



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



Aprob:

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM

Budurin-Furculiță C.

2022



Curriculumul disciplinar

F.01.O.009 Fundamentele serviciilor unităților de cazare

Specialitatea: 101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice

Calificarea: 422402 Receptioner unitate de cazare (calificare medie)

Numărul de credite - 2

Chișinău, 2022

Aprobat:

La ședința Consiliului metodic – științific al Colegiului Național de Comerț al ASEM
proces-verbal 2 din 26 octombrie 2022

Director adjunct pentru instruire și educație  Rotaru Irina

La ședința Catedrei Economie, Turism, Servicii

proces verbal nr. 3 din 03 10 2022

șef catedră  Patrașcu Dorina

Autor:

Vișanu Diana, profesoară de discipline economice, grad didactic doi, Colegiul Național de
Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova

Recenzenți:

ÎI ULIM HOTEL "EUROPA", manager Leșan Nadejda

SRL "JUMBO" Hotel, manager Pana Galina

CUPRINS

I.	Preliminarii	4
II.	Motivația, utilitatea disciplinei pentru dezvoltarea profesională	4
III.	Competențele profesionale specifice disciplinei	5
IV.	Administrarea disciplinei	6

X.	Sugestii de evaluare a competențelor profesionale	
XI.	Resursele necesare pentru dezvoltarea profesională a elevilor	
XII.	Resursele didactice recomandate elevilor	

I. PRELIMINARII

Statutul Curriculumului. Curriculumul disciplinar “Fundamentele serviciilor unităților de cazare” este un document normativ și obligatoriu pentru realizarea procesului de pregătire fundamentală a recepționarilor în unitățile de cazare în învățământul profesional tehnic postsecundar, axat pe conceptul de a studia obiectivele, funcțiile, caracteristicile entității hoteliere. În acest context un rol important în realizarea dezvoltării sectorului destinat prestării serviciilor constă în pregătirea specialiștilor în acest domeniu.

Beneficiarii Curriculumului. 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.

Scopul studierii unității de curs „Fundamentele serviciilor unităților de cazare” contribuie la formarea elevilor și a competențelor profesionale, care vizează utilizarea teoriilor și a noțiunilor de bază din domeniul serviciilor hoteliere. Programa reprezintă un model de studiu care contribuie la formarea a unei viziuni complexe despre activitatea hotelieră, educarea specialiștilor referitor la activitatea prestării serviciilor și asigurarea în acumularea de cunoștințe aprofundate privind motivațiile și comportamentul consumatorului, impactul acestuia asupra prestării de servicii, beneficiile unor prestări de servicii de calitate, etc. Trebuie de menționat că cunoștințele acumulate în baza acestei discipline va ajuta tânărul specialist să înțeleagă mai bine fenomenul complex al serviciilor hoteliere.

Drept mijloace principale de învățare la predarea „Fundamentele serviciilor unităților de cazare” menționăm: sursele bibliografice, schemele, fișele, imaginile, mijloacele tehnice (videoproectoare), studiile de caz.

Unitatea de curs “Fundamentele serviciilor unităților de cazare” se studiază de către elevii anului I în decursul a unui semestru.

II. MOTIVAȚIA, UTILITATEA DISCIPLINEI PENTRU DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ

Formarea și perfecționarea profesională a cadrelor din industria serviciilor hoteliere reprezintă un imperativ în ridicarea calității prestării acestor servicii. Pregătirea profesională este un proces de instruire pe parcursul căruia specialiștii vor dobândi cunoștințe teoretice și practice necesare desfășurării activității lor profesionale.

Studierea acestei unități de curs va contribui la formarea și dezvoltarea de competențe profesionale ce corespund nivelului patru de calificare.

Competențele formate și dezvoltate în cadrul acestui modul vor fi necesare pentru studierea unităților de curs orientate spre deservirea și prestarea serviciilor în domeniul hotelier. De asemenea, ele vor fi de un real folos în activitatea profesională a recepționarului, în special, în activitățile cerute la locul de muncă în cadrul unităților cu funcțiune de cazare.

Pregătirea profesională este un proces de instruire pe parcursul căruia specialiștii vor dobândi cunoștințe teoretice și practice necesare, care stau la baza desfășurării activității lor profesionale.

