

## Planul de învățământ

Domeniul general  
 Domeniul de educație  
 Domeniul de formare profesională  
 Specialitatea  
 Calificarea  
 Forma de învățământ  
 Termen de studii  
 Număr de credite de studii transferabile alocate  
 Baza admiterii

Cod	Denumirea
10	Servicii
101	Servicii personale
1013	Servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică
1013.1	Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice
1013.1.1	Agent / agentă servicii client / clientă
	Cu frecvență
	4 ani
	120
	Certificat de studii gimnaziale

**Aprobat:**

Ministerul Educației și Cercetării  
 al Republicii Moldova

Ministru  D. PERCIUN

Nr. de înregistrare SC-81/24

03 septembrie 2024

ordin nr. 1229/2024

**Aprobat:**

Consiliul Profesorat al Colegiului Național de Comerț al ASEM

Proces verbal nr. 1001/25.06.2024

Director  C. BUDURIN-FURCULIȚĂ

Planul de învățământ include:

Tabelul 1	Calendarul anului de studii
Tabelul 2	Planul de învățământ pe ani de studii
Tabelul 3	Stagii de practică
Tabelul 4	Generalizator - plan de învățământ
	Standardul de pregătire profesională

**Tabelul 1. Calendarul anului de studii**

Anul de studii	Activități didactice		Sesiuni de examene		Stagii de practică	Vacanțe		
	sem. I	sem. II	sem. I	sem. II		Iarnă	Primăvară	Vară
I	15	15	2	3	4	2	1	10
II	15	15	2	3	4	2	1	10
III	15	15	2	3	3	2	1	11
IV	15	10	3	3	8	1	1	

**Tabelul 2. 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		I	II	III	IV	V	pe semestre de studii		VIII			
													VI	VII				
<b>G</b>	<b>Componenta de formare a competențelor profesionale generale</b>	<b>300</b>	<b>150</b>	<b>72</b>	<b>48</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	
G.02.O.001	Decizii pentru un mod sănătos de viață	60	30	18	12	0	2										ex	2
G.03.O.002	Tehnici de comunicare	60	30	18	12	0			2								ex	2
G.04.O.003	Tehnologia informației și a comunicațiilor	60	30	0	0	30				2							ex	2
G.07.O.004	Limba străină de afaceri	120	60	36	24	0						4					ex	4
<b>U</b>	<b>Componenta de orientare socio-umanistică</b>	<b>300</b>	<b>180</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	
U.05.O.005	Bazele antreprenoriatului	120	60	36	24	0					4						ex	4
U.07.O.006	Bazele legislației în industria ospitalității	90	60	36	24	0						4					ex	3
U.08.O.007	Psihologia social-economică	90	60	36	24	0									6		ex	3
<b>F</b>	<b>Componenta fundamentală</b>	<b>870</b>	<b>460</b>	<b>276</b>	<b>184</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>4</b>			<b>29</b>	
F.01.O.008	Fundamentele serviciilor în industria ospitalității	90	60	36	24	0	4										ex	3
F.03.O.009	Economie aplicată	90	60	36	24	0			4								ex	3
F.04.O.010	Correspondența economică	60	30	18	12	0				2							ex	2
F.05.O.011	Securitatea muncii	60	30	18	12	0				2							ex	2
F.06.O.012	Management	90	60	36	24	0					4						ex	3
F.07.O.013	Economia unităților de cazare	180	90	54	36	0							6				ex	6
F.07.O.014	Marketingul unităților de cazare	180	90	54	36	0							6				ex	6
F.08.O.015	Dezvoltare durabilă în industria ospitalității	120	40	24	16	0								4			ex	4
<b>S</b>	<b>Componenta de specialitate</b>	<b>1020</b>	<b>545</b>	<b>327</b>	<b>218</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>20</b>			<b>34</b>	
S.02.O.016	Geografia resurselor recreative	90	30	18	12	0		2									ex	3
S.03.O.017	Servicii în alimentația publică	60	30	18	12	0			2								ex	2
S.04.O.018	Operațiuni ale departamentului recepție	90	60	36	24	0				4							ex	3
S.05.O.019	Patrimoniul turistic național	90	45	27	18	0					3						ex	3
S.06.O.020	Tehnica serviciilor de turism	90	60	36	24	0					4						ex	3
S.07.O.021	Tehnologia serviciilor hoteliere	90	60	36	24	0							4				ex	3
S.07.O.022	Tehnologia serviciilor de restaurant	90	60	36	24	0							4				ex	3

