. Deși eram încă în pandemie, mi-am asumat



acest risc, atrasă fiind de brandul internațional care mi-a inspirat încredere.

Primul contact cu această lume a fost unul cu un efect wow, în parte datorat locației superbe, dar cel mai mult datorită potențialului uman fantastic.

A fost ca și cum am deschis niște porți mari ale unei lumi fascinante. Totodată, a fost și momentul în care am ieșit complet din zona de confort. Timp de 14 ani, am activat într-un cu totul alt domeniu, în care dinamica din perspectiva HR nu a fost atât de intensă.

Nu pot spune că mi-a fost ușor, nu este

totul plin de curcubeie, mi-a luat ceva timp până când am înțeles pe ce se pune accent în această industrie: **OAMENII.**

Am înțeles că această industrie este cu oameni pentru oameni, iar pentru a avea oaspeți fericiți trebuie să ai angajați mulțumiți, care vin cu drag la serviciu.

Acest lucru este realizabil, însă cu multă muncă, dedicare, atenție. Oamenii care sunt în permanent contact cu alți oameni, au nevoie, pe lângă un pachet salarial motivant, de un mediu de lucru plăcut și o cultură organizațională care oferă suport, care asigură stabilitate, echitate și siguranță.

De asemenea, este nevoie de răbdare și de comunicare, de un management care promovează politica ușilor deschise și care conduce prin puterea exemplului.

Pentru mine, ca HR, a fost și este o adevărată provocare atât retenția de personal cât și căutarea de noi talente, potrivite rolurilor pentru care recrutez.

Pandemia a împins mulți profesioniști, oameni talentați ai acestei industrii, către alte domenii, mai stabile și mai sigure din punct de vedere financiar. Cei mai pasionați dintre ei au revenit, când lumea a început să revină ușor ușor la normal, însă mulți au preferat să rămână în domeniile

către care au migrat în pandemie. Iar recrutarea în industria ospitalității a devenit o misiune imposibilă, până când am realizat că trebuie să privesc lucrurile dintr-o altă perspectivă, că nu neapărat experiența este cel mai important criteriu (deși e minunat când dai de un om experimentat), cât atitudinea candidatului, dorința de a învăța, deschiderea și pasiunea acestuia pentru această industrie.

Am realizat că pentru a avea profesioniști în domeniu, trebuie să-i "creștem", trebuie să ajutăm noile generații să înțeleagă această industrie, să le arătăm frumusețea ei, să îi ajutăm să se formeze profesional. Iar această perspectivă, de

a găsi soluții pentru a forma noile generații, reprezintă catalizatorul meu, o imensă bucurie dar și o responsabilitate pe măsură.

Deși mulți se gândesc că ospitalitatea este doar pentru cei tineri, acest domeniu este unul atractiv indiferent de vârstă, deoarece satisfacția pe care o ai atunci când un oaspete îți spune că i-ai oferit cea mai frumoasă experiență, este revigorantă, o mică doză de serotonină. Este una din industriile în care satisfacția oaspetelui reprezintă o sursă de proprie satisfacție.

Ospitalitatea pentru mine este un imens rollercoaster, cu suișuri mari și coborâșu-

ri pe măsură, însă, nu m-am simțit nicio dată mai motivată și mai “vie” ca acum, cu o perspectivă imensă de a crește și de a lăsa ceva concret în urmă.

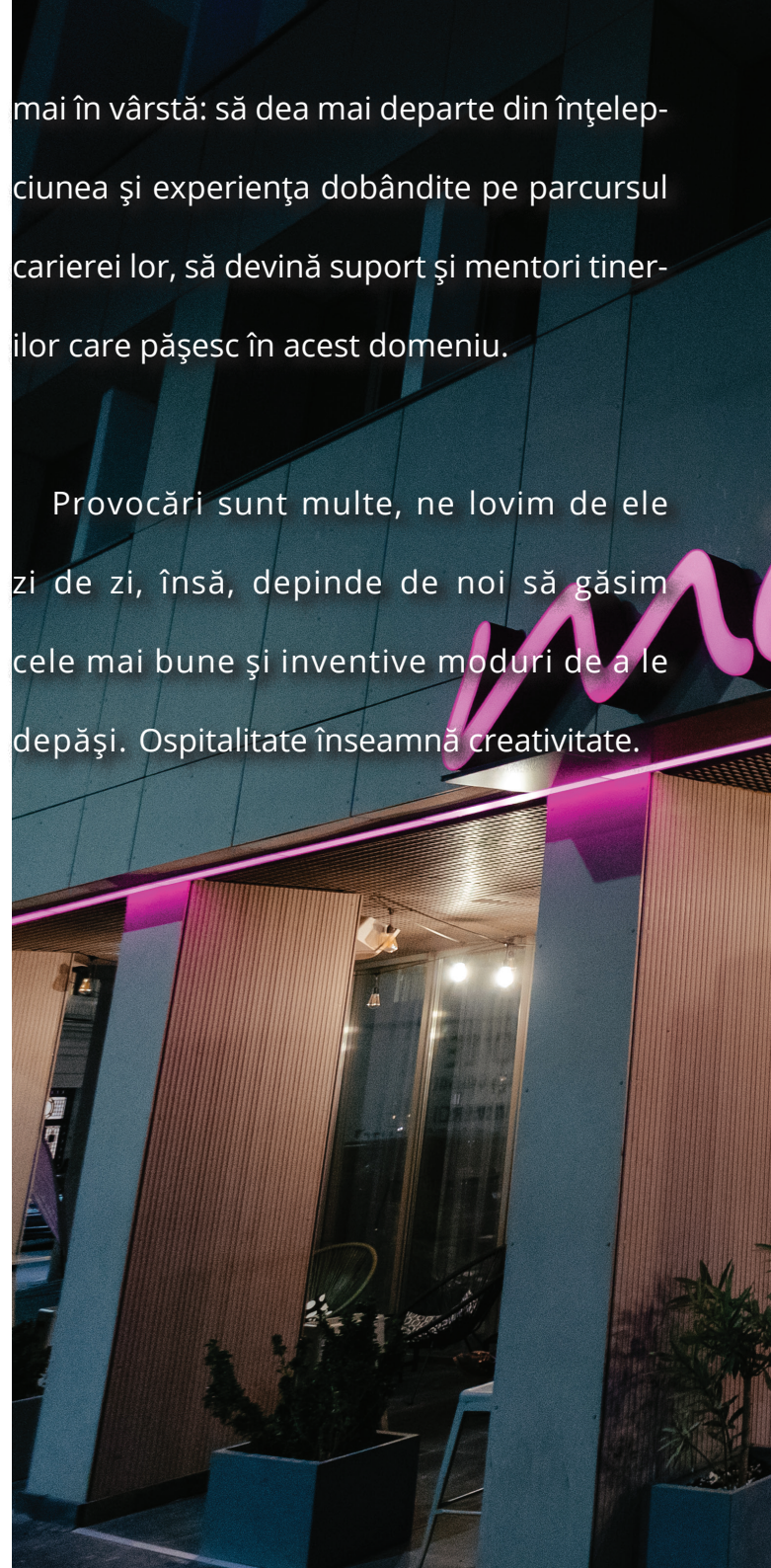
Odată cu intrarea mea ca angajat în această industrie, am realizat munca imensă a oamenilor din spatele “scenei”, un efort care de multe ori trece neobservat de către oaspeți, mai ales cel al echipelor care nu sunt în “prima linie”. Pot spune că privesc cu alți ochi orice ieșire la restaurant sau hotel, gândindu-mă la cât de mult efort este în spatele fiecărui detaliu – de la vasele curate, la tacâmurile lustruite, la fața de masă atent așezată sau la așternutul impecabil aranjat.

