



Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova

Colegiul Național de Comerț al ASEM

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM,

Aprob:
L. Pleșca
19 Septembrie 2018

Curriculumul modular

S.04.O.020 Operațiuni ale departamentului de recepție

Specialitatea: 101310 **Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice**

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

Numărul de credite - 3

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:

Ciornii Virginia, profesoară de discipline economice, grad didactic doi, Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova

Aprobat de:

Consiliul metodic-științific al Colegiului Național de Comerț al Academia 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:

I.	Preliminarii.....	4
II.	Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională	5
III.	Competențele profesionale specifice modulului	5
IV.	Administrarea modulului	6
V.	Unitățile de învățare	6
VI.	Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare	9
VII.	Studiul individual ghidat de profesor	9
VIII.	Lucrările practice recomandate	11
IX.	Sugestii metodologice	12
X.	Sugestii de evaluare a competențelor profesionale	21
XI.	Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii	23
XII.	Resursele didactice recomandate elevilor	23

I. Preliminarii

Statutul Curriculumului. Curriculumul modular “ *Operațiuni ale departamentului de recepție*” este un document normativ și obligatoriu pentru realizarea procesului de pregătire a recepționarilor unităților de cazare în învățământul profesional tehnic postsecundar, axat pe conceptul de a studia obiective, formarea competențelor de planificare, coordonare și monitorizare a activității structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare în special a hotelului.

Funcțiile Curriculumului. Funcțiile de bază ale Curriculumului sunt:

- act normativ al procesului de predare/ învățare/ evaluare și certificare în contextul unei pedagogii axate pe competențe;
- reper pentru proiectarea didactică și desfășurarea procesului educațional din perspectiva unei pedagogii axate pe competențe;
- componentă de bază pentru elaborarea strategiei de evaluare și certificare;
- orientare a procesului educațional spre formare de competențe la elevi;
- componentă fundamentală pentru elaborarea manualelor tipărite, manualelor electronice, ghidurilor metodologice, testelor de evaluare.

Beneficiarii Curriculumului. Curriculumul este destinat:

- profesorilor din instituțiile de învățământ profesional tehnic postsecundar;
- autorilor de manuale și ghiduri metodologice;
- elevilor care își fac studiile la specialitatea în cauză;
- membrilor comisiilor pentru examenele de calificare;
- membrilor comisiilor de identificare, evaluare și recunoaștere a rezultatelor învățării, dobândite în contexte non-formale și informale.

Scopul studierii acestui modul constă în formarea și dezvoltarea competenței profesionale specifice ce va asigura gestionarea eficientă a resurselor financiare, materiale, informaționale și umane, precum și menținerea unui parteneriat armonios între mediul interior și exterior al firmei. Acesta va identifica prompt soluții optime pentru diverse probleme ce țin de procesul de prestare a serviciilor calitative către consumatori.

Unitățile de curs ce în mod obligatoriu trebuie certificate până la demararea procesului de instruire la modulul în cauză:

F.01.O.010 Fundamentele științei serviciilor

G.02.O.003 Tehnicile de comunicare în unitățile de cazare

S.04.O.017 Organizarea pensiunilor turistice

II. Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională

Pregătirea profesională a tinerilor la specialitatea " Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice " are drept obiectiv primordial formarea competențelor de planificare, coordonare și monitorizare a activității structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare în special a hotelului.

La nivel de entitate, specialistul de la specialitatea " Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice " trebuie să asigure gestionarea eficientă a resurselor financiare, materiale, informaționale și umane, precum și menținerea unui parteneriat armonios între mediul interior și exterior al firmei. Acesta va identifica prompt soluții optime pentru diverse probleme ce țin de procesul de prestare a serviciilor calitative către consumatori.

Studierea acestui modul va contribui la formarea și dezvoltarea de competențe profesionale ce corespund nivelului patru de calificare:

- cunoștințe factice, principii, procese și concepte generale din domeniul organizării și funcționării unităților cu funcție de cazare, clasificările structurilor de primire turistică, modul de organizare și desfășurare a activității în cadrul unității hoteliere;
- abilități cognitive și practice necesare pentru selectarea personalului hotelier, organizarea serviciilor ;
- asumarea responsabilității pentru organizarea locului de muncă, respectarea cerințelor igienice și a normelor cu privire la tehnica securității

Competențele formate și dezvoltate în cadrul acestui modul vor fi necesare pentru studierea unităților de curs orientate spre deservirea și prestarea serviciilor în domeniul hotelier. De asemenea, ele vor fi de un real folos în activitatea profesională a recepționarului, în special, în activitățile cerute la locul de muncă în cadrul unităților cu funcțiune de cazare.

