



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

Aprob:

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM

C. Budur
Budurin - Furculiță C.

15 decembrie 2023

Curriculum modular

S.08.O.023 Sisteme informaționale de rezervare în turism

Programul de formare profesională tehnică: 101510 Turism

Calificarea: 422106 Agent de turism (calificare medie)

Numărul de credite – 4

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:

Guțu Livia, profesoară de discipline economice, grad didactic unu, Colegiul Național de Comerț al ASEM

Valuță Gabriela, profesoară de discipline economice, grad didactic doi, Colegiul Național de Comerț al ASEM

Recenzenți:

SRL "STIL TUR", director Sava Elena

SC "ILIS TUR" SRL, director Ciobanu Svetlana

Cuprins

I.	Preliminarii.....	4
II.	Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională.....	5
III.	Competențele profesionale specifice modulului	6
IV.	Administrarea moduluui	7
V.	Unitățile de învățare.....	7
VI.	Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare.....	8
VII.	Studiul individual ghidat de profesor.....	9
VIII.	Lucrări practice	10
IX.	Sugestii metodologice.....	10
X.	Sugestii de evaluare a competențelor profesionale.....	11
XI.	Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii.....	13
XII.	Resursele didactice recomandate elevilor.....	13

I. Preliminarii

Unitatea de curs *S.08.O.023 Sisteme informaționale de rezervare în turism* reprezintă un element fundamental constitutiv al ciclului de specialitate, are un caracter multidisciplinar și este o componentă primordială pentru buna desfășurare a activității în mediul afacerilor.

Proiectarea curriculară este realizată în baza prevederilor domeniului de formare profesională 1015 „Călătorie, turism și agrement” la specialitatea 101510 „Turism”, a Planului de formare profesională elaborat de Colegiul Național de Comerț al ASEM și aprobat de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova prin nr. 590 SC-27/22 din 22.06.2022 și Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare al Republicii Moldova.

Curriculumul modular *S.08.O.023 Sisteme informaționale de rezervare în turism* este destinat pregătirii specialiștilor din domeniul turismului și are rolul de inițiere în automatizarea rezervărilor turistice ale unei companii de turism, precum și în formarea abilităților de lucru cu metode de rezervare utilizate în turism.

Cursul este axat pe studiul algoritmului de înregistrare, redactare a informației ce face conexiunea dintre agentul de turism cu potențialii clienți, înțelegerea metodologiei de creare a registrelor centralizatoare, modul de formare a rapoartelor generale reglementate în program, în vederea furnizării informației pentru utilizatorii externi.

Dezvoltarea capacităților și aptitudinilor practice la elevi în domeniul Sistemelor informatice de rezervare în turism, contribuie la ajustarea ofertei de muncă în corespundere cu necesitățile pieței muncii și a standardelor aferente de calitate. Formarea profesională a elevilor va fi asigurată prin cumulara cunoștințelor atât la nivel teoretic cât și practic, precum:

- disecarea esenței algoritmice a structurii motoarelor de căutare la nivel de utilizator;
- ierarhizarea etapelor de introducere a informației primare în program, în conformitate cu necesitățile clientului;
- operarea cu mecanismul de căutare;
- generalizarea informației în baza programelor necesare la analiza rezultatelor de căutare;
- fazele de comercializare a produselor turistice de pe platformele turistice;
- dezvoltarea competențelor de analiză a sistemelor internaționale de rezervare;
- dezvoltarea gândirii creative în activitatea practică.

Activitatea didactică a profesorilor care predau unitatea de curs dată trebuie să îmbine aspectele teoretice și metodologice cu cele practico-aplicative, să accentueze caracterul interdisciplinar al predării-învățării și să se realizeze într-o continuă diversificare a strategiilor și metodelor de învățământ.

Ea permite crearea, menținerea și dezvoltarea unei relații interumane și de afaceri necesară existenței activității umane.

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:

F.03.O.011 – Bazele activității turistice;

G.04.O.003 – Tehnologia informației;

U.05.O.006 – Bazele antreprenoriatului;

S.06.O.020 – Tehnologia serviciilor hoteliere.

Unitatea de curs *S.08.O.023 Sisteme informaționale de rezervare în turism* pentru elevii de la programul de formare profesional-tehnică **Turism**, cuprinde 120 de ore, dintre care 60 ore contact direct și 60 ore studiu individual. Unitatea de curs se finalizează cu examen.

II. Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională

În zilele noastre, managementul activității de turism a devenit dependent de computer, calculatorul asistând activitatea practică a acestuia pas cu pas, de la interacțiunea cu clientul și introducerea datelor aferente solicitărilor parvenite, până la elaborarea documentelor de sinteză, de la începutul până la încheierea exercițiului turistic, comercial, de la solicitarea unei oferte până la încheierea contractelor în activitatea acesteia.

În momentul actual se constată o creștere a ponderii și rolului sistemului informatic în ansamblul sistemului informațional. Deși în marile organizații, mai ales din domeniul serviciilor și cu precădere în sectorul turistic, sistemul informatic reunește peste 90% din totalitatea elementelor informaționale, trebuie să recunoaștem că întotdeauna vor exista elemente informaționale - cele ce țin strict de natura umană - cu un pronunțat caracter informal, ce nu vor face parte din sistemul informatic.

Fiecare companie are propriul ei CRS (computer reservation system). Ele pot fi conectate la un GDS (global distribution system) care este folosit de agenții de turism pentru a afla informații despre toate companiile aeriene și prestatorii de servicii despre care există informații în sistem.

Sistemele internaționale de rezervare și distribuție joacă un rol decisiv în turismul internațional deoarece pun în contact producătorii și cumpărătorii produselor turistice. În special firmele turistice din America de Nord și Europa folosesc GDS-urile (sistemele globale de distribuție).

Sistemele globale procesează informații și rezervări mult mai eficient decât sistemele tip acces-singular. Totuși, importanța strategică a GDS-urilor a scăzut de când autoritățile europene și americane au introdus reglementări clare pentru a preveni obținerea de avantaje nemeritate prin distorsionarea informațiilor prezentate de diverși operatori, care astfel ar putea obține câștiguri mai mari decât atunci când ar deține ei înșiși un GDS.

Structura pieței CRS (*computer reservation systems*) este într-o continuă evoluție, având perspectiva certă de a deveni mai oligopolistică chiar decât piața transporturilor aeriene. De altfel, procesul de integrare și concentrare din domeniul CRS a accelerat tendința de integrare a companiilor aeriene.

Majoritatea lanțurilor hoteliere dispun de birouri proprii de rezervări, sau sunt racordate la un sistem informatic internațional. Mai mult, transporturile pe calea ferată au inițiat, la rândul lor, un sistem de rezervare *SOCRATE* - Systeme Offrant a la Clientele la Reservation d'Affaires et de Tourisme en Europe - aflat în conexiune cu *Sabre*, ce asigură serviciile de călătorie și cazare.

Baza metodologică a modului „Sisteme informatice de rezervare în turism” îl reprezintă complexul didactic de sisteme de cautare și rezervare internaționale.

Studiind acest modul veți cunoaște:

- tipurile de sisteme de rezervări;
- sisteme informatice de rezervări în turism;
- sistematizarea modului de introducere a informației în sistemele de rezervări;
- catalogul diversilor sisteme de rezervări.

III. Competențele profesionale specifice modului

Competența profesională reprezintă suma cunoștințelor, abilităților și aptitudinilor care contribuie la capacitatea elevilor de a-și îndeplini eficient sarcinile și responsabilitățile postului (pe scurt, de a fi performant). Competențele profesionale specifice, dezvoltate în cadrul unității de curs *S.08.O.023 Sisteme informaționale de rezervare în turism* vor constitui:

- Introducerea datelor permanente, variabile, convențional constante ale entității;
- Realizarea rezervărilor în sistemele de rezervare profesionale;
- Operarea cu mecanismul de înregistrare a evidenței numărului de turiști;
- Perfectarea documentelor aferente călătoriei;
- Analiza rezultatelor Economice ale entității.

Nr.	Competențele specifice	Unitățile de competență
1.	CS.1. Însușirea și utilizarea termenilor de specialitate.	1.1. Definirea noțiunilor de bază din domeniul sistemelor informatice cu aplicare în turism. 1.2. Identificarea specificului noțiunilor sistem de rezervare, sistem de căutare sistem de rezervare a biletelor avia. 1.3. Identificarea semnificațiilor abrevierelor utilizate.
2.	CS.2. Organizarea eficientă a procesului de lucru	2.1. Respectarea structurii fiecărei etape ale procesului de căutare și rezervare. 2.2. Realizarea etapelor procesului de rezervare a biletelor avia.
3.	CS.3. Adoptarea deciziilor aferente activității profesionale	3.1. Identificarea și diferențierea specificului diferitor tipuri de sisteme de rezervări 3.2. Perfectarea actelor necesare unui proces de rezervare
4.	CS.4. Luarea deciziilor în diferite situații	4.1. Aplicarea sistemelor de căutare și rezervare în turism 4.2. Aplicarea sistemelor de căutare și rezervare a biletelor avia

