



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 modular

S.08.O.024 Gestiunea hotelieră

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

Calificarea: 422402 **Recepționar 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:

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 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 modulului pentru dezvoltarea profesională	5
III.	Competențele profesionale specifice modulului	6
IV.	Administrarea modulului	6
V.	Unitățile de învățare	7
VI.	Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare	11
VII.	Studiul individual ghidat de profesor	12
IX.	Sugestii metodologice	14
X.	Sugestii de evaluare a competențelor profesionale	24
XI.	Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii	26
XII.	Resursele didactice recomandate elevilor	26

I. Preliminarii

Statutul Curriculumului. Curriculumul modular “ *Gestiunea hotelieră*” 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.020 Operațiuni ale departamentului de recepție

S.04.O.017 Organizarea pensiunilor turistice

S.07.O.022 Tehnologii serviciilor hoteliere

II. Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională

Sectorul ospitalității are o poziție dominantă în cadrul industriei turismului. Pe lângă încasările generate în mod direct, acest sector asigură pe plan mondial, milioane de locuri de muncă, iar prin natura sa are cel mai pronunțat caracter internațional în rândul ramurilor turistice. Serviciile de cazare și alimentație au un rol distinct, esențial și primordial în ansamblul prestației turistice, fiind prin natura și conținutul lor, serviciile de bază ale consumului turiștilor la locul de petrecere a vacanței. Cazarea reprezintă o componentă necesară a dezvoltării turismului iar calitatea și diversitatea serviciilor de cazare oferite influențează tipul de vizitatori ai unei localități. Cazarea este considerată o parte integrantă a infrastructurii turistice, în lipsa căreia turiștii nu vor vizita localitatea respective.

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. Organizarea serviciului de etaj și a programului de lucru a personalului acestui serviciu
4. Organizarea departamentului de alimentație și a programului de lucru a personalului acestui departament
5. Crearea cererii pentru serviciile oferite de o întreprindere hotelieră, stabilind care sunt caracteristicile acesteia și care sunt factorii care o influențează
6. Asigurarea bunei activități a unei întreprinderi hoteliere prin recrutarea personalului calificat
7. Determinarea nivelului eficienței economice în structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare
8. Identificarea și analiza principalilor indicatori de gestiune
9. Determinarea conținutului managementului ca sistem al conducerii

IV. Administrarea modulului

Semestrul	Numărul de ore				Modalitate de evaluare	Numărul de credite
	Total	Contact direct		Studiul individual		
		Prelegeri	Practică			
VIII	120	40	0	80	Examen de promovare	4

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 Activitățile operaționale desfășurate la nivelul hotelului 1.3 Activitățile funcționale desfășurate la nivelul hotelului	A1. Selectarea modalității de clasificare a activităților desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere A2. Determinarea și îndeplinirea principalelor activități operaționale A3. Determinarea și îndeplinirea principalelor activități funcționale
2. Organizarea și exploatarea serviciului front-office		
UC2.Organizarea serviciului front-office și a programului de lucru a personalului acestui serviciu	1.1 Organizarea serviciului front-office din cadrul hotelului. Compartimentul de hol. Biroul rezervări. Recepția. Casieria. Centrala telefonică 1.2 Activitățile desfășurate la nivelul serviciului front-office 1.3 Organizarea muncii la nivelul serviciului front-office	A4. Identificarea activităților desfășurate la nivelul front-office-ului și unde sunt localizate compartimentele acestuia la nivelul hotelului A5. Identificarea activităților desfășurate de fiecare compartiment al serviciului front-office A6. Descrierea succesiunii activităților desfășurate de serviciul front-office înainte, pe parcursul și după sejurul clienților rezidenți A7. Specificarea modalităților de organizare ale programului de lucru al personalului încadrat în cadrul serviciului front-office
3. Organizarea și exploatarea serviciului de etaj		
UC3.Organizarea serviciului de etaj și a programului de	3.1 Organizarea serviciului de etaj din cadrul hotelului 3.2 Activitățile desfășurate la	A8. Identificarea activităților desfășurate la nivelul serviciului de etaj și unde sunt acestea localizate