III. Competențele profesionale specifice modulului

În cadrul modulului vor fi formate și dezvoltate următoarele competențe profesionale specifice:

1. Asigurarea bunei activități a unei întreprinderi hoteliere prin organizarea activităților operaționale și funcționale
2. Organizarea serviciului front-office și a programului de lucru a personalului acestui serviciu
3. Asigurarea bunei activități a unei întreprinderi hoteliere prin recrutarea personalului calificat
4. Utilizarea diverselor sisteme de rezervări specializate

5. Organizarea primirii turiștilor la desk-ul recepției
6. Utilizarea diverselor tehnici de vânzare în comercializarea serviciilor hoteliere
7. Organizarea procedurii check-out-ului și crearea unei bune impresii la plecare
8. Determinarea și analiza serviciilor complementare prestate de structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare

IV. Administrarea modului

Semestrul	Numărul de ore			Modalitate de evaluare	Numărul de credite	
	Total	Contact direct				Studiul individual
		Prelegeri	Practică			
IV	90	30	30	30	Examen de promovare	3

V. Unitățile de învățare

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
1. Organizarea unei întreprinderi hoteliere		
UC1. Asigurarea bunei activități a unei întreprinderi hoteliere prin organizarea activităților operaționale și funcționale	1.1 . Structura organizatorică a întreprinderii hoteliere 1.2 Departamentele de bază ale unui hotel 1.3 Structura managerială a unui hotel	A.1 Identificarea principalelor modalități de clasificare a activităților desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere A.2 Determinarea principalelor diferențe existente între activitățile desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere clasificate după criterii diferite A.3 Analiza principalelor activități operaționale desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere
2. Organizarea și exploatarea serviciului front-office		
UC2. Organizarea serviciului front-office și a programului de lucru a personalului acestui serviciu	2.1 Organizarea serviciului front-office din cadrul hotelului. Compartimentul de hol. Biroul rezervări. Recepția. Casieria. Centrala telefonică 2.2 Activitățile desfășurate la nivelul serviciului front-office	A.4 Identificarea activităților desfășurate la nivelul front-office-ului și unde sunt acestea localizate la nivelul hotelului A.5 Stabilirea principalelor modalități de organizare ale front-office-ului ținând cont de diversele criterii care influențează activitatea acestui sector A.6 Identificarea principalelor funcții cu care sunt încadrate compartimentele

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
	2.3 Organizarea muncii la nivelul serviciului front-office	serviciului front-office A.7 Descrierea succesiunii activităților desfășurate de serviciul front-office înainte, pe parcursul și după sejurul clienților rezidenți
3.Structura personalului serviciului front-office		
UC3. Asigurarea bunei activități a unei întreprinderi hoteliere prin recrutarea personalului calificat	3.1 Cerințe față de personalul front-office. 3.2 Reguli generale de comportament 3.3 Atribuțiile personalului front-office.	A.8 Identificarea principalelor cerințe înaintate față de personalul front-office A.9 Determinarea regulilor de bază ale stabilirii unui contact personal cu clienții A.10 Determinarea semnelor particulare de recunoaștere adresate clientului în funcție de categoria de client și de situația concretă în care se află
4. Activitatea de bază privind rezervarea		
UC4. Utilizarea diverselor sisteme de rezervări specializate	4.1 Semnificația rezervării. Contractul de rezervare. Importanța procesului de rezervare. 4.2 Sursele rezervării. Sisteme de rezervare în rețea. 4.3 Rezervările garantate ca opus al rezervărilor negarantate. 4.4 Activități de bază privind rezervarea.	A.11 Identificarea activităților de bază privind rezervarea A.12 Stabilirea principalelor surse și sisteme de rezervare A.13 Analiza activităților desfășurate în procesul de rezervare A.14 Identificarea principalelor tipuri de rezervări A.15 Descrierea succesiunii activităților desfășurate de serviciul front-office în procesul de rezervare
5. Check-in pentru nou sosiți		
UC5. Organizarea primirii turiștilor la desk-ul recepției	5.1 Etapele pregătirii primirii turiștilor la desk-ul recepției 5.2 Etapele primirii propriu-zise. Întâmpinarea clienților. Activități de check-in de bază 5.3 Pregătirea primirii VIP-urilor, clienților casei, grupurilor	A.16 Determinarea activităților de pregătire a primirii turiștilor A.17 Identificarea etapelor primirii la desk-ul recepției A.18 Descrierea particularizării primirii diferitor segmente de turiști A.19 Determinarea caracteristicilor și importanței fișierului clienților A.20 Specificarea măsurilor de pregătire a