IV. Administrarea modului

Codul modulului	Denumirea modulului	Seme- strul	Numărul de ore				Modalitatea de evaluare	Nu- măr- ul de cred- ite
			Total ore	Contact direct		Studiul indi- vidual		
				Teorie	Practică			
S.08.O.023	Sisteme informaționale de rezervare în turism	VIII	120	40	20	60	Examen	4

V. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
1. Noțiuni generale ale domeniului sistemelor de rezervări în turism		
1.1. Definirea noțiunilor de bază din domeniul sistemelor informatice cu aplicare în turism. 1.2. Identificarea specificului noțiunilor sistem de rezervare, sistem de căutare sistem de rezervare a biletelor avia. 1.3. Identificarea semnificațiilor abrevierelor utilizate.	1.1. Concepte și definiții utilizate în sistemele informaționale în turism 1.2. Evoluția sistemelor informaționale 1.3. Domenii de aplicare ale sistemelor de rezervări	1.1. Să definească noțiunile de bază din domeniul sistemelor informatice 1.2. Să reedee etale evouției și dezvoltării sistemelor informatice cu aplicare în turism 1.3. Să distingă domeniile de aplicare ale sistemelor informatice ă n turism
2. Tipuri de clasificări a sistemelor de rezervări în turism		
1.4. Identificarea semnificațiilor abrevierelor utilizate. 2.1. Realizarea structurii fiecărei etape ale procesului de căutare și rezervare.	2.1. Aspectele dezvoltării durabile a sistemelor informaționale și de rezervări în turism 2.2. Particularități și reglementări în sisteme informaționale în turism 2.3. Planul de utilizare a sitemelor informaționale în turism	2.1. Să identifice aspectele dezvoltării durabile a asistemelor informaționale și de rezervări în turism. 2.2. Să analizeze particularitățile și reglementările în sistemele de rezervări în turism 2.4. Să respecte planul de utilizare și aplicare a sistemelor informaționale în turism.
3. Sisteme de rezervări on-line utilizate de persoanele fizice		
1.3. Identificarea semnificațiilor abrevierelor utilizate. 2.1. Respectarea structurii fiecărei etape ale procesului de căutare și rezervare. 4.1. Aplicarea sistemelor de căutare și rezervare în turism	3.1. Sistemul de căutare și rezervări: booking.com 3.2. Sistemul de căutare și rezervări: hotelscan.com 3.3. Alte sisteme de căutare și rezervări utilizate de persoanele fizice. 3.4. Avantaje și dezavantaje ale sistemelor de coutare și rezervări utilizate de	3.1. Să utilizeze sistemul de căutare și rezervări: booking.com 3.2. Să utilizeze de căutare și rezervări: hotelscan.com 3.3. Să aplice alte sisteme de căutare și rezervări utilizate de persoanele fizice

	persoanele fizice.	
4. Sisteme profesionale de rezervări în turism		
3.1. Identificarea și diferențierea specificului diferitor tipuri de sisteme de rezervări 3.1. Identificarea și diferențierea specificului diferitor tipuri de sisteme de rezervări	4.1. Sistemul de căutare și rezervări: Sabre 4.2. Sisteme de cautare și rezervări Socrate 4.3. Alte sisteme profesionale de rezervări în turism	4.1. Să utilizeze sistemul de căutare Sabre 4.2. Să utilizeze sistemul de rezervări Socrate 4.3. Să utilizeze alte sisteme profesionale de rezervări în turism
5. Sisteme de rezervări ale biletelor avia		
2.2. Realizarea etapelor procesului de rezervare a biletelor avia. 4.2. Aplicarea sistemelor de căutare și rezervare a biletelor avia	5.1. Tipuri de sisteme de rezervări ale biletelor de călătorie 5.2. Căutarea și rezervarea biletelor de călătorie utilizând sisteme informatice moderne	5.1. Să identifice diferite tipuri de sisteme de rezervări a biletelor avia 5.2. Să aplice sistemele de căutare și rezervare ale biletelor avia
6. Practica sistemelor de rezervări în turism		
4.1. Aplicarea sistemelor de căutare și rezervare în turism 4.2. Aplicarea sistemelor de căutare și rezervare a biletelor avia 3.1. Identificarea și diferențierea specificului diferitor tipuri de sisteme de rezervări	6.1. Practicarea sistemelor de rezervări utilizate de persoanele fizice 6.2. Practicarea sistemelor profesionale de rezervări utilizate în turism	6.1. Să practice Sistemele de căutare și rezervare în turism 6.2. Să identifice avantajele și dezavantajele diferitor sisteme de rezervări în turism

