

**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII, TINERETULUI ȘI
SPORTULUI**

**CENTRUL NAȚIONAL DE DEZVOLTARE A
ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL ȘI TEHNIC**

Anexa nr. 1 la OMECTS nr. 4681 din 29.06.2012

CURRICULUM

pentru

CLASA a X-a

ÎNVĂȚĂMÂNT PROFESIONAL de 2 ani

Domeniul de pregătire profesională generală: TURISM

Aria curriculară TEHNOLOGII

**Cultură de specialitate, pregătire practică și stagii de pregătire
practică**

2012



AUTORI:

- **Ismail Nelida – Colegiul Economic Mangalia**
- **Costache Rodica – Grupul Școlar „Voievodul Gelu” Zalău**
- **Brumar Constanța – Colegiul Economic „Viilor” București**
- **Irimia Mariana Vali – Colegiul Economic „Viilor” București**
- **Dincă Cristian – Colegiul Economic „Dionisie Pop Marțian” Alba Iulia**

ASISTENȚĂ C.N.D.I.P.T.

Mihaela Ștefănescu- expert curriculum



PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT
clasa a -X- a
Învățământ profesional de 2 ani
Aria curriculară Tehnologii

Domeniul de pregătire profesională generală: TURISM – condiție de acces pentru calificarea profesională:

- **Lucrător hotelier**

I. Cultură de specialitate și pregătire practică

Modul I. Servicii hoteliere

Total ore/an:	385
din care: Laborator tehnologic	35
Instruire practică:	280

Modul II. Calitatea serviciilor hoteliere

Total ore/an:	210
din care: Laborator tehnologic	35
Instruire practică:	140

Modul III. Gestiune economică

Total ore/an:	140
din care: Laborator tehnologic	70
Instruire practică	-

Total ore/an = 21 ore/săptămână x 35 săptămâni/an = 735 ore/an

II. Stagiul de pregătire practică- CDL*

Total ore/an = 6 săptămâni/an x 30 ore/săpt = 180 ore/an

TOTAL GENERAL : 915 ore/an

Notă:

1. În clasa a X-a, orele de laborator tehnologic și orele de instruire practică se pot desfășura atât în laboratoarele și atelierele unității de învățământ, cât și la operatorul economic/instituția publică parteneră pentru pregătirea practică.
2. În clasa a X-a, stagiul de pregătire practică CDL* se realizează la operatorul economic/instituția publică parteneră; pentru a răspunde nevoilor angajatorilor din sectorul IMM, stagiile de pregătire practică pot fi organizate și în unitatea de învățământ, conform Metodologiei de organizare și funcționare a învățământului profesional, aprobată prin OMECTS nr.3168 din 03.02.2012.
3. * Denumirea și conținutul modulului/modulelor vor fi stabilite de către unitatea de învățământ în parteneriat cu operatorul economic/instituția publică parteneră, cu aprobarea inspectoratului școlar, în vederea dobândirii unităților de competențe cheie: „Tranziția de la școală la locul de muncă” și „Pregătirea pentru integrarea la locul de muncă” din standardul de pregătire profesională.



**LISTA UNITĂȚILOR DE COMPETENȚE DIN STANDARDELE DE PREGĂTIRE
PROFESIONALĂ PE CARE SE FUNDAMENTEAZĂ CURRICULUMUL**

UNITĂȚI DE COMPETENȚE CHEIE
<ul style="list-style-type: none">• Comunicare și numerație• Satisfacerea cerințelor clienților
UNITĂȚI DE COMPETENȚE TEHNICE
<ul style="list-style-type: none">• Servicii hoteliere la nivelul holului• Servicii suplimentare prestate turiștilor• Organizarea unităților de alimentație și de hotelărie• Promovarea produselor și serviciilor• Prestarea serviciilor suplimentare• Calitatea serviciilor hoteliere• Calcule economice specifice serviciilor• Evidența operativă



Modul I: SERVICII HOTELIERE

1. Notă introductivă

Modulul “**Servicii hoteliere**” face parte din cultura de specialitate aferentă domeniului de pregătire profesională generală TURISM, clasa a X-a, învățământ profesional, calificarea *Lucrător hotelier* și are alocat un număr de **385 ore** conform planului de învățământ, din care:

- **35 ore** – laborator tehnologic
- **280 ore** – instruire practică

Modulul se parcurge cu un număr de ore constant pe întreaga durată a anului școlar, nefiind condiționat sau dependent de celelalte module din curriculum.

Modulul “**Servicii hoteliere**” vizează dobândirea de competențe specifice domeniului de pregătire profesională generală, în perspectiva folosirii tuturor achizițiilor în vederea certificării pentru calificarea profesională de nivel 2, *Lucrător hotelier*.

Parcursul conținuturilor modulului “**Servicii hoteliere**” și adecvarea strategiilor didactice vor viza și dezvoltarea competențelor pentru unitatea de competențe cheie „**Comunicare și numerație**”.

2. Unitatea/ unitățile de competențe/ rezultate ale învățării la care se referă modulul

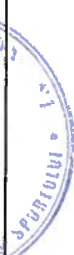
- **Organizarea activității unităților hoteliere**
- **Prestarea serviciilor suplimentare**
- **Servicii hoteliere la nivelul holului**
- **Servicii suplimentare prestate turiștilor**



3. Corelarea rezultatelor învățării și criteriilor de evaluare

MODULUL: SERVICII HOTELIERE			
Cunoștințe	Deprinderi	Criterii de evaluare	
Rezultatul învățării 1: Actualizează cunoștințe specifice industriei turismului			
<p>Investigarea sursele de informare specifice industriei turismului.</p> <ul style="list-style-type: none">surse de informare: internet, legislație, reviste de specialitate, alte surse mass-media <p>Selectarea informațiilor specifice activității din structurile de primire:</p> <ul style="list-style-type: none">selectarea după: importanță, posibilități de aplicare <p>Integrarea noilor informații în activitatea curentă</p> <ul style="list-style-type: none">integrarea în funcție de: tipul de unitate, activitatea desfășurată	<p>Investighează sursele de informare specifice industriei turismului</p> <p>Citește și utilizează documente scrise în limbaj de specialitate</p> <p>Selectează informațiile specifice activității din unitățile de alimentație și de hotelărie</p> <p>Integrează noile informații în activitatea curentă,</p>	<p>Elevul va demonstra că este capabil să investigheze sursele de informare specifice industriei turismului pe baza aplicațiilor practice, studiilor de caz.</p> <p>Elevul va demonstra că este capabil să selecteze informațiile specifice activității din unitățile de alimentație și de hotelărie, prin aplicații practice, problematizări.</p> <p>Elevul demonstrează că este capabil să integreze noile informații în activitatea curentă în situații date prin jocuri de rol, activități practice.</p>	
Rezultatul învățării 2: Desfășoară activități în compartimentele unităților de alimentație și de hotelărie			
<p>Activități specifice tipurilor de unități de alimentație publică.</p> <ul style="list-style-type: none">Tipuri de unități de alimentație după: capacitate, formă de proprietate, categoria de clasificareActivități: aprovizionare conform comenzilor, depozitare în funcție de natura materialelor prime, transport conform fluxurilor tehnologice. <p>Activități specifice tipurilor de unități de hotelărie.</p> <ul style="list-style-type: none">Tipuri de unități de hotelărie după: capacitate, formă de proprietate, grad de confortActivități: pregătirea primirii turiștilor, sejurul turiștilor, plecarea turiștilor	<p>Corelează activitățile specifice cu tipul unității de alimentație, în funcție de diferiți factori</p> <p>Corelează activitățile specifice cu tipul unității de turism, în funcție de diferiți factori</p> <p>Desfășoară activități specifice compartimentelor din cadrul unităților de alimentație și hotelărie</p>	<p>Elevul demonstrează că este capabil să identifice activitățile din unitățile de alimentație și de hotelărie ce se pot desfășura în diferite compartimente, prin explicații orale sau scrise, studii de caz, problematizare.</p> <p>Elevul demonstrează că este capabil să desfășoare activitățile din unitățile de alimentație și de hotelărie din cadrul diferitelor compartimente prin desfășurarea de activități practice, jocuri de rol.</p>	