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
	5.4 Particularizarea primirii diferitor segmente de turiști	primirii turiștilor în celelalte compartimente A.21 Identificarea modalităților de stabilire a primului contact cu turiștii
6. Activități desfășurate de front-office pe perioada sejurului turiștilor		
UC6. Utilizarea diverselor tehnici de vânzare în comercializarea serviciilor hoteliere	6.1. Actualizarea înregistrărilor clienților rezidenți 6.2. Comunicarea informațiilor privind clienții rezidenți cu celelalte sectoare și departamente ale hotelului 6.3. Vânzarea serviciilor hoteliere 6.4. Contabilitatea front-office-ului	A.22 Explicarea importanței organizării activităților desfășurate pe parcursul sejurului turiștilor A.23 Stabilirea documentelor care conțin informații despre clienții rezidenți care ar putea necesita modificări A.24 Determinarea metodelor de comunicare a informațiilor despre clienții rezidenți între sectoarele front-office-ului A.25 Identificarea tehnicilor de vânzarea a serviciilor hoteliere A.26 Descrierea ciclurilor de contabilitate ale front-office-ului
7. Check-out-ul și achitarea conturilor		
UC7. Organizarea procedurii check-out-ului și crearea unei bune impresii la plecare	7.1 Atribuțiile front-office-ului la check-out 7.2 Procedura check-out-ului. Check-out-uri târzii 7.3 Metodele de achitare a conturilor 7.4 Actualizarea înregistrărilor front-office-ului	A.27 Determinarea procedurii care trebuie urmată când se face check-out-ul unui client A.28 Identificarea avantajelor obținute de hotel prin solicitarea orei presupuse de plecare la sosirea clientului în hotel A.29 Stabilirea metodelor de achitare a conturilor A.30 Descrierea procedurii de check-out expres A.31 Identificarea tuturor înregistrărilor front-office-ului
8. Servicii complementare prestate clienților de către recepție		
UC8. Determinarea și analiza serviciilor complementare prestate de structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare	8.1 Corespondență și informații 8.2 Cereri ale clienților către bagajisți 8.3 Schimbul valutar și seiful de depozitare a valorilor 8.4 Securitatea, tratarea	A.32 Identificarea serviciilor complementare prestate de hotel A.33 Studiarea alternativelor de servicii prestate A.34 Identificarea cererilor care pot parveni de la clienți în vederea prestării

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
	urgențelor	serviciilor suplimentare A.35 Înțelegerea importanței securității în cadrul structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Studiul individual
			Prelegeri	Practică	
1.	Organizarea unei întreprinderi hoteliere	12	4	4	4
2.	Organizarea și exploatarea serviciului front-office	12	4	4	4
3.	Structura personalului serviciului front-office	12	4	4	4
4.	Activitatea de bază privind rezervarea	12	4	4	4
5.	Check-in pentru nou sosiți	12	4	4	4
6.	Activități desfășurate de front-office pe perioada sejurului turiștilor	12	4	4	4
7.	Check-out-ul și achitarea conturilor	12	4	4	4
8.	Servicii complementare prestate clienților de către recepție	6	2	2	2
Total		90	30	30	30

VII. Studiul individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Organizarea unei întreprinderi hoteliere			
1.organizarea unei întreprinderi hoteliere de pe piața autohtonă în baza unui exemplu concret	Studiul de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 1

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
2. Organizarea și exploatarea serviciului front-office			
2. Modalitatea de organizarea a serviciului front-office cu specificarea factorilor care au influențat modul său de organizare, activitățile desfășurate de acesta și personalul și funcțiile existente pentru îndeplinirea tuturor activităților specifice front-office-ului.	Proiect individual	Demonstrarea proiectului	Săptămâna 2
3. Personalul hotelier			
3.Regulile de comportament pentru personalul de la recepție	Proiect individual	Demonstrarea proiectului	Săptămâna 2
4. Activitatea de bază privind rezervarea			
4.Sistemele de rezervare în rețea	Informarea documentară	Prezentarea documentelor	Săptămâna 3
5. Check-in pentru nou sosiți			
5. Modalitatea de organizarea a primirii clienților la desk-ul recepției	Studiul de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 4
6 Activități desfășurate de front-office pe perioada sejurului turiștilor			
6.Modalitățile de comercializare ale serviciilor hoteliere oferite de către aceasta – direct sau indirect – care sunt concluziile dumneavoastră referitoare la acest aspect și ce recomandări pentru creșterea eficienței la nivelul activității de comercializare a serviciilor hoteliere, reflectată în creșterea cifrei de afaceri și a cotei de piață.	Studiul de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 5
7. Check-out-ul și achitarea conturilor			
7.Formulare pentru check-out expres	Studiul de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 6
8. Servicii complementare prestate clienților de către recepție			
8.Amenințările la adresa clienților în cadrul unei structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare	Informarea documentară	Prezentarea documentelor	Săptămâna 7

VIII. Lucrările practice recomandate

Nr. d/o	Unități de învățare	Lista lucrărilor practice	Ore
1.	Organizarea unei întreprinderi hoteliere	Determinarea modurilor de organizare a unei întreprinderi hoteliere	4
2.	Organizarea și exploatarea serviciului front-office	Caracteristica pe exemplul practic al unui hotel modalitatea de organizarea a serviciului front-office cu specificarea factorilor care au influențat modul său de organizare, activitățile desfășurate de acesta .	4
3.	Structura personalului serviciului front-office	Caracteristica pe exemplul practic al unui hotel modalitatea de organizarea a serviciului front-office cu specificarea personalului și funcțiile existente pentru îndeplinirea tuturor activităților specifice recepției.	4
4.	Activitatea de bază privind rezervarea	Caracteristica pe exemplul practic al unui hotel modalitățile de rezervare utilizate	2
		Completarea formularelor de rezervare și a diagramei disponibilității	2
5.	Check-in pentru nou sosiți	Completarea raportului stării camerelor și a formularelor de rezervare	2
		Rezolvarea situațiilor de sosiri mai devreme	2
6.	Activități desfășurate de front-office pe perioada sejurului turiștilor	Realizarea unei analize unde se vor avea în vedere abordarea următoarelor elemente: analiza ofertei hotelului - serviciile de cazare și alimentație, servicii de agrement, servicii de tratament și servicii complementare (suplimentare), precum realizarea unei analize a ofertei hotelului concretizată/materializată prin pachete pentru tour-operatori și personalizate pe segmente de turiști.	4
7.	Check-out-ul și achitarea conturilor	Determinarea modurilor de creare a unei bune impresii la plecare	4
8.	Servicii complementare prestate clienților de către recepție	Identificarea direcțiilor de acțiune în caz de urgență	2
Total			30

