



**Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova
Colegiul Național de Comerț al ASEM**

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM,

Aprob:

L. Pleșca

2018



Curriculumul disciplinar

F.01.O.010 Fundamentele științei serviciilor

Specialitatea: **10131 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice**

Calificarea: **422402 Recepționar unitate de cazare (calificare medie)**

Numărul de credite - 2

Chișinău, 2018

Curriculumul a fost elaborat în cadrul Proiectului *EuropeAid/133700/C/SER/MD/12*
"Asistență tehnică pentru domeniul învățământ și formare profesională
în Republica Moldova",
implementat cu suportul financiar al Uniunii Europene



Autor:

Balan Mariana, profesoară de discipline economice, grad didactic întâi, Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova

Aprobat:

Consiliul metodic-științific al Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM



Lidia Pleșca

10 Septembrie 2018

Recenzenți:

1. **SRL „LEOGRAND HOTEL”**
Director, **Tayanc Husnu**
2. **ÎI „ULIM”, HOTEL „EUROPA”**
Manager, **Leșan Nadejda**

Adresa Curriculumului în Internet:

Portalul național al învățământului profesional tehnic
<http://www.ipt.md/ro/produse-educationale>

CUPRINS:

1. Preliminarii.....	4
2. Motivația, utilitatea disciplinei pentru dezvoltarea profesională.....	5
3. Competențele profesionale specifice disciplinei.....	6
4. Administrarea disciplinei.....	8
5. Unitățile de învățare.....	8
6. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare.....	10
7. Studiul individual ghidat de profesor.....	11
8. Lucrările practice recomandate.....	13
9. Sugestii metodologice.....	14
10. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale.....	16
11. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii.....	19
12. Resursele didactice recomandate elevilor.....	20

I. PRELIMINARII

Statutul Curriculumului. Curriculumul disciplinar “ **Fundamentele științei serviciilor**” este un document normativ și obligatoriu pentru realizarea procesului de pregătire fundamentală a **recepționarilor în unitățile de cazare** în învățământul profesional tehnic postsecundar, axat pe conceptul de a studia obiectivele, funcțiile, caracteristicile gestionării entității, pentru a realiza operațiile curente în cadrul unităților cu funcțiuni de cazare, în conformitate cu legislația și cerințele actuale ale turismului.

Globalizarea mondială și schimbările radicale ce apar în gândire, societate, economie, impune orientarea învățământului către o altă viziune, acceptând noile provocări ale pieței stabilim alte priorități întru satisfacerea nevoilor și așteptărilor angajatorilor.

Etapa actuală este o perioadă de “transformare a civilizației noastre într-o civilizație a serviciilor”.

Amplificarea importanței serviciilor, mai ales în ultimele decenii, a intensificat eforturile teoreticienilor în direcția conștientizării aportului serviciilor la dezvoltarea economică.

Modernizarea continuă a societății reprezintă un proces care implica dezvoltarea complexă a tuturor laturilor vieții economice, sociale și spiritual-culturale. Potrivit unei asemenea accepțiuni, dezvoltarea și perfecționarea continuă a activității prestatorilor de servicii reprezintă o latură importantă a restructurării și modernizării oricărei economii, serviciile prezentându-se ca o componentă care recepționează impactul unor fenomene și procese majore ce impulsionează evoluția economiei unei țări. În plus, specialiștii apreciază că, pe plan mondial, evoluțiile economice au început să se deruleze sub influența unui complex de factori care acționează cu o intensitate din ce în ce mai puternică în direcția expansiunii și amplificării rolului serviciilor în viața economică.

Din punct de vedere pragmatic, serviciile sunt avute în vedere ca o nouă manieră de producere, de a consuma și de a trăi în societate. Într-o asemenea accepție, serviciile apar în acele activități umane în cazul cărora mecanismul social - prestator-beneficiar - și mecanismul tehnic specific sunt de asemenea natura încât rezultatul muncii nu poate apărea materializat într-un bun separabil de lucrător-prestator, ele generează variate raporturi de servire, fiecare cu trăsături distincte și implicații deosebite pentru conturarea dimensiunilor specifice unei asemenea activități. Dintre acestea din punct de vedere al comerțului, mai importante apar: relația domestică - în sfera familială sau a diferitelor comunități - și raportul de serviciu comercial și salarial - raport ce apare

între prestatori și beneficiarii serviciului, ca produs comercial imediat, sau clienții destinatari și prestației.