Rezultatul învățării 3: Prestează serviciile la nivelul holului		
Întâmpinarea clienților <ul style="list-style-type: none"> salut, formule de politețe Transportul bagajelor clienților <ul style="list-style-type: none"> serviete, geamantane, echipamente sportive Efectuarea comisiunilor pentru clienții hotelului <ul style="list-style-type: none"> rezervare de bilete pentru spectacole, mijloace de transport, manifestări culturale, sportive 	Utilizează formule de salut în vederea întâmpinării clienților Aplică reguli de transport a bagajelor clienților în funcție de tipul bagajului Efectuează rezervări de bilete pentru evenimente sau mijloace de transport	Elevul va demonstra că este capabil să presteze servicii la nivelul holului cu privire la întâmpinarea clienților, transportul bagajelor acestora și efectuarea comisiunilor pentru clienții hotelului prin aplicații practice, jocuri de rol și studii de caz.
Rezultatul învățării 4: Execută sarcini la nivelul holului		
Curățenia la nivelul holului <ul style="list-style-type: none"> aranjarea mobilierului, ștergerea prafului, aranjarea decorațiunilor. Legătura între hol și celelalte compartimente: <ul style="list-style-type: none"> recepție etaj restaurant 	Întreține curățenia la nivelul holului Realizează legătura între hol și celelalte compartimente din cadrul hotelului	Elevul demonstrează că este capabil să execute sarcini la nivelul holului în conformitate cu cerințele impuse privind întreținerea curățeniei și legăturilor cu celelalte compartimente prin activități practice, situații simulate, problematizare.
Rezultatul învățării 4: Informează turiștii în legătură cu serviciile suplimentare pe care le poate presta		
Tipologia serviciilor suplimentare: <ul style="list-style-type: none"> după natura lor: servicii de informare, de intermediere, cu caracter special, cultural artistic, sportive, financiare, diverse după natura angajamentului financiar: cu plată și fără plată în funcție de categoria hotelului Modalități de transmitere către turiști a informațiilor în legătură cu oferta de servicii suplimentare a hotelului: <ul style="list-style-type: none"> verbală scrisă 	Recunoaște serviciilor suplimentare care se pot presta la nivelul etajului Transmite către turiști informații cu privire la serviciile suplimentare prestate la nivelul etajului Participă la discuții pe un subiect simplu	Elevul demonstrează că este capabil să identifice serviciile suplimentare ce pot fi prestate clienților prin explicații orale sau scrise, studii de caz. Elevul demonstrează că este capabil să informeze clienții asupra ofertei de servicii suplimentare prin activități simulate, problematizare, studii de caz.





Rezultatul învățării 5: Selectează cerințele de servicii suplimentare ale clientului		
Comunicarea cu clientul în legătură cu solicitările de servicii suplimentare	Identifică cerințele în funcție de solicitarea clientului	Elevul demonstrează că este capabil de a selecta cerințele de servicii suplimentare ale clientului prin explicații orale sau scrise, activități simulate, studii de caz.
	Comparară cerințelor cu posibilitățile existente în oferta hotelului	Elevul demonstrează că este capabil de a conveni cu clientul asupra detaliilor tuturor serviciilor prin jocuri de rol, problematizare.
	Participă la discuții pe un subiect simplu	
Rezultatul învățării 6: Prestează servicii suplimentare		
Caracteristicile serviciilor suplimentare în funcție de tipul lor Comportamentul profesional al lucrătorului în timpul prestării serviciilor suplimentare Condiții de calitate ale serviciilor turistice Condiții de siguranță ce trebuie respectate la prestarea serviciilor suplimentare	Offeră cu promptitudine servicii suplimentare	Elevul demonstrează că este capabil de a oferi servicii suplimentare clientului în condiții de siguranță, prompt și conform standardelor de calitate prin activități practice, jocuri de rol, problematizare
	Offeră servicii suplimentare conform cerințelor de calitate	
	Furnizează servicii suplimentare în condiții de siguranță	
Rezultatul învățării 7: Rezolvă reclamațiile clientului la nivelul competenței sale		
Comportamentul lucrătorului în cazul unor reclamații Rezolvarea reclamațiilor clientului	Tratează cu calm situațiile neplăcute	Elevul demonstrează că este capabil de a rezolva cerințele clienților la nivelul competenței sale prin activități practice, jocuri de rol, problematizare
	Adoptă măsurile necesare și clarifică neînțelegerilor apărute privind rezolvarea reclamațiilor clienților	
	Tratează în mod discret problemele minore și informează superiorul despre acțiunile întreprinse	
	Înlocuiește prompt produsele deteriorate din diverse motive, reclamate de clienți	
Rezultatul învățării 8: Primește și transmite mesaje și corespondență pentru turiști		
Forme de comunicare Sortarea corespondenței Distribuirea corespondenței	Înțelege mesajul și îl transmite integral turistului	Elevul demonstrează că este capabil primească și să transmită mesaje și corespondență pentru turiști prin jocuri de rol, simulare.
	Sortează corespondența și o distribuie	

Rezultatul învățării 9: Pune la dispoziția turiștilor ziare, reviste și materiale publicitare		
Reguli privind distribuirea publicațiilor și a materialelor publicitare în cadrul hotelului	<p>Sortează publicațiile și materialele publicitare în funcție de categoria hotelului</p> <p>Distribuie publicațiile și materialele publicitare în spațiile corespunzătoare din cadrul hotelului</p>	Elevul demonstrează că este capabil să pună la dispoziția clienților publicații și materiale publicitare prin activități practice, jocuri de rol, problematizare



4. Conținutul formării

Se recomandă următoarea ordine de parcurgere a modulului:

1. **Investigarea sursele de informare specifice industriei turismului.**
 - surse de informare: internet, legislație, reviste de specialitate, alte surse mass-media
2. **Selectarea informațiilor specifice activității din structurile de primire:**
 - selectarea după: importanță, posibilități de aplicare
3. **Integrarea noilor informații în activitatea curentă**
 - integrarea în funcție de: tipul de unitate, activitatea desfășurată
4. **Activități specifice tipurilor de unități de alimentație publică.**
 - 4.1. Tipuri de unități de alimentație după: capacitate, formă de proprietate, categoria de clasificare
 - 4.2. Activități: aprovizionare conform comenzilor, depozitare în funcție de natura materiilor prime, transport conform fluxurilor tehnologice.
5. **Activități specifice tipurilor de unități de hotelărie.**
 - 5.1. Tipuri de unități de hotelărie după: capacitate, formă de proprietate, grad de confort
 - 5.2. Activități: pregătirea primirii turiștilor, sejurul turiștilor, plecarea turiștilor
6. **Întâmpinarea clienților**
 - salut, formule de politețe
7. **Transportul bagajelor clienților**
 - serviete, geamantane, echipamente sportive
8. **Efectuarea comisioanelor pentru clienții hotelului**
 - rezervare de bilete pentru spectacole, mijloace de transport, manifestări culturale, sportive
9. **Curățenia la nivelul holului**
 - aranjarea mobilierului,
 - ștergerea prafului,
 - aranjarea decorațiunilor.
10. **Legătura între hol și celelalte compartimente:**
 - recepție
 - etaj
 - restaurant
11. **Tipologia serviciilor suplimentare:**
 - după natura lor: servicii de informare, de intermediere, cu caracter special, cultural artistice, sportive, financiare, diverse
 - după natura angajamentului financiar: cu plată și fără plată
 - în funcție de categoria hotelului
12. **Modalități de transmitere către turiști a informațiilor în legătură cu oferta de servicii suplimentare a hotelului:**
 - verbală
 - scrisă
13. **Comunicarea cu clientul în legătură cu solicitările de servicii suplimentare**
14. **Caracteristicile serviciilor suplimentare în funcție de tipul lor**
15. **Comportamentul profesional al lucrătorului în timpul prestării serviciilor suplimentare**
16. **Condiții de siguranță ce trebuie respectate la prestarea serviciilor suplimentare**
17. **Comportamentul lucrătorului în cazul unor reclamații**
18. **Rezolvarea reclamațiilor clientului**
19. **Forme de comunicare**
20. **Sortarea corespondenței**
21. **Distribuirea corespondenței**

22. Reguli privind distribuirea publicațiilor și a materialelor publicitare în cadrul hotelului

Conținuturile formării cuprind teme care pot fi abordate și practic prin desfășurarea de lucrări de instruire practică.

