



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.05.O.021 Administrarea agenției de turism

Specialitatea: 101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice

Calificarea: 422402 Receptor unitate de cazare (calificare medie)

Numărul de credite - 4

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:

Budurin-Furculiță Cristina, profesoară de discipline economice, grad didactic superior, Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova

Aprobat de:

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

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM



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 disciplinei pentru dezvoltarea profesională.....	5
III. Competențele profesionale specifice disciplinei.....	5
IV. Administrarea disciplinei.....	6
V. Unitățile de învățare	6
VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare	9
VII. Studiu individual ghidat de profesor	10
VIII. Lucrările practice recomandate.....	11
IX. Sugestii metodologice	13
X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale	13
XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii	22
XII. Resursele didactice recomandate elevilor	22

Statutul Curriculumului. Curriculumul modular “*Administrarea agenției de turism*” este un document normativ și obligatoriu pentru realizarea procesului de pregătire a recepționarului în unitatea de cazare în învățământul profesional tehnic postsecundar, axat pe conceptul de a studia tipurile de agenții de turism, reglementări legislative în domeniu, structura tehnică a agenției de turism, personalul și documentația utilizată, tipuri de contracte turistice și alte acte ce însoțesc turistul în călătorie.

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 recepționarului unității de cazare ce va putea activa și în cadrul unei agenții de turism la nivel operațional. În urma studierii modulului și a realizării practicii de specialitate II în cadrul unei agenții de turism acesta va putea să determine corect necesitățile turiștilor, să selecteze ofertele turistice ce corespund integral potențialului client, să personalizeze la necesitate oferta agenției de turism, să întocmească actele necesare a fi perfectate în procesul de vânzare al unui pachet turistic, să calculeze costul serviciilor de bază și complementare aferente călătoriei, să informeze corect clienții asupra listei de bunuri ce pot fi introduse sau scoase din țară, să perfecteze actele necesare eliberării vizelor la solicitare, să întocmească documentele necesare invitației străinilor pentru a vizita Republica Moldova, să analizeze datele cu privire la principalele destinații turistice internaționale etc.

Pentru acest modul nu sunt necesare unități de curs ce în mod obligatoriu trebuie certificate până la demararea procesului de instruire.

II. Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională

Structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare se află într-o strânsă legătură cu celelalte componente ale industriei turismului printre care și agențiile de turism. Cunoașterea modului de funcționare și administrare a acestora este absolut necesară chiar și pentru un recepționar în unitățile de cazare. Domeniul turismului din care fac parte hotelurile și complexe turistice cunoaște în ultimii ani o dezvoltare din ce în ce mai vertiginoasă. Atât pe plan mondial cât și în Republica Moldova cererea consumatorilor față de produsele turistice este în continua creștere. Dezvoltarea tehnologiei, modificarea modului de repartiție a concediilor, viața în continua schimbare, urbanizarea, ritmul alert al vieții moderne face impertinentă axarea agențiilor de turism pe selectarea unui personal cât mai calificat și profesionist tocmai pentru a face față cerințelor consumatorilor. Astfel un personal bine pregătit ce va putea activa și în agențiile de turism este extrem de important deoarece anume el este cel ce interacționează nemijlocit cu potențialii și actualii clienți. Acesta nu are nevoie doar de cunoștințe și abilități de comunicare, psihologice, cunoașterea limbilor străine de circulație internațională, de operare cu sistemele tehnologice dar și de organizare și gestiune a resurselor financiare, umane, material și informaționale de care dispune agenția de turism.

Iată deci rolul unității de curs ”Administrarea agenției de turism“ pentru elevii ce-și fac studiile la specialitate Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice constă în formarea competențelor profesionale specifice ce-i vor permite elevului absolvent să activeze direct sau conex și în cadrul agenției de turism. Cu atât mai mult acest rol se accentuează cu cât numărul hotelurilor ce au propria agenție de turism este în continuă creștere. Fiind un curs de specialitate pune în primul rând accentul pe familiarizarea elevilor cu esența activității agenției de turism, tipurile și formele de turism practicate la nivel național și mondial, legislația în vigoare ce reglementează activitatea agenției de turism pe teritoriul Republicii Moldova, structura tehnică și organigrama agenției de turism, documentele ce însoțesc turistul într-o călătorie, tipurile de contracte aplicate în sfera turismului, serviciile de bază și complementare oferite de o agenție de turism.

