



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

Aprob:

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM

Budurin-Furculiță C.

2023



Curriculumul modular

S.08.O.028 Gestiunea structurilor de cazare

Programul de formare profesional tehnic:

101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice

Calificarea: 422402 Recepționar unitate de cazare (calificare medie)

Numărul de credite - 2

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 Adam Rotaru Irina

La ședința catedrei ”Economie, Turism, Servicii”,

proces verbal nr. 4 din 28 noiembrie 2023

Șef catedră Patrașcu Dorina 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 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.....	9
VII.	Studiul individual ghidat de profesor.....	10
VIII.	Lucrări practice	11
IX.	Sugestii metodologice.....	11
X.	Sugestii de evaluare a competențelor profesionale.....	13
XI.	Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii.....	15
XII.	Resursele didactice recomandate elevilor.....	15

I. Preliminarii

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

Această unitate de curs este inclusă sub codul *S.08.0.028* în planul de învățământ, din domeniul de formare profesională *1013 Servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică*, pentru specialitatea *101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*, calificarea *422402 Recepționar unitate de cazare (calificare medie)*.

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

- Codul Educației al Republicii Moldova, nr. 152 din 17.07.2014, cu modificările ulterioare;
- Planul de învățământ pentru Domeniul de formare profesională *1013 Servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică*, specialitatea *101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*, aprobat de Ministrului Educației și Cercetării nr. SC nr.10/22 590 din 22.06.2022;
- Cadrul de referință al Curriculumului pentru învățământul profesional tehnic, aprobat prin ordinul Ministrului Educației nr. 1128 din 26 noiembrie 2015;
- Ghid practic de elaborare a curriculumului pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar non terțiar, aprobat prin ordinul Ministerului Educației nr. 296 din 21 aprilie 2016;
- Competențele-cheie pentru învățarea pe tot parcursul vieții adoptate de Parlamentul și Consiliul European în Bruxelles, în data de 22 mai 2018;
- Ghidului metodologic pentru transpunerea competențelor profesionale în rezultate ale învățării, aprobat prin ordinul Ministrului Educației și Cercetării nr. 238 din 30.03.2022.

Funcțiile de bază ale Curriculumului sunt:

- act normativ al procesului de predare/învățare/ evaluare și certificare în contextul unei pedagogii axate pe competente;
- reper pentru proiectarea didactică și desfășurarea procesului educațional din perspectiva unei pedagogii axate pe competente;
- componentă de bază pentru elaborarea strategiei de evaluare și certificare;
- orientare a procesului educațional spre formare de competente la elevi;
- componentă fundamentală pentru elaborarea manualelor, ghidurilor metodologice, testelor de evaluare.

Curriculumul este destinat:

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

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

- F.01.O.009 Fundamentele serviciilor unităților de cazare;
- F.06.O.014 Management;
- F.07.O.015 Economia unităților de cazare;
- F.07.O.016 Marketingul unităților de cazare;
- S.04.A.035 Tehnologia serviciilor de restaurant;
- S.07.O.023 Tehnologia serviciilor hoteliere;

II. Motivația, modulului pentru dezvoltarea profesională

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

poate în cea mai mare măsură volumul activității turistice, deși anumite categorii de vizitatori nu recurg întotdeauna la serviciile unităților de cazare.

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

Studierea acestei discipline are la bază:

- acumularea abilităților de analiză a unei unități cu funcțiune de cazare;
- dezvoltarea unor abilități de lucru responsabil și complex în unitatea hotelieră;
- dezvoltarea spiritului critic, a unei gândiri elastice și deschise, pregătirea multidisciplinară;
- cultivarea abilităților de comunicare centrate pe conștientizarea rolului personalului în prestarea serviciilor de cazare;
- programarea serviciilor de cazare în baza utilizării sistemelor informaționale moderne.

Parcursul unității de curs " *Gestiunea structurilor de cazare* " va favoriza formarea și dezvoltarea de competente 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 turismului. De asemenea, ele vor fi de un real folos în activitatea profesională a agentului din turism, în special, în activitățile cerute la locul de muncă în cadrul agențiilor de turism și unităților cu funcțiune de cazare. Competențele formate și dezvoltate în cadrul acestei unități de curs vor fi necesare pentru aplicarea în cadrul *P.08.O.028 Practicii ce anticipează proba de absolvire*.