Nu regret faptul că am decis să intru în acest domeniu, din contră, consider că a fost un pas important și benefic al carierei mele, oferindu-mi posibilitatea de a ajuta tinerii la început de carieră să-și găsească drumul în ospitalitate. Simplul fapt că am posibilitatea de a contribui la acest "Ghid de bune practici în ospitalitate", îmi dă o mare satisfacție și sper că va ajuta cât mai mulți tineri să cunoască și să înțeleagă mai bine această industrie, să-și găsească drumul în acest domeniu.

În încheiere, un sfat pentru cei tineri: este nevoie de răbdare, trebuie să dea timp pentru învățare și să fie deschiși către oportunitățile din această industrie.

mai în vârstă: să dea mai departe din înțelepciunea și experiența dobândite pe parcursul carierei lor, să devină suport și mentori tinerilor care pășesc în acest domeniu.

Provocări sunt multe, ne lovim de ele zi de zi, însă, depinde de noi să găsim cele mai bune și inventive moduri de a le depăși. Ospitalitate înseamnă creativitate.



oLy

oLy
HOTELS

Barossa Old Town Hotel
by Marriott

6. Comunicarea cu Generatia Z

Diversitatea este cuvântul de ordine pentru generația Z: diversitatea contează pentru ei prin multiple dimensiuni, nu doar de rasă și gen, ci și legate de identitate și orientare. Companiile care pot reprezenta mai bine spectrul diferențelor în brandingul/marketingul lor extern sunt mult mai probabil să-și diversifice zona de atragere a tinerilor talentați.

Viitorul muncii

Pe măsură ce analizăm perspectivele din preferințele și comportamentele noii noastre generații care devine forța de muncă, trebuie să ne uităm și la modul în care „munca” în sine se schimbă și evoluează. Noile realități produse de aceste forțe de schimbare ne prezintă întrebări complexe de luat în considerare, inclusiv etică în jurul colaborării om-mașină, cum să planificăm carierele de 50-60 de ani și cum oferim putere organizațiilor printr-un proces continuu de atragere de surse de talent.

*Conform Deloitte: “Viitorul muncii va cere o revenire a **figurii Renașterii**: o persoană cu*

multe talente, interese și domenii de cunoștințe. Va necesita o fuziune a patru abilități cheie de lucru:

- Digitalizare și abilități tehnologice
- Confort cu analiza datelor
- Abilități de management
- Design și abilități creative”

Ce înseamnă asta pentru angajatori?

Credem că generația Z va avea capacitatea de a cere o personalizare mai mare a modului în care evoluează de-a lungul carierei. Pentru ca organizațiile să îi atragă și să îi rețină pe cei mai buni și mai străluciți din generație, va fi nevoie de o gândire diferită.

Pentru a atrage generația Z, angajatorii trebuie să fie pregătiți să adopte o viteză de evoluție care să se potrivească mediului extern. Aceasta înseamnă dezvoltarea unor programe solide de formare și leadership, cu un accent real și tangibil pe diversitate.

Conform Deloitte în relația cu Generația Z “Dezvoltați profilul unui angajat ideal, sta-

biliți programe interne de practica si/sau ucenicie , angajați oameni inteligenți și talentați și apoi potriviți-i cu un rol în interiorul organizației.

Luați în considerare parteneriatul la nivel liceal/universitar pentru a adopta talente pe care sa le formați inclusiv in ceea ce privește tehnologia de top

Creați mai multe tipuri de cariera cu dezvoltării pe orizontala si verticala și mai multe formate de lucru.

Creați piețe interne pentru a potrivi proiectele cu seturile de abilități necesare.