IX. Sugestii metodologice

Specificul demersului educațional. Pentru desfășurarea activității unei unități cu funcțiune de cazare în condițiile moderne, unitățile de cazare trebuie să asigure un grad sporit de competitivitate, care presupune, și dotarea unităților cu utilaj corespunzător, care ar asigura realizarea proceselor și procedeele comerciale în conformitate cu cerințele actuale referitor la organizarea deservirii clienților în mod operativ și calitativ. Organizarea rațională a procesului de servire a clienților în unitățile cu funcțiune de cazare depinde în mare măsură și de pregătirea personalului calificat.

1. Abordarea modulară a unității de curs „Operațiuni ale departamentului de recepție” oferă posibilitatea parcurgerii treptate a conținuturilor ocupaționale, de la simplu la complex, în vederea obținerii unei calificări la finele fiecărei etape de instruire. Formarea pe module asigură mobilitate și sporește șansele de avansare profesională pe piața muncii. Caracterul modular a unității de curs „Tehnologia serviciilor hoteliere” asigură receptivitate la schimbările de pe piața muncii și flexibilitate în structurarea ofertelor de instruire pentru diverse categorii de beneficiari.

În domeniul serviciilor progresul tehnico-științific include factorii care asigură sporirea productivității muncii, sporirea capacității de deservire a clienților, sporirea comercializării serviciilor, sporirea veniturilor și îmbunătățirea condițiilor de muncă.

Elaborarea curriculumului modular a unității de curs „Tehnologia serviciilor hoteliere” permite predarea eșalonată a conținuturilor, prin urmărirea predării anumitor teme.

Predarea elementelor de conținut va fi axată pe rezolvarea unor sarcini concrete legate de următoarele activități de prestare servicii:

- întâmpinarea clienților, identificarea solicitărilor și oferirea informațiilor necesare pe durata cazării;
- înregistrarea, programarea și repartizarea camerelor în funcție de cerințe și disponibilității;
- rezervarea camerelor în unitățile de cazare sau alte solicitări ale clienților;
- verificarea documentelor prezentate de client;
- completarea registrelor de evidență / ținerea evidenței computerizate a clienților;
- ținerea evidenței înregistrărilor și executarea muncii specifice de birou;
- completarea fișelor clienților și istoricul acestora;
- organizarea folosirii eficiente a spațiilor din hotel;

- contactarea, la necesitate, a băncilor, birourilor de schimb valutar pentru acceptarea spre plată a monedei străine și a cardurilor de credit;
- verificarea și soluționarea, în limita competențelor, a reclamațiilor clienților;
- identificarea necesarului de consumabile și completarea permanentă a stocului;
- identificarea situațiilor critice și informarea, la necesitate, a persoanelor abilitate / a superiorilor.

Elevul va dobândi cunoștințe, pornind de la necesitatea realizării unei sarcini concrete. Se vor îmbina judicios cunoștințelor teoretice cu cele practice. Deoarece nivelul de calificare îi solicită absolventului competențe concrete, un rol aparte au abilitățile, iar exersarea în ateliere de lucru rămâne modalitatea cea mai eficientă de învățare. În cadrul abordării modulare se creează condiții prielnice de axare a procesului de formare profesională pe cel ce învață.

2. *Orientarea spre finalități de învățare* orientează procesul didactic de instruire către rezultate scontate, ce reflectă ceea ce se așteaptă de la un elev să cunoască, să înțeleagă și să fie capabil să execute la finalizarea programului de pregătire profesională.

3. *Integrarea teoriei cu practica* orientează profesorii să-i pună pe elevi în situația de a utiliza cunoștințele teoretice dobândite în realizarea unor sarcini de învățare cu caracter aplicativ în timpul lecțiilor, în efectuarea unor teme pentru acasă sau în realizarea unor activități practice, achitare, deservire a clienților, asigurând dobândirea competențelor profesionale specifice specialității.

4. *Centrarea pe cerințele pieței muncii* are ca scop racordarea ofertei instituției de învățământ atât la necesitățile și așteptările angajatorilor, cât și la specificul noilor tehnologii, ce contribuie la integrarea eficientă a absolvenților în câmpul muncii și la creșterea numărului de recepționeri calificați în domeniul hotelier.