În acest context un rol important în realizarea dezvoltării sectorului destinat prestării serviciilor constă în pregătirea specialiștilor în acest domeniu.

Prezenta programă este elaborată conform planului de studii pentru elevii colegiului la specialitatea **10131 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice**

Unitatea de curs „Fundamentele științei serviciilor” se studiază de către elevii anului I în decursul a unui semestru.

II. MOTIVAȚIA, UTILITATEA DISCIPLINEI PENTRU DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ

În economia mondială contemporană serviciile capătă un rol distinct, de motor principal și de susținere prin crearea de venituri substanțiale pentru națiunile lumii.

Cursul dat se adresează elevilor pentru căpătarea și aprofundarea cunoștințelor în domeniul serviciilor.

Importanța deosebită a dezvoltării serviciilor în economia oricărei țări decurge din faptul că acestea asigură creșterea nivelului de trai și ridicarea continuă a calității vieții, utilizarea mai eficientă a resurselor societății în satisfacerea variatelor nevoi de consum, stimularea creșterii și diversificării producției bunurilor materiale, creșterea eficienței economice și sociale a muncii, stimulând capacitatea creativă, folosirea mai bună a timpului de muncă și a timpului liber, îmbunătățirea stării de sănătate, condiții mai bune pentru formarea și perfecționarea profesională, culturală și științifică a membrilor societății, pentru promovarea tot mai susținută a științei și a tehnicii.

Formarea profesională a elevilor din domeniul serviciilor reprezintă un imperativ în ridicarea calității prestării serviciilor și a cunoașterii semnificației acestora la dezvoltarea social-economică a societății.

Pregătirea profesională este un proces de instruire pe parcursul căruia specialiștii vor dobândi cunoștințe teoretice și practice necesare, care stau la baza desfășurării activității lor profesionale.

La baza specialității „**Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice**”

disciplina *Fundamentele științei serviciilor* este obligatorie și de bază la formarea profesională a tânărului specialist în domeniul prestării tuturor serviciilor și este studiată pe parcursul a unui semestru. Scopul fundamental al disciplinei constă în educarea specialiștilor referitor la activitatea serviciilor și asigurarea în acumularea de cunoștințelor de bază și aprofundate privind

caracteristicile serviciilor, tipologia serviciilor , proiectarea și crearea serviciilor și a sistemului de prestare, locul și rolul serviciilor în economia modernă, comportamentul consumatorilor și modelul de luare a deciziei de către consumator în sfera serviciilor, etc. În acest context un rol important în realizarea dezvoltării activității destinate sectorului de servicii constă în pregătirea specialiștilor în acest domeniu.

Industria serviciilor este amplă, dinamică și cu o creștere rapidă, oferind o mare varietate de oportunități de angajare pentru tineri.

Formarea și perfecționarea profesională a cadrelor din industria serviciilor reprezintă un imperativ în ridicarea calității prestării acestor servicii.

Pregătirea profesională este un proces de instruire pe parcursul căruia specialiștii vor dobândi cunoștințe teoretice și practice necesare desfășurării activității lor profesionale.

Programul are scopul să formeze personalități integre, pro-active și competente profesional, care posedă cunoștințe și abilități la nivelul cerințelor actuale ale industriei serviciilor pe plan mondial.

La baza specialității „ **Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice**” disciplina *Fundamentele științei serviciilor* este obligatorie și de bază, la formarea profesională a tânărului specialist în domeniul serviciilor.

Scopul fundamental al disciplinei constă în educarea specialiștilor referitor la activitatea prestării serviciilor și asigurarea în acumularea de cunoștințe aprofundate privind motivațiile și comportamentul consumatorului, impactul acestuia asupra prestării de servicii, beneficiile unor prestări de servicii de calitate, etc. Trebuie de menționat că cunoștințele acumulate în baza acestei discipline va ajuta tânărul specialist să înțeleagă mai bine fenomenul complex al serviciilor.

