



**Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Colegiul Național de Comerț al ASEM**

Aprob:

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM,

Budurin - Furculiță C.

15 decembrie **2023**

Curriculumul modular

S.06.O.020 Tehnologia serviciilor hoteliere

Specialitatea: 101510 Turism

Calificarea: 422106 Agent de turism (calificare medie)

Numărul de credite - 3

Aprobat:

La ședința Consiliului metodic – științific al Colegiului Național de Comerț al ASEM,
proces – verbal nr. 4 din 12 decembrie 2023

Director adjunct pentru instruire și educație  Rotaru Irina

La ședința catedrei "Economie, Turism, Servicii",
proces verbal nr. 4 din 28 noiembrie 2023

Șef catedră  Patrașcu Dorina

Autori:

Crainic Galina, profesoară de discipline economice, grad didactic II, Colegiul Național de
Comerț al ASEM;

Vișanu Diana, profesoară de discipline economice, grad didactic II, Colegiul Național de
Comerț al ASEM;

Recenzenți:

ÎI ULIM HOTEL "EUROPA", manager Leșan Nadejda

SRL "JUMBO" Hotel, manager Pana Galina

Cuprins

I.	Preliminarii	4
II.	Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională	5
III.	Competențele profesionale specifice modulului	7
IV.	Administrarea modulului	9
V.	Unitățile de învățare	9
VI.	Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare	11
VII.	Studiul individual ghidat de profesor	12
VIII.	Lucrări practice	14
IX.	Sugestii metodologice	15
X.	Sugestii de evaluare a competențelor profesionale	16
XI.	Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii	18
XII.	Resursele didactice recomandate elevilor	19

I. Preliminarii

Curriculumul pentru modulul "*Tehnologia serviciilor hoteliere*" este un document normativ, ce conturează viziunea asupra parcursului educațional, rezultatele scontate ale învățării pentru nivelul 4 CNCRM – învățământul profesional tehnic postsecundar, pune accent atât pe aspectul cognitiv cât și pe aspectul practic, aspectul atitudinal, autonomia și responsabilitatea elevului în strânsă dependență de specificul calificării în domeniul turismului. Fapt ce ar permite angajarea în câmpul muncii conform calificării *Agent de turism* și continuarea studiilor la ciclul I, studii superioare de licență, la o specialitate din domeniul studiat sau la o altă specialitate.

Această unitate de curs este inclusă sub codul *S.06.O.020* în planul de învățământ, din domeniul de formare profesională *1015 Călătorie, turism și agrement*, pentru specialitatea *101510 Turism*, calificarea *422106 Agent de turism*.

Documentele normative naționale și internaționale de politici educaționale care stau la baza elaborării curriculumului dat sunt:

- Codul Educației al Republicii Moldova, nr. 152 din 17.07.2014, cu modificările ulterioare;
- Planul de învățământ pentru Domeniul de formare profesională *1015 Călătorie, turism și agrement, Specialitatea 101510 Turism*, aprobat de Ministrului Educației și Cercetării nr. SC nr.03/22 590 din 22.06.2022;
- Standard Ocupațional, *Agent/agentă de turism*, aprobat prin ordinul nr.1396 din 16-12-2022, al Ministerului Culturii, publicat în Monitorul Oficial Nr. 402-408 art. 1396 din 16-12-2022;
- Cadrul de referință al Curriculumului pentru învățământul profesional tehnic, aprobat prin ordinul Ministrului Educației nr. 1128 din 26 noiembrie 2015;
- Ghid practic de elaborare a curriculumului pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar non terțiar, aprobat prin ordinul Ministerului Educației nr. 296 din 21 aprilie 2016;
- Competențele-cheie pentru învățarea pe tot parcursul vieții adoptate de Parlamentul și Consiliul European în Bruxelles, în data de 22 mai 2018;
- Ghidului metodologic pentru transpunerea competențelor profesionale în rezultate ale învățării, aprobat prin ordinul Ministrului Educației și Cercetării nr. 238 din 30.03.2022.

Funcțiile de bază ale Curriculumului sunt:

- act normativ al procesului de predare/învățare/ evaluare și certificare în contextul unei pedagogii axate pe competente;
- reper pentru proiectarea didactică și desfășurarea procesului educațional din perspectiva unei pedagogii axate pe competente;

- componentă de bază pentru elaborarea strategiei de evaluare și certificare;
- orientare a procesului educațional spre formare de competente la elevi;
- componentă fundamentală pentru elaborarea manualelor, ghidurilor metodologice, testelor de evaluare.

Curriculumul este destinat:

- profesorilor din instituțiile de învățământ profesional tehnic postsecundar;
- autorilor de manuale și ghiduri metodologice;
- elevilor care își fac studiile la specialitatea în cauză;
- membrilor comisiilor pentru examenele de calificare;
- membrilor comisiilor de identificare, evaluare și recunoaștere a rezultatelor învățării, dobândite în contexte non-formale și informale.