5. *Centrarea pe elev*, se referă la adoptarea unui demers de învățare activă prin realizarea unor activități individuale sau în grup, în care elevul acționează independent, ia decizii și își asumă responsabilitate pentru propriile acțiuni.

6. *Perspectiva integrării profesionale* presupune utilizarea în calitate de metode de instruire a studiilor de caz, proiectelor, lucrărilor practice, și, în special, îndeplinirea unor sarcini concrete de lucru. Accentul se va pune pe stimularea gândirii critice, pe dinamizarea procesului de învățare, pe formarea de competențe profesionale specifice agentului comercial, ce vor asigura absolvenților șanse sporite de angajare în câmpul muncii și oportunități de realizare profesională.

Orientarea strategiilor didactice spre formarea de competențe necesare elevului.
În procesul de instruire orientat spre formarea competențelor profesionale la unitatea de curs

„Operațiuni ale departamentului de recepție”, vor fi aplicate metodele de predare-învățare ce asigură dezvoltarea și consolidarea celor trei componente ale competențelor: cunoștințe, abilități și atitudini.

Componenta **cunoștințe** reprezintă înțelegerea teoretică sau practică a unor cunoștințe din domeniul serviciilor pentru a face față cerințelor unui loc de muncă, care să-l ajute pe viitorul specialist la angajarea în câmpul muncii.

Componenta **abilități** va dezvolta capacități de exersare pentru a îndeplini sarcini specifice locului de muncă în cadrul unei unități hoteliere. Capacitatea de a comunica și comercializa poate fi o abilitate atât timp cât reușește un recepționar să își conducă echipa sau să convingă clienții să cumpere un serviciu. În acest caz, cele mai recomandate strategii au un caracter aplicativ și formează la elevi abilități **acțional – practice**.

Componenta **atitudini** orientează elevii spre succes, deschidere spre a învăța, cooperare, responsabilitate, leadership, orientare spre munca în echipă. În acest scop, se vor aplica strategii care formează la elevi valori și atitudini personale: studiul de caz, interviul, jocul de rol, dezbateră, asaltul de idei etc.

Strategiile, metodele și tehnicile utilizate în procesul de formare a competențelor se vor realiza în cadrul unor forme de organizare a acțiunii didactice, cum ar fi: *activități frontale, activități în grup și activități individuale*.

Aceste forme de activitate prezintă anumite valențe formative: activitatea în grup contribuie la formarea competenței de comunicare, dezvoltând și abilități de parteneriat, de cooperare, colaborare, luare de decizii etc., iar activitatea individuală dezvoltă abilități de acțiune independentă, autoinstruire, responsabilitate etc.

Utilizarea pe scară largă a metodelor activ-interactive de instruire va forma competențe necesare aplicării mai multor metode, procedee, acțiuni și operații, care se structurează, în funcție de o serie de factori, într-un grup de activități. Procesul didactic se va baza pe activitățile de învățare/predare cu un caracter activ, interactiv și centrat pe elev, cu pondere sporită a activităților de învățare și nu a celor de predare, pe activitățile practice și mai puțin pe cele teoretice, pe activitățile care asigură formarea și dezvoltarea abilităților sociale.

În scopul învățării centrate pe elev, cadrele didactice vor adapta strategiile de predare la stilurile de învățare ale elevilor (auditiv, vizual, practic) și vor diferenția sarcinile și timpul alocat efectuării lor prin:

- individualizarea și creșterea treptată a nivelului de complexitate a sarcinilor propuse fiecărui elev în funcție de progresul acestuia;

- stabilirea unor sarcini deschise, pe care elevii să le abordeze la niveluri diferite de complexitate;
- diferențierea sarcinilor în funcție de abilități, pentru indivizi sau pentru grupuri diferite;
- prezentarea sarcinilor în mai multe moduri (explicație orală, text scris, conversație, grafic);
- utilizarea unor metode active-interactive (învățare prin descoperire, învățare problematizată, învățare prin cooperare, joc de rol, simulare).

Produse recomandate pentru măsurarea competenței cognitive

Nr. d/o	Unități de învățare	Produse recomandate pentru măsurarea competenței
1	Organizarea unei întreprinderi hoteliere	Harta noțională, brainstorming-ul, investigarea, harta conceptuală, problematizarea, studiul de caz, lucrarea practică, simularea, jocul didactic, creativitatea
2	Organizarea și exploatarea serviciului front-office	Harta noțională, argumentarea orală, referat, investigația, harta conceptuală, brainstorming-ul, lucrare practică, simularea, jocul didactic, demonstrarea cu ajutorul mijloacelor tehnice, exersarea
3	Structura personalului serviciului front-office	Problematizarea, studiul de caz, informarea documentară, argumentarea orală, exercițiul, lucrare practică, simularea, jocul didactic, demonstrarea cu ajutorul mijloacelor tehnice, exersarea
4	Activitatea de bază privind rezervarea	Expunerea, proiectul, referat, investigația, studiul de caz, lucrare practică, simularea, jocul didactic
5	Check-in pentru nou sosiți	Expunerea, harta noțională, argumentare orală, investigarea, studiul de caz, cercetarea, lucrarea practică, simularea
6	Activități desfășurate de front-office pe perioada sejurului turiștilor	Expunerea, brainstorming-ul, interviul de grup, proiectul, studiul de caz, cercetarea, harta conceptuală, simularea, investigarea, jocul didactic, lucrarea practică
7	Check-out-ul și achitarea conturilor	Expunerea, demonstrarea, argumentarea scrisă, investigarea, studiul de caz, cercetarea, proiectul,

