

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare al Republicii Moldova
 Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova
 Centrul de Excelență în Viticultură și Vinificație din Chișinău

Planul de învățământ

Codul	Denumirea
10	Servicii
101	Servicii personale
1013	Servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică
101310	Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice
422402	Recepționeer unitate de cazare (calificare medie)
	Cu frecvență
	4 ani
	120

Domeniul general
 Domeniul de educație
 Domeniul de formare profesională
 Specialitatea
 Calificarea
 Forma de învățământ
 Termenul de studii
 Numărul de credite de studii transferabile alocate

Aprobat:

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

Ministrul  A. Topală

Nr. de înregistrare SC - 10/22
530 din 22.08 2022



Aprobat:

Consiliul Profesorat al Colegiului Național de Comerț al ASEM

Proces-verbal nr. 09 din 04 martie 2022

Director  C. Budurin-Furculiță



Aprobat:

Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare al R. Moldova

Ministrul  C. Budurin-Furculiță

Nr. de înregistrare 18.03
 2022



Aprobat:

Consiliul Profesorat al CEVVC

Proces-verbal nr. 08 din 10.03 2022

Director  5.03.2022

Planul de învățământ include:

Anexa 1	Calendarul anului de studii
Anexa 2	Planul de formare profesională pe ani de studii
Anexa 3	Componenta liceală a planului de învățământ pe ani de studii
Anexa 4	Planul stagiilor de practică
Anexa 5	Standardul de pregătire profesională

Anexa 1

Calendarul anului de studii

Anul de studii	Activitățile didactice		Sesiunile de examene		Stagiile de practică	Vacanțele		
	sem. I	sem. II	sem. I	sem. II		iarnă	primăvară	vară
I	15	15	2	2	4	2	1	11
II	15	15	2	2	5	2	1	10
III	15	15	3	2	3	2	1	11
IV	15	10	3	4	8	1	1	

Planul de formare profesională pe anii de studii

Codul	Denumirea unității de curs	Total ore	Numărul de ore de contact direct				Numărul de ore de studiu individual	Numărul de ore contact direct pe săptămână,								Forma de evaluare	Numărul de credite
			Total	T	P	L		pe semestre de studii									
								I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
G	Componenta de formare a competențelor profesionale generale	240	120	70	30	20	120	2	2	0	0	0	0	4	0		8
G.01.O.001	Tehnologia informației	60	30	10	0	20	30	2								ex	2
G.02.O.002	Decizii pentru un mod sănătos de viață	30	15	15	0	0	15		1							ex	1
G.02.O.003	Bazele comunicării	30	15	15	0	0	15		1							ex	1
G.07.O.004	Limba străină aplicată în industria ospitalității	120	60	30	30	0	60							4		ex	4
U	Componenta de orientare socio-umanistică	360	145	85	60	0	215	0	0	2	0	3	0	0	7		12
U.03.O.005	Bazele legislației în industria ospitalității	90	30	20	10	0	60			2						ex	3
U.05.O.006	Bazele antreprenoriatului	90	45	25	20	0	45					3				ex	3
U.08.O.007	Psihologia social - economică	90	40	20	20	0	50								4	ex	3
U.08.O.008	Tehnici de negociere	90	30	20	10	0	60								3	ex	3
F	Componenta fundamentală	840	390	260	130	0	450	2	0	2	2	4	4	12	0		28
F.01.O.009	Fundamentele serviciilor unităților de cazare	60	30	20	10	0	30	2								ex	2
F.03.O.010	Correspondența economică	60	30	20	10	0	30			2						ex	2
F.04.O.011	Securitatea și sănătatea în muncă	90	30	20	10	0	60				2					ex	3
F.05.O.012	Economie aplicată	90	30	20	10	0	60					2				ex	3
F.05.O.013	Bazele contabilității	60	30	20	10	0	30					2				ex	2
F.06.O.014	Management	120	60	40	20	0	60							4		ex	4
F.07.O.015	Economia unităților de cazare	180	90	60	30	0	90								6	ex	6
F.07.O.016	Marketingul unităților de cazare	180	90	60	30	0	90								6	ex	6
S	Componenta de specialitate	1020	600	370	230	0	420	0	2	4	6	2	4	10	18		34
S.02.O.017	Geografia turismului	90	30	20	10	0	60		2							ex	3
S.03.O.018	Serviciile de alimentație în industria ospitalității	90	60	40	20	0	30			4						ex	3
S.04.O.019	Operațiuni ale departamentului recepție	90	60	40	20	0	30				4					ex	3
S.04.O.020	Patrimoniul turistic	60	30	20	10	0	30				2					ex	2
S.05.O.021	Amenajarea așezărilor rurale și industria	60	30	20	10	0	30					2				ex	2
S.06.O.022	Tehnologia operațiunilor de turism	90	60	40	20	0	30							4		ex	3
S.07.O.023	Tehnologia serviciilor hoteliere	120	90	50	40	0	30								6	ex	4
S.07.O.024	Tehnologia serviciilor de restaurant	120	60	40	20	0	60								4	ex	4
S.08.O.025	Ospitalitatea și dezvoltarea durabilă	90	40	20	20	0	50								4	ex	3
S.08.O.026	Turismul Internațional	90	60	40	20	0	30								6	ex	3
S.08.O.027	Tehnici de promovare în industria ospitalității	60	40	20	20	0	20								4	ex	2