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore				Total
		Contact direct			Studiul individual ghidat de profesor	
		Total	Teorie	Practică		
1.	Noțiuni generale ale domeniului sistemelor de rezervări în turism	6	4	2	2	8
2.	Tipuri de clasificări a sistemelo de rezervări în turism	8	6	2	10	18
3.	Sisteme de rezervări on-line utilizate de persoanele fizice	16	10	6	20	36
4.	Sisteme profesionale de rezervări în turism	10	6	4	8	18
5.	Sisteme de rezervări ale biletelor avia	6	4	2	10	16

6	Practica sistemelor de rezervări în turism	14	10	4	10	24
Total		60	40	20	60	120

VII. Studiul individual ghidat de profesor

Studiul individual ghidat de profesor ca activitate independentă, liberă și personală de învățare, reprezintă forma fundamentală de perfecționare a personalității și profesionalității în cadrul procesului educațional. Cu alte cuvinte, studiul independent reprezintă o formă de activitate, îndeplinită de elev fără a avea contact cu profesorul sau îndrumat de el prin intermediul materialelor instructive; o parte integrantă a procesului instructiv, ce reflectă activitatea individuală a educatului în conformitate cu indicațiile profesorului sau manualului și programei de instruire.

Ca parte componentă a procesului educațional, studiul individual ghidat de profesor la unitatea de curs *S.08.O.023 „Sisteme informaționale de rezervare în turism”* are drept scop nu doar consolidarea și aprofundarea, dobândirea de noi cunoștințe, pregătirea către lecții, seminare, examene, dar și pentru formarea deprinderilor de lucru individual în general (instruire, știință, activitatea profesională, capacitatea de-a lua asupra sa anumite responsabilități și a rezolva de sine stătător probleme, a găsi rezolvări constructive, a lua decizii în situații concrete).

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termen
Noțiuni generale ale domeniului sistemelor de rezervări în turism			
Descrierea apariției și evoluției sistemelor de rezervări în turism	Eseu structurat	Prezentarea eseului structurat	Săptămâna 4
Tipuri de clasificări a sistemelor de rezervări în turism			
Tipuri de clasificări a sistemelor de rezervare în turism	Prezentare PPT	Descrierea prezentarea proiectului	Săptămâna 6
Sisteme de rezervări on-line utilizate de persoanele fizice			
Prezentarea sistemelor booking.com, agoda.com, vio.com, tripadvisor etc	Prezentare PPT	Prezentarea rezervărilor de hoteluri în diferite regiuni și stațiuni turistice	Săptămâna 9
Sisteme profesionale de rezervări în turism			
Elaborarea unei schițe pentru rezervarea unei camere de hotel sau a unei vacanțe	Schiță	Prezentarea și comentarea schiței elaborate	Săptămâna 11
Sisteme de rezervări ale biletelor avia			
Elaborarea unei schițe pentru rezervarea unui vilet avia	Eseu structurat	Prezentarea și comentarea schiței elaborate	Săptămâna 13
Practica sistemelor de rezervări în turism			
Prezentarea planului de rezervare	Eseu structurat	Prezentarea planului	Săptămâna 14

VIII. Lucrări practice

Nr. de ordine	Unitatea de învățare	Lucrarea practică	Nr. ore
1	Noțiuni generale ale domeniului sistemelor de rezervări în turism	Să cerceteze evoluția și dezvoltarea sistemelor de rezervări în turism	2
2	Tipuri de clasificări a sistemelor de rezervări în turism	Să identifice tipurile de sisteme de rezervări în activitatea turistică	2
3	Sisteme de rezervări on-line utilizate de persoanele fizice	Să identifice tipurile de rezervări on-line, accesibile turiștilor	6
4	Sisteme profesionale de rezervări în turism	Să prezinte modalitatea de utilizare a sistemelor de rezervări profesionale utilizate în domeniul turismului	4
5	Sisteme de rezervări ale biletelor avia	Să prezinte minimum 2 sisteme de rezervări ale biletelor avia	2
6	Practica sistemelor de rezervări în turism	Să identifice un caz concret din activitatea cotidiană de utilizare a sistemelor de rezervare în turism	4
Total ore			20