		simularea, scheme, jocul didactic
8	Servicii complementare prestate clienților de către recepție	Expunerea, brainstorming-ul, interviul de grup, proiectul, studiul de caz, cercetarea, harta conceptuală, simularea, investigarea, jocul didactic, lucrarea practică

Produse recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor cognitive

Nr. d/o	Produse pentru măsurarea competențelor	Criterii de evaluare a produselor
1.	Harta noțională	• Punerea în evidență a subiectului general. • Elaborarea corectă a tabelii (schemei), de la noțiunile de bază spre cele specifice domeniului. • Organizarea corectă a informației despre subiectul solicitat. • Corectitudinea logică a formulărilor. • Corectitudinea lingvistică a formulărilor. • Originalitatea expunerii noțiunilor subiectului propus.
2.	Demonstrarea	• Corectitudinea ipotezei. • Corectitudinea concluziei. • Corectitudinea metodei de demonstrație. • Originalitatea metodei de demonstrație. • Corectitudinea raționamentelor. • Calitatea prezentării textuale și grafice
3.	Problematizarea	• Înțelegerea problemei. • Documentarea în vederea identificării informațiilor necesare în rezolvarea problemei. • Formularea și testarea ipotezelor. • Stabilirea strategiei rezolutive. • Prezentarea și interpretarea rezultatelor.
5.	Argumentarea orală	• Corespunderea formulărilor temei. • Selectarea și structurarea logică a argumentelor în corespundere • Produse pentru măsurarea competenței Criterii de evaluare a produselor cu tezele puse în discuție. • Apelarea la propria experiență în argumentarea tezelor puse în discuție. • Utilizarea unui limbaj adecvat și bogat, respectarea

		normelor literare. • Utilizarea corectă și adecvată a mijloacelor orale de exprimare (intonația, gesturile, vocabularul etc.).
6.	Proiectul	• 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. • Calitatea materialului folosit în realizarea proiectului, bogăția și varietatea surselor de informare, relevanța și actualitatea acestora, semnificația datelor colectate ș.a. • Creativitatea - gradul de noutate pe care-l aduce proiectul în abordarea temei sau în soluționarea problemei.
7.	Referatul	• Corespunderea referatului temei. • Profunzimea și completitudinea dezvoltării temei. • Adecvarea la conținutul surselor primare. • Coerența și logica expunerii. • Utilizarea dovezilor din sursele consultate. • Gradul de originalitate și de noutate. • Nivelul de erudiție. • Modul de structurare a lucrării. • Justificarea ipotezei legate de tema referatului. • Analiza în detaliu a fiecărei surse de documentare
8.	Rezumatul oral	• Expune tematica lucrării în cauză. • Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării. • Expunerea orală este concisă și structurată logic. • Folosește un limbaj bogat, adecvat tematicii lucrării în cauză. • Respectarea coeficientului de reducere a textului: 1/3 din textul inițial.
9.	Rezumatul scris	• Expune tematica lucrării în cauză. • Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării. • Textul rezumatului este concis și structurat logic.

		• Folosește un limbaj bogat, adecvat tematicii lucrării în cauză. • Fidelitatea: înțelegerea esențialului și reproducerea lui, nu trebuie să existe contrasens; • Coerența: rezumatul are o unitate și un sens evidente, lizibile pentru cei care nu cunosc textul sursă. • Progresia logică: înlănțuirea ideilor, prezentarea argumentelor sunt clare și evidente. • Angajamentul autorului, aptitudine critică corect evaluată și transpusă. • Respectarea modalităților de enunțare a textului sursă: rezumatul este o oglindă micșorată dar fidelă textului sursă. • Muncă pertinentă de reformulare: rezumatul nu este un colaj de citate. • Respectarea coeficientului de reducere a textului: 1/4 din textul inițial. • Stăpânirea normelor sintactice la nivel de prezentare logică a ideilor, frazelor, paragrafelor textului; • Text formatat citeț, lizibil; plasarea clară în pagină
10.	Studiul de caz	• Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora; • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat. • Corectitudinea lingvistică a formulărilor. • Utilizarea adecvată a terminologiei în cauză. • Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz. • Punerea în evidență a subiectului, problematicii și formularea. • Logica sumarului. • Referința la programe. • Completitudinea informației și coerența între subiect și documentele studiate; • Noutatea și valoarea științifică a informației. • Exactitudinea rezultatelor și rigoarea probelor. • Capacitatea de analiză și de sinteză a documentelor, adaptarea conținutului. • Originalitatea studiului, a formulării și a realizării.