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		I	II	III	IV	V	VI	VII			VIII			
S.08.O.023	Tehnici de vânzări	120	60	36	24	0	60										6	ex	4	
S.08.O.024	Turismul internațional	120	40	24	16	0	80											4	ex	4
S.08.O.025	Amenajarea așezărilor rurale pentru industria ospitalității	120	60	36	24	0	60											6	ex	4
S.08.O.026	Gestiunea structurilor de cazare	60	40	24	16	0	20											4	ex	2
<b>P</b>	<b>Stagiile de practică</b>	<b>600</b>	<b>450</b>	<b>282</b>	<b>168</b>	<b>0</b>	<b>150</b>													<b>20</b>
P.02.O.027	Practica de inițiere în specialitate	120	90	60	30	0	30													4
P.04.O.028	Practica tehnologică I	120	90	60	30	0	30													4
P.06.O.029	Practica tehnologică II	90	60	36	24	0	30													3
P.08.O.030	Practica ce anticipează probele de absolvire	270	210	126	84	0	60													9
<b>G+U+F+S+P</b>			<b>3090</b>	<b>1785</b>	<b>1065</b>	<b>690</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>30</b>			<b>103</b>
<b>A</b>	<b>Componentă opțională de specialitate</b>	<b>360</b>	<b>160</b>	<b>96</b>	<b>64</b>	<b>0</b>	<b>200</b>													<b>12</b>
S.01.A.031	Evoluția și dezvoltarea industriei hoteliere	90	30	18	12	0	60													3
S.01.A.032	Sanitație și igienă în industria ospitalității	60	30	18	12	0	30													2
S.02.A.033	Inițiere în economie	60	30	18	12	0	30													2
S.02.A.034	Etnografie, obiceiuri și tradiții	60	30	18	12	0	30													2
S.03.A.035	Baza tehnico-materială a structurii de cazare	60	30	18	12	0	30								2					2
S.03.A.036	Organizarea serviciilor de transport	60	30	18	12	0	30													2
S.05.A.037	Tehnologia de ghidaj	60	30	18	12	0	30								2					2
S.05.A.038	Organizarea de expoziții și târguri	90	40	24	16	0	50													3
S.08.A.039	Managementul serviciilor în industria ospitalității	90	40	24	16	0	50													3
S.08.A.040	Managementul resurselor umane	90	40	24	16	0	50													3
<b>G+U+F+S+P+A</b>			<b>3450</b>	<b>1945</b>	<b>1161</b>	<b>754</b>	<b>30</b>	<b>1505</b>												<b>115</b>
<b>L</b>	<b>Componenta la liberă alegere</b>	<b>330</b>	<b>150</b>	<b>90</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>180</b>													<b>11</b>
S.01.L.041	Educație interculturală	60	30	18	12	0	30													2
S.01.L.042	Educație pentru media	60	30	18	12	0	30													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		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII									
																		pe semestre de studii						
F.02.L.043	Integrare europeană	60	30	18	12	0		2													ex	2		
S.02.L.044	Cultura afacerilor																					ex	2	
S.04.L.045	Comerț electronic în industria ospitalității	60	30	18	12	0																ex	2	
S.04.L.046	Sisteme informaționale de rezervare în servicii																							
F.06.L.047	Etica de afaceri	60	30	18	12	0																ex	2	
F.06.L.048	Tehnici de negociere																							
S.07.L.049	Oenologia	90	30	18	12	0																ex	3	
S.07.L.050	Crearea și gestionarea bazelor de clienți																							
	<b>G+U+F+S+P+A+L</b>	<b>3780</b>	<b>2095</b>	<b>1251</b>	<b>814</b>	<b>30</b>	<b>1685</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>34</b>								
	Disciplinele de cultură generală	2085	2085					26	26	22	22	21	22	22										
	Ore de contact direct pe săptămână							34	34	32	32	32	32	32	30	34								
	Examenul de calificare *																						5	
	<b>Total ore/credite de studii în planul de învățământ</b>	<b>5865</b>	<b>4180</b>	<b>1251</b>	<b>814</b>	<b>30</b>	<b>1685</b>																<b>120</b>	

**Legendă:**

T = Teoretice/Prelegeri

P = Practice

L = Laborator

SI = Studiu individual

Tabloul 3. Planul stagiilor de practică

Codul	Stagiile de practică	Nr. de săptămâni	Nr. de ore	Perioada	Nr. de credite
	<b>Total</b>		<b>600</b>		<b>20</b>
P.02.O.027	Practica de inițiere în specialitate	4	120	mai-iunie	4
P.04.O.028	Practica tehnologică I	4	120	martie-iunie	4
P.06.O.029	Practica tehnologică II	3	90	martie-iunie	3
P.08.O.030	Practica ce anticipează probele de absolvire	8	270	aprilie-iunie	9

**Componenta liceală a planului de învățământ pe ani de studii / profil uman**

Nr. d/o	Disciplinele de cultură generală	Numărul de ore pe săptămână, pe semestre de studii					
		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	Educația 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 alingve, 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.