Studierea acestei unități de curs se bazează pe cunoștințele elevilor acumulate în cadrul unităților de curs, ce se studiază până la demararea procesului de instruire la disciplina în cauză:

- G.02.O.002 Bazele comunicării;
- S.02.A.031 Etica profesională;
- F.03.O.011 Bazele activității turistice;
- F.04.O.012 Securitatea și sănătatea în muncă;
- S.04.A.035 Tehnologia serviciilor de restaurant;
- U.05.O.005 Bazele legislației în turism;
- U.05.O.006 Bazele antreprenorialului.

II. Motivația, utilitatea modului pentru dezvoltarea profesională

Activitatea turistică și industria hotelieră se ală în legături strânse de interdependență. Pe de o parte, industria turistică se dezvoltă ca o consecință a circulației turistice, pe de altă parte, dezvoltarea turismului este condiționată de existența unor spații de cazare echipate conform standardelor de exigență respective. Cazarea rămâne elementul cel mai caracteristic al bazei tehnico-materiale a turismului, deoarece acesta se poate dezvolta satisfăcător, numai în ipoteza, că există suficiente posibilități pentru cazarea, odihna, alimentarea și agrementul vizitatorilor sosiți într-o localitate de interes turistic. Anume capacitățile de cazare condiționează, poate în cea mai mare măsură volumul activității turistice, deși anumite categorii de vizitatori nu recurg întotdeauna la serviciile unităților de cazare.

Intensificarea călătoriilor și dezvoltarea circulației turistice, ajunse la dimensiunile atinse în prezent, asociate cu creșterea vertiginoasă a solicitărilor cotidiene pentru repaos și hrană, au transformat serviciile hoteliere și ospitalitatea tradițională în servicii complexe, respectiv,

ospitalitate comercială de anvergură, adăugând la satisfacerea, pe baze economice, a nevoilor primare de găzduire și de ospățare (de alimentație) și alte oferte de servicii pentru recreere, destindere, amuzament etc.

Un angajat al agenției de turism trebuie să conștientizeze importanța structurilor de cazare și să poată conlucra cu acestea, să poată alege structura de cazare, tipul de camere disponibile, facilitățile suplimentare care pot fi furnizate de hotel, ce corespunde solicitării clienților, să poată organiza conlucrarea agenției cu structurile de cazare, pentru crearea produselor turistice de calitate.

Parcursul unității de curs "*Tehnologia serviciilor hoteliere*" va favoriza formarea și dezvoltarea de competente profesionale, ce corespund nivelului patru de calificare:

- cunoștințe factice, principii, procese și concepte generale din domeniul organizării și funcționării unităților cu funcție de cazare, clasificării structurilor de primire turistică, modul de organizare și desfășurare a activității în cadrul unității de cazare;
- abilități cognitive și practice necesare pentru dezvoltarea personalului, comercializarea și organizarea serviciilor hoteliere;
- asumarea responsabilității pentru aplicarea tehnicilor de gestionare a informației, documentelor.

Competențele formate și dezvoltate în cadrul acestui modul vor fi necesare pentru studierea unităților de curs orientate spre deservirea și prestarea serviciilor în domeniul turismului. De asemenea, ele vor fi de un real folos în activitatea profesională a agentului din turism, în special, în activitățile cerute la locul de muncă în cadrul agențiilor de turism și unităților cu funcțiune de cazare. Competențele formate și dezvoltate în cadrul acestei unități de curs vor fi necesare pentru aplicarea în cadrul:

- P.06.O.027 Practica tehnologică II;
- F.07.O.015 Marketingul turistic;
- F.07.O.016 Economia turismului;
- S.07.O.022 Gestiunea agenției de turism;
- S.07.O.021 Turismul International;
- S.08.O.023 Sisteme informaționale de rezervare în turism;
- S.08.O.024 Amenajarea spațiului turistic;
- P.08.O.028 Practica ce anticipează proba de absolvire.

Studiul acestui modul va permite și dezvoltarea competențelor antreprenoriale în domeniul ospitalității, deoarece tendințele arată, că turiștii actuali sunt mai concentrați pe experiențele trăite, fie că e vorba de o călătorie de agrement sau de business. Ei caută experiențe autentice, în mijlocul unor comunități tradiționale, pentru acești turiști, lipsa infrastructurii nu mai este un

impediment, ei căutând destinații izolate de cotidianul aglomerărilor urbane. Din care cauză o familie dintr-un sat, care oferă vacanțe la țară, ce includ meniuri preparate în casă, plimbări cu căruța și dormit în fân, ar fi util să știe cum să-și organizeze o afacere în domeniul cazării, cum funcționează aplicația online de rezervări, cum se face promovarea pe pagina de Facebook și contul de PayPal. Mai ales, că la noi în țară acest sector este în creștere, tendința afacerilor turistice rurale este spre dezvoltare, datele arată că în R. Moldova sunt înregistrate oficial în jur de 30 de structuri de cazare în mediul rural. Unii antreprenorii au profitat de ocazie, au investit și au dezvoltat afaceri pe domeniul ospitalității în sate, respectiv organizarea și administrarea structurilor de cazare, ar fi necesară elevilor și în afara agențiilor de turism, pentru inițierea afacerii proprii, pe viitor.