Drept mijloace principale de învățămînt la predarea „*Fundamentele științei serviciilor*” menționăm: sursele bibliografice, schemele, fișele, imaginile, mijloacele tehnice (videoproectoare), studiile de caz, .

În procesul de predare-învățare a „*Fundamentele științei serviciilor*” pot fi folosite mai multe tipuri și variante de lecții: lecții de comunicare a cunoștințelor (prelegerea, seminarul, lecții introductive. Lecții de formare a percepțiilor și deprinderilor (practice), lecții pe bază de exerciții aplicative, lecție cu ajutorul fișelor, lecții de sinteză, lecții de verificare și apreciere.

III. COMPETENȚELE PROFESIONALE SPECIFICE DISCIPLINEI

Competența profesională reprezintă suma cunoștințelor, abilitatilor și aptitudinilor care contribuie la capacitatea elevilor de a-și îndeplini eficient sarcinile și responsabilitățile postului (pe scurt, de a fi performant).

Competențele profesionale, dezvoltate în cadrul disciplinei „*Fundamentele științei serviciilor*” vor constitui:

- Competența de a comunica în limbajul specific specialității în prestarea serviciilor beneficiarilor (diferiți solicitanți, persoane fizice, persoane juridice, grupuri, individuali, etc.) în echipa profesională;
- Cunoașterea, înțelegerea și utilizarea conceptelor, teoriilor și noțiunilor specifice activității serviciilor;
- Identificarea și interpretarea corectă a structurii sectoriale a economiei și relațiile de interdependență dintre sectoarele economiei moderne.
- Clasificarea serviciilor și gruparea lor în categorii omogene, precum și cunoașterea categoriilor de servicii după: sursele de procurare, nevoi, prestator ș.a..
- Identificarea criteriilor de clasificare a serviciilor și argumentarea sporirii importanței serviciilor în întreprinderi și viața socială.
- Cunoașterea rolului economic și social al serviciilor pentru populație și explicarea caracteristicilor majore ale serviciilor destinate agenților economici.
- Explicarea avantajului comparativ și competitiv în dezvoltarea comerțului internațional de servicii, și analiza locului comerțului internațional cu servicii în comerțul mondial pe sectoare ale economiei, și aportul acestuia la dezvoltarea economiei cât și la facilitarea consumului de servicii pentru populație.
- Cunoașterea abordărilor actuale ale noțiunilor fundamentale din domeniul serviciilor;
- Competența de cunoaștere generală a activității sectorului serviciilor;
- Competența de apreciere a dezvoltării sectorului serviciilor turistice pe plan național și aportul acestuia la dezvoltarea economiei naționale;
- Explicarea specificului calității serviciilor și evidențierea căilor de îmbunătățire a calității serviciilor.
- Argumentarea importanței prezenței clientului în prestarea de servicii și evidențierea nevoilor clientului pentru diversificarea serviciilor.

IV. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

Codul disciplinei	Denumirea disciplinei	Sem estr ul	Numărul de ore			Studiu individual	Modalitate de evaluare	Numărul de credite
			Total	Contact direct				
				Teorie	Practică			
F.01.O.010	Fundamentele științei serviciilor	I	60	45	15	15	Examen	2

V. UNITĂȚILE DE ÎNVĂȚARE

Unități de învățare/Unitățile de competență	Unitățile de conținut
1. Locul și rolul serviciilor în economia modernă	
UC 1 . Identificarea și interpretarea corectă a structurii sectoriale a economiei și relațiile de interdependență dintre sectoarele economiei moderne.	1.1. Structura sectorială a economiei moderne. 1.2. Rolul sectorului terțiar în economia modernă. 1.3. Interdependența serviciilor cu celelalte ramuri și sectoare de activitate.
2. Definirea, conținutul serviciilor	
UC 2. Clasificarea serviciilor și gruparea lor în categorii omogene, precum și cunoașterea categoriilor de servicii după: sursele de procurare, nevoi, prestator ș.a..	2.1. Definirea conceptului de servicii. 2.2. Tipologia serviciilor. Clasificări ale serviciilor. 2.3. Categoriile de servicii.
3. Caracteristicile serviciilor.	
UC 3. Perceperea asemănărilor și deosebirilor dintre bun și serviciu. UC 4. Aplicarea și argumentarea logică a caracteristicilor proprii serviciilor.	3.1. Bunuri și servicii. Asemănări și deosebiri. 3.2. Caracteristici specifice serviciilor: imaterialitatea, intangibilitatea, nestocabilitatea, simultaneitatea, nedurabilitatea, inseparabilitatea, eterogenitatea.
4. Servicii de producție și servicii de consum.	