Disciplina oferă elevului oportunități de a face față situațiilor cotidiene concrete, de a soluționa probleme și situații de lucru, de a se integra profesional. Atitudinile și comportamentele caracteristice viitorului specialist, formate în cadrul acestei discipline, vor contribui la desfășurarea unei activități independente și la o carieră de succes.

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 " *Gestiunea structurilor de cazare* " va forma următoarele competențe profesionale specifice:

CPS 1. Colectarea și interpretarea datelor din cadrul unităților de cazare, demonstrând autonomie și responsabilitate;

CPS 2. Promovarea și vânzarea serviciilor din unități cu funcțiuni de cazare clienților, dovedind responsabilitate pentru atingerea obiectivelor unității economice;

CPS 3. Gestionarea resurselor materiale, financiare și informaționale, dând dovadă de gândire critică și spirit analitic;

CPS 4. Dezvoltarea capacității de analiză și de gândire critică, dovedind responsabilitate pentru atingerea obiectivelor unității economice;

Competențele profesionale specifice	Unități de competență
CPS 1. Colectarea și interpretarea datelor din cadrul unităților de cazare, demonstrând autonomie și responsabilitate;	UC 1.1. Determinarea tipurilor de rapoarte folosite la diferite etape de lucru cu clienții. UC 1.2. Realizarea celor mai folosite rapoarte în structurile de cazare. UC 1.3. Realizarea sondajului de apreciere a satisfacției clienților hotelului. UC 1.4. Aprecierea impactului feud-back-ului de la clienți în îmbunătățirea calității serviciilor prestate clienților. UC 1.5. Culegerea și prelucrarea de date din surse documentare alternative și din activitatea curentă, pentru evaluarea factorilor care influențează realizarea prestațiilor în organizațiile din comerț, turism și servicii.
CPS 2. Promovarea și vânzarea serviciilor din unități cu funcțiuni de cazare clienților, dovedind responsabilitate pentru atingerea obiectivelor unității economice;	UC 2.1. Determinarea mijloacelor și tipurilor de promovare în industria hotelieră. UC 2.2. Diferențierea principalelor instrumente și modalități de promovare în industria hotelieră UC.2.3.Calcularea contravalorii serviciilor consumate de client conform tarifului specific UC 2.4. Distingerea principalelor activități promoționale desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere UC 2.5. Rezolvarea de probleme simple, bine definite, asociate vânzării produselor hoteliere, prin consilierea clientului în luarea deciziei de cumpărare.
CPS 3. Gestionarea resurselor materiale, financiare și informaționale, dând dovadă de gândire critică și spirit analitic;	UC 3.1. Stabilirea metodelor cantitative și calitative de analiză și prelucrare a informației; UC 3.2. Aprecierea și gestionarea eficientă a resurselor financiare ale entității; UC 3.3. Determinarea și stabilirea prețurilor la conjunctura pieței și prevederilor actelor normative. UC 3.4. Elaborarea de calcule pentru diferite situații alternative (variante decizionale) în alocarea resurselor.
CPS 4. Dezvoltarea capacității de analiză și de gândire critică, dovedind responsabilitate pentru atingerea obiectivelor unității economice;	UC 4.1. Determinarea modalităților de comercializare și promovare a serviciilor hoteliere UC 4.2. Stabilirea principalelor surse și sisteme de rezervare UC 4.3. Diferențierea principalelor instrumente și modalități de plată utilizate în industria hotelieră

	UC.4.4.Calcularea contravalorii serviciilor consumate de client conform tarifului specific UC 4.5. Distingerea principalelor activități promoționale desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere UC 4.6. Aprecierea importanței comportamentului personalului în comercializarea serviciilor pentru obținerea unei eficiențe maxime
--	---

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.08.O.028	Gestiunea structurilor de cazare	VIII	60	20	20	20	Examen	2