III. Competențele profesionale specifice modulului

Competențele profesionale ale viitorului absolvent evidențiază capacitatea de a integra cunoștințele teoretice cu deprinderile practice în realizarea activității profesionale și a obține performanțe. Astfel, unitatea de curs *"Tehnologia serviciilor hoteliere"* va forma următoarele competențe profesionale specifice:

CPS 1. Organizarea eficientă a procesului de lucru și activităților pentru deservirea clienților conform standardelor de calitate, demonstrând autonomie și responsabilitate;

CPS 2. Completarea documentelor și oferirea informațiilor solicitate de clienți în activitățile specifice unităților cu funcțiune de cazare, manifestând respect în raport cu clientela, colegii, superiorii și alte persoane de referință;

CPS 3. Colectarea și interpretarea datelor, completarea rapoartelor aferente activității structurii de cazare, dând dovadă de gândire critică și spirit analitic;

CPS 4. Promovarea, vânzarea și efectuarea operațiunilor de plată a serviciilor, dovedind responsabilitate pentru atingerea obiectivelor unității economice;

CPS 5. Asistarea clienților și asigurarea bunei șederi în structură de cazare, prevenind situațiile de urgență și/sau de conflict, demonstrând autonomie și responsabilitate;

CPS 6. Dezvoltarea continuă a competențelor profesionale prin conexiuni interdisciplinare, din perspectiva educației pe tot parcursul vieții.

Competențele profesionale specifice	Unități de competență
CPS 1. Organizarea eficientă a procesului de lucru și activităților pentru deservirea clienților conform standardelor de calitate, demonstrând autonomie și responsabilitate;	UC 1.1. Identificarea principalelor modalități de clasificare a activităților desfășurate la nivelul unei structuri de cazare
	UC 1.2. Determinarea activităților desfășurate la nivelul departamentelor structurii de cazare și rolul lor în asigurarea veniturilor hotelului
	UC 1.3. Distingerea principalelor modalități de organizare ale structurii de cazare, ținând cont de diversele criterii

	UC 1.4. Algoritmizarea activităților desfășurate în procesele tehnologice specifice unității de cazare
CPS 2. Completarea documentelor și oferirea informațiilor solicitate de clienți în activitățile specifice unităților cu funcțiune de cazare, manifestând respect în raport cu clientela, colegii, superiorii și alte persoane de referință;	UC 2.1. Completarea corectă a documentelor specifice activităților de rezervare, check-in, check-out UC 2.2. Determinarea metodelor de comunicare a informațiilor despre clienții rezidenți între departamentele structurii de cazare UC 2.3. Examinarea documentelor care conțin informații despre clienții rezidenți care ar putea necesita modificări
CPS 3. Colectarea și interpretarea datelor, completarea rapoartelor aferente activității structurii de cazare, dând dovadă de gândire critică și spirit analitic;	UC 3.1. Determinarea tipurilor de rapoarte folosite la diferite etape de lucru cu clienții UC 3.2. Realizarea celor mai folosite rapoarte în structurile de cazare UC 3.3. Realizarea sondajului de apreciere a satisfacției clienților hotelului UC.3.4. Aprecierea impactului feed-back-ului de la clienți în îmbunătățirea calității serviciilor prestate clienților
CPS 4. Promovarea, vânzarea și efectuarea operațiunilor de plată a serviciilor, dovedind responsabilitate pentru atingerea obiectivelor unității economice;	UC 4.1. Determinarea modalităților de comercializare a serviciilor hoteliere UC 4.2. Stabilirea principalelor surse și sisteme de rezervare UC 4.3. Diferențierea principalelor instrumente și modalități de plată utilizate în industria hotelieră UC.4.4. Calcularea contravalorii serviciilor consumate de client conform tarifului specific UC 4.5. Distingerea principalelor activități promoționale desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere UC 4.6. Aprecierea importanței comportamentului personalului în comercializarea serviciilor pentru obținerea unei eficiențe maxime
CPS 5. Asistarea clienților și asigurarea bunei șederi în structură de cazare, prevenind situațiile de urgență și/sau de conflict, demonstrând autonomie și responsabilitate;	UC.5.1. Identificarea cererilor care pot parveni de la clienți în vederea prestării serviciilor suplimentare UC.5.2. Previzionare serviciilor complementare prestate de hotel, care pot influența calitatea produsului hotelier UC.5.3. Prezentarea activităților de agrement pentru oaspeții hotelului UC.5.4. Elucidarea măsurilor de protecție și securitate a clienților și personalului angajat în cadrul structurii de cazare UC.5.5. Soluționarea situațiilor -problemă ca efecte ale nerespectării normelor igienico-sanitare și a măsurilor de protecție și securitate
CPS 6. Dezvoltarea continuă a competențelor profesionale prin conexiuni interdisciplinare, din perspectiva educației pe tot parcursul vieții.	UC 6.1. Identificarea principalelor competențe ale personalului necesare în activitatea și comunicarea cu clienții structurii de cazare UC 6.2. Determinarea semnelor particulare de recunoaștere adresate clientului în funcție de categoria de client și de situația concretă în care se află UC 6.3. Estimarea influenței calificării personalului asupra calității produsului hotelier

