

**Etapa județeană/a sectoarelor municipiului București a olimpiadelor naționale școlare
- 2023 -**

Probă scrisă

Profilul: Servicii

Domeniul: Turism și alimentație

Clasa: a XII-a

BAREM DE EVALUARE ȘI DE NOTARE

- **Se punctează orice formulare/modalitate de rezolvare corectă a cerințelor.**
- **Nu se acordă punctaje intermediare, altele decât cele precizate explicit în barem.**
- **Nu se acordă fracțiuni de punct.**
- **Se acordă 10 puncte din oficiu.**

SUBIECTUL I. (20 de puncte)

I.1. 10 puncte

1 – b; 2 - d; 3 - a; 4 – d; 5 – a; 6 - b; 7- b; 8 – a; 9 – c; 10 – d.

Pentru fiecare răspuns corect se acordă câte 1 punct (10x1 punct=10 puncte)

I.2. 5 puncte

a – A; b – A; c – F; d – F; e – A

Pentru fiecare răspuns corect se acordă câte 1 punct (5x1 punct=5 puncte)

I.3. 5 puncte

1 – b; 2 – e; 3 – d; 4 – f; 5 – a;

Pentru fiecare răspuns corect se acordă câte 1 punct (5x1 punct=5 puncte)

SUBIECTUL II. (30 de puncte)

II.1. 10 puncte

- (1) – bază
- (2) – caracteristicile
- (3) – vânzătorului
- (4) – influențarea
- (5) – fizică
- (6) – neuropsihică
- (7) – sinteză
- (8) – financiare
- (9) – crupă
- (10) – porumb

Pentru fiecare răspuns corect se acordă câte 1 punct (10x1p=10 puncte)

II.2. 20 de puncte

a. 4 puncte

Variabile specifice factorului plasament:

- ✓ canalele;
- ✓ acoperirea;
- ✓ sortimentele;
- ✓ locurile;
- ✓ stocurile;
- ✓ transportul.

Pentru oricare patru răspunsuri corecte se acordă câte 1 punct (4x1 punct=4 puncte)

Profilul: Servicii

Domeniul: Turism și alimentație, Clasa: a XII-a

Barem de evaluare și de notare

b. 5 puncte

Elemente pe care poate să le cuprindă eticheta produselor alimentare:

- ✓ denumirea produsului;
- ✓ numele și adresa fabricantului, a importatorului sau a distribuitorului;
- ✓ termenul de valabilitate;
- ✓ conținutul net;
- ✓ condițiile speciale de depozitare și păstrare;
- ✓ modul de folosire, când utilizarea necesită indicații speciale;
- ✓ locul de proveniență a produsului;
- ✓ concentrația alcoolică (pentru băuturi);
- ✓ ingredientele folosite;
- ✓ valoarea nutritivă și energetică.

Pentru oricare **cinci** răspunsuri corecte și complete se acordă câte **1 punct (5x1 punct=5 puncte)**

c. 5 puncte

Produse industrializate obținute prin conservarea fructelor:

- ✓ pulpele de fructe;
- ✓ fructele uscate;
- ✓ fructele congelate;
- ✓ dulceața de fructe;
- ✓ gemul;
- ✓ marmelada;
- ✓ jeleul;
- ✓ siropul de fructe;
- ✓ compoturile.

Pentru oricare **cinci** răspunsuri corecte se acordă câte **1 punct (5x1 punct=5 puncte)**

d. 6 puncte

<i>Categoriile de brânzeturi</i>	<i>Produse</i>
Proaspete	Brânză de vaci; Caș de oaie; Urdă; Creme de brânză
Fermentate și maturate în sare	Telemea din lapte de vacă; Telemea din lapte de oaie; Telemea din lapte de bivoliță
Fermentate și maturate	Moi cu mușcăiuri; Semitari; Tari
Frământate	Brânză de burduf; Luduș
Opărite (cașcaval)	Dobrogea; Săcele; Penteleu; Dalia
Topite	Simple; Cu adaosuri

Pentru enumerarea corectă a oricărui **trei** categorii de brânzeturi se acordă câte **1 punct (3x1 punct=3 puncte)**

Pentru menționarea corectă a oricărui **trei** exemple de produse corespunzătoare fiecăreia dintre categoriile de brânzeturi enumerate se acordă câte **1 punct (3x1 punct=3 puncte)**

SUBIECTUL III.