5. Resurse materiale minime necesare parcurgerii modului

Pentru parcurgerea modului se recomandă utilizarea următoarelor resurse materiale minime:

- legislația în vigoare specifică domeniului turism
- reviste de specialitate în domeniul turism și alimentație
- calculator
- imprimantă
- videoproiector
- echipamente specifice activităților desfășurate la nivelul holului hotelului (se pot regăsi la nivelul unității școlare sau vor fi puse la dispoziție în baza parteneriatelor cu agenții economici din domeniu)

6. Sugestii metodologice

Conținuturile *programei modului „Servicii hoteliere”* trebuie să fie abordate într-o manieră *flexibilă, diferențiată*, ținând cont de *particularitățile colectivului* cu care se lucrează și de *nivelul inițial de pregătire*.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul „Servicii hoteliere” are o *structură elastică*, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Orele se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate din unitatea de învățământ sau de la agentul economic, dotate conform recomandărilor precizate în unitățile de competențe menționate mai sus.

Pregătirea practică în laboratoare tehnologice sau la agentul economic are importanță deosebită în dobândirea competențelor de specialitate

Pentru achiziționarea competențelor vizate de parcurgerea modului „Servicii hoteliere”, în continuare se recomandă câteva exemple de activități practice de învățare:

- exerciții aplicative și practice de identificare și grupare a serviciilor suplimentare în funcție de categoria unității de cazare
- exerciții aplicative și practice de identificare și grupare a activităților specifice fiecărui tip de unitate de alimentație în funcție de diferiți factori
- exerciții aplicative și practice de identificare și grupare a activităților specifice fiecărui tip de unitate de turism în funcție de diferiți factori
- exerciții aplicative de comparare a activităților specifice fiecărui tip de unitate de alimentație și fiecărui tip de unitate de turism
- exerciții de identificare a informațiilor specifice activităților din structurile de primire
- exerciții de identificare a surselor de informare specifice industriei turismului
- exerciții aplicative prin care elevul demonstrează că utilizează corect formulele de salut în întâmpinarea clienților
- exerciții aplicative prin care elevul demonstrează că poate efectua rezervări de bilete pentru evenimente sau mijloace de transport
- exerciții aplicative de sortare și distribuire a publicațiilor și materialele publicitare specifice fiecărui tip de unitate de cazare



Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev.

Acestea vizează următoarele aspecte:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psiho-fizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și o alternanță sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei, etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Pentru atingerea obiectivelor și dezvoltarea competențelor vizate de parcurgerea modulului, pot fi derulate următoarele activități de învățare:

- Elaborarea de referate interdisciplinare;
- Exerciții de documentare;
- Navigare pe Internet în scopul documentării;
- Vizionări de materiale video (casete video, CD – uri);
- Discuții.

Se consideră că *nivelul de pregătire este realizat corespunzător, dacă poate fi demonstrat fiecare dintre rezultatele învățării.*

7. Sugestii cu privire la evaluare

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii și-au format competențele propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea poate fi :

a. *în timpul parcurgerii modulului prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*

- Instrumentele de evaluare pot fi diverse, în funcție de specificul modulului și de metoda de evaluare – probe orale, scrise, practice.
- Planificarea evaluării trebuie să aibă loc într-un mediu real, după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- Va fi realizată de către profesor pe baza unor probe care se referă explicit la criteriile de performanță și la condițiile de aplicabilitate ale acestora, corelate cu tipul de evaluare specificat în Standardul de Pregătire Profesională pentru fiecare rezultat al învățării.

b. *Finală*

- Realizată printr-o lucrare cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare** continuă:

1. Fișe de observare;
2. Fișe test;
3. Fișe de lucru;
4. Fișe de autoevaluare;



5. Teste de verificare a cunoștințelor cu itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare** finală:

- Proiectul, prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi.
- Studiul de caz, care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic.
- Portofoliul, care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.

În parcurgerea modulului se va utiliza evaluare de tip formativ și la final de tip sumativ pentru verificarea atingerii competențelor. Elevii trebuie evaluați numai în ceea ce privește dobândirea competențelor specificate în cadrul acestui modul. O competență se va evalua o singură dată.

Evaluarea scoate în evidență măsura în care se formează competențele cheie și competențele tehnice din standardul de pregătire profesională.

Profesorul / maestrul instructor își pot elabora pachete de evaluare pentru toate competențele incluse în modul. Pentru a veni în sprijinul profesorilor / maiștrilor instructori este prezentat un model (orientativ) de realizare a evaluării pe competențe.

UC.18: ORGANIZAREA UNITĂȚILOR DE ALIMENTAȚIE ȘI DE HOTELĂRIE

Rezultatul învățării 2: Desfășoară activități în compartimentele unităților de alimentație și de hotelărie

Activitate: Desfășurați activități specifice compartimentelor unităților de alimentație și de hotelărie

	Criterii de performanță	Precizări privind aplicabilitatea criteriilor de performanță	Probe de evaluare
a)	Enumerarea activităților specifice unităților de alimentație publică.	<i>Tipuri de unități de alimentație după:</i> capacitate, formă de proprietate, categoria de clasificare <i>Activități:</i> aprovizionare conform comenzilor, depozitare în funcție de natura materiilor prime, transport conform fluxurilor tehnologice.	Proba orală și scrisă
b)	Enumerarea activităților specifice din unitățile de hotelărie	<i>Tipuri de unități de hotelărie după:</i> capacitate, formă de proprietate, grad de confort <i>Activități:</i> pregătirea primirii turiștilor, sejurul turiștilor, plecarea turiștilor	Proba practică

Profesorul sau maestrul instructor, va evalua elevul pe baza unei **fișe de observare** în care se va nota rezultatul evaluării.



Fișa de observare

Nume candidat:

Nume evaluator:

UC.18: Organizarea unităților de alimentație și de hotelărie

Nr. crt.		Rezultatul evaluării	Data
UC.18 - C2. Desfășoară activități în compartimentele unităților de alimentație și de hotelărie			
a.	Aprovizionare conform comenzilor	Da sau (✓) Nu sau (X)	
	▪ calitativă		
	▪ cantitativă		
b.	Depozitare în funcție de natura materiilor prime:	Da sau (✓) Nu sau (X)	
	▪ ambalare		
	▪ temperatură		
	▪ umiditate relativă a aerului		
	▪ luminozitate		
c.	Transport conform fluxurilor tehnologice:	Da sau (✓) Nu sau (X)	
	▪ transport în sala de producție		
	▪ evitarea intersectării fluxurilor de materii prime cu fluxul de semipreparate și produse finite		
d.	Pregătirea primirii turiștilor:	Da sau (✓) Nu sau (X)	
	▪ recepție		
	▪ spații de cazare		
	▪ servirea mesei		
e.	Sejurul turiștilor	Da sau (✓) Nu sau (X)	
	▪ servicii oferite		
	▪ atribuțiile personalului		

Evaluatorul va bifa fiecare sarcină îndeplinită corect de către elev. Certificarea competenței se obține dacă toate sarcinile de lucru sunt îndeplinite. Sarcinile neîndeplinite se vor reevalua după o perioadă de pregătire folosindu-se același instrument de evaluare. Competența se consideră atinsă dacă elevul îndeplinește sarcina o singură dată.