IV. Administrarea modului

Codul modulului	Denumirea modulului	Semestrul	Numărul de ore				Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
			Total	Contact direct		Studiu individual		
				Prelegeri	Practică			
S.06.O.020	Tehnologia serviciilor hoteliere	IV	90	40	20	30	Examen	3

V. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități (A)
1. Hotel - noțiuni introductive, structură, specificul serviciilor		
UC 1.1. UC 1.3.	1.1.Trăsături specifice și caracteristice serviciilor hoteliere 1.2.Clasificarea structurilor cu funcțiune de cazare conform diferitor criterii 1.3.Prevederile legale privind clasificarea structurilor de cazare în Republica Moldova	A.1.Identificarea trăsăturilor caracteristice ale activității hoteliere A.2.Operarea cu termenii: hotel, intangibilitate, eterogenitate, front-office A.3.Caracterizarea serviciilor hoteliere A.4.Determinarea calității serviciilor hoteliere A.5.Determinarea criteriilor de clasificare a întreprinderilor hoteliere A.6. Stabilirea tipurilor de structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare din Republica Moldova A.7. Respectarea procedurii de clasificare a structurilor de cazare conform prevederilor legale
2. Organizarea structurii cu funcțiune de cazare		
UC 6.1. UC 6.2. UC 6.3.	2.1. Structura organizatorică a unității cu funcțiune de cazare 2.2.Activitățile operaționale și funcționale desfășurate la nivelul hotelului 3.3.Structura și cerințele față de personalul structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare	A.9.Selectarea modalității de clasificare a activităților desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere; A10. Aprecierea rolului structurii organizatorice în activitatea structurii de cazare; A.11.Identificarea principalelor activități operaționale; A.12. Identificarea principalelor activități funcționale; A.13. Identificarea principalelor cerințe înaintate față de personalul hotelier;
3. Organizarea și exploatarea departamentului front-office în structuri cu funcțiune de cazare		
UC 1.4. UC 1.2. UC 2.1. UC 2.2.	3.1.Structura organizatorică și activitățile departamentului front- office 3.2.Personalul serviciului front- office - structură, funcții, calități și	A.14. Distingerea secțiunilor departamentului front-office; A.15. Identificarea activităților desfășurate la nivelul front-office-ului; A.16. Distingerea activităților specifice fiecărei