(40 de puncte)

Eseu cu tema „**Calitatea, o variabilă continuă**”

a. 4 puncte

Ipotezele calității:

Calitatea tehnică a produsului (punctul de vedere al producătorului) – exprimă gradul de conformitate a valorilor individuale ale caracteristicilor tehnice (fizice, chimice, mecanice) cu prescripțiile standardelor, normelor, fișelor tehnice;

Pentru răspuns corect și complet se acordă **2 puncte**.

Profilul: Servicii

Domeniul: Turism și alimentație, Clasa: a XII-a

Barem de evaluare și de notare

Calitatea comercială a produsului (punctul de vedere al consumatorului) – se referă la caracteristicile ca: fiabilitate, mentenabilitate, trăsături psihosenzoriale, modul de prezentare și ambalare, gama sortimentală, cheltuieli de întreținere și funcționare, service etc., pe care trebuie să le întrunească un produs pentru a fi de calitate.

Pentru răspuns corect și complet se acordă 2 puncte.

b. 9 puncte

Factori principali: cercetare și proiectare; materii prime și materiale; procesul tehnologic; resursa umană; asigurarea și controlul calității; standarde și norme tehnice.

Factorii secundari: ambalarea; transportul; depozitarea și păstrarea.

Pentru fiecare factor corect enumerat se acordă câte 1 punct (9x1 punct=9 puncte)

c. 15 puncte

Factorii care influențează calitatea unui serviciu sunt:

- Receptivitate
- Siguranță
- Corectitudine
- Individualizare (personalizare)
- Elemente tangibile

Pentru fiecare răspuns corect se acordă câte 1 punct (5x1 punct=5 puncte)

Caracteristicile factorilor care influențează calitatea unui serviciu sunt:

Receptivitate:

- oferirea cu promptitudine a serviciului;
- dorința de a răspunde la solicitările consumatorilor.

Siguranță:

- capacitatea prestărilor de a inspira încredere consumatorului prin competență, politețe, respectul și amabilitatea cu care sunt prestate serviciile,
- capacitatea prestărilor de a inspira încredere consumatorului prin siguranță fizică/ lipsa oricărui pericol, confidențialitate.

Corectitudine:

- prestarea serviciilor la timp și în cele mai bune condiții;
- corectitudinea întocmirii notei de plată.

Individualizare (personalizare):

- preocupările prestatorului pentru înțelegerea nevoilor specifice;
- oferirea unor servicii adaptate segmentului de clientelă;
- personalizarea relațiilor.

Elemente tangibile: clădiri; mobilier; decor; confort.

Pentru menționarea corectă a oricărei caracteristici asociate fiecărui factor se acordă câte 2 puncte (5x2 puncte=10 puncte)

d. 12 puncte

Condiții de calitate ale pâinii:

Aspect: formă regulată, neturtită;

Coajă: netedă, lucioasă, fără lipituri;

Culoare: uniformă, specifică fiecărui tip (brun-deschis, auriu), nearsă, dar nici palidă;

Miezul: porozitate uniformă, elastic, fără urme de făină, fără straturi compacte sau corpuri străine;

Gustul și mirosul: plăcute, caracteristice, fără miros sau gust de mușgai sau rânced;

Semne de alterări microbiene: lipsă (prin ruperea pâinii să nu se formeze fire mucilaginoase).

Pentru fiecare condiție de calitate a pâinii, corect și complet prezentată, se acordă câte 2 puncte (6x2 puncte=12 puncte)

Pentru fiecare răspuns corect, dar incomplet se acordă câte 1 punct (6x1 punct=6 puncte)

Profilul: Servicii

Domeniul: Turism și alimentație, Clasa: a XII-a

Barem de evaluare și de notare