



**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.04.O.019 Operațiuni ale departamentului recepție

**Programul de formare profesională tehnică: 101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și
complexe turistice**

Calificarea: 422402 Receptioner unitate de cazare (nivel mediu)

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.....	6
IV.	Administrarea modulului	8
V.	Unitățile de învățare.....	8
VI.	Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare.....	12
VII.	Studiul individual ghidat de profesor.....	12
VIII.	Lucrări practice	14
IX.	Sugestii metodologice.....	14
X.	Sugestii de evaluare a competențelor profesionale.....	15
XI.	Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii.....	18
XII.	Resursele didactice recomandate elevilor.....	18

I. Preliminarii

Disciplina *"Operațiuni ale departamentului recepție"* este una din unitățile de curs de specialitate, întru pregătirea specialiștilor din domeniul de formare profesională 1013- *Servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică*, la programul de formare profesională tehnică 101310 *Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*. Această unitate de curs este inclusă sub codul S.04.O.019 în planul de învățământ pentru calificarea 422402 *Recepționer unitate de cazare (nivel mediu)*, aprobat de Ministerului Educației și Cercetării al Republicii Moldova prin ordinul nr. SC nr.10/22 590 din 22.06.2022.

Statutul curriculumului. Curriculum la unitatea de curs *"Operațiuni ale departamentului recepție"* reprezintă documentul normativ și obligatoriu, ce conturează viziunea asupra parcursului educațional, rezultatele scontate ale învățării pentru nivelul 4 CNCRM – învățământul profesional tehnic postsecundar. Care ar permite angajarea în câmpul muncii conform calificării atribuite și continuarea studiilor la ciclul I, studii superioare de licență, sau la o altă specialitate din domeniul studiat.

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:

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

- S.01.A.033 Evoluția și dezvoltarea industriei hoteliere;
- S.03.A.036 Baza tehnico-materială a structurii de cazare;
- U.03.O.005 Bazele legislației în industria ospitalității;
- F.03.O.010 Corespondența economică;
- P.02.O.029 Practica de inițiere în specialitate.

II. Motivația, utilitatea modului pentru dezvoltarea profesională

Activitățile specifice recepției se desfășoară la nivelul holului de primire, considerat ca punctul central, către care converg toate serviciile dintr-un hotel. Angajații de la recepție sunt printre primele puncte de contact pentru oaspeții hotelului, cheie în asigurarea faptului, că fiecare client are o experiență plăcută, unde clienții își formează primele impresii semnificative despre hotel. Rolul recepției se concretizează în promovarea și vânzarea serviciilor hoteliere, cazare și oferirea serviciilor suplimentare, ca urmare asigurarea veniturilor hotelului.

Parcursul unității de curs *”Operațiuni ale departamentului recepție”* 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 hoteliere;
- abilități cognitive și practice necesare pentru dezvoltarea personalului, comercializarea și organizarea serviciilor hoteliere ;
- asumarea responsabilității pentru organizarea locului de muncă, respectarea cerințelor igienice și a normelor cu privire la tehnica securității

Unitatea de curs *”Operațiuni ale departamentului recepție”* va facilita, ca un viitor *recepționar* a unității de cazare, la angajare să aplice în mod autonom și responsabil cunoștințele și abilitățile sale, să ia decizii și să-și asume responsabilitatea corespunzătoare nivelului la care își desfășoară activitatea, să-și planifice și autoorganizeze munca, să gestioneze resursele materiale și de timp, să întocmească și să completeze documentele necesare activității comerciale din industria ospitalității, să execute sarcinile de lucru, respectând legislația în domeniu. La fel, viitorul recepționar al unității de cazare de calificare medie va putea desfășura autonom următoarele activități: rezervarea, primirea, înregistrarea și repartizarea clienților în camere în baza cerințelor, oferirea informațiilor suplimentare solicitate de clienți, interceptarea apelurilor telefonice, verificarea documentelor prezentate de clienți, completarea registrelor de evidență computerizată, primirea, înregistrarea și

depozitarea obiectelor de valoare ale clienților, încasarea contravalorii serviciilor, asigurarea ambianței plăcute în incinta și în spațiul înconjurător al structurii de cazare.