		• Personalizarea (să nu fie lucruri copiate). • Aprecierea critică, judecată personală a elevului. • Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora. • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat. • Corectitudinea lingvistică a formulărilor. • Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz.
11.	Investigarea	• Definirea și înțelegerea problemei investigate. • Folosirea diverselor procedee pentru obținerea datelor necesare. • Colectarea și organizarea datelor obținute. • Formularea și verificarea ipotezei cu privire la problema luată în studiu. • Alegerea și descrierea metodelor folosite pentru investigație. • Prezentarea metodelor de cercetare/laborator în ordinea în care au fost utilizate. • Comentariul comparativ al surselor de documentare. • Descrierea observațiilor. • Interpretarea personală a rezultatelor cercetării; • Realizarea de desene, grafice, diagrame, tabele. • Selectarea și oportunitatea surselor bibliografice. • Rezumarea celor constatate într-o concluzie exprimată succint și raportată la ipoteza inițială. • Modul de prezentare
12.	Brainstorming-ul	• Definirea problemei • Investigarea definiției - problemă • Definirea scopului ca soluție a problemei • Identificarea resurselor și limitelor (constrângerilor) • Identificarea strategiilor care sunt similare sau au legătură unele cu altele • Rezumarea deciziilor de grup
13.	Creativitatea	• Persoanele creative tind să fie independente, nonconformiste în gândire și acțiune, sunt relativ neinfluențate de alții; • Capacitatea de a observa ceea ce este neobișnuit și diferit, de a vedea potențiale nerealizate în situații date, de a

		observa asemănări și analogii în experiențe diferite • Aptitudinea de a lăsa la o parte sistemele ferm structurate și stabilite • Dizolvarea sintezelor existente și de a utiliza elementele și concepțiile în afara contextelor inițiale, pentru a crea noi combinații, noi sisteme de relații. • Prezentarea originalității în gândire și idei, vederea lucrurilor în modalități noi. • Persoanele creative sunt curioase, entuziaste, optimiste
14.	Simularea didactică	• Experimentarea prin observarea comportamentului „unui model” la modificările unor parametri • Rezultatele simulării pot fi comparate cu cele ale modelului real. • Reproducerea realității, printr-o modelare a comportamentului sistemului, aparatului, echipamentului care urmează a fi cercetat • Dezvoltarea gândirii creatoare și inovatoare; • Dezvoltarea spiritului competitiv; • Dezvoltarea moralei și a motivației; • Dezvoltarea sentimentului responsabilității; • Întărirea cunoștințelor și competențelor proprii; • Creșterea gradului de înțelegere a subiectului de cercetare; • Creșterea gradului de încredere în forțele proprii; • Creșterea competențelor de comunicare și de operare cu termeni specifici disciplinei de studiu și specializării; • Dezvoltarea personalității.
	Lucrarea practică	• Ansamblu de acțiuni cu caracter practic și aplicativ, conștient și sistematic executate de elevi în scopul adâncirii înțelegerii și consolidării cunoștințelor dobândite, verificării și corectării lor, precum și al însușirii unor priceperi și deprinderi practice, aplicative, al cultivării dragostei pentru muncă
	Demonstrarea cu ajutorul mijloacelor tehnice	• Demonstrarea practică cu ajutorul mijloacelor tehnice • Participarea activă a elevilor folosind tehnica prezentării pe secvențe asociată cu explicații practice sau conversații • Elaborarea și folosirea algoritmilor și a descrițiilor algoritmice în scopul transmiterii cunoștințelor, formării deprinderilor, calităților și însușirii rolurilor în timp scurt și cu eficiență ridicată
	Exersarea	• Executarea în mod repetat și conștient, a unei acțiuni în

		vederea automatizării ei
		Anunțarea acțiunii care urmează să se transforme în deprindere și a inversei acesteia

X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

Într-o piață concurențială a muncii, instituția de învățământ are obligația să-l ajute pe fiecare dintre elevii săi să-și formeze o imagine corectă despre sine și să-și stabilească scopuri în viață (în carieră, îndeosebi) în raport cu posibilitățile lui reale. În aceste condiții, evaluarea se face pe parcursul activităților de predare/învățare pentru a cunoaște care este stadiul formării profesionale și la ce nivel se situează ea, în raport cu obiectivele proiectate și cu așteptările.

Axarea procesului de învățare/predare/evaluare pe competențe presupune efectuarea evaluării pe parcursul întregului proces de instruire structurată în trei tipuri de evaluări: **inițială**, **formativă** și **sumativă**.

Activitățile de evaluare la unitatea de curs ” Operațiuni ale departamentului de recepție” vor fi orientate spre motivarea elevilor și obținerea unui feedback continuu, fapt ce va permite corectarea operativă a procesului de învățare, stimularea autoevaluării și a evaluării reciproce, evidențierea succeselor, implementarea evaluării selective sau individuale.