Folosiți experiența generației X, Gen Y și Boomers pentru a ajuta generația Z să devină lideri puternici.

Luați în considerare atractivitatea industriei în care vă aflați dar mai ales reputația companiei dumneavoastra ca si angajator și planificați-vă în consecință."

Pe măsură ce generația Z este pășește pe scena mondială, impactul intrării lor va fi rapid și profund, efectele sale se vor răspândi la locul de muncă, vanzari, tehnologie, politică și cultură. Radical diferită de Millennials, această generație are o perspectivă cu totul unică asupra carierei și a modului de a defini succesul în viață și în forța de muncă.

Câteva lucruri pe care le știm:

- Aproape 3M de aplicări de pe eJobs Romania au venit din partea grupei de vârstă 18-24 ani, de la începutul anului până în prezent. De 4 ori mai multe ca în 2019. E și categoria de vârstă care e pe locul 2 la intenția de angajare, după 25-35 ani, de mai bine de 2.5 ani. În 2019 erau pe ultimul loc.

- După terminarea studiilor, tinerii au în vedere angajarea în România (24%, în scădere față de anul trecut 30%), continuarea studiilor în România (24%), angajarea în altă țară (9%), conform Insights PulseZ. Semnificativ mai mulți băieți menționează angajarea în altă țară.

- Aproape jumătate (49%) cred că promovarea ar trebui să o primească în termen de maxim un an de la intrarea pe o poziție, iar 17% evaluează că o vor primi peste cel puțin 2 ani.

- La nivel de UE, rata de angajare a tinerilor cu vârste între 15-29 de ani care nu urmează o formă de învățământ e 75% și puțin peste 25% pentru cei care se află într-un program de educație formală. Pentru România, ratele de angajare sunt de 64.3% (penultimul loc în UE) și, respectiv, 2.5% (ultimul loc). Datele Eurostat sunt valabile pentru al doilea trimestru al acestui an.

Călin Ile

Președinte al Federației Industrii Hoteliere din România

Ai o carieră impresionantă în industria

ospitalității, când și de unde ai început?

Debutul carierei mele în industria ospitalității a avut loc în anul 1995, la grupul hotelier Continental. Am parcurs mai multe etape în cadrul grupului, când în 1997 am avut șansa să prind un schimb de generații, astfel iată-mă devenind Director Executiv la nici 27 de ani cu peste 150 oameni în subordine. O șansă unică pe care nu aveam voie să o ratez. *Și nu am ratat-o!*

Ai avut un mentor care a jucat un rol determinant în parcursul tău profesional?

Tot timpul am căutat să învăț câte ceva de



la cei cu care am lucrat, am încercat mereu să văd numai lucrurile pozitive la persoanele cu care interacționez. Și astăzi învăț permanent, atât de la cei mai experimentați cât și de la cei mai tineri decât mine. Dacă ar fi să amintesc un nume din Continental, cu siguranță l-aș alege pe dl. Crișan Careba. Acesta reprezintă pentru mine o relație excepțională, de care îmi amintesc cu drag mereu.

M-a inspirat mereu prin calmul său, prin puterea de analiză și dedicația de care dădea mereu dovada. Evident, mai sunt și alte persoane care m-au influențat pozitiv

Ai fost foarte mulți ani în poziția de Director General al unor hoteluri de succes, care a fost strategia ta de construcție și menținere a unor echipe de succes?

Strategia mea, a fost aceea de a construi echipe, asta am facut mereu. Iar echipă nu poți face decât bazându-te pe oamenii cu care lucrezi, oferindu-le încredere și respect. Sigur, că am cerut același lucru la schimb.

Această cerință a asigurat un climat sănătos, fiecare dintre noi a avut șansa să se dezvolte. Îmi place să cred că am fost și voi fi un „people manager”, unul care știe să-și asculte colegii dar și să intervină la momentul și cu necesitatea potrivită fiecărei situații în parte.

Cât de importante sunt stagiile de practică realizate corect? Ajută la atragerea tinerilor?

Stagiile de practică sunt vitale în formarea unei imagini reale despre muncă în domeniul turismului, astfel, află care sunt valorile pe care este bazată compania în care ai decis să îți desfășori stagiul de practică. Este un real proces de cunoaștere în care descoperi primele secrete ale unui domeniu minunat, dar foarte solicitant. Este clar că poate ajuta în atragerea tinerilor, dacă este desfășurat cu răspundere și pasiune, cum la fel de mult îi poate alunga dacă este organizat cu delăsare sau cu neatenție.

Generatia Z dorește comunicare transparentă, obiective clar definite și un program în care să existe echilibrul între carieră și viața de familie. Sunt hotelierii pregătiți pentru a susține aceste dorințe?

Trebuie să admit că avem încă multe de învățat în această privință, a modului în care ne adaptăm la așteptările generației Z sau a felului în care le susținem aceste dorințe. Poate tocmai asta va da o valoare și mai mare acestui ghid și va demonstra utilitatea lui atât pentru elevi cât și pentru profesori sau hotelieri. Toți avem de câștigat prin apariția acestui ghid și m-aș bucura mult să văd că el este folosit la maxim de cei implicați.

Dacă ar fi să enumeri 5 motive care fac industria ospitalității să fie una atragătoare pentru tineri care ar fi acestea?

Sunt numeroase motive care fac această industrie să fie atrăgătoare, dar dacă ar fi să mă rezum la 5 motive aș spune:

- oferă șansa unui succes rapid, valoarea nu constă în numărul anilor de experiență. Exemplul



meu este sugestiv, as spune.

- nu este loc de plictiseală, fiecare zi este diferită, prin prisma faptului că întâlnești o multime de oameni, din toate categoriile sociale.

