



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.07.O.023 Tehnologia serviciilor hoteliere

Programul de formare profesională tehnic:

101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice

Calificarea: 422402 Receptor unitate de cazare (calificare medie)

Numărul de credite – 6

2023

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:

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

Crainic Galina, 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 unității de curs pentru dezvoltarea profesională.....	5
III.	Competențele profesionale specifice modulului.....	5
IV.	Administrarea modulului	8
V.	Unitățile de învățare.....	8
VI.	Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare.....	11
VII.	Studiul individual ghidat de profesor.....	11
VIII.	Lucrări practice	13
IX.	Sugestii metodologice.....	14
X.	Sugestii de evaluare a competențelor profesionale.....	16
XI.	Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii.....	16
XII.	Resursele didactice recomandate elevilor.....	18

I. PRELIMINARII

Curriculumul modular “ *Tehnologia serviciilor hoteliere*” este un document normativ și obligatoriu pentru realizarea procesului de pregătire a recepționarilor unităților de cazare în învățământul profesional tehnic postsecundar, axat pe conceptul de a studia obiective, formarea competențelor de planificare, coordonare și monitorizare a activității structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare în special a hotelului.

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 acestui modul presupune formarea și dezvoltarea capacității elevilor de a cunoaște aspectele conceptuale privind serviciile hoteliere, elementele funcționale ale ofertei turistice, caracteristicile serviciilor hoteliere, promovarea și comercializarea serviciilor hoteliere, gestionarea eficientă a resurselor financiare, materiale, informaționale și umane, menținerea unui parteneriat armonios între mediul interior și exterior al firmei, metode de colaborare cu intermediarii turistici, conștientizarea importanței ce o are statul în activitatea turistică, înțelegerea situației și tendințelor moderne în domeniul hotelier. Curriculumul este în acord cu noua opțiune didactică ce derivă din idealul educațional, din schimbările de tip economic și social care vizează, inclusiv învățământul profesional tehnic, precum și din necesitatea de a echilibra aceste schimbări prin acțiuni coerente care să nu perturbe sistemul, ci să-l dirijeze pe o linie ascendentă. Disciplina „Tehnologia serviciilor hoteliere” are un caracter multidisciplinar și este o componentă primordială pentru buna funcționare a unei unități cu funcțiune de cazare.

Unitățile de curs ce în mod obligatoriu trebuie certificate până la demararea procesului de instruire la modulul în cauză:

F.01.O.010 Fundamentele serviciilor unităților de cazare.

G.02.O.003 Tehnicile de comunicare în unitățile de cazare.

S.04.O.020 Operațiuni ale departamentului de recepție.

S.04.O.017 Organizarea pensiunilor turistic.

II. MOTIVAȚIA, UTILITATEA MODULULUI PENTRU DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ

Legătura dintre turism și industria hotelieră este complexă și se desfășoară în ambele sensuri. Pe de o parte, industria hotelieră se dezvoltă, se amplifică calitativ și structural ca urmare a circulației turistice, iar pe de altă parte, dezvoltarea turismului este condiționată de existența unor spații de cazare, gradul lor de echipare, calitatea și varietatea prestației oferite. Serviciile de cazare, prin volumul și calitatea lor, influențează nu numai dezvoltarea de ansamblu a turismului, ci și eficiența acestui domeniu.

Pregătirea profesională este un proces de instruire pe parcursul căruia specialiștii vor dobândi cunoștințe teoretice și practice necesare desfășurării activității lor profesionale. Formarea și perfecționarea profesională a cadrelor din industria hotelieră reprezintă un imperativ în ridicarea calității serviciilor, deoarece această industrie este una amplă, dinamică și cu o creștere rapidă, oferind o mare varietate de oportunități de angajare pentru tineri.