**Tabelul 4. Generalizator - plan de învățământ**

Structura formativă de bază	Unități de curs și activități	Numărul de ore			Numărul de credite
		Total	Contact direct	Studiu individual	
<b>Unități de curs de cultură generală</b>		<b>2085</b>	<b>2085</b>		
<b>Trunchi comun</b>	Unități de curs de formare a competențelor profesionale generale	300	150	150	10
	Unități de curs de orientare socio-umanistă	300	180	120	10
	Unități de curs fundamentale	870	460	410	29
	<b>Total</b>	<b>1470</b>	<b>790</b>	<b>680</b>	<b>49</b>
<b>Traseul individual</b>	Unități de curs de specialitate	1020	545	475	34
	Unități de curs opționale	360	160	200	12
	Unități de curs la libera alegere	330	150	180	11
	<b>Total</b>	<b>1710</b>	<b>855</b>	<b>855</b>	<b>57</b>
Stagii de practică		600	600	0	20
Examen de calificare / Lucrare de diplomă		150	150		5
<b>Total ore</b>		<b>6015</b>	<b>4480</b>	<b>1535</b>	<b>131</b>
Examene		360	360		
Ore pentru consultații		102	102		
Activități extradidactice		240	240		
<b>Total ore plan de învățământ</b>		<b>6717</b>	<b>5182</b>	<b>1535</b>	

\* Pentru Lucrarea de diplomă se alocă până la 30 ore \* numărul de elevi.

## STANDARDUL DE PREGĂTIRE PROFESIONALĂ

<b>Descrierea calificării</b>	1013.1.1 Agent/agentă servicii client/clientă, de calificare medie va activa în cadrul unității cu funcțiune de cazare sau într-un complex turistic și va desfășura următoarele activități: vânzări de servicii; deținerea informațiilor despre serviciile care trebuie vândute și nevoile clientului/clientei; explicarea clientului/clientei a condițiilor de vânzare și de plată a serviciilor; asigurarea respectării contractului de prestare a serviciilor; asigurarea faptului că serviciul achiziționat este pus la dispoziția clientului/clientei în formatul convenit, la ora convenită; rezervarea, organizarea și realizarea serviciilor de cazare; relaționarea și comunicarea cu clienții în procesul de rezervare, primire, înregistrare a clienților în baza de date, inclusiv în perioada de post-vânzare a serviciilor; 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; organizarea agrementului; încasarea contravalorii serviciilor; asigurarea ambianței plăcute în incinta și în spațiul înconjurător al structurii cu funcțiune de cazare, etc.
<b>Nivel de calificare</b>	4 CNCRM
<b>Grup</b>	Absolvenți de gimnaziu
<b>Tipul programului de formare profesională</b>	Program de formare profesională tehnică postsecundară
<b>Forma de organizare a studiilor</b>	Învățământ cu frecvență la zi
<b>Durata studiilor</b>	4 ani, în baza studiilor gimnaziale cu oportunitatea de susținere a examenului național de bacalaureat, profil umanist
<b>Cuantificarea în credite de studii transferabile</b>	120 ECTS (Credite de Studii Transferabile), echivalent ECVET
<b>Condiții de acces</b>	Certificatul de absolvire a gimnaziului (sau a unui act de studii echivalent)
<b>Stagii de practică</b>	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 respectiv 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- practica de inițiere în specialitate</li> <li>- practica tehnologică I</li> <li>- practica tehnologică II</li> <li>- practica ce anticipează proba de absolvire</li> </ul>
<b>Actul de studii</b>	Diploma de studii profesional tehnice postsecundare
<b>Calificarea atribuită</b>	Agent/agentă servicii client/clientă
<b>Dezvoltare profesională/proiectarea carierei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Angajarea în câmpul muncii conform calificării atribuite.</li> <li>- Continuarea studiilor la ciclul I, studii superioare de licență (nivel 6 CNCRM) la o specialitate din domeniul studiat sau la o altă specialitate.</li> <li>- Instituțiile de învățământ superior pot accepta până la 30 de credite de studii transferabile acumulate în învățământul profesional tehnic postsecundar, în</li> </ul>

	cazul în care își continuă studiile la aceeași specialitate
Lista ocupațiilor tipice Codul și denumirea funcției conform Clasificatorului ocupațiilor din RM din 2021	333905 Agent / agentă servicii client / clientă