- *having fun*, lucrezi cu partea frumoasă a vieții, acesta este un factor ce ne dă un tonus bun, nouă celor care lucrăm în turism. Zâmbim mult, vedem oameni fericiți în general, și asta aduce sănătate;

- posibilitatea de a călători și de a lucra oriunde în lume;

- beneficii directe și indirecte. Și nu vorbim doar de salarii sau bonusuri, ci și de statutul social, invitații la concerte sau meciuri, degustări de meniuri și vinuri bune, relații și conexiuni, program flexibil, și altele de care eu și alții ca mine ne-am bucurat în cariera noastră.

În incheiere, ce le-ai transmite părinților cărora le este teamă să își îndrume copiii către industria ospitalității?

În primul rând, să aibă încredere în ei, să îi lase să facă ce își doresc. Să nu uite că turismul este și o forma de educație, o formă de cunoaștere care îi ajută să se dezvolte ca persoană.

Raportat la abilitățile pe care le poate forma munca în turism (atitudine, comunicare, empatie, anticipați luarea deciziilor și altele asemenea) pot servi unui tânăr în oricare altă meserie din lume.

Dar în primul rând îi ajuta să fie Oameni.

Andreea Mihaela Mânzu

Breakfast Coordinator la Novotel București

**De cât timp ai început tu să lucrezi
în industria ospitalității?**

Eu am făcut cunoștință cu industria ospitalității în anul 2007, primul meu an de liceu. Ca elevă a Colegiului Economic “Viilor” am avut oportunitatea să iau parte la o serie de evenimente private de tip nuntă/botez.

Astfel am avut ocazia să încep colaborarea cu o firmă care plasa ospățari pentru evenimente sociale. Începând cu data de 1 decembrie 2009 până în octombrie 2015, am participat la evenimente foarte diverse, unele chiar spectaculoase.

În septembrie 2015, m-am angajat la



Athenee Palace Hilton Bucharest unde am învățat ce presupune munca într-un hotel de lanț internațional. A fost o experiență extraordinară care m-a făcut să

mă îndrăgostesc de această industrie. Am lucrat în Hilton 2 ani, timp în care, datorită eforturilor și dedicării mele, am fost promovată pe poziția de Shift Leader.

În 2017, mi-am dorit să descopăr un alt brand internațional, de această dată grupul Accor, prin urmare, m-am angajat la Novotel Bucharest City Centre, unde lucrez și în prezent.

Ce te-a atras la această industrie?

Lucrul cu oamenii, acesta a fost factorul care m-a atras cel mai mult. Deși este dificil, am văzut-o ca pe o provocare. Să poți lucra cu diferite tipuri de caractere, diferite naționalități și să reușești să îi faci pe toți să zâmbească și să plece

încântați din restaurant, datorită ție, este o recompensă fantastică.

Aceeași provocare este și cu echipa, dar în momentul în care ajungi în punctul în care să funcționeze lucrurile bine, este un sentiment minunat.

Ai avut un mentor care te-a inspirat? Dar un manager sau mai degrabă șef care te-a învățat "așa nu"?

De la fiecare șef sau manager pe care i-am avut de-a lungul anilor, am avut câte ceva

de învățat. Începând cu managerul restaurantului Viilor, unde am lucrat la primele mele evenimente și am învățat bazele ospătăriei, până la managerii de

la Novotel care m-au susținut și m-au învățat să fiu un om mai bun și un profesionist care se adaptează foarte bine la diferite situații care pot apărea de-a lungul timpului, cum a fost de exemplu și perioada pandemiei.

Cum reușești să integrezi liceeni/ tinerii practicanți în echipa voastră?

Să mă ocup de tinerii practicanți pentru o perioadă atât de lungă a fost o experiență nouă pentru mine. Nu m-am așteptat niciodată să ajung în acest punct.

Am încercat să îi integrez pe ei la fel cum am fost și eu învățată și educată în decursul anilor de liceu.

Am încercat să îi susțin, să îi învăț și

să îi ajut cu orice am putut eu, atât din punct de vedere profesional dar și uman. Echipa de la Novotel m-a ajutat enorm, atât colegii mei din F&B cât și managerii. Fiecare a pus câte o bucațică din el pentru a face din acești copii viitorii angajați din industria ospitalității.

Ce îi motivează pe acești tineri să vină la practică?

Majoritatea tinerilor vin cu gândul să învețe o meserie pentru a putea găsi un job pe viitor. După ce prind gustul interacțiunii cu clienții, nu mai vor să renunțe.

Care sunt principalele 3 criterii de evaluare ale tinerilor cu care lucrezi?

Cele 3 criterii pe care mă bazez în evaluarea elevilor sunt seriozitatea, atenția la detalii și interacțiunea cu clienții și colegii.

Există potențial în generațiile care vin acum din urmă?

Potențial există, dar avem nevoie de puțină răbdare pentru a le capta atenția și a reuși să îi atragem către acest domeniu.

Comunicarea cu generația Z este diferită de ceea ce eram noi obișnuiți?

Generația Z este crescută într-o lume digitală și astfel, totul se învâрте în ju-

rul tehnologiei. Dacă nu le place ceva, se supără și renunță repede, iar pentru că le lipsește răbdarea, schimbă job-ul sau școala foarte rapid. Noi încercăm să le captăm atenția și să îi atragem către acest domeniu cum putem noi mai bine, să îi ajutăm să crească pe cei care au potențial și își doresc să evolueze în industria ospitalității.

Dacă ai alege din nou ai merge tot către ospitalitate?