Antrenarea elevilor pe parcursul orelor de contact direct și prin studiul individual ghidat de profesor în activități concrete din practica agențiilor de turism, situații problemă, studii de caz, analiza reglementărilor legislative, studierea practicilor internaționale le va permite să revadă problemele din interior, să-și valorifice potențialul intelectual și să faciliteze integrarea la viitorul loc de muncă.

III. Competențele profesionale specifice modulului

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

- Respectarea prevederilor Legii Nr.352-XVI cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice din 24.11.2006 specifice activității agențiilor de turism
- Determinarea și cunoașterea actelor necesare pentru activitatea agenției de turism

- Identificarea subdiviziunilor unei agenții de turism și realizarea structurii organizatorice
- Elaborarea unui pachet turistic pentru o destinație concretă cu specificarea serviciilor de bază și complementare
- Respectarea legislației muncii în domeniul turismului și elaborarea unui model de fișă de post
- Cunoașterea Legii Nr.1569 cu privire la modul de introducere și scoatere a bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice din 20.12.2002
- Completarea voucherului turistic și a altor acte ce însoțesc turistul în călătorie
- Informarea cetățenilor străini cu privire la condițiile de intrare, ieșire, acordarea vizelor și eliberare a invitației pe teritoriul Republicii Moldova
- Organizarea și desfășurarea activităților de transport în cadrul agenției de turism conform acordului INTERBUS
- Delimitarea tipurilor de contracte utilizate de agenția de turism și completarea contractului turistic

Aceste competențe profesionale specifice vor fi formate pe parcursul orelor de contact direct cât și la orele destinate studiului individual ghidat de profesor. În cadrul orelor practice elevii vor analiza minuțios legislația Republicii Moldova ce ține de activitatea agenției de turism, vor rezolva diverse probleme și vor căuta soluții argumentate la studii de caz ce vizează nemijlocit activitatea agenției de turism. Aspectul de gestiune al unei agenții de turism nu rezidă doar în competența managerilor de nivel superior de aceea tot personalul este responsabil de administrarea eficientă a resurselor aflate în gestiunea acestora. Cunoașterea esenței de gestiune al unei agenții de turism prin prisma fenomenelor și a operațiunilor tehnice interne ce au loc în aceasta este indispensabilă în formarea viitorilor specialiști. Tocmai aceste competențe profesionale specifice vor permite viitorilor absolvenți să aspire la o promovare sau la un post din cadrul agenției de turism prin învățare continuă și asiduă.

IV. Administrarea modului

Codul disciplinei	Denumirea modului	Semestrul	Numărul de ore				Modalitate de evaluare	Numărul de credite
			Total	Contact direct		Studiul individual		
				Prelegeri	Practică			
S.05.O.021	Administrarea agenției de turism	V	120	40	20	60	Examen	4

V. Unitățile de învățare

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
1. Rolul agenției de turism în activitatea turistică		
UC1. Identificarea rolului și specificul activității agențiilor de turism și cunoașterea Legii Nr.352-XVI cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice din 24.11.2006	1.1 Concepte și tipologii ale agenției de turism 1.2 Drepturile și obligațiile agenției de turism 1.3 Diferența între touroperator și agenție de turism	A1. Selectarea termenilor specifici utilizați în activitatea agenției de turism A2. Identificarea tipurilor de agenții de turism conform criteriilor de clasificare A3. Determinarea asemănărilor și deosebirilor între agenții de turism și tourooperatori
2. Reglementări legislative a activității agenției de turism		
UC2. Determinarea și cunoașterea actelor necesare pentru activitatea agenției de turism	2.1 Acte normative aplicate în activitatea de turism 2.2 Documente necesare pentru activitatea agenției de turism 2.3 Licențierea activității de turism	A.1 Identificarea actelor legislative ce stau la baza activității de turism în Republica Moldova A.3 Selectarea actelor în baza cărora activează o agenție de turism A.4 Respectarea cerințelor privind eliberarea, suspendarea și retragerea licenței conform Legii Nr.451-XV cu privire la reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător din 30.01.2001
3. Structura tehnică a agenției de turism		
UC3. Identificarea subdiviziunilor unei agenții de turism și realizarea structurii organizatorice	3.1 Birourile, compartimentele și oficiile unei agenții de turism 3.2 Model de structură organizatorică a unei agenții de turism din Republica Moldova 3.3 Documentația agenției de turism	A.1 Selectarea acelor departamente care real funcționează în agenția de turism aleasă ca exemplu A.2 Elaborarea organigramei agenției de turism exemplu A.3 Identificarea și analiza modului de evidență a documentației agenției de turism
4. Componentele pachetului turistic		
UC4. Elaborarea unui pachet turistic pentru o destinație concretă cu specificarea serviciilor de bază și complementare	4.1 Serviciile de bază și complementare ce se includ în pachetul turistic 4.2 Tipuri de pachete turistice 4.3 Etapele elaborării pachetului turistic	A.1. Determinarea serviciilor de bază și complementare ce fac parte din pachetul turistic A.2. Identificarea tipurilor de pachete turistice A.3. Selectarea etapelor de elaborare a unui