UC 5. Identificarea criteriilor de clasificare a serviciilor și argumentarea sporirii importanței serviciilor în întreprinderi și viața socială. UC 6. Cunoașterea rolului economic și social al serviciilor pentru populație și explicarea caracteristicilor majore ale serviciilor destinate agenților economici.	4.1. Servicii de producție. Semnificații, rol, evoluții. 4.2. Categoriile de servicii de producție și clasificarea lor. 4.3. Servicii de consum. Conținut, rol, structură, tendințe. 4.4. Servicii de piață prestate populației și servicii publice finanțate de la buget.
5. Structura serviciilor turistice	
UC7. Cunoașterea structurii serviciilor turistice și argumentarea importanței acestora în procesul de satisfacere a nevoilor de consum turistic.	5.1. Serviciile turistice de bază. 5.2. Serviciile turistice complementare.
6. Importul și exportul de servicii internaționale	
UC 8. Explicarea avantajului comparativ și competitiv în dezvoltarea comerțului internațional de servicii, și analiza locului comerțului internațional cu servicii în comerțul mondial pe sectoare ale economiei, și aportul acestuia la dezvoltarea economiei cât și la facilitarea consumului de servicii pentru populație.	6.1. Conceptul de comerț internațional cu servicii. 6.2. Avantajele comparativ și competitiv al comerțului internațional de servicii. 6.3. Dinamica și locul comerțului cu servicii în schimburile internaționale.
7. Calitatea și standardele calității serviciilor	
UC 9. Explicarea specificului calității serviciilor și evidențierea căilor de îmbunătățire a calității serviciilor. UC 10. Identificarea și prezentarea metodelor de măsurare și control a calității de pe poziția consumatorului.	7.1. Abordarea calității în domeniul serviciilor. 7.2. Măsurarea și controlul calității serviciilor. 7.3. Îmbunătățirea calității în activitatea firmelor de servicii.
8. Procesul de cumpărarea a serviciilor	
UC 11. Argumentarea importanței prezenței clientului în prestarea de servicii și evidențierea nevoilor clientului pentru diversificarea serviciilor.	8.1. Conținutul comportamentului clientului de servicii.

UC 12. Identificarea și prezentarea procesului decizional de cumpărare a serviciilor și analiza factorilor decizionali a consumului de servicii.	8.2. Procesul decizional de cumpărare de servicii. 8.3. Factori determinanți ai deciziei de consum de servicii. 8.4. Fazele procesului decizional de cumpărare în servicii.
--	--

VI. REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR PE UNITĂȚI DE ÎNVĂȚARE

Nr. ord	Unitățile de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Studiul individual al elevului
			Teorie	Practică	
1.	Locul și rolul serviciilor în economia modernă	10	6	2	2
2.	Definirea, conținutul serviciilor	8	4	2	2
3	Caracteristicile serviciilor	6	2	2	2
4.	Servicii de producție și servicii de consum	8	4	2	2
5.	Structura serviciilor turistice	5	2	1	2
6.	Importul și exportul de servicii	8	4	2	2
7.	Calitatea și standardele calității serviciilor	6	4	2	-
8.	Procesul de cumpărare a serviciilor	9	4	2	3
Total		60	30	15	15

VII. STUDIUL INDIVIDUAL GHIDAT DE PROFESOR

În cadrul orelor practice și a seminarelor, precum și studiului individual, elevii vor realiza activități, ce se vor strânge într-un portofoliu, alcătuit din: glosarul economic al elevului, prezentări în power point, analize statistice. De asemenea, portofoliul, la unitatea de curs „*Fundamentele științei serviciilor*”, va conține: pagina de titlu (denumirea instituției, catedra, titlul, datele despre elev și profesor).