Cu siguranță! Ospitalitatea este un domeniu fascinant. Ai ocazia să cunoști atâtea caractere, să înveți nenumărate lucruri. Lucrul cu oamenii, deși uneori dificil, îți aduce multe satisfacții. Să întâlnești un om dimineața la

mic dejun, supărat, posomorât, să îi oferi un zâmbet și o vorbă bună, să vezi cum acel om îți schimbă starea de spirit, este o mare împlinire.

De ce să alegem ospitalitatea?

Ospitalitatea te ajută să evoluezi ca

persoană, înveți câte ceva de la fiecare om cu care intri în contact. În fiecare zi, apare o provocare nouă, care uneori poate părea dificilă dar la sfârșitul zilei, după ce ai dus-o la bun sfârșit ai o mare satisfacție.



Roxana Vișan

General Manager Moxy by Marriott Bucharest Old Town

Ce te-a atras inițial la industria ospitalității?

Mi-am început activitatea profesională într-un domeniu diferit, la o vârstă destul de fragedă, 19 ani. La acel moment nu cochetam cu ideea de a lucra în ospitalitate. După 4 ani de mediu corporatist, am avut oportunitatea de a schimba domeniul, către cel al ospitalității și wellness. A fost cea mai bună decizie pe care am putut să o iau, deși după 4 ani mergeam pe un drum cu totul nou pentru mine. Întotdeauna am văzut începuturile ca oportunități și modalități de a ne dezvolta și crește. Astfel, am făcut primii pași

în acest domeniu, alături de Orhideea Residence & Spa unde m-am îndrăgostit de tot ce înseamnă ospitalitate, privind-o într-o accepțiune mai largă. Mă refer aici la hotelărie, spa, wellness, sport, recuperare medicală. Este un domeniu care fie îți intră în sânge și nu mai poți renunța, fie te retragi.

Ce ai găsit a fost similar cu ceea ce îți imaginezi?

Privind în urmă, pot spune că au existat câteva etape de dezvoltare și definiții pe parcursul carierei mele. Nu cred că mi-am setat neapărat niște așteptări clare

de la ce oferă acest domeniu, știu doar ce
aveam în minte, ca și acum, să fac tot ce
pot și cât mai bine ceea ce fac. Să învăț
mult și să mă bucur de drum. Și am avut
șansa să încep într-un mediu foarte fru-
mos, un centru spa. Nu aș schimba nimic.
Sunt o persoană dinamică și căreia îi plac
provocările, iar acest domeniu are atâta
energie și dinamism, încât nu am făcut
decât să mă bucur de fiecare etapă, să iau
maximul din ea și să construiesc un par-
curs frumos care să îmi ofere satisfacție.

**Care a fost cea mai mare provocare
a ta?**

Aș spune că au fost mai multe
provocări mari, toate diferite și care au



contribuit la formarea mea ca profesionist.

Am acceptat provocări care m-au scos de fiecare dată din zona de confort și m-au ajutat să învăț mult și să mă dezvolt din punct de vedere profesional.

Rezumând la nivel de momente definitorii, primul și cel mai important care m-a adus aici astăzi, este decizia de a porni pe acest drum.

Un al doilea moment, a fost decizia de a accepta în 2018 un nou proiect, și anume de a lua în management un resort de 108 camere și 5 piscine în insula Corfu. Am trecut de la managementul specific unui city hotel la cel de resort la mare într-o insulă sezonieră. Singurul element comun era că sunt ambele hoteluri.

Provocările au venit tocmai din diferența tipului de business și au fost de la deschiderea lui și pregătirea pentru un nou sezon acoperind partea de renovări, de vânzare, de recrutare și operațională, până la partea de reputație online, crearea de proceduri și promovare în mediul online, marketing. A fost o experiență care m-a format și transformat din punct de vedere profesional, dar și personal. Practic a fost momentul de maturizare profesională, dar și personală.

Un al treilea moment a fost acceptarea propunerii Moxy. Aici, una dintre provocări a fost să ies din modul antreprenorial de business în cel organizat și corporatist, în industria hotelieră. Tre-

cerea de la libertatea operațională și decizională bazată pe propria experiență, la cea trasată clar de standardele unui lanț hotelier, precum și la rigurozitatea unui ownership internațional cu profil de investitor. Cea mai mare provocare a fost să uit regulile ospitalității tradiționale, să uit de rigiditate și să învăț un nou limbaj al ospitalității adaptat noilor generații care a rămas unic în România chiar și la acest moment și au trecut doi ani de atunci. A fost nevoie și de o adaptare a personalității mele, o îmbrățișare completă a noului concept pentru a-l putea transmite mai departe echipei mele și oaspeților.

Și cel de-al patrulea, sper eu să mai urmeze și altele cel puțin la fel de frumoase,

acceptarea formulei de Cluster în cel mai dificil moment al industriei. Managementul a două hoteluri cu profiluri total diferite de business ce însumau peste 370 de camere și 7 centre de conferință, ambele, noi deschise și greu încercate în cel mai dificil context economic și de piață, a fost cel puțin provocator. Un al doilea moment de maturizare profesională și personală. Multe lecții învățate de care mă bucur enorm și sunt recunoscătoare că am avut șansa să acumulez aceste experiențe.

Tu ești un exemplu în ceea ce privește potențialul de creștere în frumoasa industrie a ospitalității,

există o rețetă de succes?

Ar fi bine să existe o rețetă de succes. Și chiar și așa, nu înseamnă că s-ar aplica fiecărei persoane în parte.

Fiecare persoană este diferită și are propriul parcurs. Cred că dacă muncești mult, ești dedicat, faci ceea ce îți place cu pasiune și determinare, privești obstacolele ca pe oportunități de creștere și nu renunți indiferent cât de greu îți este, vei ajunge acolo unde îți dorești. Și cel mai important, să nu uiți cine ești și valorile care te definesc.