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
		pachet turistic A.4.Elaborarea unui model de pachet turistic
5. Personalul agenției de turism		
UC5.Respectarea legislației muncii în domeniul turismului și elaborarea unui model de fișă de post	5.1.Categorii de personal existent în agenția de turism 5.2.Particularitățile legislației muncii în turism 5.3.Rolul și componentele fișei de post	A.1Determinarea categoriilor de personal ce activează în cadrul agenției de turism A.2Cunoașterea particularităților de angajare, a contractului individual de muncă, contractului de răspundere materială, disciplina muncii, etc pentru un salariat din cadrul agenției de turism A.3Elaborarea drepturilor, sarcinilor, responsabilităților și competențelor ce vor fi incluse în modelul de fișă de post
6. Legislația vamală		
UC6.Cunoașterea Legii Nr.1569 cu privire la modul de introducere și scoatere a bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice din 20.12.2002	6.1.Noțiuni de bază privind modul de trecere peste frontiera vamală a Republicii Moldova de către persoanele fizice 6.2.Întroducerea și scoaterea bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice	A.1Selectarea unor noțiuni de bază cu privire la legislația vamală a Republicii Moldova A.2Cunoașterea bunurilor și mijloacelor bănești ce pot fi scoase de pe teritoriul Republicii Moldova A.3Identificarea bunurilor ce pot fi introduse pe teritoriul Republicii Moldova prin frontierele vamale de către persoanele fizice
7. Voucherul turistic		
UC7.Completarea voucherului turistic	7.1.Aplicarea voucherului turistic 7.2.Dărilor de seamă, evidența și păstrarea voucherului turistic 7.3.Completarea voucherului turistic	A.1Descrierea tipurilor de vouchere aplicate pe teritoriul Republicii Moldova A.2Întocmirea dărilor de seamă, de evidență și de păstrare a voucherului turistic A.3Completarea voucherului turistic A.4Cunoașterea HG Nr.1470 cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidența statistică a circulației turiștilor la frontiera Republicii Moldova din 27.12.2001
8. Migrațiunea în turism		
UC8.Informarea cetățenilor străini cu privire la condițiile de intrare, ieșire, acordarea	8.1.Noțiuni de bază conform legii Nr.200 cu privire la regimul străinilor în Republica Moldova din	A.1Determinarea drepturilor și obligațiilor străinilor pe teritoriul Republicii Moldova A.2Cunoașterea condițiilor de intrare a străinilor în republica Moldova