### COMPETENȚE RELEVANTE CALIFICĂRII

<b>COMPETENȚE TRANSVERSALE (CT)</b>	<p><b>CT1. Autonomie și responsabilitate. Agent/agentă servicii client/clientă din unitatea cu funcțiune de cazare</b> 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 ospitalității, execută sarcinile de lucru, respectând legislația în domeniu.</p> <p><b>CT2. Interacțiune socială. Agent/agentă servicii client/clientă din unitatea cu funcțiune de cazare</b> comunică cu colegii/superiorii/clientii/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><b>CT3. Dezvoltarea personală și profesională. Agent/agentă servicii client/clientă din unitatea cu funcțiune de cazare</b> 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>
<b>Competențe generice (CG)</b>	<p><b>CG1.</b> Integrarea progreselor tehnologice și tendințelor de dezvoltare din domeniu în activitatea profesională.</p> <p><b>CG2.</b> Perfecționarea și optimizarea metodelor și procedeele utilizate în procesul de lucru.</p> <p><b>CG3.</b> Întocmirea și interpretarea documentelor în vederea respectării actelor normative la executarea sarcinilor de lucru.</p> <p><b>CG4.</b> Autoorganizarea, planificarea, gândirea analitică, luarea deciziilor.</p> <p><b>CG5.</b> Gestionarea eficientă a resurselor materiale, umane și de timp.</p> <p><b>CG6.</b> Comunicarea la locul de muncă cu colegii, superiorii și alte persoane de referință, în limbaj profesional specific domeniului.</p> <p><b>CG7.</b> Respectarea actelor normative în procesul de realizare a atribuțiilor ocupaționale.</p> <p><b>CG8.</b> Prevenirea/gestionarea eficientă a situațiilor de urgență sau conflict.</p> <p><b>CG9.</b> Respectarea cerințelor, principiilor și valorilor profesionale pentru crearea unui mediu de lucru adecvat și asigurarea rezultatelor optime la locul de muncă.</p> <p><b>CG10.</b> Aplicarea competențelor în domeniul tehnologiilor informaționale în vederea utilizării mijloacelor de comunicații electronice și resurselor informaționale, destinate activității profesionale.</p> <p><b>CG11.</b> Dezvoltarea profesională continuă.</p> <p><b>CG12.</b> Antreprenoriat și spirit de inițiativă.</p>
<b>COMPETENȚE</b>	CP.1.Comunicare scrisă și verbală în domeniul utilizând terminologia de specialitate;



**PROFESIONALE  
(CP)**

- CP.2. Aplicarea prevederilor legale referitoare la domeniul de formare profesională;
- CP.3. Aprecierea, evaluarea, prevenirea și soluționarea riscurilor profesionale și accidentelor la locul de muncă;
- CP.4. Gestionarea resurselor materiale, financiare și informaționale, ținând cont de cerințele managementului mediului și principiile dezvoltării durabile;
- CP.5. Calcularea indicatorilor activității economice la nivel de entitate;
- CP.6. Organizarea serviciilor oferite de unitățile cu funcțiune de cazare și diversificarea continuă a conținutului acestora;
- CP.7. Asistarea clientului și asigurarea bunei șederi pe toată perioada de comercializare a serviciilor unității de cazare, respectând contractul de prestare a serviciilor și standardele de calitate;
- CP.8. Prestarea serviciilor de cazare, alimentație, divertisment, informare respectând normele de etichetă și protocol în raport cu oaspeții, colegii, superiorii și alte persoane de referință;
- CP.9. Colectarea și interpretarea datelor, completarea rapoartelor aferente funcției ocupate în cadrul unităților de cazare, dând dovadă de gândire critică și spirit analitic;
- CP.10. Promovarea, vânzarea și efectuarea operațiunilor de plată a serviciilor, dovedind responsabilitate pentru atingerea obiectivelor unității de cazare;
- CP.10. Colectarea informațiilor, valorificarea, organizarea și vânzarea serviciilor complementare și activităților de agrement, care pot influența diversificarea și sporirea atractivității serviciilor structurii cu funcțiune de cazare;
- CP.11. Cooperarea în cadrul diferitor grupuri pentru rezolvarea unor probleme practice specifice mediului organizațional;
- CP.12. Manifestarea comportamentului adecvat unui mediu economico-social prin adoptarea deciziilor eficiente;
- CP.13. Dezvoltarea continuă prin prisma proiectării atributelor manageriale în mediul organizațional;
- CP.14. Cercetarea pieței unităților de cazare în scopul identificării nevoilor consumatorilor conform principiilor științifice;
- CP.15. Elaborarea propunerilor pentru politici și strategii de marketing a unitate cu funcțiune de cazare;
- CP.16. Gestionarea responsabilă și asigurarea corectitudinii utilizării *bazei de date clienți* a unității de cazare