Studierea acestui modul va contribui la formarea și dezvoltarea de competențe profesionale ce corespund nivelului patru de calificare: cunoștințe factice, principii, procese și concepte generale din domeniul organizării și funcționării unităților cu funcțiune de cazare, clasificările structurilor de primire turistică, modul de organizare și desfășurare a activității în cadrul unității hoteliere, abilități cognitive și practice necesare pentru selectarea personalului hotelier, organizarea serviciilor, asumarea responsabilității pentru organizarea locului de muncă, respectarea cerințelor igienice și a normelor cu privire la tehnica securității, întocmirea/completarea documentelor specifice activităților de rezervare, check-in, check-out, deservirea elienților și oferirea informațiilor solicitate de clienți, promovarea și vânzarea serviciilor din unități cu funcțiuni de cazare clienților, realizarea diverselor activități specifice recepționarului unității de cazare.

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.

III. COMPETENȚELE PROFESIONALE SPECIFICE MODULULUI

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 „*Tehnologia serviciilor*

hoteliere” vor constitui:

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. Aplicarea legislației Republicii Moldova ce reglementează domeniul hotelier și turistic;

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, 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. UC 1.5. Stabilirea principalelor tipuri de exploatare specifice industriei hoteliere.
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	UC 3.1. Determinarea tipurilor de rapoarte folosite la diferite etape de lucru cu clienții.

aferente activității structurii de cazare, dând dovadă de gândire critică și spirit analitic.	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 feud-back-ului de la clienți în îmbunătățirea calității serviciilor prestate clienților .
CPS 4. Aplicarea legislației Republicii Moldova ce reglementează domeniul hotelier și turistic	UC 4.1. Identificarea normelor juridice ce reglementează domeniul hotelier UC 4.2. Prezentarea principalelor obiective și atribuții ale Agenției de Investiții. UC.4.3. Elucidarea drepturilor și obligațiilor turiștilor.
CPS 5. Asistarea clienților și asigurarea bunei șederi în hotel, 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 igienica-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 MODULULUI

Codul modulului	Denumirea modulului	Semestrul	Numărul de ore		SIGP	Modalitatea de evaluare	Nr. de credite	
			Total	Contact direct				
				Teori e				Practică
S.07.O.022	Tehnologia serviciilor hoteliere	VII	120	50	40	30	Examen	4

V. UNITĂȚILE DE ÎNVĂȚARE

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități
1. Industria ospitalității - 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 1.1. Identificarea trăsăturilor caracteristice ale activității hoteliere. A 1.2. Operarea cu termenii: hotel, intangibilitate, eterogenitate, front-office. A 1.3. Caracterizarea serviciilor hoteliere . A 1.4. Determinarea calității serviciilor hoteliere. A 1.5. Determinarea criteriilor de clasificare a întreprinderilor hoteliere. A 1.6. Stabilirea tipurilor de structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare din Republica Moldova. A 1.7. Respectarea procedurii de clasificare a structurilor de cazare conform prevederilor legale.
2. Forme de asociere și exploatare în industria hotelieră		
UC 1.3. UC 1.5.	2.1. Hotelurile independente. 2.2. Lanțurile hoteliere voluntare. 2.3. Lanțurile hoteliere integrate. 2.4 Contractul de management și franciză hotelieră.	A 2.1. Înțelegerea principiului de bază în exploatarea unui hotel. A 2.2. Descrierea caracteristicilor hotelurilor independente și determinarea avantajelor și dezavantajelor. A 2.3. Identificarea caracteristicilor unui lanț hotelier voluntar. A 2.4. Descrierea argumentelor care susțin asocierea la un lanț voluntar a hotelurilor independente. A 2.5. Stabilirea caracteristicilor unui lanț hotelier integrat.
3. Consumatorii factor determinant al ofertei întreprinderii hoteliere		
UC 2.2. UC 2.3. UC 5.1. UC 5.3. UC 6.2	3.1 Clasificarea clienților după motivul voiajului și sejurului. 3.2 Clientela de afaceri. Tipuri, avantaje și dezavantaje. 3.3 Clienți de agreement. 3.4 Clienți fără cazare.	A 3.1. Identificarea clienților după motivele voiajului și sejurului. A 3.2. Identificarea avantajelor și dezavantajelor hotelului în legătură cu oamenii de afaceri. A 3.3. Caracteristica nevoilor diferitor tipuri de clienți .