La baza specialității „*Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*” disciplina „*Fundamentele serviciilor unităților de cazare*” este obligatorie și de bază la formarea profesională a tânărului specialist în domeniul prestării serviciilor în hoteluri și complexe turistice și este studiată pe parcursul a unui semestru.

Scopul fundamental al disciplinei constă în educarea specialiștilor referitor la activitatea serviciilor hoteliere și asigurarea în acumularea de cunoștințelor de bază și aprofundate privind caracteristicile serviciilor prestate, tipologia serviciilor, proiectarea și crearea serviciilor și a sistemului de prestare, locul și rolul serviciilor în economia modernă, comportamentul consumatorilor și a prestatorilor, calitatea serviciilor hoteliere, modelul de luare a deciziei de către consumator și prestator în sfera serviciilor hoteliere, etc. În acest context un rol important în realizarea dezvoltării activității destinate sectorului hotelier, constă în pregătirea specialiștilor în acest domeniu.

Unitățile de curs care vor utiliza disciplina „*Fundamentele serviciilor unităților de cazare*”:

S.07.O.022 Tehnologia serviciilor hoteliere,

S.08.O.024 Gestiunea hotelieră.

III. COMPETENȚELE PROFESIONALE SPECIFICE DISCIPLINEI

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, dezvoltate în cadrul disciplinei „*Fundamentele serviciilor unităților de cazare*” vor constitui:

CS 1. Cunoașterea, înțelegerea și utilizarea conceptelor, teoriilor și noțiunilor specifice activității serviciilor hoteliere;

CS 2. Identificarea și interpretarea corectă a structurii sectoriale a economiei și relațiile de interdependență dintre sectoarele economice;

- CS 3. Distingerea caracteristicilor serviciilor și deosebirea acestora de bunuri materiale;
- CS 4. Identificarea serviciilor turistice de bază și complementare, și argumentarea sporirii importanței serviciilor hoteliere;
- CS 5. Distingerea serviciilor oferite în întreprindere hotelieră și caracteristicilor acestora;
- CS 6. Clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare;
- CS 7. Identificarea și distingerea activităților operaționale și funcționale în cadrul unei întreprinderii hoteliere;
- CS 8. Identificarea și analiza legislației Republicii Moldova ce reglementează domeniul hotelier;

IV. ADMINISTRAREA DISCIPLINEI

Codul disciplinei	Denumirea disciplinei	Semes trul	Numărul de ore			SIGP	Modalitatea de evaluare	Nr. de credite
			Total	Contact direct				
				Teorie	Practică			
F.01.O.009	Fundamentele serviciilor unităților de cazare	I	60	20	10	30	Examen	2

V. UNITĂȚILE DE ÎNVĂȚARE

Unitățile de competență	Unitățile de conținut
1. Locul și rolul serviciilor în economie	
UC 1. Identificarea și interpretarea corectă a structurii sectoriale a economiei și relațiile de interdependență dintre sectoarele economice.	1.1. Structura sectorială a economiei moderne. 1.2. Rolul sectorului terțiar în economie și interdependența serviciilor cu celelalte sectoare.
2. Caracteristicile serviciilor	
UC 2. Distingerea caracteristicilor serviciilor și deosebirea acestora de bunuri materiale.	2.1. Bunuri și servicii. Asemănări și deosebiri. 2.2. Caracteristici specifice serviciilor: intangibilitatea, imaterialitatea, perisabilitatea, inseparabilitatea, ș.a.
3. Serviciile turistice	
UC 3. Identificarea serviciilor turistice de bază și complementare, și argumentarea sporirii importanței serviciilor hoteliere.	3.1. Conținutul serviciilor turistice. 3.2. Tipologia serviciilor turistice: Servicii de bază și complementare.
4. Serviciile hoteliere – domeniu distinct al sectorului terțiar	
UC 4. Distingerea serviciilor oferite în întreprindere hotelieră și caracteristicilor acestora.	4.1. Caracteristica generală a serviciilor hoteliere. 4.2. Trăsăturile activității hoteliere. 4.3. Servicii de bază și servicii complementare în unitățile hoteliere.
5. Tipologia structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare	