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

<b>Competențe profesionale</b>	<b>Rezultate ale învățării</b> <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate:</i>	<b>Module/discipline ce duc la formarea competențelor profesionale</b>
CP.1. Comunicare scrisă și verbală în domeniul utilizând terminologia de specialitate;	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunica eficient, în mod verbal și în scris, cu personalul ierarhic superior, cu membrii echipei de lucru și cu furnizorii;</li><li>- Descrie cu claritate și fluent serviciile entității;</li><li>- Întreține conversații, discuții, cu expresii informaționale despre serviciile entității;</li></ul>	Tehnici de comunicare Fundamentele serviciilor în industria ospitalității Corespondența economică Tehnologia serviciilor hoteliere Limba străină de afaceri Cultura afacerilor Educație pentru media

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scrie texte clare, cu structură logică în corespondența cu clienții, partenerii, furnizorii entității;</li> <li>- Întocmi/completa corect rapoartele, documentația de evidență;</li> <li>- Realiza comunicații în interior și în afara hotelului prin telefon, email etc.;</li> </ul>	
CP.2. Aplicarea prevederilor legale referitoare la domeniul de formare profesională;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecta cadrul normativ în activitatea desfășurată;</li> <li>- Aplică procedura de clasificare a structurilor de cazare conform prevederilor legale;</li> <li>- Respecta normele de protecție a mediului;</li> <li>- Aplica principiile dezvoltării durabile în activitate;</li> </ul>	<p>Decizii pentru un mod sănătos de viață</p> <p>Bazele legislației în industria ospitalității</p> <p>Securitatea muncii</p> <p>Servicii în alimentația publică</p> <p>Tehnologia serviciilor de restaurant</p> <p>Managementul resurselor umane</p> <p>Sanitație și igienă în industria ospitalității</p> <p>Baza tehnico-materială a structurii de cazare</p> <p>Integrare europeană</p> <p>Practica de inițiere în specialitate</p>
CP.3. Aprecierea, evaluarea, prevenirea și soluționarea riscurilor profesionale și accidentelor la locul de muncă;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifica riscurile la locul de muncă;</li> <li>- Aplica măsurile <i>Securitate și Sănătate în Muncă</i> în corelație cu specificul activității și procedurile interne;</li> <li>- Respecta măsurile de protecție anti-incendiară;</li> <li>- Respecta normele igienico-sanitare în cadrul unității cu funcțiune de cazare;</li> <li>- Aplica măsurile de protecție și securitate a clienților și personalului angajat din unitățile cu funcțiune de cazare;</li> <li>- Asigura securitatea personală, a membrilor echipei și a clienților utilizând mijloacele de securizare și semnalizare în situațiile specifice domeniului;</li> </ul>	<p>Decizii pentru un mod sănătos de viață</p> <p>Bazele legislației în industria ospitalității</p> <p>Securitatea muncii</p> <p>Managementul resurselor umane</p> <p>Tehnologia serviciilor hoteliere</p> <p>Servicii în alimentația publică</p> <p>Tehnologia serviciilor de restaurant</p> <p>Practica de inițiere în specialitate</p>
CP.4. Gestionarea resurselor materiale, financiare și informaționale, ținând cont de cerințele managementului mediului și principiile de dezvoltare durabilă;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiza eficient procesul de lucru în scopul atingerii obiectivelor organizaționale;</li> <li>- Organiza locul de lucru pentru crearea condițiilor optime în desfășurarea activității profesionale;</li> <li>- Identifica necesarul de consumabile și completarea</li> </ul>	<p>Gestiunea structurilor de cazare</p> <p>Bazele legislației în industria ospitalității</p> <p>Dezvoltare durabilă în industria ospitalității</p> <p>Economia unităților de cazare</p> <p>Operațiuni ale departamentului recepție</p> <p>Tehnologia serviciilor hoteliere</p>