Codul	Denumirea unității de curs	Total ore	Numărul de ore de contact direct				Numărul de ore de studiu individual	Numărul de ore contact direct pe săptămână,								Forma de evaluare	Numărul de credite
			Total	T	P	L		pe semestre de studii									
								I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
S.08.O.028	Gestiunea structurilor de cazare	60	40	20	20	0	20								4	ex	2
P	Stagiile de practică- Anexa 4	600	600	0	600	0	0										20
G+U+F+S+P	Total ore pentru unitățile de curs obligatorii	3060	1855	785	1050	20	1205	30	30	30	30	30	30	26	25		102
A	Componenta opțională de specialitate	390	180	120	60	0	210	2	0	2	0	0	2	4	3		13
S.01.A.033	Evoluția și dezvoltarea industriei hoteliere	60	30	20	10	0	30	2								ex	2
S.01.A.034	Sanitație și igienă în industria ospitalității																
S.03.A.035	Organizarea serviciilor de agrement	60	30	20	10	0	30			2						ex	2
S.03.A.036	Baza tehnico materială a structurii de cazare																
S.06.A.037	Tehnologia de ghidaj	60	30	20	10	0	30					2				ex	2
S.06.A.038	Etnografie, obiceiuri și tradiții																
S.07.A.039	Managementul resurselor umane	120	60	40	20	0	60						4			ex	4
S.07.A.040	Organizarea de IMM în industria ospitalității																
S.08.A.041	Managementul serviciilor în industria ospitalității	90	30	20	10	0	60							3		ex	3
S.08.A.042	Sisteme și lanțuri hoteliere																
G+U+F+S+P+A	Total ore pentru unitățile de curs: obligatorii și opționale	3450	2035	905	1110	20	1415	32	30	32	30	30	32	30	28		115
L	Componenta la liberă alegere	360	200	120	80	0	160	2	2	0	2	0	2	4	4		12
G.01.L.043	Educație interculturală	60	30	20	10	0	30	2								ex	2
F.01.L.044	Educația pentru media																
G.02.L.045	Integrare europeană	60	30	20	10	0	30		2							ex	2
U.02.L.046	Etichetă și norme de protocol																
U.04.L.047	Inițiere în economie	60	30	20	10	0	30			2						ex	2
U.04.L.048	Statistică																
F.06.L.049	Comerț electronic în industria ospitalității	60	30	20	10	0	30					2				ex	2
F.06.L.050	Sisteme informaționale de rezervare în turism																
F.07.L.051	Finanțele întreprinderii	60	40	20	20	0	20						4			ex	2
F.07.L.052	Cultura vinului																
F.08.L.053	Tehnici de vânzări	60	40	20	20	0	20							4		ex	2
S.08.L.054	Analiza activității economico- financiară																
G+U+F+S+P+A+L	Total ore pentru unitățile de curs: obligatorii, opționale și la libera alegere	3810	2235	1025	1190	20	1575	8	6	10	10	9	12	34	32		127