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
vizelor și eliberare a invitației pe teritoriul Republicii Moldova	16.02.2010 8.2.Drepturile, obligațiile și condițiile de intrare a străinilor pe teritoriul Republicii Moldova 8.3.Nepermiterea, interdicția și ieșirea de pe teritoriul Republicii Moldova 8.4.Regimul acordării vizelor și invitațiilor	A.3Stabilirea duratei de interdicție de intrare în Republica Moldova A.4Identificarea specificului tipului de vize A, B, C și D și cunoașterea condițiilor de solicitare a vizei A5Analizarea HG Nr.331 cu privire la eliberarea invitațiilor pentru străini din 05.05.2011
8.9.Specificul activității de transport în industria turismului. Acordul Interbus		
UC9.Organizarea și desfășurarea activităților de transport în cadrul agenției de turism conform acordului INTERBUS	9.1.Reglementarea activității de transport pe teritoriul Republicii Moldova 9.2. Noțiuni privind transportul turistic 9.3.Documente necesare pentru efectuarea transporturilor la comandă	A.1Cunoașterea HG Nr.854 cu privire la Regulamentul transporturilor auto de călători și bagaje din 28.07.2006 A.2Pregătirea pachetului de documente necesare pentru efectuarea transportului de călători A.3Determinarea condițiilor de efectuare a transportului auto internațional în baza acordului INTERBUS
10. Tipuri de contracte utilizate în activitatea agenției de turism		
UC10.Delimitarea tipurilor de contracte utilizate de agenția de turism și completarea contractului turistic	10.1.Contractul Turistic încheiat între agenția de turism și clienți 10.2.Contract de prestări servicii încheiat de agenția de turism cu furnizorii 10.3.Contract de colaborare încheiat între agenția de turism și alte agenții	A.1Respectarea clauzelor contractuale prevăzute de HG Nr.1470 cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidență statistică a circulației turiștilor la frontiera Republicii Moldova din 27.12.2001 A.2 Analiza contractelor cu touroperatorii A.3Delimitarea tipurilor de contracte folosite de agenția de turism

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.	<i>Rolul agențiilor de turism în activitatea turistică</i>	10	4	2	4
2.	<i>Reglementări legislative a activității agenției de turism</i>	12	4	2	6

3.	<i>Structura tehnică a agenției de turism</i>	12	4	2	6
4.	<i>Componentele pachetului turistic</i>	10	4	2	4
5.	<i>Personalul agenției de turism</i>	12	4	2	6
6.	<i>Legislația vamală</i>	12	4	2	6
7.	<i>Voucherul turistic</i>	12	4	2	6
8.	<i>Migrațiunea în turism</i>	12	4	2	6
9.	<i>Specificul activității de transport în industria turismului. Acordul Interbus</i>	12	4	2	6
10.	<i>Tipuri de contracte utilizate în activitatea agenției de turism</i>	16	4	2	10
Total		120	40	20	60

VII. Studiul individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Rolul agențiilor de turism în activitatea turistică			
1.1.Studierea art.13 și 14 al Legii Nr.352-XVI cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice din 24.11.2006 și selectarea drepturilor și obligațiilor agențiilor de turism	Prezentare	Comunicare	Săptămâna 1
1.2.Asemănările și deosebirile agențiilor de turism și touroperatorilor	Tabel	Prezentarea tabelului	Săptămâna 2
2. Reglementări legislative a activității agenției de turism			
2.1 .Actele necesare demarării activității unei agenții de turism, modele concrete	Portofoliu	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 3
3. Structura tehnică a agenției de turism			
3.1.Subdiviziunile agenției de turism și structura organizatorică pentru o agenție de turism la alegere	Studiu de caz	Prezentare și argumentare	Săptămâna 4
4.Componentele pachetului turistic			
4.1 Serviciile de bază și complementare ale unui pachet turistic pentru un exemplu concret	Proiect individual	Prezentarea proiectului	Săptămâna 5

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
5. Personalul agenției de turism			
5.1.Dosarul personal al unui angajat al agenției de turism ce va include contractul individual de muncă, contractul de răspundere materială, ordin angajare, fișa cu securitatea muncii, carnet de muncă etc	Portofoliu	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 6
5.2.Fișe de post model ce cuprind drepturile, sarcinile, obligațiile și responsabilitățile agentului de turism	Fișa de post	Prezentare și argumentare	Săptămâna 7
6. Legislația vamală			
6.1.Lista de bunuri ce pot fi scoase și introduse pe teritoriul Republicii Moldova prin frontierele vamale conform legislației	PPT	Prezentarea PPT	Săptămâna 8
7. Voucherul turistic			
7.1 HG 1470 din 27.12.2001 cu privire la completarea voucherului turistic	Model de voucher	Completarea voucherului	Săptămâna 9
8. Migrațiunea în turism			
8.1.Acordul Schengen și prevederile acestuia	Proiect de grup	Prezentări de grup	Săptămâna 11
8.2.Modul de realizare a unei invitații pentru o persoană fizică pentru a veni în Republica Moldova conform prevederilor legislative	Proiect individual	Prezentarea proiectului	Săptămâna 12
9. Specificul activității de transport în industria turismului. Acordul Interbus			
9.1.Acordul INTERBUS prevăzut prin HG 854 din 28.07.2006 și modificările parvenite prin HG 456a din 24.04.2007	PPT	Prezentarea PPT	Săptămâna 13
10. Tipuri de contracte utilizate în activitatea agenției de turism			
10.1.Model de contract turistic pentru un exemplu concret și setul de acte necesare a fi prezentate turistului în momentul achiziționării pachetului turistic	Model de contract Set de acte	Prezentarea contractului și a setului de acte	Săptămâna 14