V. Unitățile de învățare

Unități de competență	Unități de conținut	Abilități (A)
1. Gestiunea economică a structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare		
UC 1.1. UC 1.5. UC 3.1. UC 3.2.	1.1. Eficiența economică în structurile de primire turistică. 1.2. Veniturile structurilor de primire turistică. 1.3. Cheltuielile structurilor de primire turistică. 1.4. Profitul ca indicator economic al activității structurii de primire turistică.	A 1.1. Determinarea și analiza eficienței economice a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare A 1.2. Explicarea conceptului de politică de preț în industria hotelieră. A 1.3. Identificarea factorilor de influență asupra modificării nivelului și structurii veniturilor. A 1.4. Identificarea factorilor de influență asupra productivității muncii.
2. Comercializarea serviciilor structurilor cu funcțiune de cazare		
UC 4.1. UC 4.2. UC 4.3. UC 4.4.	2.1. Modalitățile de comercializare a serviciilor hoteliere. 2.2. Politica de preț și tipuri de tarife în hotel. 2.3. Politica de preț și tipuri de tarife în restaurant. 2.4. Instrumente și modalități de plată 2.5. Activitatea de promovare desfășurată de structurile cu funcțiune de cazare	A 2.1. Determinarea modalităților de comercializare a serviciilor hoteliere. A 2.2. Stabilirea principalelor activități promoționale desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere. A 2.3. Determinarea importanței comportamentului personalului în comercializarea serviciilor hoteliere și care sunt regulile de respectat pentru obținerea unei eficiențe maxime. A 2.4. Descrierea principalelor metode utilizate

		în stabilirea tarifelor de cazare și în ce constau acestea. A 2.5. Identificarea factorilor care influențează nivelul prețurilor în structurile de cazare. A 2.6. Înțelegerea principalelor instrumente și modalități de plată utilizate în industria hotelieră.
3. Politica de promovare a serviciilor hoteliere		
UC 2.1. UC 2.2. UC 2.4. UC 3.4. UC 4.1.	3.1. Conținutul promovării serviciilor hoteliere. 3.2. Structura activității promoționale în comercializarea serviciilor hoteliere. 9.3 Strategii promoționale.	A 3.1. Determinarea etapelor de planificării procesului de comunicare. A 3.2. Identificarea mijloacelor și tipurilor de promovare. A 3.3. Identificarea elementelor componente ale unui sistem de comunicație. A 3.4. Aprecierea fiecărui canal de difuzare a unui mesaj publicitar.
4. Indicatorii de evaluare a eficienței întreprinderii hoteliere		
UC 3.3. UC 3.4. UC 2.3. UC 2.5.	4.1. Indicatorii investiției hoteliere. 4.2. Indicatori privind volumului de activitate al întreprinderii hoteliere. 4.3. Indicatori privind cheltuielile întreprinderii hoteliere. 4.4. Indicatori privind rentabilitatea întreprinderii hoteliere. 4.5. Evaluarea întreprinderilor hoteliere.	A 4.1. Compararea principalilor indicatori de investiție. A 4.2. Analiza și calcularea indicatorilor de gestiune ca elemente de dezvoltare a afacerii hoteliere. A.4.3. Aplicarea modalității de calcul a principalilor indicatori ai eficienței activității unei întreprinderi hoteliere. A 4.4. Determinarea principalelor modalități de evaluare a unei întreprinderi hoteliere. A 4.5. Activitatea de management în structurile de primire turistică cu funcțiune.

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Total	Numărul de ore		
			Contact direct		SIGP
			Teorie	Practică	
1.	Gestiunea economică a structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare.	16	6	6	4
2.	Comercializarea serviciilor structurilor cu funcțiune de cazare.	16	8	4	4
3.	Politica de promovare a serviciilor hoteliere.	12	2	4	6
4.	Indicatorii de evaluare a eficienței întreprinderii hoteliere.	16	4	6	6
Total		60	20	20	20

VII. Studiul individual ghidat de profesor

Pentru ca elevul la finele semestrului, la unitatea de curs ” *Gestiunea structurilor de cazare* ” să poată susține examenul și obține creditele necesare, pe lângă lecțiile teoretice și practice mai este necesar să parcurgă un număr de 20 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
Gestiunea economică a structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare			
Veniturile și cheltuielile unei întreprinderi hoteliere cu capacitate medie pe baza unui exemplu practice.	Informarea documentară	Prezentarea documentelor	Săptămâna 2
Principalii indicatori de gestiune a unui hotel de pe piața autohtonă	Studiu de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 2
Comercializarea serviciilor structurilor cu funcțiune de cazare			
Comparații a prețurilor în unitățile cu funcțiune de cazare în dependența de categoria unității.	Comunicare	Prezentarea informației din comunicare	Săptămâna 3
Tarife într-un hotel de pe piața autohtonă, formarea și aplicarea lor. Instrumente și modalități de plată a unui hotel	Studiu de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 4
Politica de promovare a serviciilor hoteliere			
Identificarea politicii de promovare pe care le poate îmbina un prestator autohton de servicii de agrement și ce măsuri promoționale (metode și tehnici) urmează să le selecteze în vederea intensificării consumului și	Studiu de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 5