Codul	Denumirea unității de curs	Total ore	Numărul de ore de contact direct				Numărul de ore de studiu individual	Numărul de ore contact direct pe săptămână,								Forma de evaluare	Numărul de credite
			Total	T	P	L		pe semestre de studii									
								I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
Disciplinele de cultură generală - Anexa 3		2085						26	26	22	22	21	22				
Numărul de ore de contact direct pe săptămână								34	32	32	32	30	34	34	32		
Examele de promovare: nr.de ex*30 elevi*15 min per elev/45		390						4	4	4	4	4	4	7	8	39	
Consultațiile pentru examenele de promovare: nr. de ex. * 2 ore		78															
Examenul de calificare: 5 membri ai comisiei * 30 elevi *25 min per elev / 45 min		84															5
Total ore/credite de studii în planul de învățământ		6447	2235	1025	1190	20	1575										120

NOTĂ:

1. Pentru organizarea activităților extrașcolare se vor introduce suplimentar în lista de tarifiere a instituției până la 2 ore săptămânal pentru fiecare grupă.
2. Numărul de ore pentru consultația și recenzarea lucrării/proiectului de diplomă se alocă în conformitate cu prevederile Planului-cadru, aprobat prin ordinul Ministerului nr.

Componenta liceală a planului de învățământ pe ani de studii / profilul umanist

Nr. de ordine	Denumirea disciplinei	Numărul de ore pe săptămână și semestre					
		I	II	III	IV	V	VI
		26	26	22	22	21	22
1	Limba și literatura română	5	5	5	5	4	4
2	Limba străină I	3	3	2	2	2	2
3	Istoria românilor și universală	3	3	3	3	3	3
4	Educație fizică	2	2	2	2	2	2
5	Educație pentru societate	1	1	1	1	1	1
6	Limba străină II	2	2	*	*	*	*
7	Literatura universală	1	1	*	*	*	*
8	Matematică	3	3	*	*	*	*
9	Fizică	1	1	*	*	*	*
10	Chimie	1	1	*	*	*	*
11	Biologie	1	1	*	*	*	*
12	Geografie	2	2	*	*	*	*
13	Informatică	1	1	*	*	*	*

Notă:

*Numărul de ore pentru o disciplină școlară, de la componenta variabilă, se stabilește corespunzător numărului de ore aprobat pentru disciplina respectivă în Planul - cadru pentru învățământul liceal, conform prevederilor Ordinului Ministerului nr. 701 din 22.07.2020).

Pentru grupele alolingve disciplinei Limba și literatura rusă i se va alocă numărul de ore, prevăzut în Planul-cadru pentru disciplina Limba și literatura română, iar pentru disciplina Limba și literatura română se vor repartiza câte 3 ore săptămânal pe parcursul semestrelor I-VI.

Planul stagiilor de practică

Codul	Stagiile de practică	Semestrul	Nr. de săptămâni	Nr. de ore	Perioada	Nr. de credite
	Total		20	600		20
P.02.O.029	Practica de inițiere în specialitate	II	4	120	mai-iunie	4
P.04.O.030	Practica tehnologică I	IV	5	150	mai-iunie	5
P.06.O.031	Practica tehnologică II	VI	3	90	mai	3
P.08.O.032	Practica ce anticipează proba de absolvire	VIII	8	240	aprilie-iunie	8