VIII. Lucrările practice recomandate

Nr. d/o	Unități de învățare	Lista lucrărilor practice	Ore
1.	Rolul agenției de turism în activitatea turistică	1. Lista definițiilor agenției de turism din diverse surse bibliografice 2. Tabel de comparare între tipurile de agenții existente teoretic și cele ce activează în realitate 3. Extras din Legea Nr.352-XVI cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice din 24.11.2006	2
2.	Reglementări legislative a activității agenției de turism	1. Lista actelor legislative extrase de pe saitului Agenției Turismului <i>turism.gov.md/</i> 2. Lista de documente ce stau la baza activității agenției de turism	2
3.	Structura tehnică a agenției de turism	1. Descrierea biroului de secretariat, biroului transporturi, biroului turism, biroului trafic accesoriu, biroului tarife și documentare, biroului publicitate cu toate secțiunile și compartimentele ce le includ și ce ar exista teoretic într-o agenție de turism mare 2. Modele de organigramă pentru o agenție din Republica Moldova	2
4.	Componentele pachetului turistic	1. Componenta serviciilor de bază și a celor complementare ce vor fi incluse în pachetul turistic 2. Analiza comparativă a prețului pachetului turistic separând cheltuielile directe și indirecte	2
5.	Personalul agenției de turism	1. Extras din Codul Muncii RM Nr.154-XV din 28.03.2003 și identificare aspectelor ce țin de contractul individual de muncă 2. Examinarea a 3 exemple de fișe de post pentru un agent de turism preluate de la agenții de turism concrete	2
6.	Legislația vamală	1. Studiarea legii Nr.1569 cu privire la modul de introducere și scoatere a bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice din 20.12.2002	2
7.	Voucherul turistic	1. Conținutul HG Nr.1470 cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidență statistică a circulației turiștilor la frontiera Republicii Moldova din 27.12.2001 2. Modelul dărilor de seamă privind evidența voucherilor turistice	2
8.	Migrațiunea în turism	1. Conținutul legii Nr.200 cu privire la regimul străinilor în Republica Moldova din 16.02.2010 2. Studiarea HG Nr.331 cu privire la eliberarea invitațiilor pentru străini din 05.05.2011 3. Elaborarea listei de state ai căror cetățeni necesită invitații	2

		pentru perfectarea vizei de intrare în Republica Moldova	
9.	Specificul activității de transport în industria turismului. Acordul Interbus	1. Studiarea prevederilor HG Nr.854 cu privire la Regulamentul transporturilor auto de călători și bagaje din 28.07.2006 2. Analiza documentelor necesare pentru activitate pe rută și pentru transporturile la comandă	2
10.	Tipuri de contracte utilizate în activitatea agenției de turism	1. Studiarea HG Nr.1470 cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidența statistică a circulației turiștilor la frontiera Republicii Moldova din 27.12.2001 2. Determinarea actelor necesare a fi elaborate de agenția de turism în procesul achiziționării pachetului turistic de către client 3. Completarea unui model de cerere de ofertă, ofertă a agenției de turism, asigurare medicală, contract turistic, traseul destinației, voucherul turistic, descrierea țării de destinație, etc	2
Total			20

IX. Sugestii metodologice

Metodele de predare-învățare au valențe diferite, în situații diferite. Eficiența unei metode depinde, în mare măsură, de adecvarea sa la situația concretă de învățare. De regulă, atunci când proiectăm o activitate didactică, ne întrebăm care ar fi cele mai potrivite metode. În dependență de rezultatele scontate, valorificate în competențe, pe care le planifică să le obțină un cadru didactic în demersul educațional, acesta va aplica metode de predare-învățare cu implicarea activă a elevului în procesul de cunoaștere.