Exemplu de joc de rol

UC. Prestarea serviciilor suplimentare

Rezultatul învățării 7: Rezolvă reclamațiile clientului la nivelul competenței sale

Activitatea: Explicați cum veți trata fiecare dintre următoarele reclamații. Trebuie să arătați cum vă veți comporta și ce acțiuni veți întreprinde.

- O clientelă se plânge cameristei (dumneavoastră) că nu are nici un prosop în cameră.
- Un client se plânge că nu i s-a făcut curățenie în cameră.

8. Bibliografie

1. Cosmescu I. - *Turismul*, Editura Economică, București, 1998
2. Draica Constantin - *Turism internațional – practici de elaborare și distribuire a produsului turistic*, Editura All Beck, București, 2003
3. Gabriela Țigu - *Etica afacerilor în turism*, Editura Uranus, București, 2003
4. Gherasim T., Gherasim D. - *Marketing turistic*, Editura Economică, București, 1999
5. Lupu Nicolae - *Gestiune hotelieră și de restaurant*, Editura ASE, București, 2003
6. Lupu Nicolae - *Hotelul – economie și management*, Editura All Beck, București, 2005
7. Mihail Adriana Gabriela, Râjniță Mihai - *Tehnologie hotelieră – housekeeping*, Editura Gemma Print, București, 2002
8. Patriche D., Stremțan F. - *Elemente de marketing turistic*, Editura Global Media Image, Deva, 2000
9. Rodica Minciu - *Economia turismului*, Editura Uranus, București, 2000
10. Zaharia Valentina - *Economia și organizarea serviciilor hoteliere și de alimentație*, Editura LuminaLex, București, 2003
11. *** - *Pachet educațional pentru instruirea personalului din pensiuni turistice rurale + CD + casetă video*, Editura Gemma Print, București, 2002
12. *** - *Turism – reglementarea activității* – Editura Best Publishing



Modul II: CALITATEA SERVICIILOR HOTELIERE

1. Notă introductivă

Modulul “**Calitatea serviciilor hoteliere**” face parte din cultura de specialitate aferentă domeniului de pregătire profesională generală TURISM, clasa a X-a, învățământ profesional, calificarea *Lucrător hotelier*, și are alocat un număr de **210 ore** conform planului de învățământ, din care:

- **35 ore** – laborator tehnologic
- **140 ore** – instruire practică

Modulul se parcurge cu un număr de ore constant pe întreaga durată a anului școlar, nefiind condiționat sau dependent de celelalte module din curriculum.

Modulul “Calitatea serviciilor hoteliere” vizează dobândirea de competențe specifice domeniului de pregătire profesională generală, în perspectiva folosirii tuturor achizițiilor în vederea certificării pentru calificarea profesională de nivel 2, *Lucrător hotelier*.

Parcursul conținuturilor modulului “Calitatea serviciilor hoteliere” și adecvarea strategiilor didactice vor viza și dezvoltarea competențelor pentru unitatea de competențe cheie „Satisfacerea cerințelor clienților”.

2. Unitatea/ unitățile de competențe/ rezultate ale învățării la care se referă modulul

- **Calitatea serviciilor hoteliere**
- **Promovarea produselor și serviciilor**



3. Corelarea rezultatelor învățării și criteriilor de evaluare

MODULUL: CALITATEA SERVICIILOR HOTELIERE		
Cunoștințe	Deprinderi	Criterii de evaluare
Rezultatul învățării 1: Identifică nevoile și așteptările clienților		
Tipuri de nevoi ale clienților manifestate în structurile de primire: <ul style="list-style-type: none"> nevoi de siguranță, nevoi de hrană, nevoi de confort, nevoi de ambient, nevoi de destindere, nevoi de respect Tehnici de comunicare atractive utilizate pentru identificarea nevoilor clienților: <ul style="list-style-type: none"> dialog, convorbire telefonică, comunicare prin internet, comunicare prin fax, corespondență Pregătirea lucrătorilor în vederea primirii clienților: <ul style="list-style-type: none"> pregătirea structurii de primire, pregătirea personală, pregătirea materialelor de lucru 	<p>Utilizează tehnici de comunicare atractive pentru identificarea nevoilor clienților</p> <p>Anticipează așteptările clienților pentru nevoile identificate</p>	<p>Elevul demonstrează că este capabil să utilizeze tehnici de comunicare atractive pentru identificarea nevoilor clienților prin explicații orale, activități practice, studii de caz.</p> <p>Elevul demonstrează că este capabil să anticipeze așteptările pentru nevoile identificate prin activități practice, jocuri de rol, problematizare, studii de caz.</p>
Rezultatul învățării 2: Prestează servicii adaptate nevoilor clienților		
Activități specifice desfășurate în structurile de primire pentru satisfacerea nevoilor clienților: <ul style="list-style-type: none"> crearea ambientului, primirea clienților, servirea, cazarea, servicii suplimentare Modalități de adaptare a activităților unității la nevoile clienților: <ul style="list-style-type: none"> adaptarea ofertei de produse și servicii, oferirea de informații Tehnici de evaluare a gradului de satisfacție a clientului: <ul style="list-style-type: none"> observarea directă, dialogul, chestionarele 	<p>Creează ambientul necesar în vederea primirii clienților</p> <p>Adaptează activitățile prestate în unitate la nevoile clientului</p> <p>Evaluează gradul de satisfacere a nevoilor clientului</p> <p>Prelucrează grafic rezultatele obținute într-o operație simplă</p>	<p>Elevul demonstrează că este capabil să efectueze activități specifice, conform nevoilor clienților prin activități practice, jocuri de rol, problematizare</p> <p>Elevul demonstrează că este capabil să efectueze activități adaptate la nevoile clienților și să evalueze gradul de satisfacere al acestora prin activități practice, jocuri de rol, problematizare</p>
Rezultatul învățării 3: Utilizează tehnici promoționale specifice structurilor de primire:		
	<p>Selectează tehnici promoționale specifice unităților de alimentație și de hotelărie</p>	<p>Elevul demonstrează că este capabil să selecteze tehnici promoționale specifice</p>



<ul style="list-style-type: none">• publicitate, promovarea vânzărilor, vânzarea personală, expoziții <p>Materiale promoționale utilizate pentru promovare:</p> <ul style="list-style-type: none">• broșuri, plicante, liste meniu, planul meniu, afișe, panouri publicitare, fluturași, cadouri promoționale <p>Calități personale și profesionale ale lucrătorului valorificate pentru promovarea structurii de primire:</p> <ul style="list-style-type: none">• ținută, comportament, calitatea serviciilor prestate	<p>Distribuire materiale promoționale</p> <p>Promovează imaginea unității prin calitățile personale și profesionale</p> <p>Prelucrează și interpretează grafic rezultatele obținute pe o sarcină dată</p>	<p>unităților de alimentație și de hotelărie prin activități practice, jocuri de rol, problematizare, explicații orale sau scrise</p> <p>Elevul demonstrează că este capabil să distribuie materiale promoționale și să contribuie la promovarea imaginii unității prin activități practice, jocuri de rol, problematizare</p>
Rezultatul învățării 4: Utilizează factorii care influențează calitatea serviciilor hoteliere		
<p>Factori care influențează calitatea serviciilor hoteliere:</p> <ul style="list-style-type: none">• calități morale;• calități psiho-profesionale;• calități psiho-intelectuale;• calități fizice;• calități fizionomice;• echipamente hoteliere	<p>Identifică factorii care influențează calitatea serviciilor hoteliere</p> <p>Participă la discuții pe un subiect simplu</p>	<p>Elevul va demonstra că este capabil de a identifica factorii care influențează calitatea serviciilor hoteliere, pe baza unor studii de caz, problematizări, vizite la agenți economici din domeniu.</p>
Rezultatul învățării 4: Asigură calitatea serviciilor hoteliere prestate		
<p>Căi de dezvoltare a factorilor care influențează calitatea serviciilor hoteliere:</p> <ul style="list-style-type: none">• stagii de pregătire și perfecționare a personalului;• păstrarea și întreținerea echipamentelor hoteliere <p>Standarde de calitate a serviciilor hoteliere:</p> <ul style="list-style-type: none">• gradul de satisfacție a clientelei prin: limbaj verbal, nonverbal, atitudine;• normative de calitate pentru serviciile hoteliere	<p>Dezvoltă factorii care influențează calitatea serviciilor hoteliere</p> <p>Utilizează, conform standardelor, echipamentele hoteliere</p> <p>Aplică standardele de calitate pentru serviciile hoteliere</p> <p>Citește și utilizează documente scrise în limbaj de specialitate</p>	<p>Elevul va demonstra că este capabil să dezvolte factorii care influențează calitatea serviciilor hoteliere în baza unor activități practice desfășurate.</p> <p>Elevul va demonstra că este capabil să aprecieze gradul de satisfacție al clientelei hoteliere în funcție de limbajul verbal și nonverbal utilizat, atitudine, etc., prin studii de caz, aplicații practice, problematizare, activități simulate.</p>