IX. Sugestii metodologice

Strategiile didactice utilizate în implementarea curriculumului *S.08.O.023 „Sisteme informaționale de rezervare în turism”* se constituie din metodele și tehnicile didactice utilizate în cadrul procesului de predare-învățare îndreptate spre realizarea eficientă a finalităților curriculare. Metodologia didactică a unității de curs *S.08.O.023 „Sisteme informaționale de rezervare în turism”* este centrată pe elev ca subiect al activității instructiv-educative și orientarea acestuia înspre formarea unităților de competență și competențelor specifice. În planificarea și organizarea activităților didactice pentru valorizarea competențelor și asigurării transferabilității acestora la nivelul diferitelor sarcini, se recomandă ca strategiile didactice utilizate în predarea unității de curs *S.08.O.023 „Sisteme informaționale de rezervare în turism”* să pună accent pe:

- dezvoltarea receptivității elevilor/elevelor și a capacităților de abordare rațională a sistemelor de rezervări în turism, în contextul unui mediu economic, social și cultural complex și dinamic;
- dezvoltarea gândirii critice, aplicată la realitate, dar și formarea unei atitudini pozitive față de viață, curajul de a se confrunța cu diverse situații;
- dezvoltarea spiritului de echipă și de implicare în viața comunității;
- explorarea opțiunilor de carieră;
- formarea de opinii, mentalități sau comportamente;
- coerență și abordări inter- și transdisciplinare.

Orientarea strategiilor didactice spre formarea de competențe necesare elevului. În procesul de instruire orientat spre formarea competențelor profesionale la unitatea de curs *S.08.O.023 „Sisteme informaționale de rezervare în turism”*, vor fi aplicate metodele de predare-învățare ce asigură

dezvoltarea și consolidarea următoarelor componente ale competențelor: cunoștințe, abilități aptitudini și atitudini.

În scopul învățării centrate pe elev, cadrele didactice vor adapta strategiile de predare la stilurile de învățare ale elevilor (auditiv, vizual, practic) și vor diferenția sarcinile și timpul alocat efectuării lor prin:

- individualizarea și creșterea treptată a nivelului de complexitate a sarcinilor propuse fiecărui elev în funcție de progresul acestuia;
- stabilirea unor sarcini deschise, pe care elevii să le abordeze la niveluri diferite de complexitate;
- diferențierea sarcinilor în funcție de abilități, pentru indivizi sau pentru grupuri diferite;
- prezentarea sarcinilor în mai multe moduri (explicație orală, text scris, conversație, grafic);
- utilizarea unor metode active-interactive (învățare prin descoperire, învățare problematizată, învățare prin cooperare, joc de rol, simulare).

X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

Evaluarea reprezintă o componentă organică a procesului de învățare. Prin intermediul evaluării profesorul poate cunoaște progresul înregistrat de elevi sub mai multe aspecte: cunoștințe acumulate, capacități dezvoltate, atitudini și conduite formate, precum și factorii care au contribuit la formarea lor. Identificarea nivelului de dezvoltare a competențelor elevilor la un moment dat permite adaptarea unor decizii de corectare, reglare și îmbunătățire a activităților de predare și învățare.

Într-o piață concurențială a muncii, instituția de învățământ are obligația să-l ajute pe fiecare dintre elevii săi să-și formeze o imagine corectă despre sine și să-și stabilească scopuri în viață (în carieră, îndeosebi) în raport cu posibilitățile lui reale. În aceste condiții, evaluarea se face pe parcursul activităților de predare/învățare pentru a cunoaște care este stadiul formării profesionale și la ce nivel se situează ea, în raport cu obiectivele proiectate și cu așteptările.

Axarea procesului de învățare/predare/evaluare pe competențe presupune efectuarea evaluării pe parcursul întregului proces de instruire structurată în trei tipuri de evaluări: inițială, formativă și sumativă.

Activitățile de evaluare la unitatea de curs *S.08.O.023 „Sisteme informaționale de rezervare în turism”* vor fi orientate spre motivarea elevilor și obținerea unui feedback continuu, fapt ce va permite corectarea operativă a procesului de învățare, stimularea autoevaluării și a evaluării reciproce, evidențierea succeselor, implementarea evaluării selective sau individuale. Evaluarea inițială va fi realizată la începutul unui program de instruire (an școlar, semestru, unitate de învățare), prin intermediul probelor orale (dialogul), elevii având posibilitatea să-și argumenteze răspunsul.