4. Norme metodologice cu privire la baza tehnico-materială în unități de cazare		
UC 1.3. UC 3.1. UC 3.4. UC 6.5.	4.1. Caracteristica spațiilor de cazare. 4.2. Tipuri de camere. 4.3. Procesul de inventariere în unitățile cu funcțiune de cazare. 4.4. Procedura de eliberare a actelor de clasificare.	A 4.1. Identificarea normele metodologice cu privire la dotarea spațiilor de cazare. A 4.2. Identificarea tipurilor de camere. A 4.3. Descrierea procesului de inventariere. A 4.4. Descrierea procedurii de eliberare a actelor de clasificare.
5. Organizarea unei întreprinderi hoteliere		
UC 6.1. UC 6.2. UC 6.3.	5.1. Structura organizatorică a unității cu funcțiune de cazare. 5.2. Activitățile operaționale și funcționale desfășurate la nivelul hotelului. 5.3. Structura și cerințele față de personalul structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare.	A 5.1. Selectarea modalității de clasificare a activităților desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere. A 5.2. Aprecierea rolului structurii organizatorice în activitatea structurii de cazare. A 5.3. Identificarea principalelor activități operaționale și funcționale. A 5.4. Identificarea principalelor cerințe înaintate față de personalul hotelier.
6. Organizarea și exploatarea serviciului front-office		
UC 2.1. UC 2.2. UC 6.3.	6.1. Organizarea serviciului de etaj din cadrul hotelului. 6.2. Activitățile desfășurate la nivelul serviciului front-office. 6.3. Organizarea muncii la nivelul serviciului front-office.	A 6.1. Identificarea activităților desfășurate la nivelul front-office-ului. A 6.2. Identificarea principalelor funcții cu care este încadrat serviciul dat. A 6.3. Specificarea personalului încadrat în cadrul serviciului dat și analiza fișelor de post.
7. Organizarea și exploatarea serviciului de etaj		
UC 1.2. UC 1.4. UC 6.2. UC 6.3.	7.1. Organizarea serviciului de etaj din cadrul hotelului. 7.2. Personalul serviciului de etaj - structură, funcții, calități și norme de comportament. 7.3. Activitățile desfășurate la nivelul serviciului de etaj.	A 7.1. Identificarea activităților desfășurate la nivelul serviciului de etaj și unde sunt acestea localizate la nivelul hotelului. A 7.2. Distingerea spațiilor tehnologice specifice serviciului etaj. A 7.3. Identificarea principalelor funcții cu care este încadrat serviciul de etaj. A 7.4. Specificarea relațiilor existente între serviciul de etaj și celelalte departamente ale hotelului. A 7.5. Stabilirea succesiunii în care este realizată curățenia camerelor.