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Locul și rolul serviciilor în economia modernă			
1.1.Datele statistice cu privire la ponderea sectoarelor economiei în formarea economiei Republicii Moldova.	Proiect	Prezentarea proiectului	Săptămîna 2
2. Definirea, conținutul serviciilor			
2.1.Structura serviciilor după beneficiarul lor direct și natura activității de servicii	Proiect	Prezentarea proiectului	Săptămîna 3
3. Caracteristicile serviciilor			
3.1.Caracteristicile serviciilor și evidențierea principalelor elemente care le deosebesc de produsele tangibile.	Studiu de caz	Prezentarea studiului de caz	Săptămîna 4
4. Servicii de producție și servicii de consum			
4.1.Serviciile pentru populație și serviciile de consum.	Eseu	Prezentarea eseului	Săptămîna 5
5. Structura serviciile turistice			
5.1.Serviciile de bază și complimentare prestate de trei unități cu funcțiune de cazare din Republica Moldova.	PPT	Prezentarea studiului	Săptămîna 6
6. Importul și exportul de servicii			

6.1.Date statistice privind domeniile cele mai dinamice ale schimburilor internaționale de servicii și particularitățile pe categorii de țări, inclusiv și Republica Moldova.	Studiu de caz	Prezentarea studiului	Săptămîna 7
7. Procesul de cumpărare a serviciilor			
7.1. Factorii determinanți ai deciziei de consum de servicii și fazele procesului decizional de cumpărare în servicii.	Studiu de caz	Prezentarea studiului	Săptămîna 8

VIII. LUCRĂRILE PRACTICE RECOMANDATE

Nr.	Unitățile de învățare	Tema lucrărilor practice	Nr. de ore
1.	Locul și rolul serviciilor în economia modernă	1. Identificarea și prezentarea relațiilor serviciilor cu deteriorarea cît și protejarea mediului înconjurător.	2
2.	Definirea,conținutul serviciilor	2. Analiza și recunoașterea activităților de servicii cuprinse în diferite clasificări oficiale, internaționale sau naționale.	2
3.	Caracteristicile serviciilor	3. Aplicarea caracteristicilor serviciilor după diferite criterii și probleme pe care le implică categoriile de servicii și bunuri tangibile.	2
4.	Servicii de producție și servicii de consum	4. Prezentarea caracteristicilor ale serviciilor destinate agenților economici și explicarea principalelor etape în evoluția serviciilor moderne de producție.	2
5.	Structura serviciile turistice	5. Analiza unui pachet turistic specificînd serviciile de bază și complementare din cadrul acestuia.	1
6.	Importul și exportul de servicii	6. Realizarea unui studiu privind structura serviciilor comercializabile pe o perioadă de 5 ani, conform datelor statistice.	2

7.	Calitatea și standardele calității serviciilor	7. Analiza standardelor internaționale privind calitatea serviciilor.	2
8.	Procesul de cumpărare a serviciilor	8. Studiarea comportamentului clientului de servicii după nevoile pe care le implică la nivelul diferitor domenii și analiza procesul decizional de cumpărare de servicii.	2

IX. SUGESTIILE METODOLOGICE

Imperativul calității în educație, obligă la o reconsiderare a demersului educațional al profesorului, astfel încât strategiile didactice elaborate să fie centrate pe învățare și, respectiv, pe cel care învață. În acest context al necesității optimizării instruirii, metodele de predare - învățare reprezintă „instrumentele” ce pot fi valorificate de către profesor, pentru a asigura eficiența procesului de învățământ și prin angajarea ulterioară în câmpul muncii. Curriculumul centrat pe competențe va răspunde mai bine cerințelor actuale ale vieții sociale și profesionale, ale pieței muncii, prin centrarea demersurilor didactice pe achizițiile concrete ale elevului. În cadrul procesului de învățământ se vizează formarea și dezvoltarea competențelor educaționale funcționale, necesare elevilor pentru a-și continua studiile și/ sau pentru a se încadra în piața muncii. Acest curriculum pune accentul pe dimensiunea acțională, în formarea personalității elevilor și focalizarea, pe achiziții finale ale învățării. În acest scop, se recomandă respectarea următoarelor principii de formare a competențelor, care funcționează ca un set coerent de legități modern, centrate pe axiologia celui ce învață:

a) *Principiul însușirii conștiente și active a cunoștințelor*, care postulează ideea că, în învățare trebuie să existe un proces activ de înțelegere și prelucrare a datelor, de informare pe schemele intelectuale anterioare, de construire a unor scheme noi, și, totodată, de sesizare a relațiilor dintre fenomene și de stabilire a cauzalității.