Cum ar trebui să comunicăm cu generația Z pentru a ne putea face înțeleși?

Fiecare generație în parte are particu-

laritățile ei. Generația Z are acces la informație multă, mulți dintre ei sunt orientați, știu ce vor să caute și când vor. Alții sunt conștienți că nu știu încă ce vor exact, dar știu sigur că vor să testeze și să încerce mult până găsesc ceea ce le face plăcere.

Sunt flexibili și nu se atașează ușor, dar pot deveni loiali dacă găsesc exact ce caută.

Vor comunicare multă, vor să simtă că fac parte din ceva important și că au un rol, au nevoie de atenție și implicare. Și poate un grad mai mare de sensibilitate decât generațiile anterioare.

Știu că tu și voi ca și hotel, sunteți foarte implicați în ceea ce privește

educația și practică tinerilor liceeni și studenți - ce ai făcut „altfel” pentru a reuși să îi convingi să rămână cu voi?

Cred că putem să atragem noile generații și tinere femei în hotelărie prin a le fi modele, să le inspirăm, să le fim aproape și deschise. Să le arătăm accesibilitatea la o astfel de carieră, frumusețea ei cu tot parcursul plin de provocări și realizări. Să le arătăm lumea noastră și să îi ghidăm și susținem acolo unde au nevoie.

Nu știu dacă e vorba neapărat de mentorat, cât depre programe și evenimente sociale create în acest scop, de a crea o punte între noi și ele, de a le arăta normalitatea și posibilitatea unei

astfel de cariere.

În acest sens, am început să lucrăm și să dezvoltăm programe prin care să susținem accesibilitatea, transparența, informarea corectă, suportul noilor generații atât de la nivel de liceu și sistem dual, cât și la nivel studentesc în alegerea ospitalității ca și domeniu în care să profeseze după terminarea studiilor.

Programele de care vorbesc sunt:

- Suntem primul hotel ce în parteneriat cu Universitatea Româno-Americană, a dezvoltat programul „Moxy Scholarship” prin care oferim susținerea taxei unui student care dorește să descopere din interior ce înseamnă a lucra într-un hotel. Sunt

niște etape ce se parcurg pentru a beneficia de aceasta bursă: motivarea creativă, interviu și decizia finală. Programul a demarat în 2021 și avem deja o poveste de succes: Robert, s-a angajat la Moxy și este unul dintre cei mai talentați bartenderi. Anul acesta, am continuat proiectul cu încredere că o să adăugăm încă o poveste de succes la final.

- Programele de practică ale studenților, cât și a liceenilor le desfășurăm sub forma „crosstraining”-ului, astfel încât la finalul stagiului de practică, elevul să aibă o idee cât mai clară despre ce înseamnă fiecare departament în hotel și pentru a putea face alegeri informate. Cu fiecare stagi

nou de practică, elevul va continua și va alege să se dezvolte în departamentul care îl atrage cel mai mult. Cred cu tărie că aceste programe ne vor ajuta să avem în final tineri profesioniști care vor face ceea ce le place cu energie și determinare. Personal, port discuții cu ei la începutul stagiului și la finalul acestuia, pentru a înțelege ce își doresc, dacă au găsit ce se așteptau și ce putem face ca să ne îmbunătățim și ce așteptări au de la noi.

- La nivel de Apex, hoteluri Marriott, împreună cu ceilalți colegi și Cluster HR Managerul, am început o sesiune de workshopuri tematice educaționale pentru elevii ce studiază turism și pen-

tru profesorii care doresc să alinieze partea teoretică cu partea practică. Cunoaștem că metodele didactice și materia nu mai sunt aliniate cu activitatea hotelieră, astfel am dezvoltat aceste workshopuri pentru a crește accesul la informație, transparență, accesibilitatea și a lărgi orizonturile. Ne dorim ca și părinții elevilor să vină la aceste workshopuri tematice pentru a vedea ce înseamnă cu adevărat activitatea hotelieră. Părinții, mai ales la nivel de liceu, sunt un factor decizional în alegerea facultății și a drumul copilului lor. În același timp, încercăm să eliminăm preconcepțiile învechite legate despre „munca în hotel”.

Dacă fiica mea te-ar întreba dacă să urmeze o cariera în ospitalitate sau nu, ce ai sfătui-o? De ce?

Nu știu dacă aș putea da sfaturi, dar pot spune că i-aș recomanda să fie curioasă, să își păstreze mintea deschisă la nou, să își lase creativitatea să lucreze pentru ea, să aibă încredere și în ceea ce poate realiza și să nu se descurajeze în momentele de cumpănă sau grele pentru că acele momente ne ajută să creștem cel mai mult. Și să nu uite să fie femeie.

Răspunsul îl va găsi în interiorul ei, dacă o carieră în ospitalitate este ceea ce o va împlini profesional, sau nu. Să facă ceea ce iubeste și îi dă energie și împlinire.

FIHR – Federația Industriei Hoteliere din România

Este prima organizație patronală din turismul românesc fiind înființată imediat după revoluție în aprilie 1990. În cei peste 30 de ani de la înființare, FIHR a fost prezentă în permanență în susținerea intereselor industriei, cu rezultate mai bune sau mai puțin bune în funcție de conducere, de partenerii de dialog, de situația

economică și politică din țară. FIHR este cea mai reprezentativă organizație din industria hotelieră, prin cifra de afaceri și numărul de angajați, reunind 4 din top 5 companii hoteliere din România după cifra de afaceri, fiind prezentă la nivel național în peste 48 localități (25 județe) și cumulând peste 17.500 camere în proprietățile hote-



liere membre.

FIHR este afiliată la Confederația Patronală Concordia, o confederație patronală reprezentativă la nivelul economiei naționale, având un loc în Consiliul Director Concordia.