Stabilirea metodelor de predare-învățare este numai o etapă a proiectării activității de învățare, urmată de punerea în practică a scenariului proiectat. Indiferent ce metode am stabilit, este important ca pe durata lecției să avem clar formulat scopul activității, să oferim elevilor instrucțiuni și explicații clare referitoare la sarcinile de lucru și să monitorizăm activitatea. Monitorizarea înseamnă observarea comportamentelor elevilor și utilizarea întrebărilor pentru a verifica înțelegerea temei, pentru a observa dacă activitatea se derulează conform planificării și pentru a adecva activitatea în funcție de nevoile și de interesele elevilor. Cu alte cuvinte, scenariul didactic este pus în aplicare în funcție de evoluția concretă a clasei de elevi.

Metodele de predare – învățare specifice unității de curs Administrarea agenției de turism sunt multiple, în special cele activ-participative. Prioritar utilizate sunt: prelegerea participativă, brainstormingul; discuție de tip piramidă; proiectul; lectura anticipativă; portofoliul; termenii cheie inițiali; predarea reciprocă; metoda cubului; dezbateră; studiul de caz; problematizarea, fișe de lucru etc.

Activitățile de predare-învățare-evaluare se vor desfășura în unități de timp de două ore, ceea ce implică structurarea conținuturilor pentru o abordare logică și coerentă în cadrul unor scenarii didactice atractive, dinamice, care să îmbine activitatea individuală și frontală cu cea în perechi sau în grup.

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 "Administrarea agenției de turism" 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 turistic 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 agenției de turism.

Evaluarea sumativă sau finală va fi realizată la sfârșitul perioadei de instruire (semestru). 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 "Administrarea agenției de turism" 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:

- Selectarea termenilor aferenți activității turistice și a agenției de turism,
- individualizarea ofertelor turistice la cerințele turistului,
- pregătirea ofertelor turistice personalizate ,
- calcularea prețului pachetului turistic,
- selectarea serviciilor de bază și complementare necesare a fi introduse în pachetul turistic,
- perfectarea contractului turistic, voucherului turistic și altor acte ce vor însoți turistul în călătorie,
- selectarea destinațiilor turistice internaționale la solicitarea clientului,
- îmbunătățirea calității serviciilor de promovare a agenției de turism,
- informarea turiștilor cu privire la bunurile ce pot fi introduse și scoase din țară,
- 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:

- extrase din actele normative ce reglementează activitatea agenției de turism,
- contractele agenției de turism cu furnizorii de servicii turistice,
- lista de bunuri ce poate fi introdusă sau scoasă din țară,
- itinerariile turistice,
- fișe informative despre țara de destinație,
- orarul de zbor a avioanelor, autobuselor și rutierelor,
- mape cu documentația despre clienți, destinații turistice,
- programe de rezervări on-line,
- formulare de evidență a voucherilor turistice,
- documente necesare pentru deschiderea vizelor la solicitare.

Criteriile de evaluare a produselor pentru măsurarea competenței vor include:

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

Produse recomandate pentru măsurarea competenței cognitive

Nr. d/o	Unități de învățare	Produse recomandate pentru măsurarea competenței
1	Definirea, clasificarea și caracteristica agențiilor de turism	Harta noțională, brainstorming-ul, investigarea, harta conceptuală, problematizarea, lucrarea practică, simularea, jocul didactic, creativitatea
2	Reglementări legislative a activității agenției de turism	Harta noțională, argumentarea orală, referat, investigația, harta conceptuală, brainstorming-ul, lucrare practică, simularea, jocul didactic, exersarea
3	Structura tehnică a agenției de turism	Problematizarea, studiul de caz, informarea documentară, argumentarea orală, exercițiul, lucrare practică, simularea, jocul didactic, demonstrarea, exersarea
4	Componentele pachetului turistic	Expunerea, harta noțională, argumentare orală, investigarea, studiul de caz, simularea
5	Personalul agenției de turism	Expunerea, proiectul, referat, investigația, studiul de caz, lucrare practică, simularea, jocul didactic
6	Legislația vamală	Expunerea, harta noțională, argumentare orală, investigarea, studiul de caz, simularea
7	Voucherul turistic	Expunerea, brainstorming-ul, interviul de grup, proiectul, studiul de caz, cercetarea, harta conceptuală, simularea, investigarea, jocul didactic, lucrarea practică
8	Migrațiunea în turism	Expunerea, demonstrarea, argumentarea scrisă, investigarea, studiul de caz, cercetarea, proiectul, simularea, scheme, jocul didactic
9	Specificul activității de transport în industria turismului. Acordul INTERBUS	Expunerea, brainstorming-ul, interviul de grup, proiectul, studiul de caz, cercetarea, harta conceptuală, simularea, investigarea, jocul didactic, lucrarea practică
10	Tipuri de contracte utilizate în activitatea agenției de turism	Harta noțională, argumentarea orală, argumentarea scrisă, investigația, harta conceptuală, lucrare practică, simularea, jocul didactic, exersarea