UC 2.3. UC.4.4.	norme de comportament 3.3.Importanța și rolul procesului de rezervare în activitatea structurii de cazare 3.3.Activități tehnologice de rezervare hotelieră 3.4.Pregătirea primirii diferitor segmente de clientelă 3.5.Activitățile tehnologice specifice primirii propriu-zise la desk-ul recepției. 3.6.Activități desfășurate de front-office pe perioada sejurului clienților 3.7.Contabilitatea front-office-ului, schimbul valutar și seiful de depozitare a valorilor 3.8.Check-out-ul și achitarea conturilor clienților	secțiuni a front-office-ului; A.17. Identificarea calităților și cerințelor față de personalul front-office la angajare și în activitatea profesional; A.18. Aprecierea interdependenței front-office-ului cu alte departamente a structurii de cazare; A.19. Determinarea regulilor de bază a comunicării eficiente cu clienții; A.20. Înregistrarea rezervării camerelor în unitățile de cazare sau alte solicitări ale clienților; A.21. Dialogarea cu clienții conform normelor de protocol și etichetă; A.22. Realizarea succesivă a activităților desfășurate în procesul de rezervare, check-in, check-out; A.23. Prelucrarea feed-back-ului de la clienți în vederea îmbunătățirii calității serviciilor prestate clienților;
4. Organizarea și exploatarea serviciului de etaj a structurilor cu funcțiune de cazare		
UC 1.2. UC 1.4. UC 6.2. UC 6.3.	4.1.Organizarea serviciului de etaj din cadrul hotelului 4.2. Personalul serviciului de etaj - structură, funcții, calități și norme de comportament 4.3.Activitățile desfășurate la nivelul serviciului de etaj	A.24. Identificarea activităților desfășurate la nivelul serviciului de etaj și unde sunt acestea localizate la nivelul hotelului; A.25. Distingerea spațiilor tehnologice specifice serviciului etaj; A.26.Identificarea principalelor funcții cu care este încadrat serviciul de etaj; A.27. Specificarea relațiilor existente între serviciul de etaj și celelalte departamente ale hotelului; A.28. Stabilirea succesiunii în care este realizată curățenia camerelor;
5. Organizarea și exploatarea departamentului alimentație a structurilor cu funcțiune de cazare		
UC 1.4. UC.5.5. UC 6.2. UC 6.3.	5.1.Organizarea și rolul departamentului alimentație în activitatea structurii cu funcțiune de cazare 5.2.Personalul serviciului departamentului alimentație structură, funcții, calități și norme de comportament 5.3.Organizarea activității desfășurate la nivelul spațiilor de producere 5.4.Organizarea activității desfășurate la nivelul spațiilor de servirea mesei	A.29. Organizarea activităților desfășurate la nivelul spațiilor de producție ale departamentului de alimentație; A.30. Stabilirea regulilor fundamentale de igienă de respectat la nivelul spațiilor de producție ale departamentului de alimentație; A.31. Determinarea fluxului tehnologic de la nivelul bucătăriilor unui hotel; A.32. Identificarea principalelor funcții cu care este încadrat spațiul de producție al departamentului de alimentație; A.33. Descrierea principalelor sisteme de servire tradițională la nivelul unui restaurant;
6. Organizarea de agrement și evenimente în structurile cu funcțiune de cazare		
UC 1.4. UC.5.2. UC.5.3.	6.1.Tipuri de evenimente și activități de animație desfășurate în structurile cu funcțiune de cazare	A.34. Categorizarea tipurilor de evenimente și activități de animație desfășurate în structurile cu funcțiune de cazare;

UC.5.4. UC 6.1. UC 6.3.	6.2.Etapizarea organizării evenimentelor 6.3.Personalul angajat în organizare de evenimente - structură, funcții, calități și norme de comportament	A.35. Respectarea etapelor de organizare a evenimentelor; A.36. Aplicarea normelor de etichetă și protocol în deservirea clienților la evenimente; A.37. Aprecierea importanței evenimentelor în crearea produsului hotelier de calitate;
7. Comercializarea serviciilor structurilor cu funcțiune de cazare		
UC 4.1. UC 4.5. UC 4.6.	7.1.Modalitățile de comercializare a serviciilor hoteliere. 7.2.Politica de preț și tipuri de tarife în ospitalitate 7.3.Instrumente și modalități de plată 7.4.Activitatea de promovare desfășurată de structurile cu funcțiune de cazare	A.39. Determinarea modalităților de comercializare a serviciilor hoteliere; A. 40. Stabilirea principalelor activități promoționale desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere; A.41. Determinarea importanței comportamentului personalului în comercializarea serviciilor hoteliere și care sunt regulile de respectat pentru obținerea unei eficiente maxime; A.42. Descrierea principalelor metode utilizate în stabilirea tarifelor de cazare și în ce constau acestea; A.43. Identificarea factorilor care influențează nivelul prețurilor în structurile de cazare A.44. Înțelegerea principalelor instrumente și modalități de plată utilizate în industria hotelieră;

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Total	Numărul de ore		
			Contact direct		Studiul individual ghidat de profesor
			Teorie	Practică	
1.	<i>Hotel - noțiuni introductive, structură, specificul serviciilor</i>	8	4	2	2
2.	<i>Organizarea structurii cu funcțiune de cazare</i>	14	6	2	6
3.	<i>Organizarea și exploatarea departamentului front-office în structuri cu funcțiune de cazare</i>	22	10	6	6
4.	<i>Organizarea și exploatarea serviciului de etaj a structurilor cu funcțiune de cazare</i>	10	4	2	4
5.	<i>Organizarea și exploatarea departamentului alimentație a structurilor cu funcțiune de cazare</i>	14	6	4	4
6.	<i>Organizarea de agrement și evenimente în structurile cu funcțiune de cazare</i>	10	4	2	4
7.	<i>Comercializarea serviciilor structurilor cu funcțiune de cazare</i>	12	6	2	4
Total		90	40	20	30

VII. Studiul individual ghidat de profesor

Pentru ca elevul la finele semestrului, la unitatea de curs " *Tehnologia serviciilor hoteliere*" să poată susține examenul și obține creditele necesare, pe lângă lecțiile teoretice și practice mai este necesar să parcurgă un număr de 30 ore de studiu individual. Ca sarcini principale ale studiului individual ghidat de profesor pot fi definite:

- formarea abilităților de aplicare a cunoștințelor teoretice în practică (în activitatea profesională);
- dezvoltarea abilităților cognitive, formarea independenței în gândire;
- crearea abilităților de căutare și utilizare a informațiilor normative, legislative, de informare și speciale;
- însușirea calitativă și sistematizarea cunoștințelor teoretice obținute, dezvoltarea acestora și utilizarea prin intermediul relațiilor multidisciplinare;
- dezvoltarea inițiativei creative, a responsabilității și organizării;
- formarea capacității de autodezvoltare;
- formarea capacității de a se instrui individual pentru obținerea de cunoștințe, abilități, competențe în scopul dezvoltării profesionale continue;
- dezvoltarea abilităților de cercetare etc.

Tematici recomandate pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termen de realizare
<i>1. Hotel - noțiuni introductive, structură, specificul serviciilor</i>			
Clientela structurilor cu funcțiune de cazare	Studiu de caz în baza vizitei de lucru într-un hotel la alegerea elevului	Demonstrarea publică a studiului	Săptămâna 2
Analiza ofertei hotelului - serviciile de bază și complementare	Studiu de caz în baza vizitei de lucru în hoteluri la alegerea elevului	Demonstrarea publică a studiului	Săptămâna 3
<i>Organizarea structurii cu funcțiune de cazare</i>			
Analiza comparativă a structurilor organizatorice a structurilor de cazare	Informarea documentară	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 4
Atribuțiile personalului angajat front-office	Anunțuri de angajare în unități cu funcțiune de cazare Fișe post	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 4
Regulile de comportament și comunicare pentru personalul din front-office	Cod de conduită	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 5

Organizarea și exploatarea serviciului front-office în structuri cu funcțiune de cazare			
Realizarea de studiu, unde se vor analiza sistemele de rezervare a diferitor hoteluri	Studiu de caz în baza surselor web	Demonstrarea publică a studiului	Săptămâna 6
Dorate sailor de Cazares conform normal și StandardAero în structural hoteliere	Studiu de caz în baza vizitei de lucru în hoteluri la alegerea elevului	Demonstrarea publică a studiului	Săptămâna 6
Atribuțiile personalului încadrat în recepție	Fișa post	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 8
Atribuțiile personalului încadrat în serviciul hol	Fișa post	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 8
Asigurarea securității și tratarea situațiilor de urgență	Instrucțiuni tehnice	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 9
Feud-back asupra șederii în hotel al clienților	Chestionar pentru sondaj	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 9
Organizarea și exploatarea serviciului de etaj a structurilor cu funcțiune de cazare			
Dotarea spațiilor de cazare conform Hotărârii de Guvern nr. 643din 27.05.2003, cu privire la aprobarea <i>Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei</i>	Prezentare PPT	Demonstrarea publică	Săptămâna 10
Atribuțiile personalului încadrat în serviciul etaj	Fișa post	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 10
Organizarea și exploatarea departamentului alimentație a structurilor cu funcțiune de cazare			
Reguli de igiena și sanitație în unitățile de alimentație a structurilor cu funcțiune de cazare	Comunicare	Prezentarea informației din comunicare	Săptămâna 11
Reguli de etică profesională pentru primirea și servirea consumatorilor structurilor de cu funcțiuni de servire a mesei	Comunicare	Prezentarea informației din comunicare	Săptămâna 12
Organizarea de agrement și evenimente în structurile cu funcțiune de cazare			
Analiza ofertei hotelului - servicii de agrement, servicii de tratament și servicii complementare (suplimentare).	Studiu de caz în baza surselor web	Demonstrarea publică a studiului	Săptămâna 15

Comercializarea serviciilor structurilor cu funcțiune de cazare			
Comparații a prețurilor în unitățile cu funcțiune de cazare în dependența de categoria unității.	Comunicare	Prezentarea informației din comunicare	Săptămâna 14