b) *Principiul psihogenetic al stimulării și accelerării dezvoltării stadiale a inteligenței* este un principiu de maximă generalitate, deoarece întregul proces educațional se realizează în acord cu o schemă generală de evoluție a inteligenței și a posibilității accelerării dezvoltării stadiale a acesteia. Evoluția inteligenței este însă stimulată de procese educaționale care „grăbesc” dezvoltarea acesteia, ca rezultat al unor procese educaționale activizate, cu un pronunțat caracter formativ.

c) *Principiul învățării prin acțiune* analizează relațiile dintre elementele procesului educațional: raportul dintre calitate și timp, motivația, învățarea reflexivă și altele, bazându-se pe ideea că învățarea prin acțiune reprezintă o sursă semnificativă de creștere a eficienței procesului de instruire.

d) *Principiul flexibilității și receptivității față de cerințele pieței muncii* presupune o stabilitate relativă a prevederilor curriculare dar și o deschidere față de noutățile și inovațiile ce se produc pe segmentele specifice ale pieței muncii din domeniul economiei și turismului.

Tehnologiile didactice, aplicate în procesul instructiv educativ, vor fi indicate explicit în proiectele didactice elaborate de profesor. Metodele și strategiile didactice, utilizate în procesul realizării programei sunt variate. La selectarea metodelor și tehnicilor de predare- învățare- evaluare se va promova o abordare specifică, bazată, în esență, pe stimulare, pe individualizare, pe motivarea elevului și dezvoltarea încrederii în sine. Se vor aplica, atât metode tradiționale, cât și metode moderne, orientate spre cultivarea interesului motivației, activismului, colaborării sociale, spirituale, de organizare, creativitate și ingeniozitate.

În procesul de învățare – predare se va pune accent pe metodele activ – participative, care sporesc potențialul intelectual al elevilor prin depunerea unui efort personal în procesul de învățare și prin pregătirea pentru o viață profesională activă și creativă. Se vor utiliza forme și metode diversificate, specifice conținuturilor și desfășurării activităților cu elevii, care vor asigura o învățare formativă operațională axată pe formarea capacităților operaționale, proceselor psihice, deprinderilor, atitudinilor, convingerilor, valorilor, idealurilor, aspirațiilor. Astfel, se vor îmbina, pentru diferite situații, metode și procedee: studiul de caz, jocul de rol, brainwritingul, brainstormingul, clusteringul, metoda “6-3-5”, metoda păiangenul, diagrama Venn, arborele genealogic etc.

Aceste metode sunt cele care reușesc să satisfacă, atât exigențele unui învățământ formativ centrat pe competențe, cât și exigențele elevilor, ce doresc o școală modernă, în care dorințele și nevoile lor de formare sunt prioritare.

În condițiile unui învățământ modern, în care demersul didactic trebuie să formeze o flexibilitate a competențelor elevilor, folosirea metodelor interactive pentru dezvoltarea gândirii critice devine o necesitate.

Utilizarea metodelor interactive de predare-învățare în activitatea didactică contribuie la îmbunătățirea calității procesului instructiv-educativ:

- Dezvoltarea motivației pentru învățare;
- Dezvoltarea gândirii critice;
- Transformă elevul din obiect în subiect al învățării;
- Angajează intens toate forțele psihice de cunoaștere;

- Asigură elevului condițiile optime de a se afirma individual și în echipă.

Un imperativ al timpului reprezintă utilizarea tehnologiilor informaționale moderne în procesul educațional. Resursele web pot fi folosite la selectarea unor conținuturi informaționale de ultimă oră, la modelarea unor situații practice. Realizarea proiectelor în cadrul activităților practice va urmări dezvoltarea abilităților de lucru în echipă.

X. SUGESTII DE EVALUARE A COMPETENȚELOR PROFESIONALE

Evaluarea reprezintă un proces complex de comparare a rezultatelor activității instructiv-educative cu obiectivele planificate (evaluarea calității), cu resursele utilizate (evaluarea eficienței) sau cu rezultatele anterioare (evaluarea progresului).