UC 5. Clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare.	5.1. Tipologia întreprinderilor hoteliere după Organizația Mondială a Turismului. 5.2. Tipuri de structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare din Republica Moldova conform Hotărârii de Guvern nr. 643
6. Organizarea unei întreprinderi hoteliere	
UC 6. Identificarea și distingerea activităților operaționale și funcționale în cadrul unei întreprinderi hoteliere.	6.1. Structura organizatorică a întreprinderii hoteliere. 6.2. Activități operaționale și activități funcționale desfășurate la nivelul hotelului.
7. Implicarea statului în dezvoltarea și promovarea industriei hoteliere din Republica Moldova	
UC 7. Identificarea și analiza legislației Republicii Moldova ce reglementează domeniul hotelier.	7.1. Reglementări legislative în domeniul industriei hoteliere. 7.2. Compararea industriei hoteliere a Republicii Moldova cu industria hotelieră Mondială

VI. REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR PE UNITĂȚI DE ÎNVĂȚARE

Nr. de ord.	Unitățile de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Studiul individual al elevului
			Teorie	Practică	
1.	Locul și rolul serviciilor în economie	8	3	1	4
2.	Caracteristicile serviciilor	8	3	1	4
3.	Servicii turistice	8	3	1	4
4.	Serviciile hoteliere – domeniu distinct al sectorului terțiar	10	4	2	4
5.	Tipologia structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare	8	2	2	4
6.	Organizarea unei întreprinderi hoteliere	10	2	2	6
7.	Implicarea statului în dezvoltarea și promovarea industriei hoteliere din Republica Moldova	8	3	1	4
Total		60	20	10	30

VII. STUDIUL INDIVIDUAL GHIDAT DE PROFESOR

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Locul și rolul serviciilor în economie			
1.1. Colectarea datelor statistice cu privire la ponderea sectoarelor economiei în formarea economiei R. Moldova.	Proiect	Prezentarea proiectului	Săptămâna 2

2. Caracteristicile serviciilor			
2.1. Caracteristicile serviciilor și evidențierea principalelor elemente care le deosebesc de produsele tangibile.	Studiu de caz	Prezentarea studiului de caz	Săptămâna 3
3. Serviciile turistice			
3.1. Colectarea datelor statistice privind serviciul de cazare în unitățile hoteliere și extrahoteliere din Republica Moldova.	Proiect individual	Prezentarea proiectului	Săptămâna 4
4. Serviciile hoteliere – domeniu distinct al sectorului terțiar			
4.1. Locul serviciilor hoteliere în sectorul terțiar al economiei.	Proiect individual	Demonstrarea proiectului	Săptămâna 5
5. Tipologia structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare			
5.1. Clasificarea unităților cu funcțiune de cazare din Republica Moldova.	Informarea documentară	Prezentarea documentelor	Săptămâna 6
6. Organizarea unei întreprinderi hoteliere			
6.1. Identificarea activităților desfășurate de departamentele unei întreprinderi hoteliere și serviciile specifice acestora.	Proiect individual	Prezentarea proiectului	Săptămâna 7
7. Implicarea statului în dezvoltarea și promovarea industriei hoteliere din Republica Moldova			
7.1. Prezentarea comparativă a industriei hoteliere a Republicii Moldova și industria hotelieră mondială	Proiect individual	Demonstrarea proiectului	Săptămâna 8

VIII. LUCRĂRILE PRACTICE RECOMANDATE

Nr. de ord.	Unitățile de învățare	Tema lucrărilor practice	Nr. de ore
1.	Locul și rolul serviciilor în economie	Identificarea și prezentarea relațiilor serviciilor, atât cu deteriorarea, cât și cu protejarea mediului înconjurător.	1
2.	Caracteristicile serviciilor.	Aplicarea caracteristicilor serviciilor după diferite criterii și probleme pe care le implică categoriile de servicii și bunuri tangibile.	1
3.	Servicii turistice.	Realizarea unui studiu de piață a tipurilor unităților cu funcțiuni de cazare pe teritoriul R. Moldova. Prezentarea unui PPT cu studiul realizat.	1
4.	Serviciile hoteliere – domeniu distinct al sectorului terțiar.	Determinarea locului serviciilor hoteliere în cadrul economiei naționale a Republicii Moldova.	2