	<p>permanentă a stocului;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionarea (sorta, depozita) deșeurile rezultate din sarcina de lucru și substanțele periculoase utilizate, conform politicii de mediu a entității în vederea prevenirii accidentelor de mediu;</li> <li>- Aplica principiile managementului mediului în procesul de luare a deciziilor;</li> </ul>	<p>Servicii în alimentația publică Tehnologia serviciilor de restaurant Practica de inițiere în specialitate</p>
<p>CP.5. Calcularea indicatorilor activității economice la nivel de entitate;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analiza indicatorii activității economice la nivel de entitate, ramură;</li> <li>- Aplica metode cantitative și calitative de analiză și prelucrare a informației;</li> <li>- Evalua și gestiona eficient resursele financiare ale entității;</li> <li>- Fundamenta și ajusta prețurile la conjunctura pieței și prevederile actelor normative;</li> </ul>	<p>Economie aplicată Inițiere în economie Management Marketingul unităților de cazare Tehnologia serviciilor hoteliere Gestiunea structurilor de cazare Practica tehnologică I Practica ce anticipează proba de absolvire</p>
<p>CP.6. Organizarea serviciilor oferite de unitățile cu funcțiune de cazare și diversificarea continuă a conținutului acestora;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecta condițiile contractuale cu clienții;</li> <li>- Organiza folosirea eficientă a spațiilor din hotel pentru realizarea propriei sarcini de muncă, dar și a subalternilor din echipă;</li> <li>- Participa în activitățile desfășurate la nivelul spațiilor de servire ale departamentului de alimentație;</li> <li>- Aplica regulile fundamentale de igienă a spațiilor de servire ale departamentului de alimentație;</li> <li>- Aplica principalele sisteme de servire tradițională la nivelul spațiilor de servire;</li> <li>- Organiza diferite tipuri de evenimente și activități de animație desfășurate în structurile cu funcțiune de cazare;</li> <li>- Aplica normele de etichetă și protocol în deservirea clienților la evenimente;</li> <li>- Recunoaște importanța evenimentelor în crearea produsului hotelier de calitate;</li> </ul>	<p>Fundamentele serviciilor în industria ospitalității Operațiuni ale departamentului recepție Tehnologia serviciilor hoteliere Gestiunea structurilor de cazare Servicii în alimentația publică Tehnologia serviciilor de restaurant Sanitație și igienă în industria ospitalității Baza tehnico-materială a structurii de cazare Organizarea serviciilor de transport Cultura afacerilor Practica tehnologică I Practica ce anticipează proba de absolvire</p>
<p>CP.7. Asistarea clientului și asigurarea bunei șederi pe toată perioada de comercializare a serviciilor unității de cazare, respectând contractul de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determina disponibilitățile de cazare, de prestare a serviciilor în unitățile de cazare;</li> <li>- Rezerva camere în unitățile de cazare ținând cont de solicitările clienților;</li> </ul>	<p>Fundamentele serviciilor în industria ospitalității Operațiuni ale departamentului recepție Tehnologia serviciilor hoteliere Servicii în alimentația publică</p>

<p>prestarea a serviciilor și standardele de calitate</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pregăti primirea clienților;</li> <li>- Întâmpina clientela ținând cont de normele de etichetă și protocol;</li> <li>- Organiza transferul spre/de la unitatea de cazare;</li> <li>- Identifica soluții la solicitările speciale a clienților;</li> <li>- Oferi informații necesare pe durata cazării clienților;</li> <li>- Repartiza camere în funcție de cerințe și disponibilități;</li> <li>- Intercepta apeluri telefonice cu selectarea și furnizarea informațiilor solicitate;</li> <li>- Verifica documentația prezentată de client;</li> <li>- Organiza plecarea clienților;</li> <li>- Analiza feed-backul clienților în scopul identificării punctelor tari și punctelor problemă;</li> <li>- Completa registrele de evidență / ține evidența computerizată a clienților;</li> <li>- Executa munci specifice, prevenind situațiile de urgență și/sau de conflict;</li> </ul>	<p>Tehnologia serviciilor de restaurant Cultura afacerilor Sanitație și igienă în industria ospitalității Baza tehnico-materială a structurii de cazare Etica de afaceri Practica tehnologică I Practica ce anticipează proba de absolvire</p>
<p>CP.8. Prestarea serviciilor de cazare, alimentație, divertisment, informare respectând normele de etichetă și protocol în raport cu oaspeții, colegii, superiorii și alte persoane de referință;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verifica și soluționa, în limita competențelor, reclamațiile clienților;</li> <li>- Primi și repartiza corespondența;</li> <li>- Distribuie materialele informative și promoționale despre serviciile complementare;</li> <li>- Îndeplini servicii speciale la solicitare, apeluri telefonice pentru trezirea oaspeților, transmiterea de mesaje etc.;</li> <li>- Ține evidența mișcării clienților și a situației camerelor;</li> <li>- Identifica solicitările și oferi informații necesare pe durata cazării;</li> <li>- Identifica situațiile critice și informa, la necesitate, persoanele abilitate / superiorii;</li> <li>- Primi, înregistra și depozita obiectele de valoare ale clienților;</li> <li>- Completa bonul de păstrare a bagajelor;</li> </ul>	<p>Fundamentele serviciilor în industria ospitalității Operațiuni ale departamentului recepție Tehnologia serviciilor hoteliere Servicii în alimentația publică Tehnologia serviciilor de restaurant Sanitație și igienă în industria ospitalității Cultura afacerilor Baza tehnico-materială a structurii de cazare Tehnici de negociere Evoluția și dezvoltarea industriei hoteliere Practica tehnologică I Practica ce anticipează proba de absolvire</p>
<p>CP.9. Colectarea și interpretarea datelor, completarea rapoartelor aferente funcției ocupate în cadrul unităților de cazare,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Întocmi statistici specifice;</li> <li>- Elabora rapoarte specifice domeniului de activitate pentru superiori și alte departamente;</li> <li>- Elabora măsuri de atenuare a</li> </ul>	<p>Inițiere în economie Operațiuni ale departamentului recepție Servicii în alimentația publică Tehnologia serviciilor de</p>