Competențele specifice formate în cadrul acestei unități de învățare vor permite ca viitorul angajat al recepției: să comunice cu colegii/superiorii/alte persoane de referință, în măsura competenței; să gestioneze și să prevină situațiile de urgență și/sau de conflict, să respecte principiile, și valorile profesionale și etice, contribuind la crearea unui climat favorabil la locul de muncă.

Competențele formate și dezvoltate în cadrul acestei unități de curs vor fi necesare pentru aplicarea în cadrul:

- P.04.O.030 Practica tehnologică I;
- S.07.O.023 Tehnologia serviciilor hoteliere;
- S.08.O.028 Gestiunea structurilor de cazare;
- S.07.A.039 Managementul resurselor umane;
- S.08.A.041 Managementul serviciilor în industria ospitalității;
- P.08.O.032 Practica ce anticipează proba de absolvire.

III. Competențele profesionale specifice modului

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 *”Operațiuni ale departamentului recepție”* va forma următoarele competențe profesionale specifice:

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

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

CPS 3. Colectarea și interpretarea datelor, completarea rapoartelor aferente recepției din cadrul unităților 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 de cazare;

CPS 5. Asistarea clienților și asigurarea bunei șederi în hotel, 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 în cadrul recepției, demonstrând autonomie și responsabilitate	UC 1.1. Identificarea principalelor modalități de clasificare a activităților desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere UC 1.3. Distingerea principalelor modalități de organizare ale front-office-ului, ținând cont de diversele criterii, care influențează activitatea acestui sector UC 1.2. Determinarea activităților desfășurate la nivelul front-office-ului și rolul lor în asigurarea veniturilor hotelului UC 1.4. Algoritmizarea activităților desfășurate de serviciul front-office în procesul de rezervare, check-in, check-out
CPS 2. Completarea documentelor și oferirea informațiilor solicitate de clienți în activitățile specifice recepției unităților cu funcțiune de cazare, manifestând respect în raport cu oaspeții, 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 sectoarele front-office-ului 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 recepției din cadrul unităților de cazare, dând dovadă de gândire critică și spirit analitic	UC 3.1. Identificarea celor mai folosite rapoarte de recepție UC 3.2. Determinarea tipurilor de rapoarte folosite la diferite etape de lucru cu clienții UC 3.3. Stabilirea principalelor surse și sisteme de rezervare 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 de cazare	UC 4.1. Determinarea modalităților de comercializare a serviciilor hoteliere UC 4.2. Identificarea diferențelor existente între rezervarea fermă și cea provizorie 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	UC 5.1. Identificarea cererilor care pot parveni de la

asigurarea bunei șederi în hotel, privind situațiile de urgență și/sau de conflict, demonstrând autonomie și responsabilitate	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 holului recepției 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 front-office 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. Identificarea semnelor particulare de recunoaștere adresate colegilor și altor colaboratori UC 6.4. Aprecierea influenței comportamentului personalului hotelier asupra satisfacției oaspeților UC 6.5. 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.04.O.019	Operațiuni ale departamentului recepție	IV	90	40	20	30	Examen	3

V. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Absolventul/candidatul la atribuirea calificării va putea:
Departamentul front-office - sector central al structurii cu funcțiune de cazare		
UC 1.1. Identificarea principalelor modalități de clasificare a activităților desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere	1.1. Rolul front-office-ului în activitatea structurii de cazare	A.1. Identifica activitățile desfășurate la nivelul front-office-ului; A.2. Distinge activități