4. Conținutul formării

Se recomandă următoarea ordine de parcurgere a modulului:

1. **Tipuri de nevoi ale clienților** manifestate în structurile de primire:
 - nevoi de siguranță, nevoi de hrană, nevoi de confort, nevoi de ambient, nevoi de destindere, nevoi de respect
2. **Tehnici de comunicare atractive** utilizate pentru identificarea nevoilor clienților:
 - dialog, convorbire telefonică, comunicare prin internet, comunicare prin fax, corespondență
3. **Pregătirea lucrătorilor în vederea primirii clienților:**
 - pregătirea structurii de primire, pregătirea personală, pregătirea materialelor de lucru
4. **Activități specifice** desfășurate în structurile de primire pentru satisfacerea nevoilor clienților:
 - crearea ambientului, primirea clienților, servirea, cazarea, servicii suplimentare
5. **Modalități de adaptare a activităților unității la nevoile clienților:**
 - adaptarea ofertei de produse și servicii, oferirea de informații
6. **Tehnici de evaluare a gradului de satisfacție a clientului:**
 - observarea directă, dialogul, chestionarele
7. **Tehnici promoționale specifice structurilor de primire:**
 - publicitate, promovarea vânzărilor, vânzarea personală, expoziții
8. **Materiale promoționale utilizate pentru promovare:**
 - broșuri, pliante, liste meniu, planul meniu, afișe, panouri publicitare, fluturași, cadouri promoționale
9. **Calitățile personale și profesionale ale lucrătorului valorificate pentru promovarea structurii de primire:**
 - ținută, comportament, calitatea serviciilor prestate
10. **Factori care influențează calitatea serviciilor hoteliere:**
 - 10.1 calități morale;
 - 10.2 calități psiho-profesionale;
 - 10.3 calități psiho-intelectuale;
 - 10.4 calități fizice;
 - 10.5 calități fizionomice;
 - 10.6 echipamente hoteliere
11. **Căi de dezvoltare a factorilor care influențează calitatea serviciilor hoteliere:**
 - 11.1 stagii de pregătire și perfecționare a personalului;
 - 11.2 păstrarea și întreținerea echipamentelor hoteliere
12. **Standarde de calitate a serviciilor hoteliere:**
 - 12.1 gradul de satisfacție a clientelei prin: limbaj verbal, nonverbal, atitudine;
 - 12.2 normative de calitate pentru serviciile hoteliere

Conținuturile formării cuprind teme care pot fi abordate și practic prin desfășurarea de lucrări de instruire practică.

5. Resurse materiale minime necesare parcurgerii modulului

Pentru parcurgerea modulului se recomandă utilizarea următoarelor resurse materiale minime:

- legislația în vigoare specifică domeniului turism
- reviste de specialitate în domeniul turism și alimentație
- calculator
- imprimantă
- videoproiector



- echipamente specifice activităților desfășurate la nivelul holului hotelului (se pot regăsi la nivelul unității școlare sau vor fi puse la dispoziție în baza parteneriatelor cu agenții economici din domeniu)

6. Sugestii metodologice

Conținuturile *programei modului „Calitatea serviciilor hoteliere”* trebuie să fie abordate într-o manieră *flexibilă, diferențiată*, ținând cont de *particularitățile colectivului* cu care se lucrează și de *nivelul inițial de pregătire*.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul „Calitatea serviciilor hoteliere” are o *structură elastică*, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Orele se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate din unitatea de învățământ sau de la agentul economic, dotate conform recomandărilor precizate în unitățile de competențe menționate mai sus.

Pregătirea practică în laboratoare tehnologice sau la agentul economic are importanță deosebită în dobândirea competențelor de specialitate

Pentru achiziționarea competențelor vizate de parcurgerea modului „Calitatea serviciilor hoteliere”, în continuare se recomandă câteva exemple de activități practice de învățare:

- exerciții aplicative și practice de identificare și grupare a factorilor care influențează calitatea serviciilor hoteliere
- exerciții aplicative prin care elevul demonstrează că poate anticipa așteptările pentru nevoile identificate ale clienților
- exerciții aplicative de comparare a calităților profesionale a doi lucrători hotelieri, observate în urma vizionării unei înregistrări video
- exerciții aplicative de comparare a tehnicilor promoționale utilizate de diferite structuri de primire
- exerciții de identificare a nevoilor clienților, prin utilizarea de tehnici de comunicare atractive

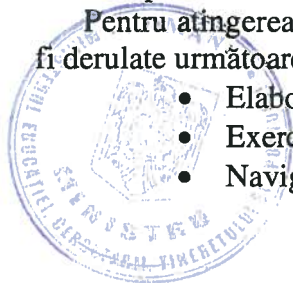
Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev.

Acestea vizează următoarele aspecte:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psiho-fizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și o alternanță sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei, etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Pentru atingerea obiectivelor și dezvoltarea competențelor vizate de parcurgerea modului, pot fi derulate următoarele activități de învățare:

- Elaborarea de referate interdisciplinare;
- Exerciții de documentare;
- Navigare pe Internet în scopul documentării;



- Vizionări de materiale video (casete video, CD – uri);
- Discuții.

Se consideră că *nivelul de pregătire este realizat corespunzător, dacă poate fi demonstrat fiecare dintre rezultatele învățării.*

7. Sugestii cu privire la evaluare

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii și-au format competențele propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea poate fi :

- a. *în timpul parcurgerii modulului prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Instrumentele de evaluare pot fi diverse, în funcție de specificul modulului și de metoda de evaluare – probe orale, scrise, practice.
 - Planificarea evaluării trebuie să aibă loc într-un mediu real, după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
 - Va fi realizată de către profesor pe baza unor probe care se referă explicit la criteriile de performanță și la condițiile de aplicabilitate ale acestora, corelate cu tipul de evaluare specificat în Standardul de Pregătire Profesională pentru fiecare rezultat al învățării.
- b. *Finală*
 - Realizată printr-o lucrare cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare** continuă:

1. Fișe de observație;
2. Fișe test;
3. Fișe de lucru;
4. Fișe de autoevaluare;
5. Teste de verificarea cunoștințelor cu itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme.

Profesorul / maistrul instructor își pot elabora pachete de evaluare pentru toate competențele incluse în modul. Pentru a veni în sprijinul profesorilor / maiștrilor instructori este prezentat un model (orientativ) de realizare a evaluării pe competențe.

UC.PROMOVAREA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

Rezultatul învățării 2: Prestează servicii adaptate nevoilor clienților
Activitate. Prestați servicii adaptate nevoilor clienților.

