

**Etapa județeană/a sectoarelor municipiului București a olimpiadelor naționale școlare
- 2026-**

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

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 – d; 2 – c; 3 – a; 4 – f; 5 – e;

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

SUBIECTUL II. (30 de puncte)

II.1. (10 puncte)

- (1) – informare**
- (2) – sistemul**
- (3) – așezarea**
- (4) – fizic**
- (5) – material**
- (6) – identificare**
- (7) – ambalajul**
- (8) – caracteristica**
- (9) – stocate**
- (10) – consum**

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

II.2. (20 de puncte)

a. (4 puncte)

Mixul de marketing poate fi definit ca un instrument de realizare a politicii de marketing a firmei, care constă într-o combinație unitară a diferitelor variabile de marketing, în patru domenii distincte: produs, preț, plasament (distribuție) și promovare.

Pentru răspuns corect și complet se acordă 4 puncte.

Pentru răspuns corect, dar incomplet se acordă 2 puncte.

b. (8 puncte)

Bagajist:

- Ridicarea și așezarea bagajelor din / în portbagaj;
- Transportul bagajelor;
- Utilizarea / manipularea cărucioarelor.

Pentru oricare două răspunsuri corecte se acordă câte 1 punct (2x1 punct=2 puncte).

Cameristă:

- Ridicarea somierei / saltelei;
- Înfășurarea patului;
- Curățarea obiectelor aflate la înălțime;
- Curățarea căzii.

Pentru oricare două răspunsuri corecte se acordă câte 1 punct (2x1 punct=2 puncte).

Spălătoreasa:

- Ridicarea sacilor cu lenjerie;
- Transportul și spălarea lenjeriei;
- Întinderea lenjeriei pentru uscat.

Pentru oricare două răspunsuri corecte se acordă câte 1 punct (2x1 punct=2 puncte).

Chelner:

- Transportul veselei;
- Transportul preparatelor;
- Servirea clienților;
- Efectuarea lucrărilor de igienizare

Pentru oricare două răspunsuri corecte se acordă câte 1 punct (2x1 punct=2 puncte).

c. (8 puncte)

Pudra de cacao se obține prin prelucrarea semințelor arborelui de cacao prin fermentare, prăjire la 130-140⁰ C, decorticare, măcinare, presare, din nou măcinare.

Pentru răspuns corect și complet se acordă 2 puncte.

Pentru răspuns corect, dar incomplet se acordă 1 punct.

Caracteristici:

- Este o pulbere fină cu solubilitate parțială în apă caldă;
- Culoare brun-acaju;
- Cu miros specific.

Pentru oricare două răspunsuri corecte se acordă câte 1 punct (2x1 punct=2 puncte).

Ceaiul este un produs care se obține din frunzele culese de la arbustul de ceai, care sunt supuse unei prelucrări speciale.

Pentru răspuns corect și complet se acordă 2 puncte.

Pentru răspuns corect, dar incomplet se acordă 1 punct.

Caracteristici:

- Se prezintă sub formă de firisoare fine, bine răsucite, flexibile;
- Culoare neagră sau verde;
- Miros plăcut și aromat.

Pentru oricare două răspunsuri corecte se acordă câte 1 punct (2x1 punct=2 puncte).

SUBIECTUL III.

(40 de puncte)

III. 1. (16 puncte)

a. (2 puncte)

Ipostazele calității reflectă modul în care sunt percepute și traduse cerințele clienților, referitoare la calitatea produsului / serviciului, în specificația preliminară și, în continuare, în proiectare și realizare și modul în care se asigură satisfacerea acestor cerințe de utilizare.

Pentru răspuns corect și complet se acordă 2 puncte.

Pentru răspuns corect, dar incomplet se acordă 1 punct.

b. (4 puncte)

Ipostazele calității în funcție de stadiul de dezvoltare al produsului:

- Calitatea prescrisă;
- Calitatea contractată;
- Calitatea reală;
- Calitatea omologată.

Pentru fiecare răspuns corect se acordă câte 1 punct (4x1 punct=4 puncte).

c. (6 puncte)

Caracteristicile calității comerciale a produsului (punctul de vedere al consumatorului):

- Fiabilitate;
- Mentenabilitate;
- Termenul de garanție;
- Trăsături psihosenzoriale;
- Finisaj;
- Modul de prezentare și ambalare;
- Gama sortimentală;
- Cheltuieli (costuri) de întreținere și funcționare;
- Service / asistență tehnică acordată clientului.

Pentru oricare șase răspunsuri corecte se acordă câte 1 punct (6x1 punct=6 puncte).

d. (4 puncte)

Prestatorul de servicii – apreciază că produsul este de calitate dacă a fost respectată tehnologia de prestare a serviciului prevăzută în standarde.

Pentru răspuns corect și complet se acordă 2 puncte.

Clientul – consideră că un produs este de calitate dacă caracteristicile produsului au răspuns așteptărilor sale și a fost mulțumit de felul în care a fost servit.

Pentru răspuns corect și complet se acordă 2 puncte.

III.2. (24 de puncte)

a. (6 puncte)

Principalele beneficii ale consumului de lapte sunt:

- furnizează organismului proteine complete și grăsimi asimilabile;
- reprezintă cea mai importantă sursă de calciu și fosfor;
- este o sursă de vitamine și săruri minerale;
- este ușor digerabil cu un grad ridicat de asimilare.

Se acordă câte 2 puncte pentru oricare trei răspunsuri corecte (3x2 puncte=6 puncte).

b. (4 puncte)

Utilizările culinare ale laptelui sunt:

- în meniurile pentru mic dejun simplu sau cu adaosuri: cafea, cacao, milksake;
- în diferite preparate: supe-creme, piureuri de legume, sosuri, aluaturi, compoziții pentru clătite;
- la obținerea unor dulciuri de bucătărie: spume și creme (cremă de vanilie, cremă de zahăr ars, lapte de pasăre), torturi, budinci, înghețate, sufleuri, șarlote, griș, orez cu lapte.

Se acordă câte 2 puncte pentru oricare două răspunsuri corecte (2x2 puncte=4 puncte).

c. (4 puncte)

Produsele lactate acide (dietetice) sunt produse cu gust acrișor obținute prin fermentația laptelui de vacă sau amestec sub acțiunea bacteriilor lactice (cultivate).

Sunt hrănitoare, gustoase, ușor digerabile, împiedicând, datorită conținutului în acid lactic, dezvoltarea microorganismelor de putrefacție din intestin, putând reface flora intestinală.

*Pentru răspuns corect și complet se acordă **4 puncte**.*

Pentru răspuns corect, dar incomplet se acordă 2 puncte.

d. (6 puncte)

Sortimente de brânză de vacă: brânză proaspătă, Trapist, Olanda, Șvaițer.

*Pentru oricare trei exemple de brânzeturi se acordă câte **1 punct (3x1 punct=3 puncte)**.*

Sortimente de brânză de oaie: telemea, caș, cașcaval de Dobrogea, brânză de burduf.

*Pentru oricare trei exemple de brânzeturi se acordă câte **1 punct (3x1 punct=3 puncte)**.*

e. (4 puncte)

Brânzeturile frământate se obțin prin frământarea cașului de oaie sau de vacă mărunțit până la obținerea unei paste de consistență moale care se maturează în burdufuri, în coajă de brad sau în membrane artificiale căpătând miros și gust picant.

*Pentru răspuns corect și complet se acordă **4 puncte**.*

Pentru răspuns corect, dar incomplet se acordă 2 puncte.