dând dovadă de gândire critică și spirit analitic;	<p>riscurilor și valorificare a posibilităților generate de piață;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora /completa documentele specifice activităților de vânzare;</li> </ul>	<p>restaurant</p> <p>Tehnologia serviciilor hoteliere</p> <p>Gestiunea structurilor de cazare</p> <p>Practica tehnologică I</p> <p>Practica ce anticipează proba de absolvire</p>
CP.10. Promovarea, vânzarea și efectuarea operațiunilor de plată a serviciilor, dovedind responsabilitate pentru atingerea obiectivelor unității de cazare;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determina modalitățile de comercializare a serviciilor hoteliere;</li> <li>- Stabili principalele activități promoționale desfășurate la nivelul unei unități de cazare;</li> <li>- Aplica instrumente și modalități de plată utilizate în industria hotelieră;</li> <li>- Înregistra consumul clienților;</li> <li>- Elibera note de plată și verifica serviciile consumate de client;</li> <li>- Încasa contravaloarea serviciilor;</li> <li>- Contacta, la necesitate, băncile, birourile de schimb valutar pentru acceptarea spre plată a monedei străine și a cardurilor de credit;</li> <li>- Verifica autenticitatea și valabilitatea documentelor de plată;</li> <li>- Manifesta un comportament de eficiență maximă în comercializarea serviciilor hoteliere;</li> </ul>	<p>Tehnologia serviciilor hoteliere</p> <p>Operațiuni ale departamentului recepție</p> <p>Marketingul unităților de cazare</p> <p>Tehnologia serviciilor de restaurant</p> <p>Tehnici de vânzări</p> <p>Organizarea de expoziții și târguri</p> <p>Comerț electronic în industria ospitalității</p> <p>Tehnici de negociere</p> <p>Practica tehnologică I</p> <p>Practica ce anticipează proba de absolvire</p>
CP.10. Colectarea informațiilor, valorificarea, organizarea și vânzarea serviciilor complementare și activităților de agrement care pot influența diversificarea și sporirea atractivității serviciilor structurii cu funcțiune de cazare;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menține ambianța plăcută în incinta și în spațiul înconjurător;</li> <li>- Propune servicii complimentare relevante pentru diversificarea produsului în baza analizei solicitărilor clienței;</li> <li>- Proiecta activități de agrement pentru oaspeții hotelului;</li> <li>- Realiza produse diversificate, utilizând potențialul turistic național;</li> <li>- Propune produse inovative în baza potențialul turistic național;</li> <li>- Integra potențialul turistic național în activitățile de agrement a structurii de cazare;</li> <li>- Rezolva solicitările clienților referitoare la facilitățile recreative locale;</li> </ul>	<p>Tehnologia serviciilor hoteliere</p> <p>Patrimoniul turistic național</p> <p>Tehnica serviciilor de turism</p> <p>Tehnici de vânzări</p> <p>Gestiunea structurilor de cazare</p> <p>Amenajarea așezărilor rurale pentru industria ospitalității</p> <p>Tehnologia serviciilor hoteliere</p> <p>Geografia resurselor recreative</p> <p>Turismul internațional</p> <p>Patrimoniul turistic național</p> <p>Etnografie, obiceiuri și tradiții</p> <p>Tehnologia de ghidaj</p> <p>Educație interculturală</p> <p>Oenologia</p> <p>Organizarea de expoziții și târguri</p> <p>Practica tehnologică II</p>
CP.11. Cooperarea în cadrul diferitor grupuri pentru rezolvarea unor probleme practice specifice mediului	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dezvolta calități, aptitudini, abilități aferente activității manageriale;</li> <li>- Respecta structura echipelor manageriale într-o organizație;</li> </ul>	<p>Psihologia social-economică</p> <p>Management</p> <p>Gestiunea structurilor de cazare</p> <p>Tehnologia serviciilor hoteliere</p> <p>Tehnologia serviciilor de</p>