	Criterii de performanță	Precizări privind aplicabilitatea criteriilor de performanță	Probe de evaluare
C 2 Prestează servicii adaptate nevoilor clienților			
a.	Efectuarea activităților specifice, conform nevoilor clientului	Activități specifice: crearea ambianței, primirea clienților, servirea, cazarea, oferirea de servicii suplimentare	Probe orale și practice
b.	Adaptarea activităților din unitate la nevoile clientului	Adaptarea activităților din unitate, adaptarea ofertei privind produsele și serviciile din unitate, oferirea de informații.	Probe orale și practice

c.	Evaluarea gradului de satisfacere a nevoilor clienților	Evaluarea gradului de satisfacere prin: observare, dialog, chestionare.	Probe orale și practice
----	---	---	-------------------------

Fișa de observare

Nume candidat:

Nume evaluator:

UC- Promovarea produselor și serviciilor

Rezultatul învățării 14: Prestează servicii adaptate nevoilor clienților

Nr. crt.	Cerințe	Rezultatul evaluării	Data
C.2: Prestează servicii adaptate nevoilor clienților.			
a.	Activități specifice: <ul style="list-style-type: none"> • crearea ambiantului • primirea clienților • servirea • cazarea • oferirea de servicii suplimentare 	Da sau (✓) Nu sau (X)	
b.	Adaptarea activităților din unitate la nevoile clientului <ul style="list-style-type: none"> • adaptarea ofertei privind produsele și serviciile din unitate • oferirea de informații 	Da sau (✓) Nu sau (X)	
c.	Evaluarea gradului de satisfacție a clientului: <ul style="list-style-type: none"> • observare • dialog • chestionare 	Da sau (✓) Nu sau (X)	

Evaluatorul va bifa fiecare sarcină îndeplinită corect de către elev.

Certificarea competenței se obține dacă toate sarcinile de lucru sunt îndeplinite. Sarcinile neîndeplinite se vor reevalua după o perioadă de pregătire folosindu-se același instrument de evaluare.

Competența se consideră atinsă dacă elevul îndeplinește sarcina o singură dată.

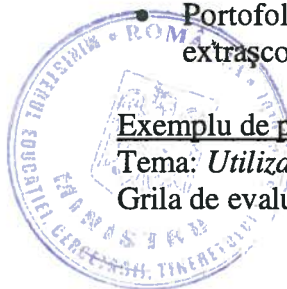
Propunem următoarele **instrumente de evaluare** finală:

- Proiectul, prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi.
- Studiul de caz, care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic.
- Portofoliul, care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.

Exemplu de proiect:

Tema: *Utilizarea tehnicilor promoționale în cadrul unităților hoteliere din localitate*

Grila de evaluare a profesorului ar putea fi:



Tema proiect	Elevi grup	Realizare					Prezentare				
		organizarea informației	prezentare generală	indicarea surselor	acuratețea informației	ilustrare (ex. imagini)	calitatea cunoștințelor de limbă	ușurința exprimare	spontaneitate	metalimbaj/ limbaj specific	coerența exprimării
		3p.	3p.	1p.	2 p.	1p.	3p.	2p.	1p.	2p.	2p
	a										
	b										
	c										

În parcurgerea modulului se va utiliza evaluare de tip formativ și la final de tip sumativ pentru verificarea atingerii competențelor. Elevii trebuie evaluați numai în ceea ce privește dobândirea competențelor specificate în cadrul acestui modul. O competență se va evalua o singură dată.

Evaluarea scoate în evidență măsura în care se formează competențele cheie și competențele tehnice din standardul de pregătire profesională.

8. Bibliografie

1. Balaure V. (coord.) - *Tehnici promoționale*, Editura Uranus, București, 1999
2. Cosmescu I. - *Turismul*, Editura Economică, București, 1998
3. Draica Constantin - *Turism internațional – practici de elaborare și distribuire a produsului turistic*, Editura All Beck, București, 2003
4. Gabriela Țigu - *Etica afacerilor în turism*, Editura Uranus, București, 2003
5. Gherasim T., Gherasim D. - *Marketing turistic*, Editura Economică, București, 1999
6. Lupu Nicolae - *Gestiune hotelieră și de restaurant*, Editura ASE, București, 2003
7. Lupu Nicolae - *Hotelul – economie și management*, Editura All Beck, București, 2005
8. Mihail Adriana Gabriela, Râjniță Mihai - *Tehnologie hotelieră – housekeeping*, Editura Gemma Print, București, 2002
9. Patriche D., Stremțan F. - *Elemente de marketing turistic*, Editura Global Media Image, Deva, 2000
10. Rodica Minciu - *Economia turismului*, Editura Uranus, București, 2000
11. Zaharia Valentina - *Economia și organizarea serviciilor hoteliere și de alimentație*, Editura LuminaLex, București, 2003
12. *** - *Pachet educațional pentru instruirea personalului din pensiuni turistice rurale + CD + casetă video*, Editura Gemma Print, București, 2002
13. *** - *Turism – reglementarea activității* – Editura Best Publishing



Modul III: GESTIUNE ECONOMICĂ

1. Notă introductivă

Modulul “**Gestiune economică**” face parte din cultura de specialitate aferentă domeniului de pregătire profesională generală TURISM, clasa a X-a, învățământ profesional, calificarea *Lucrător hotelier*, și are alocat un număr de **140 ore** conform planului de învățământ, din care:

- **70 ore** – laborator tehnologic

Modulul se parcurge cu un număr de ore constant pe întreaga durată a anului școlar, nefiind condiționat sau dependent de celelalte module din curriculum.

Modulul “Gestiune economică” vizează dobândirea de competențe specifice domeniului de pregătire profesională generală, în perspectiva folosirii tuturor achizițiilor în vederea certificării pentru calificarea profesională de nivel 2, *Lucrător hotelier*.

Parcursul conținuturilor modulului “Gestiune economică” și adecvarea strategiilor didactice vor viza și dezvoltarea competențelor pentru unitatea de competențe cheie “**Comunicare și numeratie**”.

2. Unitatea/ unitățile de competențe/ rezultate ale învățării la care se referă modulul

- **Evidența operativă**
- **Calcul economic specific serviciilor**



3. Corelarea rezultatelor învățării și criteriilor de evaluare

MODULUL: GESTIUNE ECONOMICĂ			
Cunoștințe		Deprinderi	Criterii de evaluare
Rezultatul învățării 1: Utilizează legislația financiar-contabilă			
Legislația în turism și alimentație		• Studierea legislației din domeniu	Elevul va demonstra că este capabil să aplice metodele de evaluare și procedeele de calculație corespunzător reglementărilor contabile în vigoare, având la dispoziție studii de caz, problematizări, prin activități de rezolvare de probleme, explicații orale și scrise ale rezultatelor economice obținute.
- Legea contabilității și norme de aplicare			
Evaluarea și calculația în contabilitate			
• Noțiunea și principiile evaluării patrimoniului în contabilitate			
• Formele de evaluare în contabilitate			
a) evaluarea la intrare (cost de achiziție, cost de producție, valoarea de utilitate, prețul de achiziție, valoarea nominală, valoarea în lei la cursul de schimb)			
b) evaluarea la ieșire (valoarea contabilă la intrare, C.M.P., F.I.F.O., L.I.F.O.)			
c) evaluarea la inventariere			
• Reevaluarea în contabilitate			
• Calculul economic în contabilitate. Noțiune și principii			
a) costuri, prețuri, tarife			
b) calculația costurilor			
c) calculația prețurilor și tarifelor			
Rezultatul învățării 2: Determină valoarea produselor și serviciilor, a drepturilor și obligațiilor			
Obiectul și metoda contabilității		• Identificarea elementelor patrimoniale (bunuri economice, drepturi, obligații)	Elevul va demonstra că este capabil să determine valoarea bunurilor economice, a bunurilor și obligațiilor din patrimoniul unei întreprinderi prin activități de rezolvare de probleme, studii de caz, aplicații practice. Elevul va demonstra că este capabil să înregistreze modificările elementelor patrimoniale prin operații specifice într-o
- Înțelegerea – sfera de organizare pentru contabilitate			
- Patrimoniul, ca obiect al contabilității (ecuația generală a patrimoniului, situația netă a patrimoniului, ecuația rezultatului)			
- Structuri patrimoniale studiate în contabilitate (structuri patrimoniale de activ, structuri			