STANDARDUL DE PREGĂTIRE PROFESIONALĂ

422402 RECEPȚIONER UNITATE DE CAZARE

FORMULARUL CALIFICĂRII

Descrierea calificării	Recepționerul unității de cazare de calificare medie va activa în cadrul unui hotel sau într-un complex turistic și va desfășura următoarele activități: rezervarea, primirea, înregistrarea și repartizarea clienților în cameră în baza cerințelor, oferirea informațiilor suplimentare solicitate de clienți, interceptarea apelurilor telefonice, verificarea documentelor prezentate de clienți, completarea registrelor de evidență computerizată, primirea, înregistrarea și depozitarea obiectelor de valoare ale clienților, încasarea contravalorii serviciilor, asigurarea ambianței plăcute în incinta și în spațiul înconjurător al structurii de cazare
Nivel de calificare	4 CNCRM
Grupul țintă	Absolvenți de gimnaziu
Tipul programului de formare profesională	Program de formare profesională tehnică postsecundară
Forma de organizare a studiilor	Învățământ cu frecvență la zi
Durata studiilor	4 ani, în baza studiilor gimnaziale cu oportunitatea de susținere a examenului național de bacalaureat, profil umanist
Cuantificarea în credite de studii	120 ECTS (Credite de Studii Transferabile), echivalent ECVET
Condiții de acces	Deținătorii certificatului de studii gimnaziale
Stagiile de practică	Stagiile de practică se realizează în instituția de învățământ profesional tehnic, entități de profil, unități cu funcțiuni de cazare de toate categoriile, cu performanțe în domeniul hotelier, ospitalității din Republica Moldova, identificate de către furnizorul programului de formare profesională în cadrul parteneriatului social în baza contractelor, privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică. Cu titlu obligatoriu: - practică de inițiere în specialitate - practică tehnologică I și II - practică ce anticipează proba de absolvire
Actul de studii Calificarea atribuită	Diploma de studii profesional tehnice postsecundare Recepționer unitate de cazare (calificare medie)
Dezvoltare profesională/ proiectarea carierei	- Angajarea în câmpul muncii conform calificării atribuite - Continuarea studiilor la ciclul I, studii superioare de licență (nivel 6 CNCRM) la o specialitate din domeniul studiat sau la o altă specialitate - Instituțiile de învățământ superior pot accepta până la 30 de credite de studii transferabile acumulate în învățământul profesional tehnic postsecundar, în cazul în care își continuă studiile la aceeași specialitate
Lista ocupațiilor tipice Codul și denumirea funcției conform Clasificatorului ocupațiilor din RM din 2016	<ul style="list-style-type: none"> ● 422402 Recepționer unitate de cazare ● 422603 Recepționist ● 422405 Șef recepție unitate de cazare ● 422404 Responsabil cazare

COMPETENȚE RELEVANTE CALIFICĂRII

<p>COMPETENȚE TRANSVERSALE (CT)</p>	<p>CT1. Autonomie și responsabilitate. Recepționar unitate de cazare aplică în mod autonom și responsabil cunoștințele și abilitățile sale, ia decizii și își asumă responsabilitatea corespunzătoare nivelului la care își desfășoară activitatea. Își planifică și își auto organizează munca, gestionează resursele materiale, umane și de timp, întocmește și interpretează, completează documentele necesare actului comercial din industria turistică, execută sarcinile de lucru, respectând legislația în domeniu;</p> <p>CT2. Interacțiune socială. Recepționar unitate de cazare comunică cu colegii/superiorii/alte persoane de referință, în măsura competenței gestionează și previne situațiile de urgență și/sau de conflict, respectă principiile, valorile profesionale și etice, contribuind la crearea unui climat favorabil la locul de muncă;</p> <p>CT3. Dezvoltarea personală și profesională. Recepționar unitate de cazare aplică principiile învățării continue, aplică în activitatea profesională inovațiile tehnologice, tendințele globale și regionale de dezvoltare și perfecționează procedeele și procedurile de lucru utilizate.</p>
<p>Competențe generice (CG)</p>	<p>CG1. Integrarea progreselor tehnologice și a tendințelor de dezvoltare din domeniu în activitatea profesională;</p> <p>CG2. Perfecționarea și optimizarea metodelor și procedeele utilizate în procesul de lucru;</p> <p>CG3. Întocmirea și interpretarea documentelor în vederea respectării actelor normative la executarea sarcinilor de lucru;</p> <p>CG4. Autoorganizarea, planificarea, gândirea analitică, luarea deciziilor;</p> <p>CG5. Gestionarea eficientă a resurselor materiale, umane și de timp;</p> <p>CG6. Comunicarea la locul de muncă cu colegii, superiorii și alte persoane de referință, în limbaj profesional specific domeniului;</p> <p>CG7. Respectarea actelor normative în procesul de realizare a atribuțiilor ocupaționale;</p> <p>CG8. Prevenirea/gestionarea eficientă a situațiilor de urgență sau conflict;</p> <p>CG9. Respectarea cerințelor, principiilor și valorilor profesionale pentru crearea unui mediu de lucru adecvat și asigurarea rezultatelor optime la locul de muncă;</p> <p>CG10. Aplicarea competențelor în domeniul tehnologiilor informaționale în vederea utilizării mijloacelor de comunicații electronice și resurselor informaționale, destinate activității profesionale;</p> <p>CG11. Dezvoltarea profesională continuă;</p> <p>CG12. Antreprenoriat și spirit de inițiativă.</p>
<p>COMPETENȚE PROFESIONALE (CP)</p>	<p>CP1. Aplicarea prevederilor legale referitoare la Securitate și Sănătate în Muncă (în continuare – SSM);</p> <p>CP2. Aplicarea normelor de protecție a mediului;</p> <p>CP3. Organizarea eficientă a procesului de lucru;</p> <p>CP4. Organizarea rațională a locului de lucru;</p> <p>CP5. Coordonarea activităților de lucru cu superiorii, colegii, subalternii;</p> <p>CP6. Adoptarea deciziilor aferente activității profesionale;</p> <p>CP7. Utilizarea tehnologiilor informaționale;</p> <p>CP8. Întocmirea/completarea documentelor specifice activităților de rezervare, check-in, check-out;</p> <p>CP9. Colectarea și interpretarea datelor din cadrul unităților de cazare;</p> <p>CP10. Deservirea clienților și oferirea informațiilor solicitate de clienți;</p> <p>CP11. Promovarea și vânzarea serviciilor din unități cu funcțiuni de cazare clienților;</p> <p>CP12. Monitorizarea perioadei de ședere a clientului în hotel;</p> <p>CP13. Efectuarea operațiunilor de plată pentru serviciile consumate de clienți;</p> <p>CP14. Realizarea diverselor activități specifice recepționarului unității de cazare;</p> <p>CP15. Organizarea agreementului oaspeților pe perioada șederii în structurile cu funcțiuni de cazare;</p> <p>CP16. Dezvoltarea capacității de analiză și de gândire critică.;</p> <p>CP17. Gestionarea resurselor materiale, financiare și informaționale;</p> <p>CP18. Dezvoltarea continuă a traseului profesional.</p>