Preocupată de perspectiva europeană și globală, Concordia este organizația din România membră în BusinessEurope, Organizația Internațională a Angajatorilor (IOE) și Business at OECD (BIAC).

Concordia este partener de dialog social la nivel local, național și european.

Concordia aduce împreună 14 industrii esențiale pentru economia românească

și firme cu peste 330.000 de angajați și 1.900 de companii, deopotrivă mari și mici, cu capital românesc și străin, având o perspectivă diversă și echilibrată asupra economiei naționale.

FIHR a aderat începând cu 1 ianuarie 2021 la HOTREC, organizația reprezentativă la nivel european, fiind pentru prima dată când România este prezentă oficial în această structură cu importanță extrem de mare în susținerea industriei ospitalității la Bruxelles. HOTREC este organizația europeană care reunește 45 de asociații naționale ale hotelurilor, restaurantelor, barurilor și cafenelelor din 33 de țări și care reprezintă vocea industriei ospitalității în Europa.



FIHR este membru observator în Hotel Star Union Asociație, o organizație care militează pentru uniformizarea standardelor de clasificare la nivel European, astfel încât un hotel de 3 sau 4 stele din România

să fie identic cu unul similar din Olanda, Austria, Ungaria sau Germania.

FIHR este membru fondator al Alianței Pentru Turism (APT), o structură deschisă și constituită voluntar, din care fac parte

25 organizații patronal-profesionale importante din turismul românesc. APT este construită ca o platformă formală de colaborare între membrii ei, organizații care au ca scop dezvoltarea sectorului turistic din România și care respectă principiile legale și etice în afaceri.

FIHR adună cele mai importante companii din domeniul hotelier. Ana Hotels, Continental Hotels, grupul ACCOR, Apex Alliance, SIF Transilvania, Mera Hotels, THR Marea Neagra, Bacolux Hotels, RIN Hotels, Rina Hotels, Radisson Blu Bucuresti, J.W. Marriott, Sheraton, InterContinental, Green Village fiind o parte dintre membrii care se implica activ in proiectele organizatiei.

FIHR reunește aproape toate hoteluri-

le de lanț internațional, grupuri hoteliere românești, hoteluri independente și pensiuni, precum și 2 organizații regionale: Organizația Patronală Hotelieră Brașov și Patronatul Marea Mamaia Constanța.

Hoteluri de la munte (Grand Hotel Teleferic, Alpin Resort Hotel, Ana Hotels, Kronwell, Radisson Blu Aurum, QOSMO, New Montana, Hotel Sinaia, Cerbul, etc), de la mare (Mera Hotels, THR Marea Neagra, Ana Hotels Europa, Continental Forum, Iaki, Nyota, Zenith Conference & Spa Hotel, Bicaș Pirates Resort, Balea etc), din stațiuni balneare (Băile Herculane sau Băile Felix) sau din orașe precum București, Arad, Cluj Napoca, Craiova, Galați, Iași, Oradea, Sibiu, Suceava, Timișoara, Târgu Mureș, etc, toate

au decis să facă parte din FIHR pentru că au încredere că împreună le va fi mai bine.

Hoteluri mai mari cu peste 400 camere, dar și hoteluri mici de 20-30 camere sau pensiuni fac parte din FIHR pentru ca taxele de afiliere sunt calculate ținând cont de numărul de stele și numărul de camere.

Conducerea FIHR este asigurată în mod democratic prin votul membrilor având în prezent ca Președinte pe Calin ILE, Secretar General pe Otilia DEMIAN, Secretar Executiv pe Simona Cara, în timp ce Comitetul Director este asigurat de către reprezentanții Ana Hotels, Continental Hotels, THR Marea Neagra, Organizația Patronală Hotelieră Brașov, Bacolux Hotels, Grand Hotel

Bucharest, Novotel Bucharest City Center & Mercure Unirii, Sheraton , Minerva Bucuresti, Green Village).

Temele abordate sunt preluate de grupurile de lucru astfel încat să poată acționa cât mai eficient:

- Grup de lucru educație
- Grup de lucru forța de munca
- Grup de lucru promovare
- Grup de lucru dialog cu autoritățile
- Grup de lucru reducerea birocrăției
- Grup de lucru fonduri europene

Membrii federației au înțeles că viitorul industriei ospitalității înseamnă investiția în educația permanentă a angajaților și a generației viitoare, astfel încat FIHR împreună cu membrii săi susțin și/sau organizează

proiecte precum „**Porțile deschise în industria ospitalității**”, campania “Adoptă un liceu”, învățământul dual, organizația liceelor de turism ARLIHT, etc.

Proiectele susținute de FIHR sunt alese cu mare atenție pentru a susține cât mai bine interesul general al industriei. Perioada de pandemie este sugestivă în acest sens, arătând câtă nevoie are industria în a fi unită și bine reprezentată. Munca flexibilă - Kurtzarbeit, schemele de ajutor M1, M2, M3 sau schema Horeca 20%, susținerea EURO 2020, proiectul SOS Turismul Românesc, România Promovată la BBC, etc reprezintă doar o parte din proiectele și temele susținute de FIHR.

Pentru eforturile de a susține industria ospitalității din România în perioada pandemiei, **FIHR** a câștigat premiul „**Industry Hero**” la Romanian TopHotel Awards 2021.

Încă de la înființare, din 1990, FIHR reprezintă interesele industriei hoteliere din România prin dialogul permanent cu autoritățile și mass media, relația cu oaspeții & turiștii, implicându-se în același timp, împreună cu membrii săi, în proiecte de educație & forță de muncă, promovare, sustenabilitate, debirocratizare & legislație pentru a susține cea mai frumoasă industrie, industria zâmbetului, industria ospitalității.