Evaluarea profesorului va constitui actul didactic complex, integrat întregului proces de învățământ, ce va asigura evidențierea cantității cunoștințelor dobândite și valoarea (nivelul, performanțele și eficiența) acestora, la un moment dat, în mod curent, periodic și final.

Pentru elev, evaluarea este mijlocul prin care el este perceput de profesor și cum îi apreciază acesta pregătirea (însă nu întotdeauna evaluarea profesorului coincide cu autoevaluarea, făcută de elev propriei sale pregătiri).

Evaluarea implică trei componente interdependente:

- *Controlul* (verificarea) constituie componenta evaluării de constatare de către profesor a volumului și a calității cunoștințelor teoretice și practice, dobândite de elev;
- *Aprecierea* constituie componenta evaluării, care asigură estimarea (evidențierea) valorii, a nivelului și a performanțelor, competențelor dobândite de elev;
- *Notarea* constituie componenta evaluării, care realizează măsurarea și validarea rezultatelor pregătirii elevului în urma controlului și aprecierii, care se obiectivează prin anumite semne (coduri și simboluri) convenționale, denumite note.

Pentru a fi sigur că aprecierile pe care le formulăm la sfârșitul unei activități sunt cât mai aproape de realitate, se vor utiliza o varietate de tehnici sau metode, acestea completându-se reciproc.

În procesul de predare-învățare-evaluare distingem:

- **Evaluarea inițială**, care stabilește nivelul de pregătire a elevilor pentru studierea acestei discipline. Evaluarea inițială se realizează prin chestionare individuală și conversație euristică.
- **Evaluarea formativă** presupune verificări sistematice pe parcursul activităților didactice și la toate etapele acestor activități. Acest tip de evaluare permite aprecierea elevilor privind întregul conținut esențial al materiei studiate și asigură feedbackul, care duce la realizarea obiectivelor.

➤ **Evaluarea sumativă** furnizează informațiile relevante despre nivelul pregătirii elevilor la sfârșitul cursului. Aprecierea se va baza pe realizarea „modelului individualizat”, prin raportarea rezultatelor obținute la posibilitățile individuale ale fiecăruia și performanțele, de la o etapă la alta. Prin sarcini didactice de divers nivel de dificultate, profesorul orientează și dirijează activitatea de studiere a elevilor, evidențiază ce și cum trebuie să învețe, formându-le un stil de muncă intelectual. O astfel de evaluare evită caracterul de „supriză” al rezultatelor. Ea nu se efectuează în scop de sancționare, dar permite autoevaluarea rezultatelor obținute.

- **Evaluarea lucrului individual al elevului**, ca o componentă novice, dar la fel de importantă în procesul de evaluare, presupune accesul la componentele de studiu individual al elevului ghidat de profesor. Evaluarea se va desfășura în două forme: evaluarea continuă și evaluarea finală a portofoliului, ca element ce implică activ elevul în crearea, colectarea și selectarea produselor, care satisfac scopul acestuia. Astfel, evaluarea continuă, fiind desfășurată în permanență, progresiv, în timp ce elevii studiază anumite unități de conținut, iar cea finală, fiind efectuată la sfârșitul unității de curs.

Sugestii de evaluare

Obiectivul major al evaluării este măsurarea și aprecierea rezultatelor obținute de elevi, în raport cu obiectivele proiectate, pentru a interveni în timp, fiind utile pentru ameliorarea activității didactice. Verificarea și aprecierea cunoștințelor la disciplina dată se va efectua prin câteva metode. Formele de evaluare sunt determinate de profesor, după contingentul de elevi. Ca formă de optimizare a evaluării servesc testele, alcătuite dintr-un set de itemi.