<p>patrimoniale de pasiv, structuri de cheltuieli și venituri)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinarea rezultatelor intermediare și finale - Modificarea elementelor patrimoniale prin operații specifice 		<p>situație dată, prin realizarea de studii de caz, problematizare, aplicații practice.</p> <p>Elevul va demonstra că este capabil să stabilească ecuațiile patrimoniale într-o situație dată, prin problematizare, aplicații practice.</p>
Rezultatul învățării 3: Utilizează procedeele contabile		
Procedee contabile		
<p>Tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - generale (observație, raționament, clasificare, analiză, sinteză) - comune (documentele, evaluarea, calculația, inventarierea) - specifice (cont, bilanț, bilanț) <p>Aplicarea procedeeelor contabile (generale și comune)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificarea procedeeelor contabile privind metoda contabilității • Aplicarea procedeeelor contabile pentru gestionarea patrimoniului 	<p>Elevul va demonstra că este capabil să identifice procedeele contabile comune și specifice în situații date.</p> <p>Elevul va demonstra că este capabil să stabilească stocurile factice, în urma aplicării procedeeelor contabile în situații date, pe baza studiilor de caz, problematizărilor.</p>
Rezultatul învățării 4: Recunoaște documentele de evidență operativă din unitățile de alimentație și de hotelărie		
Documente de evidență operativă în unitățile de alimentație și de hotelărie		
<ul style="list-style-type: none"> - Tipuri de documentele utilizate în alimentație: <ul style="list-style-type: none"> aviz de însoțire a mărfii, factura, fișa de magazie, nota de plată, bon de consum, nota de comandă, borderou, raport zilnic de gestiune, monetar, registru de stocuri, nota de recepție, bon de predare-transfer-restituire, declarație de inventar - Tipuri de documente utilizate în hotelărie: bon de predare-transfer-restituire, declarație de inventar, fișa de magazine 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificarea documentelor de evidență operativă din unitățile de alimentație și de hotelărie 	<p>Elevul va demonstra că este capabil să identifice documentele de evidență operativă utilizate în unitățile de alimentație și de hotelărie, prin activități de simulare, joc de rol, studii de caz.</p>
<p>Operații economico-financiare</p> <ul style="list-style-type: none"> - aprovizionare, încasare – plată, descărcare de gestiune, vânzare, inventariere, recepție 	<ul style="list-style-type: none"> • Selectarea documentelor de evidență operativă în funcție de operațiile economico-financiare 	<p>Elevul va demonstra că este capabil să selecteze documentele de evidență operativă în funcție de operațiile economico-financiare date într-un studiu de caz, aplicație practică, simulare.</p>



Rezultatul învățării 5: Utilizează documentele de evidență operativă din hotelărie		
Regimul documentelor de evidență operativă din hotelărie	<ul style="list-style-type: none"> • elementele documentelor: bon de predare-transfer-restituire, declarație de inventar, fișa de magazie - norme de completare a documentelor: în număr de exemplare conform legii; fără modificări, ștersături, adăugiri; cu date reale și complete 	<ul style="list-style-type: none"> • Completarea documentelor de evidență operativă • Interpretarea documentelor de evidență operativă din punct de vedere al conținutului
Elevul va demonstra că este capabil să completeze documentele de evidență operativă din hotelărie, respectând normele de întocmire a acestor documente, în situații date, prin aplicații practice, studii de caz, simulări.		
Rezultatul învățării 6: Utilizează documentele de evidență operativă din alimentație		
Regimul documentelor de evidență operativă din alimentație	<ul style="list-style-type: none"> - elementele documentelor: aviz de însoțire a mărfii, factura, fișa de magazie, nota de plată, bon de consum, nota de comandă, borderou, raport zilnic de gestiune, monetar, registru de stocuri, nota de recepție, bon de predare-transfer-restituire, declarație de inventar - norme de completare a documentelor: în număr de exemplare conform legii; fără modificări, ștersături, adăugiri; cu date reale și complete 	<ul style="list-style-type: none"> • Completarea documentelor de evidență operativă • Interpretarea documentelor de evidență operativă din punct de vedere al conținutului
Elevul va demonstra că este capabil să completeze documentele de evidență operativă din unitățile de alimentație, respectând normele de întocmire a acestor documente, în situații date, prin aplicații practice, studii de caz, simulări.		

4. Conținutul formării

Se recomandă următoarea ordine de parcurgere a modului:

1. Obiectul și metoda contabilității

- 1.1. Întreprinderea – sfera de organizare pentru contabilitate
- 1.2. Patrimoniul, ca obiect al contabilității (ecuația generală a patrimoniului, situația netă a patrimoniului, ecuația rezultatului)
- 1.3. Structuri patrimoniale studiate în contabilitate (structuri patrimoniale de activ, structuri patrimoniale de pasiv, structuri de cheltuieli și venituri)
- 1.4. Determinarea rezultatelor intermediare și finale
- 1.5. Modificarea elementelor patrimoniale prin operații specifice

2. Procedee contabile

- 2.1. Tipologie:
 - a. generale (observație, raționament, clasificare, analiză, sinteză)
 - b. comune (documentele, evaluarea, calculația, inventarierea)
 - c. specifice (cont, bilanț, bilanț)
- 2.2. Aplicarea procedeele contabile (generale și comune)

3. Legislația în turism și alimentație

- 3.1. Legea contabilității și norme de aplicare

4. Evaluarea și calculația în contabilitate

- 4.1. Noțiunea și principiile evaluării patrimoniului în contabilitate
- 4.2. Formele de evaluare în contabilitate
 - 4.2.1. evaluarea la intrare (cost de achiziție, cost de producție, valoarea de utilitate, prețul de achiziție, valoarea nominală, valoarea în lei la cursul de schimb)
 - 4.2.2. evaluarea la ieșire (valoarea contabilă la intrare, C.M.P., F.I.F.O., L.I.F.O.)
 - 4.2.3. evaluarea la inventariere
- 4.3. Reevaluarea în contabilitate
- 4.4. Calculul economic în contabilitate. Noțiune și principii.
 - 4.4.1. costuri, prețuri, tarife
 - 4.4.2. calculația costurilor
 - 4.4.3. calculația prețurilor și tarifelor

5. Documente de evidență operativă în unitățile de alimentație și de hotelărie

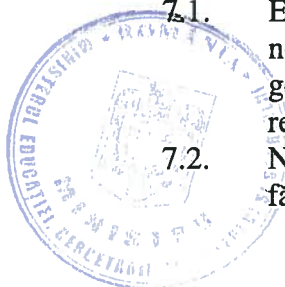
- 5.1. Tipuri de documentele utilizate în alimentație: aviz de însoțire a mărfii, factura, fișa de magazie, nota de plată, bon de consum, nota de comandă, borderou, raport zilnic de gestiune, monetar, registru de stocuri, nota de recepție, bon de predare-transfer-restituire, declarație de inventar
- 5.2. Tipuri de documente utilizate în hotelărie: bon de predare-transfer-restituire, declarație de inventar, fișa de magazine
- 5.3. Operații economico-financiare: aprovizionare, încasare – plată, descărcare de gestiune, vânzare, inventariere, recepție

6. Regimul documentelor de evidență operativă din hotelărie

- 6.1. Elementele documentelor: bon de predare-transfer-restituire, declarație de inventar, fișa de magazine
- 6.2. Norme de completare a documentelor: în număr de exemplare conform legii; fără modificări, ștersături, adăugiri; cu date reale și complete

7. Regimul documentelor de evidență operativă din alimentație

- 7.1. Elementele documentelor: aviz de însoțire a mărfii, factura, fișa de magazie, nota de plată, bon de consum, nota de comandă, borderou, raport zilnic de gestiune, monetar, registru de stocuri, nota de recepție, bon de predare-transfer-restituire, declarație de inventar
- 7.2. Norme de completare a documentelor: în număr de exemplare conform legii; fără modificări, ștersături, adăugiri; cu date reale și complete



5. Resurse materiale minime necesare parcurgerii modului

Pentru parcurgerea modului se recomandă utilizarea următoarelor resurse materiale minime:

- legea contabilității nr.82/1991
- imprimante ale documentelor utilizate în contabilitate: aviz de însoțire a mărfii, factură, fișă de magazie, notă de plată, bon de consum, notă de comandă, borderou, raport zilnic de gestiune, monetar, registru de stocuri, notă de recepție, bon de predare-transfer-restituire, declarație de inventar, bon de predare-transfer-restituire
- calculator
- imprimantă
- videoproiector

În cazul unor documente utilizate în activitatea hotelieră sau în alimentație pot fi folosite și programele informatice de evidență a gestiunii și contabilitate specifice.