Asociația Profesorilor și Mentorilor din Turism Edu4Tourism

We create skills for the next level in tourism!

Asociația profesorilor și mentorilor din turism Edu4Tourism a fost înființată în ianuarie 2022, de o echipă de profesori entuziaști cu idealuri comune care și-au propus să construiască o alianță între profesorii și profesioniștii din industria turismului pentru dezvoltarea curriculumului, promovarea meseriilor din turism, mentorat și schimb de experiență.

Asociația Profesorilor și Mentorilor din Turism – Edu4Tourism este rezultatul colaborării de lungă durată în proiecte și ac-

tivități specifice educației turistice de specialitate a celor cinci membri fondatori:

Larisa ILE, Președinte Edu4Tourism, profesor titular de Turism, gradul didactic I, doctor în Administrarea Afacerilor/Turism medical, licențiat în Științe Economice, specializarea Turism și Servicii; profesor metodist proiecte și discipline economice - Turism, scriere și implementare proiecte educaționale, formator, autor documente domeniul de pregătire profesională Turism și alimentație, coautor auxiliar curricular

„Politici de marketing în turism”; capacitatea de a îndeplini funcția de Manager în activitatea de turism în baza Brevetului de turism, consultant în industria ospitalității, experiență în management hotelier, membru în grupul de lucru Educație FIHR.

Simona ARDELEAN, Vicepreședinte Edu4Tourism, este profesor titular de Turism, gradul didactic I, doctorand în Economie/Turism cultural urban, licențiat Turism și Servicii; inspector școlar pentru proiecte/învățământ particular și alternative educaționale, director adjunct unitate de învățământ filiera tehnologică, expert în proiecte POCU și POSDRU, expert în evaluare și acreditare –ARACIP, evaluator



CNPEE pentru auxiliare didactice Turism și alimentație, profesor metodist – Turism și alimentație, formator, autor documente domeniul de pregătire profesională Turism și alimentație, coautor auxiliar curricular „Politici de marketing în turism; evaluator de furnizori și programe de formare – educația adulților, capacitatea de

a îndeplini funcția de Manager în activitatea de turism în baza Brevetului de turism, membru în grupul de lucru Educație FIHR.

Carmen IONEȘTI, Secretar general Edu4Tourism, este profesor titular de Turism, gradul didactic I,, licențiat în Științe Economice, specializarea Management - Turism; coautor de auxiliare curriculare domeniul Turism și Alimentație, autor documente domeniul de pregătire profesională Turism și alimentație profesor evaluator pentru examene și concursuri naționale, formator, scriere și implementare proiecte educaționale europene Erasmus+ și naționale, certificare ghid național de turism și agent de turism, capacitatea de a îndeplini funcția de Manager în acti-

vitatea de turism în baza Brevetului de turism.

Nicoleta NEGOIANU, Membru Edu4Tourism, este profesor titular de..discipline economice, gradul didactic I, licențiat în Științe Economice, specializarea Finanțe-Contabilitate, Master Management Educațional, Master Administrarea Afacerilor în Comerț, Turism și Servicii; inspector școlar pentru învățământ



profesional și tehnic, director adjunct unitate de învățământ filiera tehnologică, membru în grupul de lucru pentru elaborare Standarde de Pregătire Profesională și Curriculum pentru domeniul de pregătire profesională Turism și alimentație, coautor de auxiliare curriculare în domeniul Economic, profesor evaluator, formator, profesor metodist pentru discipline economice.

Patricia DODU, Membru Edu4Tourism, este lector universitar doctor Universitatea Româno Americană, doctor în Economie/ Turism și economie durabilă, licențiat Economia Turismului, master în Marketing și Comunicare în Afaceri, autor manual Tehnologia Turismului, capacitatea de a îndeplini funcția de Manager în activitatea de turism în baza Brevetului de turism



Mulțumim tuturor celor fără de care acest ghid nu ar fi fost posibil:

- **Alexandra Băltățeanu** - HR Director Marmorosh, Courtyard & Moxy
- **Raluca Casiu** - HR Director Grand Hotel Bucharest
- **Daniela Lazăr** - General Manager DoubleTree by Hilton Oradea
- **Andreea Gheorghiu** - Cluster General Manager, Novotel Bucharest City Center &

Mercure Bucharest Unirii

- **Mircea Corneliu Petrea** - Managing Partner ElfNet & Business Talks
- **Răzvan Dobre** - Managing Partner Lemana Efect
- **Mihai Georgiadi** - Hotel & Interior Photographer
- **Sebastian Mîndroi** - Senior Interior Designer

precum și autorilor capitolului 3:

- **Larisa Ile** - Edu4Tourism
- **Carmen Ionești** - Edu4Tourism
- **Simona Ardelean** - Edu4Tourism
- **Nicoleta Negoianu** - Edu4Tourism
- **Patricia Dodu** - Edu4Tourism
- **Mihaela Popescu** - Edu4Tourism



• **Tranziție în carieră
(OutPlacement)**

• **Training
de personal**

• **Diagnoză și dezvoltare
organizațională**

• **Managementul
talentelor**

• **Management
temporar**

• **Recrutare temporară
Outsourcing personal**

**sunăți acum
+40745245767**

**email la
office@hotelstaff.ro**

Beneficiile acestui ghid sunt:

- Suport pentru Managerii de Resurse Umane, Manageri de Departament, Tutori, Profesori
- Suport pentru părinți pentru a înțelege ce înseamnă practica într-un hotel și care ar trebui să le fie așteptările
- Contine informații complexe inclusiv de natura legislativă
- Poate fi descărcat gratuit

Oferit de



hotel | restaurant | café