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
lucru a personalului acestui serviciu	nivelul serviciului de etaj 3.3 Organizarea muncii la nivelul serviciului de etaj	la nivelul hotelului A9. Identificarea principalelor funcții cu care este încadrat serviciul de etaj A10. Specificarea relațiilor existente între serviciul de etaj și celelalte departamente ale hotelului A11. Stabilirea succesiunii în care este realizată curățenia camerelor
4. Organizarea și exploatarea departamentului alimentație		
UC4.Organizarea departamentului de alimentație și a programului de lucru a personalului acestui departament	4.1 Organizarea activității desfășurate la nivelul spațiilor de producere. 4.2 Organizarea activității desfășurate la nivelul spațiilor de servire. 4.3 Alimentația rapidă și alte forme de servicii de restaurant. 4.4 Organizarea muncii la nivelul departamentului de alimentație.	A12. Organizarea activităților desfășurate la nivelul spațiilor de producție ale departamentului de alimentație A13. Stabilirea regulilor fundamentale de igienă de respectat la nivelul spațiilor de producție ale departamentului de alimentație A14. Determinarea fluxului tehnologic de la nivelul bucătăriilor unui hotel A15. Identificarea principalelor funcții cu care este încadrat spațiul de producție al departamentului de alimentație A16. Descrierea principalelor sisteme de servire tradițională la nivelul unui restaurant
5. Relațiile întreprinderii hoteliere în activitatea sa cu componentele mediului extern		
UC5.Crearea cererii pentru serviciile oferite de o întreprindere hotelieră, stabilind care sunt caracteristicile	5.1 Sistemul relațiilor întreprinderii hoteliere cu mediul extern 5.2 Clientela. Clasificarea motivelor voiajului și sejurului 5.3 Piața întreprinderii	A17. Selectarea segmentului de clientelă pentru o întreprindere hotelieră A18. Analizarea mediului extern al întreprinderii hoteliere și determinarea gradului de influență a acestuia

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
acesteia și care sunt factorii care o influențează	hotelier. Concept și caracteristici.. Oferta, cererea și consumul pe piața întreprinderilor hoteliere	A19. Stabilirea ariei, structurii și capacității pieței unei întreprinderi hoteliere A20. Determinarea criteriilor de segmentare a pieței întreprinderii hoteliere A21. Determinarea ofertei unei întreprinderi hoteliere, care sunt caracteristicile acesteia și care sunt factorii care o influențează
6. Structura personalului unei structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare		
UC6.Asigurarea bunei activități a unei întreprinderi hoteliere prin recrutarea personalului calificat	6.1 Cerințe față de personalul hotelier 6.2 Reguli generale de comportament 6.3 Ierarhia funcțiilor în cadrul unui hotel 6.4 Atribuțiile personalului departamentelor din cadrul hotelului	A22.Identificarea principalelor cerințe înaintate față de personalul hotelier A23.Determinarea regulilor de bază ale stabilirii unui contact personal cu clienții A24.Determinarea semnelor particulare de recunoaștere adresate clientului în funcție de categoria de client și de situația concretă în care se află A25.Identificarea semnelor de recunoaștere adresate colegilor și altor colaboratori
7. Gestiunea economică a structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare		
UC7.Determinarea nivelului eficienței economice în structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare	7.1 Eficiența economică în structurile de primire turistică 7.2 Veniturile structurilor de primire turistică 7.3 Cheltuielile structurilor de primire turistică 7.4 Profitul ca indicator economic al activității structurii de primire turistică	A.26 Determinarea și analiza eficienței economice a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare A.27 Explicarea conceptului de politică de preț în industria hotelieră A.28 Identificarea factorilor de influență asupra modificării