6. Sugestii metodologice

Conținuturile programei modului "*Gestiune economică*" trebuie să fie abordate într-o manieră *flexibilă, diferențiată*, ținând cont de *particularitățile colectivului* cu care se lucrează și de *nivelul inițial de pregătire*.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul „Gestiune economică” are o *structură elastică*, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Orele se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate din unitatea de învățământ sau de la agentul economic, dotate conform recomandărilor precizate în unitățile de competențe menționate mai sus.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev.

Acestea vizează următoarele aspecte:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psiho-fizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și o alternanță sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei, etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Pentru atingerea obiectivelor și dezvoltarea competențelor vizate de parcurgerea modului, pot fi derulate următoarele activități de învățare:

- Elaborarea de referate interdisciplinare;
- Exerciții de documentare;
- Navigare pe Internet în scopul documentării;
- Vizionări de materiale video (casete video, CD – uri);
- Discuții.



Se consideră că *nivelul de pregătire este realizat corespunzător, dacă poate fi demonstrat fiecare dintre rezultatele învățării.*

În proiectarea activităților de învățare trebuie avute în vedere cerințele educaționale speciale ale elevilor. Formularea de obiective de învățare diferențiate va da profesorului o imagine clară asupra a ceea ce trebuie să fie capabili să realizeze toți elevii, a ceea ce ar trebui să fie capabili să realizeze cei mai mulți dintre ei și a ceea ce numai unii vor fi capabili să realizeze. Luând în considerare obiectivele de învățare diferențiate și datele despre elevi (ritm de învățare, stiluri de învățare, tipuri de inteligențe, dificultăți în învățare), profesorul va putea adapta parcursul formării elevilor.

7. Sugestii cu privire la evaluare

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii și-au format competențele propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea poate fi :

- a. *în timpul parcurgerii modulului prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Instrumentele de evaluare pot fi diverse, în funcție de specificul modulului și de metoda de evaluare – probe orale, scrise, practice.
 - Planificarea evaluării trebuie să aibă loc într-un mediu real, după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
 - Va fi realizată de către profesor pe baza unor probe care se referă explicit la criteriile de performanță și la condițiile de aplicabilitate ale acestora, corelate cu tipul de evaluare specificat în Standardul de Pregătire Profesională pentru fiecare rezultat al învățării.
- b. *Finală*
 - Realizată printr-o lucrare cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare** continuă:

1. Fișe de observație;
2. Fișe test;
3. Fișe de lucru;
4. Fișe de autoevaluare;
5. Teste de verificare a cunoștințelor cu itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme.

Pentru exemplificare se prezintă în continuare un instrument de evaluare continuă pentru unitatea de competențe: *Calcul economic specifice serviciilor*

Titlul unității : Calcul economic specifice serviciilor

Rezultatul învățării:2 Determină valoarea produselor și serviciilor, a drepturilor și obligațiilor

	Criterii de performanță	Precizări privind aplicabilitatea criteriilor de performanță	Probe de evaluare
(a)	Identificarea elementelor patrimoniale	Bunuri economice, drepturi, obligații	Probe scrise
(b)	Modificarea elementelor patrimoniale prin operații specifice	Operații economice și financiare	Probe scrise

(c)	Identificarea ecuațiilor patrimoniale	Ecuația fundamentală a patrimoniului, utilizări / resurse, cheltuieli / venituri / rezultate	Probe scrise
-----	---------------------------------------	--	--------------

Instrumentul de evaluare 1: fișă de observare

2A. Identificarea elementelor patrimoniale

Evaluatorul va solicita identificarea elementelor patrimoniale și prezentarea noțiunilor despre acestea.

	Identificarea elementelor patrimoniale	Evaluator	Data
1.	Elemente patrimoniale de activ		
2.	Elemente patrimoniale de pasiv		

Verificați dacă respectivul elev a efectuat cu succes activitatea de mai sus. Semnați și specificați data pe document.

2 B. Modificarea elementelor patrimoniale prin operații specifice

Evaluatorul va solicita elevului să precizeze modificarea elementelor patrimoniale prin operații specifice

	Modificarea elementelor patrimoniale prin operații specifice	Evaluator	Data
1	Modificarea elementelor patrimoniale de activ		
2	Modificarea elementelor patrimoniale de pasiv		

Verificați dacă respectivul elev a efectuat cu succes activitatea de mai sus. Semnați și specificați data pe document.

2 C. Identificarea ecuațiilor patrimoniale

Evaluatorul va solicita elevului să identifice ecuațiile patrimoniale corecte

	Identificarea ecuațiilor patrimoniale	Evaluator	Data
1.	$Activ = Pasiv$		
2.	$Bunuri economice = Drepturi + Obligații$		
3.	$Situația netă = Activ - Pasiv$		
4.	$Cheltuieli \pm Rezultat = Venituri$		
5.	$Situația inițială + Creșteri = Micșorări + Situația finală$		
6.	$Activ + Rezultat = Pasiv$		

Verificați dacă respectivul elev a efectuat cu succes activitatea de mai sus. Semnați și specificați data pe document.

În vederea evaluării la sfârșitul parcurgerii modulului „Gestiune economică” propunem următoarele **instrumente de evaluare**:

- Proiectul, prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi.
- Studiul de caz, care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic.
- Portofoliul, care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.

Exemplu de proiect:

Sarcina de lucru: alcătuirea unei mini-monografii contabile, care să aibă la bază câte 3 exemple pentru fiecare categorie de document de evidență primară în hotelărie și alimentație

Grila de evaluare a profesorului ar putea fi:

Tema proiect	Elevi grup	Realizare					prezentare				
		organizarea informației	prezentare generală	indicarea surselor	acuratețea informației	ilustrare (ex. imagini)	calitatea cunoștințelor de limbă	ușurința exprimare	spontaneitate	metalimbaj/ limbaj specific	coerența exprimării
		3p.	3p.	1p.	2 p.	1p.	3p.	2p.	1p.	2p.	2p
	a										
	b										
	c										

În parcurgerea modulului se va utiliza evaluare de tip formativ și la final de tip sumativ pentru verificarea atingerii competențelor. Elevii trebuie evaluați numai în ceea ce privește dobândirea competențelor specificate în cadrul acestui modul. O competență se va evalua o singură dată.

Evaluarea scoate în evidență măsura în care se formează competențele cheie și competențele tehnice din standardul de pregătire profesională.

8. Bibliografie

1. Dumitrana M., Jalbă L., Duță O. – *Contabilitatea în comerț și turism*, Editura Universitară, București, 2008
2. Lupu N. – *Hotelul – economie și management*, Editura All Beck, București, 2005
3. Negruțiu M., Dumitrana M., Bîrsan L.L. – *Contabilitatea în comerț și turism*, Editura Maxim, București, 1998
4. Tulvinschi M. – *Contabilitatea în comerț și turism*, Editura Didactică și Pedagogică, București 2003
5. *** Legea Contabilității nr.82/1991
6. *** ORDIN nr. 3.512 din 27 noiembrie 2008 privind documentele financiar-contabile
7. *** Regulamentul privind aplicarea Legii Contabilității
8. www.conta.ro
9. www.mfinante.ro