8. Organizarea și exploatarea departamentului alimentație		
UC 1.4. UC.5.5. UC 6.2. UC 6.3.	8.1. Organizarea și rolul departamentului alimentație în activitatea structurii cu funcțiune de cazare. 8.2. Personalul serviciului departamentului alimentație structură, funcții, calități și norme de comportament. 8.3. Organizarea activității desfășurate la nivelul spațiilor de producere. 8.4. Organizarea activității desfășurate la nivelul spațiilor de servirea mesei.	A 8.1. Organizarea activităților desfășurate la nivelul spațiilor de producție ale departamentului de alimentație. A 8.2. Stabilirea regulilor fundamentale de igienă de respectat la nivelul spațiilor de producție ale departamentului de alimentație. A 8.3. Determinarea fluxului tehnologic de la nivelul bucătăriilor unui hotel. A 8.4. Identificarea principalelor funcții cu care este încadrat spațiul de producție al departamentului de alimentație. A. 8.5. Descrierea principalelor sisteme de servire tradițională la nivelul unui restaurant.
9. Agrementul și organizarea evenimentelor în unitățile de cazare		
UC 1.4. UC.5.2. UC.5.3. UC.5.4. UC 6.1. UC 6.3.	9.1. Tipuri de evenimente și activități de animație desfășurate în structurile cu funcțiune de cazare. 9.2. Etapizarea organizării evenimentelor. 9.3. Personalul angajat în organizare de evenimente - structură, funcții, calități și norme de comportament.	A 9.1. Categorizarea tipurilor de evenimente și activități de animație desfășurate în structurile cu funcțiune de cazare. A 9.2. Respectarea etapelor de organizare a evenimentelor. A 9.3. Aplicarea normelor de etichetă și protocol în deservirea clienților la evenimente. A 9.4. Aprecierea importanței evenimentelor în crearea produsului hotelier de calitate.
10. Implicarea statului în dezvoltarea industriei hoteliere din Republica Moldova		
UC 4.1. UC 4.2. UC 4.3.	10.1 Reglementări legislative în domeniul industriei turistice și hoteliere. 10.2 Agenția de Investiții. Obiective. Atribuții. 10.3 Protecția și securitatea turiștilor. 10.4 Crearea și funcționarea zonelor turistice naționale. 10.5 Compararea industriei hoteliere a Republicii Moldova cu industria hotelieră Mondială.	A 10.1 .Identificarea normelor juridice ce reglementează domeniul hotelier. A 10.2 Stabilirea principalelor obiective și atribuții ale Agenției de Investiții. A 10.3. Analiza drepturilor și obligațiilor turiștilor. A 10.4 .Analiza necesității dezvoltării zonelor turistice naționale în vederea dezvoltării industriei hoteliere A 10.5 .Analiza domeniului hotelier din Republica Moldova A 10.6. Analiza comparativă a industriei hoteliere pe plan mondial

VI. REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR PE UNITĂȚI DE ÎNVĂȚARE

Nr. de ord.	Unitățile de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		SIGP
			Teorie	Practică	
1.	Industria ospitalității - noțiuni introductive, structură, specificul serviciilor.	14	6	4	4
2.	Forme de asociere și exploatare în industria hotelieră.	10	4	4	2
3.	Consumatorii factor determinant al ofertei întreprinderii hoteliere.	12	6	4	2
4.	Norme metodologice cu privire la baza tehnico-materială în unități de cazare.	14	6	6	2
5.	Organizarea unei întreprinderi hoteliere.	12	4	4	4
6.	Organizarea și exploatarea serviciului front-office.	8	4	2	2
7.	Organizarea și exploatarea serviciului de etaj.	12	4	4	4
8.	Organizarea și exploatarea departamentului alimentație.	14	6	4	4
9.	Agrementul și organizarea evenimentelor în unitățile de cazare.	12	4	4	4
10.	Implicarea statului în dezvoltarea industriei hoteliere din Republica Moldova	12	6	4	2
Total		120	50	40	30

VII. STUDIUL INDIVIDUAL GHIDAT DE PROFESOR

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Industria ospitalității - noțiuni introductive, structură, specificul serviciilor			
Clasificarea unităților cu funcțiune de cazare din Republica Moldova.	Informarea documentară	Prezentarea documentelor	Săptămâna 2
Analiza ofertei hotelului - serviciile de bază și complementare.	Studiu de caz în baza vizitei de lucru în hoteluri la alegerea elevului	Prezentarea studiului	Săptămâna 2
2. Forme de asociere și exploatare în industria hotelieră			
Analiza formei de exploatare, pe baza unui exemplu practic, al unui hotel de pe piața Republicii Moldova sau de pe o piață străină, specificând avantajele oferite de această formă de exploatare.	Studiul de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 3

