

DOMENIUL: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE

Calificările profesionale:

Tehnician în turism – clasa a XII-a, ruta directă

Tehnician în gastronomie – clasa a XIII-a, ruta progresivă

FAZA NAȚIONALĂ

I. PROBA SCRISĂ

Modulul I: MEDIUL CONCURENȚIAL

Lista de competente relevante pentru modul:

9.1. Analizează concurența pe piață

9.2. Analizează modalitățile de a fi competitiv în mediul de afaceri

1. Analiza concurenților

1.1. Determinarea punctelor tari și slabe ale ofertei proprii prin compararea acesteia cu cea a concurenților: compararea: prețurilor proprii cu cele ale concurenților, structurilor sortimentale, nivelurilor calitative, cotelor de piață, segmentelor de consumatori, nivelurilor tehnologice.

2. Competitivitate în mediul de afaceri

2.1. Selectarea ofertelor optime ale furnizorilor: observare, compararea ofertei furnizorilor cu obiectivele proprii, analiza prețurilor, analiza calității, aprecierea credibilității furnizorilor

2.2. Identificarea modalităților de creștere a eficienței activității: măsuri de formare continuă a personalului, motivarea personalului, modernizarea tehnologiei, măsuri de reducere a costurilor, îmbunătățirea continuă a calității

2.3. Anticiparea nevoilor clienților și adaptarea permanentă a ofertei la acestea : studierea comportamentului de consum al clienților, identificarea nișelor de piață(LT)

Modulul II: FINANȚAREA AFACERII

Lista de competente relevante pentru modul:

14.1. Determină sursele proprii și străine în finanțarea unei afaceri

1. Surse proprii și străine în finanțarea unei afaceri

1.1. Identificarea tipurilor de surse de finanțare: proprii și străine

1.2. Selectarea surselor proprii de finanțare ale agentului economic și caracteristicile acestora: capital, prime de capital, rezerve, rezultatul exercițiului, rezultatul reportat, provizioane și ajustări

1.3. Selectarea surselor străine de finanțare după natură și scadență și caracteristicile lor: împrumuturi, datorii față de terți, pe termen lung (mai mare de un an), pe termen scurt (mai mic de un an)

II. PROBA PRACTICĂ

Modulul V: MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Lista de competente relevante pentru modul:

13.1. Realizează planificarea calității proceselor și a produselor/serviciilor.

13.2. Monitorizează calitatea proceselor și a produselor/serviciilor.

13.3. Îmbunătățește calitatea proceselor și a produselor/ serviciilor.

1. Planificarea calității produselor și serviciilor.

- 1.1. Definirea nivelului de calitate acceptat: cerințe privind calitatea, indici de calitate, indicatori de noncalitate (număr de produse livrate cu defecte pe săptămână, număr de servicii prestate necorespunzător pe o perioadă de timp, număr de zile necesare pentru remedierea defectelor).
- 1.2. Stabilirea resurselor necesare: umane, de timp, financiare, materiale.
- 1.3. Elaborarea planului de obținere a calității proceselor și produselor/serviciilor: stabilirea succesiunii etapelor de acțiune și a termenelor, repartizarea sarcinilor și a responsabilităților.

2. Monitorizează calității proceselor și a produselor / serviciilor.

- 2.1. Supravegherea proceselor : activități, flux tehnologic, ciclul de viață a produsului / serviciului.
- 2.2. Prevenirea apariției defectelor: identificarea și îndepărtarea factorilor care determină apariția defectelor.
- 2.3. Analizarea calității proceselor și produselor / serviciilor: compararea valorilor caracteristice de calitate cu standardele.

3. Îmbunătățirea calității proceselor și a produselor / serviciilor.

- 3.1. Analizarea datelor despre desfășurarea proceselor și despre calitatea produselor / serviciilor: pe baza datelor din analiza personală și a informațiilor suplimentare obținute de la angajați și clienți, prin comunicare deschisă și muncă în echipă, pentru identificarea punctelor tari și slabe.
- 3.2. Rezolvarea problemelor identificate:
 - Probleme: neconformități, reclamații, insatisfacția clientului, deficiențe ale materiilor prime folosite, ale procesului de realizare a produselor, ale atitudinii sau competențelor profesionale ale lucrătorilor.
 - Rezolvare: remedierea defectelor produselor, dacă este posibil; compensarea nemulțumirilor clienților, îmbunătățirea procesului, perfecționare a personalului.
- 3.3. Stabilirea obiectivelor pentru îmbunătățirea calității: realiste, măsurabile, adaptate cu obiectivele generale ale întreprinderii.

Lucrări de laborator

1. Determinarea cerințelor privind calitatea, indici de calitate, indicatori de noncalitate, stabilirea resurselor necesare, elaborarea planului de obținere a calității proceselor și produselor / serviciilor.
2. Stabilirea unor planuri de îmbunătățire a calității proceselor și a produselor / serviciilor.

FAZA JUDETEANĂ

I. PROBA TEORETICĂ

Modulul I: MEDIUL CONCURENȚIAL

Lista de competente relevante pentru modul:

- 9.1. Analizează concurența pe piață

2. Analiza concurenților

- 2.1. Determinarea punctelor tari și slabe ale ofertei proprii prin compararea acesteia cu cea a concurenților: compararea: prețurilor proprii cu cele ale concurenților, structurilor sortimentale, nivelurilor calitative, cotelor de piață, segmentelor de consumatori, nivelurilor tehnologice.

Modulul II: FINANȚAREA AFACERII

Lista de competente relevante pentru modul:

14.1. Determină sursele proprii și străine în finanțarea unei afaceri

1. Surse proprii și străine în finanțarea unei afaceri

1.1. Identificarea tipurilor de surse de finanțare: proprii și străine

1.2. Selectarea surselor proprii de finanțare ale agentului economic și caracteristicile acestora: capital, prime de capital, rezerve, rezultatul exercițiului, rezultatul reportat, provizioane și ajustări

II. PROBA PRACTICĂ

Modulul V: MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Lista de competente relevante pentru modul:

13.1. Realizează planificarea calității proceselor și a produselor/serviciilor.

1. Planificarea calității produselor și serviciilor.

1.1 Definirea nivelului de calitate acceptat: cerințe privind calitatea, indici de calitate, indicatori de noncalitate (număr de produse livrate cu defecte pe săptămână, număr de servicii prestate necorespunzător pe o perioadă de timp, număr de zile necesare pentru remedierea defectelor).

1.2 Stabilirea resurselor necesare: umane, de timp, financiare, materiale.

1.3 Elaborarea planului de obținere a calității proceselor și produselor/serviciilor: stabilirea succesiunii etapelor de acțiune și a termenelor, repartizarea sarcinilor și a responsabilităților.

Lucrări de laborator

1. Determinarea cerințelor privind calitatea, indici de calitate, indicatori de noncalitate, stabilirea resurselor necesare, elaborarea planului de obținere a calității proceselor și produselor / serviciilor.

Bibliografie:

1. Ilie, S.C. – Mediul concurențial, manual pentru clasa a XII-a, filiera tehnologica, profil servicii, Editura Oscar Print, București, 2007;
2. Menegatos, V. și colectiv – Finanțarea afacerii – manual pentru clasa a XII-a – ruta directă și clasa a XIII-a – ruta progresivă, Editura Akademos Art, București, 2007;
3. Pătrașcu, D. - Finanțarea afacerii, manual pentru clasa a XII-a, filiera tehnologica, profil servicii, Editura Oscar Print, București, 2007.