**TRANSPUNEREA COMPETENȚELOR PROFESIONALE SPECIFICE
ÎN REZULTATE ALE ÎNVĂȚĂRII**

Competențe profesionale	Rezultate ale învățării <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate:</i>	Module/discipline ce contribuie la formarea competențelor profesionale
<p>CP1. Aplicarea prevederilor legale referitoare la Securitate și Sănătate în Muncă (în continuare – SSM)</p> <p>CP2. Aplicarea normelor de protecție a mediului</p>	<p>- asigura respectarea cadrului normativ în activitatea desfășurată;</p> <p>- aplica măsurile SSM în corelație cu specificul activității și procedurile interne;</p> <p>- asigura respectarea normelor de protecție a mediului.</p>	<p>Bazele legislației în industria ospitalității</p> <p>Etica profesională</p> <p>Ospitalitatea și dezvoltarea durabilă</p> <p>Igienă și sanitarie în industria ospitalității</p> <p>Gestiunea structurilor de cazare</p>
<p>CP3. Organizarea eficientă a procesului de lucru</p> <p>CP4. Organizarea rațională a locului de lucru</p>	<p>- organiza eficient procesul de lucru în scopul atingerii obiectivelor organizaționale;</p> <p>- organiza locul de lucru pentru crearea condițiilor optime în desfășurarea activității profesionale;</p>	<p>Bazele antreprenoriatului</p> <p>Management</p> <p>Management resurselor umane</p> <p>Bazele legislației în industria ospitalității</p> <p>Psihologia</p> <p>Practica de inițiere în specialitate/tehnologică I/tehnologică II/ ce anticipează proba de absolvire</p>
<p>CP5. Coordonarea activităților de lucru cu superiorii, colegii, subalternii</p> <p>CP6. Adoptarea deciziilor aferente activității profesionale</p>	<p>- coordona activitățile de lucru și aplica tehnici eficiente de comunicare cu superiorii, colegii, subalternii pentru asigurarea unui mediu eficient de lucru;</p> <p>- lua decizii optime în situații specifice activității.</p>	<p>Etica profesională</p> <p>Bazele comunicării</p> <p>Psihologia</p> <p>Correspondența economică</p> <p>Limba străină aplicată în industria ospitalității</p> <p>Management</p> <p>Organizarea de IMM în industria ospitalității</p>
<p>CP7. Utilizarea tehnologiilor informaționale</p> <p>CP8. Întocmirea/completarea documentelor specifice activităților de rezervare, check-in, check-out</p>	<p>- utiliza tehnologiile informaționale în activitatea profesională, în procesul de rezervare-bronare a serviciilor pentru clienți;</p> <p>- elabora /completa documentele specifice activităților de vânzare;</p> <p>- negocia condițiile contractuale cu clienții.</p>	<p>Tehnologii informaționale</p> <p>Sisteme informaționale de rezervare în turism</p> <p>Correspondența economică</p> <p>Operațiuni ale departamentului recepție</p> <p>Tehnologia serviciilor hoteliere</p> <p>Tehnica operațiunilor în turism</p> <p>Tehnici de negociere</p> <p>Practica de inițiere în specialitate/tehnologică I/tehnologică II/ ce anticipează proba de absolvire</p>
<p>CP9. Colectarea și interpretarea datelor din cadrul unităților de cazare</p>	<p>- completa rapoartelor aferente recepției;</p> <p>- determina disponibilităților de cazare, de prestare a serviciilor în unitățile de cazare;</p> <p>- interpreta situația de disponibilitate și identifica soluții în diverse situații.</p>	<p>Fundamentele serviciilor unităților de cazare</p> <p>Economia unităților de cazare</p> <p>Operațiuni ale departamentului de recepție</p> <p>Tehnologia serviciilor hoteliere</p> <p>Statistica</p>