VIII. Lucrările practice recomandate

Nr. de ordine	Unitatea de învățare	Lucrarea practică	Nr. de ore
1	<i>Hotel - noțiuni introductive, structură, specificul serviciilor</i>	Aprecierea calității spațiale structurilor cu funcțiune de cazare	2
2	<i>Organizarea structurii cu funcțiune de cazare</i>	Realizarea unei analizee a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare din R. Moldova, conform criteriilor prestabilite	2
3	<i>Organizarea și exploatarea serviciului front-office în structuri cu funcțiune de cazare</i>	Completarea raportului stării camerelor și a formularelor de înregistrare	2
		Completarea formularelor de rezervare și a diagramei disponibilități	2
		Studii de caz -identificarea direcțiilor de acțiune în caz de urgență, situații de pierdere a lucrurilor clienților, rezolvarea reclamațiilor ș.a	2
4	<i>Organizarea și exploatarea serviciului de etaj a structurilor cu funcțiune de cazare</i>	Dotarea spațiilor de cazare conform Hotărârii de Guvern nr. 643din 27.05.2003, cu privire la aprobarea <i>Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei</i>	2
5	<i>Organizarea și exploatarea departamentului alimentație a structurilor cu funcțiune de cazare</i>	Dotarea spațiilor servire a mesei conform Hotărârii de Guvern nr. 643din 27.05.2003, cu privire la aprobarea <i>Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei</i>	4
6	<i>Organizarea de agrement și evenimente în structurile cu funcțiune de cazare</i>	Servicii și programe pentru participanții la evenimentele organizate în structuri cu funcțiune de cazare	2
7	<i>Comercializarea serviciilor structurilor cu funcțiune de cazare</i>	Compararea prețurilor unităților hoteliere și a factorilor ce le influențează	2
	Total		20

IX. Sugestii metodologice

Tehnologiile didactice aplicate în procesul instructiv educativ vor fi indicate explicit în proiectele didactice elaborate de fiecare profesor în funcție de nivelul de pregătire și progresul

demonstrat atât de grupa de elevi în ansamblu, cât și de fiecare elev în parte. 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. Aceste activități de învățare vizează:

- 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 alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, vizite de lucru la entitate, instruirea programată, 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 formarea competențelor specifice planificate, cadrele didactice pot utiliza toate tipurile de metode:

- **Metode expositive de comunicare orală** (povestirea, expunerea liberă, expunerea sistematică, descrierea ș.a.);
- **Metode conversativ-interogative** (de tip dialog) (conversația liberă, conversația dirijată, conversația euristică, conversația evaluativă, brainstorming, dezbateră, discuția în grupuri mici (socratică), discuția frontală, discuția individuală, problematizarea, discuția de grup (focus grup), forumul);
- **Metode explicative** (explicația mediată, explicația nemediată, demonstrația, explicația bazată pe utilizarea resurselor de instruire, demersul argumentativ, demersul structurat pe o situație problemă);
- **Metode bazate pe explorarea informațiilor scrise** (lucrul cu notele de curs, explorarea informației scrise (articole, cărți, texte ș.a.), lectura, explorarea informației virtuale, studiul independent, informarea și documentarea);
- **Metode de instruire bazate pe modele și imagini** (explorarea informației grafice imaginilor, utilizarea organizatorilor grafici, explorarea informațiilor video, instruirea programată);

- **Metode bazate pe acțiune** (explorarea realității, studiul de caz, lucrările practice, lucrul cu fișele, simularea, e-learning, proiectul, portofoliul ș.a.);
- **Metode și tehnici de dezvoltare a spiritului critic și creativ** (metoda cubului, predării reciproce, mozaicului, cvintetului, tehnica ciorchinelui, tehnica turul galeriei, sinectica, Frisco, brainwriting, Philips 6-6, controversa creativă, vizualizarea creativă);
- **Metode de formare a sistemului de atitudini și valori** (structurile ilustrative, structurile situaționale, analiza critică, opinia, exemplul, contraexemplul,).

X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

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 au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională. Evaluarea este concepută și aplicată ca un instrument care organizează procesul didactic, care transformă permanent procesul de învățare și predare, având un rol formativ, în sensul că aceasta perfecționează procesul de instruire. Totodată, evaluarea furnizează informații referitoare la situația de învățare a fiecărui elev, la învățarea definită prin achiziționarea de comportamente specifice. Activitățile de evaluare trebuie proiectate din perspectiva nevoilor de formare ale celui educat. Este necesar ca evaluarea să fie centrată pe aspectele ei formative, astfel încât să cultive și să susțină interesul elevilor pentru studiu, să-i îndrume în activitatea de învățare. Evaluarea rezultatelor învățării poate fi:

La începutul modului – evaluare inițială.

- Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
- Reflectă nivelul de pregătire al elevului.

În timpul parcurgerii modului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.

- Planificarea evaluării trebuie să aibă loc într-un mediu real, după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.

Finală

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

Cadrul didactic poate aplica diverse tehnici de evaluare:

- **Metode și tehnici de evaluare orală** (tehnica expunerii cunoștințelor, tehnica descrierii orale, tehnica explicației orale, tehnica chestionării orale frontale, tehnica chestionării orale a unui grup, tehnica chestionării orale individuale);

- **Evaluarea prin probe scrise** (examinări scurte, de tip obiectiv, testul, lucrarea scrisă/proba aplicată la sfârșit de capitol, temele de acasă);

- **Metode de evaluare prin probe practice** (evaluarea prin rezolvare de exerciții, de probleme, evaluarea prin aplicarea unor algoritmi, analiza și interpretarea fotografiilor,ș.a.);

- **Metode complexe de evaluare** (proiectul, portofoliul, posterul, investigația ș.a.).