5.	Tipologia structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare.	Precizați care sunt principalele modalități de clasificare a hotelurilor (după criterii de clasificare) pe plan mondial (3 țări diferite).	2
6.	Organizarea unei întreprinderi hoteliere.	Realizarea unui studiu pe baza unei unități cu funcțiune de cazare din R. Moldova. Prezentarea activităților funcționale și operaționale.	2
7.	Implicarea statului în dezvoltarea și promovarea industriei hoteliere din Republica Moldova.	Prezentarea situației actuale în domeniul hotelier la nivel mondial.	1

IX. SUGESTII METODOLOGICE

Metodele de predare - învățare reprezintă „instrumentele” ce pot fi valorificate de către profesor, pentru a asigura eficiența procesului de învățământ și prin angajarea ulterioară în câmpul muncii. Curriculumul centrat pe competențe va răspunde mai bine cerințelor actuale ale vieții sociale și profesionale, ale pieței muncii, prin centrarea demersurilor didactice pe achizițiile concrete ale elevului. În cadrul procesului de învățământ se vizează formarea și dezvoltarea competențelor educaționale funcționale, necesare elevilor pentru a-și continua studiile și/sau pentru a se încadra în piața muncii.

Tehnologiile didactice, aplicate în procesul instructiv educativ, vor fi indicate explicit în proiectele didactice elaborate de profesor. Metodele și strategiile didactice, utilizate în procesul realizării programei sunt variate. La selectarea metodelor și tehnicilor de predare – învățare - evaluare se va promova o abordare specifică, bazată, în esență, pe stimulare, pe individualizare, pe motivarea elevului și dezvoltarea încrederii în sine. Se vor aplica, atât metode tradiționale, cât și metode moderne, orientate spre cultivarea interesului motivației, activismului, colaborării sociale, spirituale, de organizare, creativitate și ingeniozitate.

În procesul de învățare – predare se va pune accent pe metodele activ – participative, care sporesc potențialul intelectual al elevilor prin depunerea unui efort personal în procesul de învățare și prin pregătirea pentru o viață profesională activă și creativă. Se vor utiliza forme și metode diversificate, specifice conținuturilor și desfășurării activităților cu elevii, care vor asigura o învățare formativă operațională axată pe formarea capacităților operaționale, proceselor psihice, deprinderilor, atitudinilor, convingerilor, valorilor, idealurilor, aspirațiilor. Astfel, se vor îmbina, pentru diferite situații, metode și procedee: studiul de caz, jocul de rol, brainwritingul, brainstormingul, clusteringul, metoda “6-3-5”, metoda păiangelui, diagrama Venn, arborele genealogic etc.

Aceste metode sunt cele care reușesc să satisfacă, atât exigențele unui învățământ formativ centrat pe competențe, cât și exigențele elevilor, ce doresc o școală modernă, în care dorințele și nevoile lor de formare sunt prioritare.

În condițiile unui învățământ modern, în care demersul didactic trebuie să formeze o flexibilitate a competențelor elevilor, folosirea metodelor interactive pentru dezvoltarea gândirii critice devine o necesitate.

Utilizarea metodelor interactive de predare-învățare în activitatea didactică contribuie la îmbunătățirea calității procesului instructiv-educativ:

- Dezvoltarea motivației pentru învățare;
- Dezvoltarea gândirii critice;
- Transformă elevul din obiect în subiect al învățării;
- Angajează intens toate forțele psihice de cunoaștere;
- Asigură elevului condițiile optime de a se afirma individual și în echipă.

Un imperativ al timpului reprezintă utilizarea tehnologiilor informaționale moderne în procesul educațional. Resursele web pot fi folosite la selectarea unor conținuturi informaționale de ultimă oră, la modelarea unor situații practice.

X. SUGESTII DE EVALUARE A COMPETENȚELOR PROFESIONALE

Evaluarea reprezintă un proces complex de comparare a rezultatelor activității instructiv-educative cu obiectivele planificate (evaluarea calității), cu resursele utilizate (evaluarea eficienței) sau cu rezultatele anterioare (evaluarea progresului).

Evaluarea profesorului va constitui actul didactic complex, integrat întregului proces de învățământ, ce va asigura evidențierea cantității cunoștințelor dobândite și valoarea (nivelul, performanțele și eficiența) acestora, la un moment dat, în mod curent, periodic și final.