		Finanțele întreprinderii Practica de inițiere în specialitate/tehnologică I/tehnologică II/ ce anticipează proba de absolvire
<p>CP10. Deservirea clienților și oferirea informațiilor solicitate de clienți</p> <p>CP11. Promovarea și vânzarea serviciilor din unități cu funcțiuni de cazare clienților</p>	<ul style="list-style-type: none"> - întâmpinarea clienților, identificarea solicitărilor și oferirea informațiilor necesare pe durata cazării; - înregistrarea, programarea și repartizarea camerelor în funcție de cerințe și disponibilității; - rezervarea camerelor în unitățile de cazare sau alte solicitări ale clienților; - interceptarea apelurilor telefonice, selectarea și furnizarea informațiilor solicitate; - verificarea documentelor prezentate de client; - completarea registrelor de evidență / ținerea evidenței computerizate a clienților; - primirea, înregistrarea și depozitarea obiectelor de valoare ale clienților; - ținerea evidenței înregistrărilor și executarea muncii specifice de birou. 	<p>Etica profesională</p> <p>Tehnici de negociere</p> <p>Fundamentele serviciilor unităților de cazare</p> <p>Marketingul unităților de cazare</p> <p>Tehnici de promovare în industria ospitalității</p> <p>Operațiuni ale departamentului de recepție</p> <p>Tehnologia serviciilor hoteliere</p> <p>Gestiunea structurilor de cazare</p> <p>Serviciile de alimentație în industria ospitalității</p> <p>Tehnologia serviciilor de restaurant</p> <p>Bazele contabilității</p> <p>Economia unităților de cazare</p> <p>Limba străină aplicată în industria ospitalității</p> <p>Practica de inițiere în specialitate/tehnologică I/tehnologică II/ ce anticipează proba de absolvire</p>
<p>CP12. Monitorizarea perioadei de ședere a clientului în hotel</p> <p>CP13. Efectuarea operațiunilor de plată pentru serviciile consumate de clienți</p>	<ul style="list-style-type: none"> - organizarea folosirii eficiente a spațiilor din hotel; - menținerea unei ambianțe placute în incinta și în spațiul înconjurător; - distribuirea materialelor informative și promoționale; - îndeplinirea anumitor servicii speciale, cum sunt; apelurile telefonice pentru trezirea oaspeților, transmiterea de mesaje; - eliberarea notelor de plată și verificarea serviciilor consumate de client; - încasarea contravalorii serviciilor; - contactarea, la necesitate, a băncilor; birourilor de schimb valutar pentru acceptarea spre plată a monedei străine și a cardurilor de credit; - verificarea autenticității și a valabilității documentelor de plată și monitorizarea executării acestora; 	<p>Fundamentele serviciilor unităților de cazare</p> <p>Marketingul unităților de cazare</p> <p>Operațiuni ale departamentului de recepție</p> <p>Tehnologia serviciilor hoteliere</p> <p>Gestiunea structurilor de cazare</p> <p>Bazele contabilității</p> <p>Economia unităților de cazare</p> <p>Tehnici de vânzări</p> <p>Practica de inițiere în specialitate/tehnologică I/tehnologică II/ ce anticipează proba de absolvire</p>
<p>CP14. Alte activități specifice receptionerului unității de cazare</p> <p>CP15. Organizarea agrementului oaspeților pe perioada șederii în structurile</p>	<ul style="list-style-type: none"> - organizarea plecării și a analiza feedbackului clienților; - verificarea și soluționarea, în limita competențelor, a reclamațiilor clienților; - primirea și repartizarea corespondenței; 	<p>Corespondență economică</p> <p>Marketingul unităților de cazare</p> <p>Operațiuni ale departamentului de recepție</p> <p>Tehnologia serviciilor hoteliere</p>