loalizării clientelei? Argumentați răspunsul.			
Studierea metodelor și mijloacelor de promovare în cadrul industriei hoteliere la nivel internațional.	Portofoliu	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 5
Tehnici care urmăresc atragerea țintei către produs (merchandising, publicitatea la locul vânzării) în unitățile de cazare din mediul rural.	Portofoliu	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 6
Indicatorii de evaluare a eficienței întreprinderii hoteliere			
Principalii indicatori de gestiune a unui hotel de pe piața autohtonă.	Portofoliu	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 7
Compararea indicatorilor de eficiență economică a unui hotel din mediul rural cu unul din mediul urban.	Studiu de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 8
Identificarea factorilor de influență asupra modificării nivelului și structurii veniturilor.	Studiu de caz	Prezentarea studiului	Săptămâna 8

VIII. Lucrările practice recomandate

Nr. de ordine	Unitatea de învățare	Lucrarea practică	Nr. de ore
1	Gestiunea economică a structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare.	Tarife hoteliere, formarea și aplicarea lor. Instrumente și modalități de plată.	2
		Distribuția produsului hotelier. Relația hotel-agenție de turism.	2
		Gestionarea financiară a evenimentelor din hotel.	
2	Comercializarea serviciilor structurilor cu funcțiune de cazare.	Compararea prețurilor unităților hoteliere și a factorilor ce le influențează.	2
		Analiza efectului de comunicare asupra vânzărilor.	
3	Politica de promovare a serviciilor hoteliere.	Elaborarea publicității la locul vânzării.	2
		Elaborarea strategiei de promovare a unei unități cu funcțiune de cazare.	2
4	Indicatorii de evaluare a eficienței întreprinderii hoteliere.	6. Determinarea indicelui de sezonabilitate pe un exemplu practic.	2
		7. Determinarea coeficientului de utilizare a capacității pe un exemplu practic.	2
		Determinarea indicatorilor calității serviciilor.	2

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 • 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 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	• Demonstrarea practică cu ajutorul mijloacelor tehnice

ajutorul mijloacelor tehnice	• Participarea activă a elevilor folosind tehnica prezentării pe secvențe asociată cu explicații practice sau conversații • Elaborarea și folosirea algoritmilor și a descrițiilor algoritmice în scopul transmiterii cunoștințelor, formării deprinderilor, calităților și însușirii rolurilor în timp scurt și cu eficiență ridicată
---	---

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii vor constitui:

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

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

XII. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibil
I. Acte normative			
1	Legea Republicii Moldova Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, Publicat: Monitorul Oficial Nr. 14-17, 02.02.2007	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=133194&lang=ro#	Nelimitat
2	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
3	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
II. Lucrări științifice			

1	Florea Vlad "Tehnologie hoteliera", Timișoara 2008	Biblioteca CNC	1
	Lupu Nicolae, „Hotelul. Economie și management”, București, Editura C.H. Beck, 2010	Biblioteca științifică ASEM Biblioteca CNC	3
2	Rusu Sergiu, „Antreprenariat în turism și industria ospitalității”, București, Editura C.H. Beck, 2014;	Biblioteca științifică ASEM	1
3	Stănciulescu 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 Lux ,2002	Biblioteca științifică ASEM	1
5	Lupu Nicolae „Gestiunea activităților de turism” Univ.Crestina “Dimitrie Cantemir “,Facultatea de Management Turistic si Comercial, Bucuresti ,1994.	Biblioteca științifică ASEM	1
6	Voicu Mirela-Cristina, „Gestiune hotelieră”, București, 2012	https://ro.scribd.com/docum ent/477284385/102928290	Nelimitat