Evaluarea inițială va fi realizată la începutul unui program de instruire (an școlar, semestru, unitate de învățare), prin intermediul probelor orale (dialogul), elevii având posibilitatea să-și argumenteze răspunsul. Evaluarea inițială destinată identificării capacităților de învățare ale elevilor, nivelului de pregătire al acestora, motivația pentru învățare, nivelul la care s-au format deprinderile de muncă intelectuală și gradul de dezvoltare al acestora, vocabularul comercial format, disponibilitățile de comunicare și relaționare etc.

Evaluare formativă va fi realizată pe tot parcursul semestrului, asigurând o periodicitate eficientă procesului de formare profesională, destinată identificării punctelor tari și slabe ale instruirii, determinând o analiză suficient de obiectivă a mecanismelor și cauzelor eșecului sau succesului școlar, prin intermediul testelor, studiului de caz, referatelor, lucrărilor practice și realizării de proiecte din domeniul activității comerciale.

Evaluarea sumativă sau finală va fi realizată la sfârșitul perioadei de instruire (semestru, an academic). Principalul scop al oricărei evaluări sumative este evidențierea efectelor, eficienței, rezultatelor globale ale învățării. Acest tip de evaluare evidențiază nivelul și calitatea pregătirii elevilor prin raportare la finalitățile stabilite pentru formarea profesională. Forma de evaluare conform planului de învățământ la unitatea de curs ” Operațiuni ale departamentului de recepție” este examen.

Pentru a eficientiza procesele de evaluare, înainte de a demara evaluările propriu-zise, se va aduce la cunoștința elevilor tematica lucrărilor, modul de evaluare (bareme/grile/criterii de notare) și condițiile de realizare a fiecărei evaluări.

Probe de evaluare a competențelor, în baza situațiilor de problemă de la viitoarele locuri de muncă:

- respectarea actelor legislative și normative,
- îndeplinirea obligațiilor de funcție,
- respectarea deontologiei profesionale,
- respectarea Regulamentului intern al entității, a ordinilor și dispozițiilor viitorului angajator,
- calcularea și eliberarea notei de plată,
- perfectarea documentației recepției,
- organizarea rațională a propriei activități,
- mecanizarea și automatizarea muncii,
- asigurarea confidențialității informațiilor și a datelor referitoare la identitatea clienților,
- vânzarea serviciilor fără participarea directă a vânzătorului,
- organizarea locului de muncă, respectarea cerințelor igienice și a normelor cu privire la tehnica securității.

În calitate de **produse pentru măsurarea competenței** se vor folosi, după caz:

- acte normative ale Republicii Moldova, referitor la activitatea profesională,
- sistemele de operare ale calculatorului,
- documentația normativ tehnică conform specificațiilor propuse,
- formulare tipizate de documente naționale și internaționale,
- calculator și alte mijloace necesare pentru îndeplinirea obligațiilor de muncă.

Criteriile de evaluare a produselor pentru măsurarea competenței vor include:

- corespunderea specificațiilor tehnice,
- productivitatea muncii,
- respectarea cerințelor de securitate la locul de muncă,
- claritate în întocmirea documentelor,
- corectitudinea interacțiunii cu colegii și superiorii,
- corectitudinea interacțiunii cu clienții

Nr. crt.	Unitățile de învățare	Produsele recomandate pentru măsurarea competențelor
1	Organizarea unei întreprinderi hoteliere	Investigarea, harta conceptuală, cercetarea, rezolvarea testului
2	Organizarea și exploatarea serviciului front-office	Argumentarea orală, harta conceptuală, tabel
3	Structura personalului serviciului front-office	Studiul de caz, jocul didactic, referatul
4	Activitatea de bază privind rezervarea	Cercetarea, brainstorming-ul, PPT
5	Check-in pentru nou sosiți	Demonstrația, argumentarea scrisă, investigarea, PPT
6	Activități desfășurate de front-office pe perioada sejurului turiștilor	Argumentarea scrisă, cercetarea, studiul de caz
7	Check-out-ul și achitarea conturilor	Rezumatul scris, proiectul, PPT
8	Servicii complementare prestate clienților de către recepție	PPT, cercetarea

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Denumirea disciplinei	Resurse recomandate
Operațiuni ale departamentului de recepție	Calculator Proiector Planșe Suport de curs Manuale Acte normative

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa
1.	Elena Turcov „Coordonarea Turismului”, editura ASEM 2006.	Biblioteca
2.	Nicolae Lupu "Hotelul - economie și management", ediția a V-a, editura All Beck 2005.	Biblioteca
3.	Oscar Snak „Managementul Serviciilor în Turism”, Academia Română de Management, București 1994	Biblioteca

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa
4.	Ioan Cosmescu „Turismul”, editura „Economica”, București 1998.	Biblioteca
5.	Sue Baker, Pam Bradley, Jeremy Huyton ”Principiile operațiunilor de la recepția hotelului”, București 2007	Biblioteca
6.	P. Nistoreanu „Managementul în Turism Servicii”, București 2005	Biblioteca
7.	A. Gheorghelaș „Management Turistic”, București 2005	Biblioteca
8.	Florea Vlad ”Tehnologie hoteliera”, Timișoara 2008	Biblioteca