cu funcțiuni de cazare	<ul style="list-style-type: none"> - identificarea necesarului de consumabile și tipizate și completarea permanentă a stocului; - identificarea situațiilor critice și informarea, la necesitate, a persoanelor abilitate /a superiorilor. 	<p>Gestiunea structurilor de cazare</p> <p>Tehnici de negociere</p> <p>Etichetă și norme de protocol</p> <p>Etica profesională</p> <p>Etnografie, obiceiuri și tradiții</p> <p>Tehnologia de ghidaj</p> <p>Cultura vinului</p> <p>Practica de inițiere în specialitate/tehnologică I/tehnologică II/ ce anticipează proba de absolvire</p>
CP16. Dezvoltarea capacității de analiză și de gândire critică	<ul style="list-style-type: none"> - analiza indicatorii activității economice la nivel de entitate, ramură; - elabora rapoarte specifice domeniului de activitate; - elabora măsuri de atenuare a riscurilor și valorificare a posibilităților generate de piață. 	<p>Decizii pentru un mod sănătos de viață</p> <p>Inițiere în economie</p> <p>Ospitalitatea și dezvoltare durabilă</p> <p>Economie aplicată</p> <p>Practica de inițiere în specialitate/tehnologică I/tehnologică II/ ce anticipează proba de absolvire</p>
CP17. Gestionarea resurselor materiale, financiare și informaționale	<ul style="list-style-type: none"> - aplica metode cantitative și calitative de analiză și prelucrare a informației; - evalua și gestiona eficient resursele financiare ale entității; - fundamenta și ajusta prețurile la conjunctura pieței și prevederile actelor normative. 	<p>Economia unităților de cazare</p> <p>Finanțele întreprinderii</p> <p>Bazele contabilității</p> <p>Sisteme informaționale de rezervare în turism</p> <p>Statistica</p> <p>Gestiunea structurilor de cazare</p> <p>Practica de inițiere în specialitate/tehnologică I/tehnologică II/ ce anticipează proba de absolvire</p>
CP18. Dezvoltarea continuă traseului profesional	<ul style="list-style-type: none"> - autoevalua calitatea lucrărilor efectuate în raport cu nivelul propriu de dezvoltare profesională; - dezvolta conduita creativ-inovativă la locul de muncă; - evalua critic și constructiv activitatea profesională; - dezvolta spiritul de echipă și gestiona situațiile de criză. 	<p>Etica profesională</p> <p>Bazele comunicării</p> <p>Tehnici de negociere</p> <p>Management</p> <p>Limba străină aplicată în industria ospitalității</p> <p>Marketingul unităților de cazare</p> <p>Tehnici de negociere</p> <p>Bazele antreprenoriatului</p> <p>Practica de inițiere în specialitate/tehnologică I/tehnologică II/ ce anticipează proba de absolvire</p>

Fișa de coordonare

Colegiul Național de Comerț al ASEM
Director



C. Budurin-Furculiță

Centrul de Excelență în Viticultură și Vinificație din Chișinău
Director



Departamentul „Comerț, Turism și
Alimentație Publică”, ASEM
Șef-departament

E. Turcov

Comitetul Sectorial Comerț, Hoteluri
și Restaurante din Moldova



Rouoneine

„Hotel Dacia” SRL



Veraslav

„Jumbo Hotel ” SRL



Panna Galina

Ministerul Educației și Cercetării al RM
Direcția Învățământ profesional tehnic
Șef direcție

S. Gîncu

S. Gîncu

Ministerul Agriculturii și Industriei
Alimentare al Republicii Moldova
Serviciul cercetare, învățământ și
consultanță în agricultură
Șef serviciu

R. Reșitca

R. Reșitca