Produse recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor cognitive:

Nr. d/o	Produse pentru măsurarea competențelor	Criterii de evaluare a produselor
1.	Harta noțională	• Punerea în evidență a subiectului general. • Elaborarea corectă a tabelii (schemei), de la noțiunile de bază spre cele specifice domeniului. • Organizarea corectă a informației despre subiectul solicitat. • Corectitudinea logică a formulărilor. • Corectitudinea lingvistică a formulărilor. • Originalitatea expunerii noțiunilor subiectului propus.
2.	Proiectul	• Validitatea proiectului - gradul în care acesta acoperă unitar și coerent, logic și argumentat tema propusă. • Completitudinea proiectului - felul în care au fost evidențiate conexiunile și perspectivele interdisciplinare ale temei, competențele și abilitățile de ordin teoretic și practic și maniera în care acestea servesc conținutului științific. • Elaborarea și structura proiectului - acuratețea, rigoarea și coerența demersului științific, logica și argumentarea ideilor, corectitudinea concluziilor. • Calitatea materialului folosit în realizarea proiectului, bogăția și varietatea surselor de informare, relevanța și actualitatea acestora, semnificația datelor colectate ș.a. • Creativitatea - gradul de noutate pe care-l aduce proiectul în abordarea temei sau în soluționarea problemei.
3.	Rezumatul oral	• Expune tematica lucrării în cauză. • Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării. • Expunerea orală este concisă și structurată logic. • Folosește un limbaj bogat, adecvat tematicii lucrării în cauză. • Respectarea coeficientului de reducere a textului: 1/3 din textul inițial.
4.	Rezumatul scris	• Expune tematica lucrării în cauză. • Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării. • Textul rezumatului este concis și structurat logic. • Folosește un limbaj bogat, adecvat tematicii lucrării în cauză. • Fidelitatea: înțelegerea esențialului și reproducerea lui, nu trebuie să existe contrasens; • Coerența: rezumatul are o unitate și un sens evidente, lizibile pentru cei care nu cunosc textul sursă. • Progresia logică: înlănțuirea ideilor, prezentarea argumentelor sunt clare și evidente. • Angajamentul autorului, aptitudine critică corect evaluată și transpusă. • Respectarea modalităților de enunțare a textului sursă: rezumatul este o oglindă micșorată dar fidelă textului sursă. • Muncă pertinentă de reformulare: rezumatul nu este un colaj de citate. • Respectarea coeficientului de reducere a textului: 1/4 din textul inițial. • Stăpânirea normelor sintactice la nivel de prezentare logică a ideilor, frazelor, paragrafelor textului;

		• Text formatat citeț, lizibil; plasarea clară în pagină
5.	Studiul de caz	• Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora; • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat. • Corectitudinea lingvistică a formulărilor. • Utilizarea adecvată a terminologiei în cauză. • Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz. • Punerea în evidență a subiectului, problematicii și formularea. • Logica sumarului. • Referința la programe. • Completitudinea informației și coerența între subiect și documentele studiate; • Noutatea și valoarea științifică a informației. • Exactitudinea rezultatelor și rigoarea probelor. • Capacitatea de analiză și de sinteză a documentelor, adaptarea conținutului. • Originalitatea studiului, a formulării și a realizării. • Personalizarea (să nu fie lucruri copiate). • Aprecierea critică, judecată personală a elevului.

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Instituția de învățământ are un rol extrem de important în sprijinul nevoilor de învățare ale elevilor, astfel încât contribuie la dezvoltarea unei relații armonioase dintre elevi și aceasta. Astfel, se administrează resurse locale pentru activitatea didactică, se realizează promovarea programelor de studiu, se furnizează o bibliotecă locală și una științifică în sprijinul elevilor, se comunică în permanență cu elevii, cât și se asigură accesul la programe educaționale și de specialitate, diverse proiecte din țară și în străinătate. Prin urmare, pentru orele teoretice, cât și pentru cele practice, sunt necesare sala de studii, tablă, cretă, proiector multimedial, ecran, calculator, conexiune la internet, laptop.

XII. Resursele webografice recomandate elevilor

1. <https://www.scrigroup.com/afaceri/turism/De-la-Sistemele-de-Rezervare-A15467.php>
2. <https://www.scribub.com/geografie/turism/SISTEME-PENTRU-SERVICII-TURIST742251415.php>
3. <https://www.scribub.com/geografie/turism/SISTEME-PENTRU-SERVICII-TURIST742251415.php>