Produsele recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor elevilor sunt prezentate în tabelul de mai jos :

Nr. crt.	Produse pentru măsurarea competenței	Criterii de evaluare a produselor
1	Teste de evaluare cu itemi	• Corectitudinea interpretării itemului propus spre rezolvare. • Corespunderea rezolvării propuse de condițiile indicate în item. • Corectitudinea metodei utilizate de rezolvare. • Corectitudinea selectării răspunsului (pentru itemi cu alegere duală). • Integritatea și corectitudinea setului de selecții (pentru itemi cu alegere multiplă). • Stabilirea corectă a perechilor corelate (pentru itemii tip asociere). • Corespunderea răspunsului setului prestabilit de valori. • Corespunderea răspunsului cerințelor din enunțul itemului (în cazul itemilor cu răspuns deschis).
2	Problematizarea	• Înțelegerea problemei. • Documentarea în vederea identificării informațiilor necesare în rezolvarea problemei. • Formularea și testarea ipotezelor. • Stabilirea strategiei rezolutive. • Prezentarea și interpretarea rezultatelor.
3	Studiu de caz	• Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora. • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat. • Corectitudinea lingvistică a formulărilor. • Utilizarea adecvată a terminologiei în cauză. • Aprecierea critică, judecata personală a elevului. • Respectarea cerințelor de tehnoredactare.

4	Expunere orală	• Expunerea tematică a conținuturilor. • Utilizarea de formulări proprii, fără a distorsiona mesajul informației supuse rezumării. • Expunerea orală este concisă și structurată logic. • Folosirea unui limbaj bogat, adecvat tematicii în cauză.
5	Demonstrarea cu ajutorul mijloacelor tehnice	• Demonstrarea practică cu ajutorul mijloacelor tehnice • Participarea activă a elevilor folosind tehnica prezentării pe secvențe asociată cu explicații practice sau conversații • Elaborarea și folosirea algoritmilor și a descrițiilor algoritmice în scopul transmiterii cunoștințelor, formării deprinderilor, calităților și însușirii rolurilor în timp scurt și cu eficiență ridicată

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii vor constitui:

1. Sală de curs echipată cu proiector multimedia, proiector.
2. Notebook cu Office instalat pentru PPT și conectare la internet.
3. Materiale video tematice
4. Documentație specifică unităților hoteliere
5. Materiale didactice: note de curs, acte normative în vigoare, fișe cu sarcini, hârtie poster A1, cretă, fișe, tablă.

Alte dotări, care sunt identificate de cadrele didactice ca fiind necesare desfășurării activităților planificate (flipchart, markere etc.)

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibil
I. Acte normative			
1	Legea Republicii Moldova Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, Publicat: Monitorul Oficial Nr. 14-17, 02.02.2007	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=133194&lang=ro#	Nelimitat
	Legea Republicii Moldova Nr. 105 din 13-03-2003, privind protecția consumatorilor, Publicat : 27-06-2003 în Monitorul Oficial Nr. 126-131 art. 507	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110237&lang=ro	Nelimitat
2	Hotărârea de Guvern nr. 643 din 27.05.2003, cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=124342&lang=ro#	Nelimitat

	de cazare și de servire a mesei, Publicat în Monitorul Oficial Nr. 99-103, din 06.06.2003		
3	Hotărârea de Guvern Nr. 847, din 07-12-2022, pentru aprobarea <i>Regulilor generale, de apărare împotriva incendiilor în Republica Moldova</i>	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=135256&lang=ro	Nelimitat
II. Lucrări științifice			
1	Baker S., Bradley P., Hutton J. – Principiile operațiunilor de la recepția hotelului, Editura C.H. Beck, București, 2007	Biblioteca științifică ASEM Biblioteca CNC	3
	Lupu Nicolae, „Hotelul. Economie și management”, București, Editura C.H. Beck, 2010	Biblioteca științifică ASEM Biblioteca CNC	3
2	Rusu Sergiu, „Antreprenoriat în turism și industria ospitalității”, București, Editura C.H. Beck, 2014;	Biblioteca științifică ASEM	1
3	Stănciulescu Gabriela, Micu Cristina, „Managementul operațiunilor în oțelărie și restaurație”, București: Editura C.H. Beck, 2012	Biblioteca științifică ASEM	1
4	Zaharia Valentina, „Economia și organizarea serviciilor hoteliere și de alimentație”, București: Editura Lumina Lux, 2002	Biblioteca științifică ASEM	1
5	Ciornii Virginia, Tehnologia serviciilor hoteliere, suport de curs.	https://irek.ase.md/xmlui/bitstream/handle/1234567890/759/Tehnologia%20serviciilor%20hoteliere%2C%20Ciornii%20Virginia.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Nelimitat