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 in 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 competentelor proprii; • Creșterea gradului de înțelegere a subiectului de cercetare; • Creșterea gradului de încredere în forțele proprii; • Creșterea competentelor 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 munca
	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 descripțiilor 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

Categorii de produse și procese pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor funcțional-acționare

Nr. crt.	Categorii de produse și procese pentru măsurarea competenței	Criterii de evaluare a produselor
1.	Documente elaborate	• Corespunderea termenilor de referință. • Corespunderea sarcinilor tehnice. • Corespunderea standardelor și normativelor în vigoare. • Corectitudinea calculelor. • Fundamentarea deciziilor. • Completitudinea setului de documente. • Ținuta lingvistică. • Ținuta grafică. • Respectarea termenilor de elaborare. • Productivitatea.
2.	Servicii prestate	• Calitatea serviciului. • Promptitudinea serviciului. • Gradul de satisfacție a clientului. • Respectarea codului deontologic. • Productivitatea.
3.	Asistența acordată	• Calitatea asistenței acordate. • Promptitudinea asistenței. • Corectitudinea asistenței. • Corespunderea standardelor și normativelor în vigoare. • Veridicitatea informațiilor furnizate. • Productivitatea.
4.	Mecanisme, aparate, echipamente, instalații, sisteme etc. deservite	• Calitatea deservirii. • Corespunderea cerințelor tehnice. • Corespunderea cerințelor ergonomice. • Promptitudinea deservirii. • Productivitatea.
5.	Produse program de sistem, de aplicații, de comunicații, de distracții etc. instalate și/sau deservite	• Calitatea instalării/deservirii. • Corespunderea cerințelor tehnice. • Corespunderea cerințelor ergonomice. • Promptitudinea deservirii. • Productivitatea.

Nr. crt.	Categorii de produse și procese pentru măsurarea competenței	Criterii de evaluare a produselor
6.	Măsurări, investigații	• Relevanța. • Veridicitatea. • Corectitudinea. • Completitudinea. • Respectarea codului deontologic. • Productivitatea.

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Denumirea modului	Resurse recomandate
Administrarea agenției de turism	- Calculatoare portabile (laptop, notebook); - 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	Numărul de exemplare disponibile
1.	N. Platon, Modulul ”Managementul serviciilor turistice”, Chișinău 2014	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
2.	G. Stănciulescu, ”Managementul agențiilor de turism”, București 2002	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
3.	P. Nistoreanu, ”Managementul în turism servicii”, București 2005	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
4.	V. Neagu, ”Managementul turistic și al serviciilor turistice”, București 2000	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibile
5.	B. Băcanu, ”Management strategic în turism, Concepte și studii de caz”, Editura POLIROM, 2009	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1manual - 1 elev
6.	G. Militaru, ”Managementul serviciilor”, Editura C.H. Beck,București, 2010	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1manual - 1 elev
7.	Legea Nr.352-XVI cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice, 24.11.2006	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1manual - 1 elev
8.	Legea Nr.451-XV cu privire la reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător, 30.01.2001	Biblioteca CNC al ASEM, ASEM	1manual - 1 elev
9.	Codul Muncii al Republicii Moldova Nr.154-XV, 28.03.2003	Biblioteca CNC În cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
10.	Legea Nr. 1569 cu privire la modul de introducere și scoatere a bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice, 20.12.2002	Biblioteca CNC În cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
11.	Hotărârea Guvernului Nr.1470 cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidenta statistica a circulației turiștilor la frontiera Republicii Moldova, 27.12.2001	Biblioteca CNC In cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
12.	Hotărârea Guvernului Nr.854 cu privire la regulamentul transportului auto de călători și bagaje, 28.07.2006	Biblioteca CNC In cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
13.	Hotărârea Guvernului Nr.331 cu privire la eliberarea invitațiilor pentru străini, 05.05.2011	Biblioteca CNC In cabinet de specialitate	pe fiecare bancă