organizațional;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integra rolurile manageriale, ce pot fi identificate la nivelul pozițiilor de conducere într-o organizație;</li> <li>- Distinge corelația dintre putere, influență și autoritate;</li> <li>- Aplica stilurile de conducere în dependență de situațiile specifice.</li> </ul>	restaurant Managementul resurselor umane Etica de afaceri Organizarea de expoziții și târguri Educație pentru media Practica tehnologică I Practica tehnologică II
CP.12. Manifestarea comportamentului adecvat unui mediu economico-social prin adoptarea deciziilor eficiente;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordona activitățile de lucru și aplica tehnici eficiente de comunicare cu superiorii, colegii, subalternii pentru asigurarea unui mediu eficient de lucru;</li> <li>- Lua decizii optime în situații specifice activității;</li> <li>- Identifica situațiile critice și informa, la necesitate, a persoanelor abilitate /a superiorilor;</li> <li>- Interpreta situația de disponibilitate și identifica soluții în diverse situații;</li> </ul>	Bazele antreprenoriatului Management Gestiunea structurilor de cazare Psihologia social-economică Cultura afacerilor Managementul resurselor umane Etica de afaceri Practica tehnologică I Practica tehnologică II
CP.13. Dezvoltarea continuă prin prisma proiectării atributelor manageriale în mediul organizațional;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoevalua calitatea lucrărilor efectuate în raport cu nivelul propriu de dezvoltare profesională;</li> <li>- Dezvolta conduita creativ-inovativă la locul de muncă;</li> <li>- Evalua critic și constructiv activitatea profesională;</li> <li>- Dezvolta spiritul de echipă și gestiona situațiile de criză;</li> </ul>	Management Economia unităților de cazare Marketingul unităților de cazare Gestiunea structurilor de cazare Managementul resurselor umane Practica ce anticipează proba de absolvire Practica tehnologică I Practica tehnologică II
CP.14. Cercetarea pieței unităților de cazare în scopul identificării nevoilor consumatorilor conform principiilor științifice;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schița etapele cercetării de marketing precum și realizarea unui studiu pe baza unei metode de cercetare;</li> <li>- Realiza studiul pentru alegerea celor mai avantajoase canale și rețele de distribuție utilizate în unitățile de cazare;</li> <li>- Analiza factorii care influențează asupra comportamentului clientului/clientei;</li> <li>- Evalua procesul decizional de cumpărare;</li> <li>- Realiza analiza factorilor principali în formarea prețului pentru produsul unităților de cazare;</li> <li>- Identifica și studia intermediarii în procesul de distribuție;</li> </ul>	Psihologia social-economică Economia unităților de cazare Marketingul unităților de cazare Tehnologia serviciilor de restaurant Managementul serviciilor în industria ospitalității Organizarea de expoziții și târguri Practica ce anticipează proba de absolvire

<p>CP.15. Elaborarea propunerilor pentru politici și strategii de marketing a întreprinderii cu funcțiune de cazare;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplică strategii de marketing în perioada de sezonabilitate pentru unitățile de cazare.</li> <li>- Propune alternative strategice în politica de produs și preț în unitățile de cazare;</li> <li>- Respectă etapele planificării procesului de comunicare;</li> <li>- Participa în campanii promoționale prin diferite strategii promoționale;</li> <li>- Utiliza strategii specifice marketingului intern;</li> <li>- Propune activități pentru planul de realizare a strategiei de marketing;</li> </ul>	<p>Economia unităților de cazare Marketingul unităților de cazare Gestiunea structurilor de cazare Tehnici de vânzări Practica ce anticipează proba de absolvire</p>
<p>CP.16. Gestionarea responsabilă și asigurarea corectitudinii utilizării bazei de date clienți a unității de cazare</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ține evidența înregistrărilor și informației despre clienți;</li> <li>- Utiliza tehnologiile informaționale în activitatea profesională, în procesul de comercializare a serviciilor pentru clienți;</li> <li>- Respecta măsurile de securitate a datelor cu caracter personal.</li> </ul>	<p>Tehnologia informației și a comunicațiilor Gestionarea /crearea bazelor de clienți Tehnologia serviciilor hoteliere Sisteme informaționale de rezervare în servicii Gestiunea structurilor de cazare Practica ce anticipează proba de absolvire</p>