Itemii utilizați la alcătuirea testelor sunt:

- ***Itemi obiectivi;***
- ***Itemi semiobiectivi;***
- ***Itemi cu răspunsuri deschise.***

Evaluările sumative periodice, de asemenea, lucrările practice, ce dezvoltă capacitățile și aptitudinile de analiză și evidență, vor servi și ca mod de evaluare curentă. Pentru realizarea cu succes a unei lucrări practice, elevii trebuie să fie anunțați de către profesor asupra: tematicii lucrării, condițiile care le sunt oferite pentru realizarea experimentului, modul cum vor fi apreciate. Toate aceste informații permit elevului să-și structureze cu succes informația pentru desfășurarea activității, pentru a demonstra cunoștințele într-o varietate de contexte și situații. Pentru a eficientiza procesele de evaluare, înainte de a demara evaluările, cadrul didactic va aduce la cunoștința elevilor tematica

lucrărilor, modul de evaluare (bareme/grile/criterii de notare) și condițiile de realizare a fiecărei evaluări.

Produsele recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor cognitive sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Nr. crt	Produsele pentru măsurarea competenței	Criteriile de evaluare a produselor
1.	Proiectul elaborat	- Validitatea proiectului - gradul în care acesta acoperă unitar și coerent, logic și argumentat tema propusă; - Completitudinea proiectului - felul în care au fost evidențiate conexiunile și perspectivele interdisciplinare ale temei, competențele și abilitățile de ordin teoretic și practic și maniera în care acestea servesc conținutului științific; - Elaborarea și structura proiectului - acuratețea, rigoarea și coerența demersului științific, logica și argumentarea ideilor, corectitudinea concluziilor; - Creativitatea - gradul de noutate pe care-l aduce proiectul în abordarea temei sau în soluționarea problemei.
2.	Referatul	- Profundimea și completitudinea dezvoltării temei; - Coerența și logica expunerii; - Utilizarea dovezilor din sursele consultate; - Gradul de originalitate și de noutate; - Modul de structurare a lucrării; - Analiza în detaliu a fiecărei surse de documentare.
3.	Studiul de caz	- Corectitudinea interpretării studiului de caz propus; - Coresponderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat; - Utilizarea adecvată a terminologiei în cauză; - Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz; - Punerea în evidență a subiectului, problematicii și formularea logică a sumarului; - Completitudinea informației și coerența între subiect și documentele studiate; - Capacitatea de analiză și de sinteză a documentelor, adaptarea și originalitatea conținutului;

		• Aprecierea critică, judecata personală a elevului; • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora, corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat; • Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz.
--	--	---

Pe parcursul studierii disciplinei se realizează evaluare formativă prin aplicarea produselor pentru măsurarea competențelor cognitive și funcțional-acționare din tabelele de mai sus, iar la sfârșit se realizează evaluarea sumativă pentru verificarea atingerii competențelor. Nota finală a elevilor se va calcula, utilizând o formulă ponderată de calcul, astfel 60 % va reprezenta media notelor curente, obținute pe parcursul semestrului, iar 40 % va constitui nota obținută la examen.

XI. RESURSELE NECESARE PENTRU DESFĂȘURAREA PROCESULUI DE STUDIU

Pentru a realiza cu succes formarea competențelor în cadrul disciplinei ***Fundamentele științei serviciilor*** trebuie de asigurat un mediu de învățare autentic, relevant și centrat pe elev. Curriculumul la disciplina ***Fundamentele științei serviciilor*** orientează proiectarea, organizarea și desfășurarea demersului educațional în contextul unei pedagogii, axate pe competențe. O astfel de abordare prevede proiectarea activității în vederea formării unor competențe. În aceeași ordine de idei, abordând domeniul formării profesionale, modalitatea cea mai eficace pentru realizarea acestor obiective este de a determina elevii să se implice activ la orele teoretice și să participe activ la orele practice, punându-se accentul pe învățarea prin practică, unde se câștigă, cu certitudine, experiență.

Cerințe față de sălile de curs	
Pentru orele teoretice	Ecran de proiectare. Tablă. Calculator. Proiector MM. Cercetări statistice.
Pentru orele practice	Ecran de proiectare. Tablă. Calculator. Proiector MM.

XII. RESURSELE DIDACTICE RECOMANDATE ELEVILOR

Nr. Crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/procurată resursa
1.	Ioan Cosmescu ”Calitatea serviciilor”	Biblioteca
2.	Viorica Ionașcu „Economia serviciilor,, București, ediția a doua	Biblioteca
3.	Maria Ioncica „Economia serviciilor. Abordări teoretice și implicații practice,,	Biblioteca
4.	Rapoarte statistice	www.statistica.md