UC 1.2. Determinarea activităților desfășurate la nivelul front-office-ului și rolul lor în asigurarea veniturilor hotelului UC 1.3. Distingerea principalelor modalități de organizare ale front-office-ului, ținând cont de diversele criterii, care influențează activitatea acestui sector UC 6.1. Identificarea principalelor competențe ale personalului front-office necesare în activitatea și comunicarea cu clienții structurii de cazare UC 6.3. Identificarea semnelor particulare de recunoaștere adresate colegilor și altor colaboratori UC 6.4. Aprecierea influenței comportamentului personalului hotelier asupra satisfacției oaspeților	1.2. Structura organizatorică și activitățile departamentului front-office 1.3. Personalul serviciului front-office-structură și funcții 1.4. Calitățile și comportamentul personalului front-office	specifice fiecărei secțiuni a front-office-ului A.3. Deosebi care sunt secțiunile departamentului front-office A.4. Aprecia interdependența front-office-ului cu alte departamente a structurii de cazare A.5. Identifica calitățile și cerințele înaintate față de personalul front-office la angajare și în activitatea profesională A.6. Determina regulile de bază a comunicării eficiente cu clienții A.7. Determina semnele particulare de recunoaștere adresate clientului în funcție de categoria de client și de situația concretă în care se află
2. Activități de bază privind rezervarea		
UC 1.4. Algoritmizarea activităților desfășurate de serviciul front-office în procesul de rezervare, check-in, check-out UC 2.1. Completarea corectă a documentelor specifice activităților de rezervare, check-in, check-out UC 3.1. Identificarea celor mai folosite rapoarte de recepție UC 3.2. Determinarea tipurilor de rapoarte folosite la diferite etape de lucru cu clienții UC 3.3. Stabilirea principalelor surse și sisteme de rezervare UC 4.2. Identificarea diferențelor existente între rezervarea fermă și cea provizorie UC 6.2. Determinarea semnelor particulare de recunoaștere adresate clientului în funcție de categoria de client și de situația concretă în care se află	2.1. Importanța și rolul procesului de rezervare în activitatea structurii de cazare 2.2. Tipuri de rezervări hoteliere 2.3. Activități de rezervarea hotelieră 2.4. Sisteme și rapoarte pentru rezervare	A.8. Organiza eficient procesul de lucru cu scopul atingerii obiectivelor organizaționale; A.9. Promova și vinde servicii hoteliere; A.10. Realiza activitățile specifice procedurii de rezervare A.11. Determina disponibilitățile de cazare; A.12. Determina disponibilitățile de prestare a serviciilor în unitățile de cazare; A.13. Înregistrarea rezervării camerelor în unitățile de cazare sau alte solicitări ale clienților; A.14. Dialoga cu clientul conform algoritmului de rezervare; A.15. Selecta și furniza informații solicitate; A.16. Menține un nivel înalt în relaționarea cu clienții;
3. Activități ocazionate de sosirea clienților		
UC 1.4. Algoritmizarea activităților desfășurate de serviciul	3.1. Etapele pregătirii primirii oaspeților la	A.17. Organiza pregătirea primirii oaspeților;