3. Consumatorii factor determinant al ofertei întreprinderii hoteliere			
Analiza segmentului de clientelă a unui hotel de pe piața autohtonă, clientela hotelului: Clientela de afaceri; Vacanțieri.	Proiect individual	Demonstrarea proiectului	Săptămâna 4
4. Norme metodologice cu privire la baza tehnico-materială în unități de cazare			
Organizarea și dotarea spațiilor de cazare a structurilor de primire turistică din Republica Moldova conform Hotărârii Guvernului nr.643.	Studiu individual	Demonstrarea studiului	Săptămâna 5
5. Organizarea unei întreprinderi hoteliere			
Analiza comparativă a structurilor organizatorice a structurilor de cazare.	Informarea documentară	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 6
Regulile de comportament și comunicare pentru personalul din front-office.	Cod de conduită	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 7
6. Organizarea și exploatarea serviciului front-office			
Atribuțiile personalului încadrat în recepție.	Fișa post	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 8
7. Organizarea și exploatarea serviciului de etaj			
Dotarea spațiilor de cazare conform Hotărârii de Guvern nr. 643 din 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 9
Atribuțiile personalului încadrat în serviciul etaj.	Fișa post	Evaluarea materialelor din portofoliu	Săptămâna 10
8. Organizarea și exploatarea departamentului alimentație			
Reguli de igiena și sanitație în unitățile de alimentație a structurilor cu funcțiune de cazare.	Comunicare	Prezentarea informației	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

9. Acordul și organizarea evenimentelor în unitățile de cazare			
Analiza ofertei hotelului - servicii de acord, servicii de tratament și servicii complementare (suplimentare).	Studiu de caz în baza surselor web	Demonstrarea publică a studiului	Săptămâna 13
Organizarea activității de animație și rolul personalului în organizarea acestor activități.	Comunicare	Prezentarea informației din comunicare	Săptămâna 13
10. Implicarea statului în dezvoltarea industriei hoteliere din Republica Moldova			
Prezentarea comparativă a industriei hoteliere a Republicii Moldova și industria hotelieră mondială.	Comunicare	Prezentarea informației din comunicare	Săptămâna 14

VIII. LUCRĂRILE PRACTICE RECOMANDATE

Nr. crt.	Unitățile de învățare	Tema lucrărilor practice	Nr. de ore
1.	Industria ospitalității noțiuni introductive, structură, specificul serviciilor.	Apresiasi calității spațiale structurilor cu funcțiune de cazare	2
		Principalele modalități de clasificare a hotelurilor pe plan mondial.	2
2.	Forme de asociere și exploatare în industria hotelieră.	Identificarea unui hotel pentru aderarea potențială la un lanț hotelier internațional.	4
3.	Consumatorii factor determinant al ofertei întreprinderii hoteliere.	Determinarea și caracteristica pe exemplul practic al unui hotel segmentul de clientelă spre care își îndreaptă oferta	2
		Elaborarea unei grile de analiză a clientelei hotelului.	2
4.	Norme metodologice cu privire la baza tehnico-materială în unități de cazare.	Dotarea spațiilor de cazare conform Hotărârii de Guvern nr. 643 din 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.	Organizarea unei întreprinderi hoteliere.	Realizarea unei analize a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare din R. Moldova, conform criteriilor prestabilite.	4
6.	Organizarea și exploatarea serviciului front-office.	Completarea formularelor de rezervare și a diagramei disponibilități.	2

7.	Organizarea și exploatarea serviciului de etaj.	Dotarea spațiilor de cazare conform Hotărârii de Guvern nr. 643 din 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
8.	Organizarea și exploatarea departamentului alimentație.	Dotarea spațiilor servire a mesei conform Hotărârii de Guvern nr. 643 din 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
9.	Agrementul și organizarea evenimentelor în unitățile de cazare.	Servicii și programe pentru participanții la evenimentele organizate în structuri cu funcțiune de cazare	2
		Echipamente și tehnici de agrement.	2
10.	Implicarea statului în dezvoltarea industriei hoteliere din Republica Moldova	Prezentarea situației actuale în domeniul industriei hoteliere la nivel mondial.	2

IX. SUGESTIILE 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	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 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 STUDIU

Pentru a realiza cu succes formarea competențelor în cadrul modului „*Tehnologia serviciilor hoteliere*” trebuie de asigurat un mediu de învățare autentic, relevant și centrat pe elev. Curriculumul la „*Tehnologia serviciilor hoteliere*” 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 eficientă 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.

Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii pentru orele teoretice și practice	
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.

XII. RESURSELE DIDACTICE RECOMANDATE ELEVILOR

Nr	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibile
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 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	Hotărârea 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., 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	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