Competențe profesionale de bază	Unități de conținut/Cunoștințe	Abilități (A)
		nivelului și structurii veniturilor A.29 Identificarea factorilor de influență asupra productivității muncii
8. Indicatorii de evaluare a eficienței întreprinderii hoteliere		
UC8 Identificarea și analiza principalilor indicatori de gestiune	8.1 Indicatorii investiției hoteliere 8.2 Indicatori privind volumului de activitateal întreprinderii hoteliere 8.3 Indicatori privind cheltuielile întreprinderii hoteliere 8.4 Indicatori privind rentabilitatea întreprinderii hoteliere 8.5 Evaluarea întreprinderilor hoteliere	A.27 Compararea principalilor indicatori de investiție A.28 Analiza și calcularea indicatorilor de gestiune ca elemente de dezvoltare a afacerii hoteliere A.29 Descrierea modalității de calcul a principalilor indicatori ai eficienței activității unei întreprinderi hoteliere A.30 Determinarea principalelor modalități de evaluare a unei întreprinderi hoteliere
9. Activitatea de management în structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare		
UC9.Determinarea conținutului managementului ca sistem al conducerii	9.1 Obiectul de studiu al managementului . 9.2 Funcțiile managementului în cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare 9.3 Tipologia deciziilor manageriale . 9.4 Stilurile de management și tipurile de manageri. 9.5 Riscul în businessul hotelier. 9.6 Negocierea afacerilor în businessul hotelier.	A.31 Identificarea principalelor funcții ale managementului în cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare A.32 Analiza tipurilor de decizii manageriale A.33 Determinarea principalelor diferențe existente în luarea deciziilor manageriale A.34 Identificarea riscurilor în businessul hotelier A.35 Analiza principalelor tehnici de negocieri utilizate în domeniul hotelier

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	-	8
2.	Organizarea și exploatarea serviciului front-office	16	6	-	10
3.	Organizarea și exploatarea serviciului de etaj	12	4	-	8
4.	Organizarea și exploatarea departamentului alimentație	12	4	-	8
5.	Relațiile întreprinderii hoteliere în activitatea sa cu componentele mediului extern	16	6	-	10
6.	Structura personalului unei structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare	12	4	-	8
7.	Gestiunea economică a structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare	12	4	-	8
8.	Indicatorii de evaluare a eficienței întreprinderii hoteliere	14	4	-	10
9.	Activitatea de management în structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare	14	4	-	10
Total		120	40	0	80

VII. Studiul individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Organizarea unei întreprinderi hoteliere			
1.1. Activitățile desfășurate de departamentele și serviciile unei întreprinderi hoteliere de pe piața autohtonă, modul de organizare a activităților operaționale și funcționale	Studiul de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 1
1.2. Organigrama pentru o unitate hotelieră cu o capacitate mare de cazare	Informarea documentară	Prezentarea documentelor	Săptămâna 2
2. Organizarea și exploatarea serviciului front-office			
2.1. Organizarea serviciului front-office a unei întreprinderi hoteliere de pe piața autohtonă cu specificarea factorilor care au influențat modul său de organizare, activitățile desfășurate de acesta, personalul și funcțiile existente pentru îndeplinirea tuturor activităților specifice front-office-ului.	Proiect individual	Demonstrarea proiectului	Săptămâna 3
3. Organizarea și exploatarea serviciului de etaj			
3.1. Organizarea serviciului de etaj a unei întreprinderi hoteliere de pe piața autohtonă cu specificarea factorilor care au influențat modul său de organizare, activitățile și modul lor de desfășurare precum și personalul, funcțiile existente pentru îndeplinirea tuturor activităților specifice de etaj.	Proiect individual	Demonstrarea proiectului	Săptămâna 4
3.2. Fișă de post pentru guvernanta generală și cameristă	Studiul de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 4