front-office în procesul de rezervare, check-in, check-out. UC 2.1. Completarea corectă a documentelor specifice activităților de rezervare, check-in, check-out 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 UC 6.2. Determinarea semnelor particulare de recunoaștere adresate clientului în funcție de categoria de client și de situația concretă în care se află	desk-ul recepției 3.2. Recepția și serviciul hol – sectoare cheie în primirea oaspeților 3.3. Pregătirea primirii VIP-urilor, clienților casei, grupurilor 3.4. Etapele primirii propriu-zise. 3.5. Particularizarea primirii diferitor segmente de clientelă 3.6. Suprarezervarea spațiilor de cazare la hotel	A.18. Organiza transferul clienților spre hotel; A.19. Întâmpina clienții conform protocolului; A.20. Înregistra clienților în hotel; A.21. Realizarea succesivă a activităților desfășurate în procesul de check-in; A.22. Repartiza camerele în funcție de cerințe și disponibilității; A.23. Verifica documentele prezentate de client; A.24. Promova și vinde serviciile hoteliere; A.25. Identifica soluții în diverse situații
4. Activități desfășurate de front-office pe perioada sejurului clienților		
UC 2.2. Determinarea metodelor de comunicare a informațiilor despre clienții rezidenți între sectoarele front-office-ului UC 2.3. Examinarea documentelor care conțin informații despre clienții rezidenți care ar putea necesita modificări UC 3.1. Identificarea celor mai folosite rapoarte de recepție UC 3.2. Determinarea tipurilor de rapoarte folosite la diferite etape de lucru cu clienții 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 holului recepției UC.5.5. Soluționarea situațiilor - problemă ca efecte ale nerespectării normelor igienico-sanitare și a	4.1. Gestiunea documentelor de înregistrare la hotel 4.2. Comunicarea informațiilor privind clienții rezidenți cu celelalte sectoare și departamente ale hotelului 4.3. Gestionarea corespondență și informațiilor. Tratarea cererilor și reclamațiilor clienților . 4.4. Organizarea agrementului oaspeților 4.6. Asigurarea securității și tratarea situațiilor de urgență 4.5. Contabilitatea front-office-ului, schimbul valutar și seiful de depozitare a valorilor	A.26. Ține evidența mișcării clienților și a situației camerelor; A.27. Identifica solicitările și oferi informații necesare pe durata cazării; A.28. Verifica și soluționa, în limita competențelor, a reclamațiilor clienților; A.29. Primi și repartiza corespondența; A.30. Identifica situațiile critice și informa, la necesitate, a persoanelor abilitate /a superiorilor; A.31. Primi, înregistra și depozita obiectelor de valoare ale clienților; A.32. Completa bonul de păstrare de bagaje; A.33. Efectua servicii suplimentare; A.34. Înregistra consumul clienților; A.35. Rezolva solicitărilor clienților referitoare la facilitățile recreative locale; A.36. Respecta măsurile de protecție și securitate a clienților și personalului angajat în cadrul holului

măsurilor de protecție și securitate UC 6.5. Estimarea influenței calificării personalului asupra calității produsului hotelier		recepției A.37. Realiza comunicatii în interior și în afara hotelului: prin telefon,email etc.; A.38. Întocmi rapoarte și statistici specifice A.39. Proiecta activități de agrement pentru oaspeții hotelului; A.40. Soluționa situații - problemă ca efecte ale nerespectării normelor igienico-sanitare și a măsurilor de protecție și securitate;
5. Check-out-ul și achitarea conturilor		
UC 1.4. Algoritmizarea activităților desfășurate de serviciul front-office în procesul de rezervare, check-in, check-out. UC 2.1. Conștientizarea importanței completării corecte a documentelor specifice activităților de rezervare, check-in, check-out. UC.3.4. Aprecierea impactului feed-back-ului de la clienți în îmbunătățirea calității serviciilor prestate clienților 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 4.6. Aprecierea importanței comportamentului personalului în comercializarea serviciilor pentru obținerea unei eficiențe maxime UC 6.5. Estimarea influenței calificării personalului asupra calității produsului hotelier	5.1. Atribuțiile front-office-ului la check-out 5.2. Procedura check-out-ului 5.3. Metodele de achitare a conturilor 5.4.Actualizarea înregistrărilor front-office-ului	A.41. Organiza eficient și rapid procedura de check-out; A.42. Desfășura activitățile ocazionate de plecarea oaspeților; A.43. Analiza feed- backului clienților; A.44. Ține evidența înregistrărilor și executarea muncii specifice de birou; A.45. Calcula contravaloarea serviciilor consumate de client; A.46. Crea bune impresii la plecarea clientului; A.47. Contacta, la necesitate, a băncilor; birourilor de schimb valutar pentru acceptarea spre plată a monedei străine și a cardurilor de credit; A.48. Verifica autenticitatea și valabilitatea documentelor de plată și monitoriza executarea acestora; A.49. Prelucrarea feed-back-ului de la clienți în vederea îmbunătățirii calității serviciilor prestate clienților

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>Departamentul front-office - sector central al structurii cu funcțiune de cazare</i>	12	6	4	2
2.	<i>Activități de bază privind rezervarea</i>	20	8	4	8
3.	<i>Activități ocazionate de sosirea clienților</i>	22	8	4	8
4.	<i>Activități desfășurate de front-office pe perioada sejurului clienților</i>	20	10	4	8
5.	<i>Check-out-ul și achitarea conturilor</i>	16	8	4	4
Total		90	40	20	30