Pentru elev, evaluarea este mijlocul prin care el este perceput de profesor și cum îi apreciază acesta pregătirea (însă nu întotdeauna evaluarea profesorului coincide cu autoevaluarea, făcută de elev propriei sale pregătiri).

Obiectivul major al evaluării este măsurarea și aprecierea rezultatelor obținute de elevi, în raport cu obiectivele proiectate, pentru a interveni în timp, fiind utile pentru ameliorarea activității didactice. Verificarea și aprecierea cunoștințelor la disciplina dată se va efectua prin câteva metode. Formele de evaluare sunt determinate de profesor, după contingentul de elevi. Ca formă de optimizare a evaluării servesc testele, alcătuite din itemi obiectivi, itemi semiobiectivi, itemi cu răspunsuri deschise.

Evaluările sumative periodice, de asemenea, lucrările practice, ce dezvoltă capacitățile și aptitudinile de analiză și evidență, vor servi și ca mod de evaluare curentă. Pentru realizarea cu

succes a unei lucrări practice, elevii trebuie să fie anunțați de către profesor asupra: tematicii lucrării, condițiile care le sunt oferite pentru realizarea experimentului, modul cum vor fi apreciate. Toate aceste informații permit elevului să-și structureze cu succes informația pentru desfășurarea activității, pentru a demonstra cunoștințele într-o varietate de contexte și situații. Pentru a eficientiza procesele de evaluare, înainte de a demara evaluările, cadrul didactic va aduce la cunoștința elevilor tematica lucrărilor, modul de evaluare și condițiile de realizare a fiecărei evaluări.

Produsele recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor cognitive.

Nr. de ord.	Produse pentru măsurarea competenței	Criterii de evaluare a produselor
1.	Referatul	• Profunzimea și completitudinea dezvoltării temei; • Coerența și logica expunerii; • Utilizarea dovezilor din sursele consultate; • Gradul de originalitate și de noutate; • Modul de structurare a lucrării; • Analiza în detaliu a fiecărei surse de documentare.
2.	Argumentarea orală	• Corespunderea formulărilor temei. • Selectarea și structurarea logică a argumentelor în corespundere • Apelarea la propria experiență în argumentaretezelor puse în discuție. • Utilizarea unui limbaj adecvat și bogat, respectarea normelor literare. • Utilizarea corectă și adecvată a mijloacelor orale de exprimare (intonația, gesturile, vocabularul etc.).
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.

XI. RESURSELE NECESARE PENTRU DESFĂȘURAREA PROCESULUI DE STUDIU

Pentru a realiza cu succes formarea competențelor în cadrul disciplinei *Fundamentele serviciilor unităților de cazare* trebuie de asigurat un mediu de învățare autentic, relevant și centrat pe elev. Curriculumul la disciplina *Fundamentele serviciilor unităților de cazare* orientează proiectarea, organizarea și desfășurarea demersului educațional în contextul unei pedagogii, axate pe competențe. O astfel de abordare prevede proiectarea activității în vederea formării unor competențe. În aceeași ordine de idei, abordând domeniul formării profesionale, modalitatea cea mai eficace pentru realizarea

acestor obiective este de a determina elevii să se implice activ la orele teoretice și să participe activ la orele practice, punându-se accentul pe învățarea prin practică, unde se câștigă, cu certitudine, experiență.

Cerințe față de sălile de curs	
Pentru orele teoretice	Ecran de proiectare. Tablă. Calculator. Proiector
Pentru orele practice	Ecran de proiectare. Tablă. Calculator. Proiector

XII. RESURSELE DIDACTICE RECOMANDATE ELEVILOR

Nr. de ord.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/procurată resursa
1.	Ioan Cosmescu "Calitatea serviciilor"	Bibliotecă
2.	Viorica Ionașcu „Economia serviciilor,, București, ediția a doua	Bibliotecă
3.	Maria Ioncica„Economia serviciilor. Abordări teoretice și implicații practice,,	Bibliotecă
4.	Cosmescu I.,„Turismul,, București, 1998	Bibliotecă
5.	Florea Vlad "Tehnologie hoteliera", Timișoara 2008	Biblioteca
6.	www.legis.md	Internet
7.	www.statistica.md	Internet