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
4. Organizarea și exploatarea departamentului alimentație			
4.1.Organizarea departamentului de alimentație a unei întreprinderi hoteliere de pe piața autohtonă cu specificarea factorilor care au influențat modul său de organizare, activitățile și modul lor de desfășurare precum și personalul, funcțiile existente pentru îndeplinirea tuturor activităților specifice acestui sector.	Proiect individual	Demonstrarea proiectului	Săptămâna 5
5. Relațiile întreprinderii hoteliere în activitatea sa cu componentele mediului extern			
5.1.Elementele mediului extern al întreprinderii hoteliere și influența pe care o exercită fiecare element asupra activității unității hoteliere	Studiul de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 6
5.2.Mediului de marketing pe cazul concret al unei întreprinderi hoteliere	Referat	Comunicare publică	Săptămâna 6
6. Structura personalului unei structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare			
6.1.Cerințe față de personalul front-office conform fișei postului	Informarea documentară	Prezentarea documentelor	Săptămâna 7
7. Gestiunea economică a structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare			
7.1.Veniturile și cheltuielile unei întreprinderi hoteliere cu capacitate medie pe baza unui exemplu practic	Informarea documentară	Prezentarea documentelor	Săptămâna 7
8. Indicatorii de evaluare a eficienței întreprinderii hoteliere			
8.1.Principali indicatori de gestiune a unui hotel de pe piața autohtonă	Informarea documentară	Prezentarea documentelor	Săptămâna 8

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
9. Activitatea de management în structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare			
9.1.Modalitatea de organizarea și gestiune managerială a unui hotel pe baza unui exemplu practic	Studiul de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 9

VIII. 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 „Gestiune hotelieră” 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 „Gestiune hotelieră” 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 „Gestiune hotelieră” 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 disponibilități;

- 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 „Gestiune hotelieră”, 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 atâta 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, dezbaterile, 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	Organizarea și exploatarea serviciului de etaj	Problematizarea, studiul de caz, informarea documentară, argumentarea orală, exercițiul, lucrare practică, simularea, jocul didactic,

		demonstrarea cu ajutorul mijloacelor tehnice, exersarea
4	Organizarea și exploatarea departamentului alimentație	Expunerea, proiectul, referat, investigația, studiul de caz, lucrare practică, simularea, jocul didactic
5	Relațiile întreprinderii hoteliere în activitatea sa cu componentele mediului extern	Expunerea, harta noțională, argumentare orală, investigarea, studiul de caz, cercetarea, lucrarea practică, simularea
6	Structura personalului unei structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare	Expunerea, brainstorming-ul, interviul de grup, proiectul, studiul de caz, cercetarea, harta conceptuală, simularea, investigarea, jocul didactic, lucrarea practică
7	Gestiunea economică a structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare	Expunerea, demonstrarea, argumentarea scrisă, investigarea, studiul de caz, cercetarea, proiectul, simularea, scheme, jocul didactic
8	Indicatorii de evaluare a eficienței întreprinderii hoteliere	Expunerea, brainstorming-ul, interviul de grup, proiectul, studiul de caz, cercetarea, harta conceptuală, simularea, investigarea, jocul didactic, lucrarea practică
9	Activitatea de management în structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare	Expunerea, proiectul, referat, investigația, studiul de caz, lucrare practică, simularea, jocul didactic

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 corect, 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 personala 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 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 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

IX. 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 ” Tehnologia serviciilor hoteliere” 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 ” Tehnologia serviciilor hoteliere” 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

Produsele recomandate pentru măsurarea competențelor cognitive

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	Organizarea și exploatarea serviciului de etaj	Studiul de caz, jocul didactic, referatul
4	Organizarea și exploatarea departamentului alimentație	Cercetarea, brainstorming-ul, PPT
5	Relațiile întreprinderii hoteliere în activitatea sa cu componentele mediului extern	Demonstrația, argumentarea scrisă, investigarea, PPT
6	Structura personalului unei structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare	Argumentarea scrisă, cercetarea, studiul de caz
7	Gestiunea economică a structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare	Rezumatul scris, proiectul, PPT
8	Indicatorii de evaluare a eficienței întreprinderii hoteliere	PPT, cercetarea
9	Activitatea de management în structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare	Cercetare, studiu de caz, demonstrația, investigația

X. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Denumirea disciplinei	Resurse recomandate
Gestiune hotelieră	Calculator Proiector Planșe Suport de curs Manuale Acte normative

XI. 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
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