VII. Studiul individual ghidat de profesor

Pentru ca elevul la finele semestrului, la unitatea de curs "Operațiuni ale departamentului recepție" 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
Departamentul front-office - sector central al structurii cu funcțiune de cazare			
Modalitatea de organizarea a serviciului front-office cu specificarea factorilor care au influențat modul său de organizare, activitățile desfășurate de acesta. Personalul și funcțiile existente pentru îndeplinirea tuturor activităților specifice front-office-ului	Studiu de caz în baza vizitei de lucru într-un hotel la alegerea elevului	Demonstrarea publică a studiului	Săptămâna 3
Activități de bază privind rezervarea			
Regulile de comportament și comunicare pentru personalul din front-office	Cod de conduită	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 4
Atribuțiile personalului angajat în biroul rezervări	Fișa post	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 5
Realizarea unei analize unde se vor avea în vedere sistemele de rezervare a diferitor hoteluri	Studiu de caz în baza vizitei de lucru în hoteluri la alegerea elevului	Demonstrarea publică a studiului	Săptămâna 6-7
Activități ocazionate de sosirea clienților			
Analiza ofertei hotelului - serviciile de cazare și alimentație	Studiu de caz în baza vizitei de lucru în hoteluri la alegerea elevului	Demonstrarea publică a studiului	Săptămâna 8
Atribuțiile personalului încadrat în recepție	Fișa post	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 9
Atribuțiile personalului încadrat în serviciul hol	Fișa post	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 8
Activități desfășurate de front-office pe perioada sejurului clienților			
Analiza ofertei hotelului servicii de agrement, servicii de tratament și servicii complementare (suplimentare).	Prezentare PPT	Demonstrarea publică	Săptămâna 9
Check-out-ul și achitarea conturilor			
Feed-back asupra șederii în hotel al clienților	Chestionar pentru sondaj	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 10

VIII. Lucrările practice recomandate

Nr. de ordine	Unitatea de învățare	Lucrarea practică	Nr. de ore
1	<i>Departamentul front-office - sector central al structurii cu funcțiune de cazare</i>	Personalul serviciului front-office- structură și funcții	2
		Calitățile și comportamentul personalului front-office	2
2	<i>Activități de bază privind rezervarea</i>	Completarea formularelor de rezervare și a diagramei disponibilități	2
		Comunicarea cu clienții în procesul de rezervare	2
3	<i>Activități ocazionate de sosirea clienților</i>	Completarea raportului stării camerelor și a formularelor de înregistrare	2
		Comunicarea cu clienții la sosirea acestora. Rezolvarea situațiilor de sosiri mai devreme	2
4	<i>Activități desfășurate de front-office pe perioada sejurului clienților</i>	Studii de caz -identificarea direcțiilor de acțiune în caz de urgență, situații de pierdere a lucrurilor clienților, rezolvarea reclamațiilor ș.a	4
5	<i>Check-out-ul și achitarea conturilor</i>	Determinarea modurilor de creare a unei bune impresii la plecarea clienților și activități de postvânzare.	4
	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, dezbaterea, 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 modulului – evaluare inițială.

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

În timpul parcurgerii modulului, 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	Rezolvare de probleme	• 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	Demonstrația 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 descripțiilor 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	Hotărîrea 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 de cazare și de servire a mesei, Publicat în Monitorul Oficial Nr. 99-103, din 06.06.2003	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=124342&lang=ro#	Nelimitat
3	Hotărîrea de Guvern Nr. 847, din 07-12-2022, pentru aprobarea Regulilor generale, de apărare împotriva incendiilor în Republica Moldova	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=135256&lang=ro	Nelimitat
II. Lucrări științifice			
1	Baker S., Bradley P., Huyton 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	Stanciulescu Gabriela, Micu Cristina, „Managementul operațiunilor în hotelărie 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 Lex ,2002	Biblioteca științifică ASEM	1
5	Ciornî 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