



Ministerul Educației, Culturii  
și Cercetării al Republicii Moldova

ORDIN

23.06.2020 nr. 580

mun. Chișinău

Cu privire la aprobarea Curriculumului modular  
pentru programe de formare profesională tehnică secundară

În temeiul art. 64 pct. (2) din Codul educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17 iulie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 319-324, art. 634), în conformitate cu prevederile ordinului nr. 1128/2015 cu privire la aprobarea deciziei Consiliului Național pentru Curriculum din 19 noiembrie 2015,

ORDON:

1. A aproba curriculumul modular în învățământul profesional tehnic secundar în domeniile de formare profesională, după cum urmează:

1.1 Călătorie, turism și agrement, meseria **Lucrător pensiune turistică**, cod 1015001, termen de studii 2 ani;

1.2 Tehnici audio-vizuale și producții media, meseria **Broșator**, cod 211001, termen de studii 2 ani;

1.3 Tehnici audio-vizuale și producții media, meseria **Tipograf print digital și offset**, cod 211004, termen de studii 2 ani;

1.4 Construcții și inginerie civilă, meseria **Dulgher**, cod 732007, termen de studii 2 ani;

1.5 Construcții și inginerie civilă, meseria **Tâmplar în construcții**, cod 732038, termen de studii 2 ani;

1.6 Construcții și inginerie civilă, meseria **Placator-mozaicar**, cod 732032, termen de studii 2 ani.

2. Curricula aprobate în pct. 1 la prezentul ordin sunt obligatorii pentru programele de studii la meseriile nominalizate, începând cu promoția înmatriculată în anul de studii 2020-2021.

3. Autorii de Curricula vor organiza seminare de diseminare în vederea implementării curriculumului aprobat.

4. Direcția învățământ profesional tehnic (dl Silviu GÎNCU, șef) va monitoriza procesul de implementare a ordinului.

5. Controlul asupra executării prezentului ordin se atribuie doamnei Natalia GRÎU, Secretar de stat.

Igor ȘAROV  
Ministru



**Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova**  
**Școala Profesională nr. 2, mun. Chișinău**

„Aprobat”

prin ordonul Ministrului Educației, Culturii  
și Cercetării al Republicii Moldova



m. 580 din " iunie 2020

Ministru

Igor ȘAROV

## **Curriculumul modular pentru pregătirea profesională**

Calificarea: **Lucrător pensiune turistică**

Codul meseriei: 1015001

Domeniul de formare profesională: **Călătorie, turism și agrement**

Durata studiilor: 2 ani

**Aprobat de:**  
Consiliul metodic-științific al Intitutei Publice Școlii Profesionale nr. 2, mun. Chișinău

Director \_\_\_\_\_ Vitalie Belii

" 24 " \_\_\_\_\_ 2020



**Autori:**

1. Dumbrava Dorina director adjunct pentru instruirea practică și producerea profesor discipline de specialitate, grad didactic II, IP Școala Profesională nr. 2, mun. Chișinău
2. Natalia Borta maistru- instructor, profesor discipline de specialitate, grad didactic II, IP Școala Profesională nr.2, mun. Chișinău

**Recenzent:**

1. **Cazac Margareta** Administrator, SRL "Vinistop", Hotel "Iris"
2. **Platon Efim** Manager, SRL "PARC", Hotel "Savoy"

**Coordonat cu:**

**Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova (CSFPCHR)**

Elena Ciobau - președinte

**Adresa Curriculumului în Internet:**

Portalul național al învățământului profesional tehnic

<http://www.ipt.md/ro/produse-educationale>

**Inventarul**  
**Documentelor din componența Curriculumului modular**  
**Conform Planului de învățământ, aprobat prin ordinul Ministerului**  
**Educației, Culturii și Cercetării**  
nr. 580 din 23.06.2020

Nr. crt.	Denumirea modului
1.	Organizarea activității pensiunilor turistice.
2.	Organizarea activității departamentul front-office.
3.	Valorificarea patrimoniul turistic al Republicii Moldova
4.	Organizarea programelor turistice.
5.	Organizarea și desfășurarea excursiei în turismul național și internațional
6.	Organizarea turismului rural în Republica Moldova
7.	Organizarea strategiei de marketing în cadrul pensiunilor turistice rurale.
8.	Organizarea procesului de alimentație în cadrul pensiunilor turistice rurale.
	<b>Stagii de practică</b>
	Instruirea practică
	Practica în producție

Director adjunct

" 28 " februarie 2020



**Evaluarea curriculumului meseriei**  
**Lucrător pensiune turistică**

Cod CORM:1015001

Nr. crt.	Criteriu de evaluare	Punctajul acordat (1 ... 10)
<b>I. Corespunderea finalitățile de studiu prevederilor documentelor normativ-reglatorii (Cadrul de Referință al învățământului profesional tehnic, standardul ocupațional, calificarea profesională)</b>		
1.	Măsura în care curriculumul asigură formarea competențelor profesionale	9
2.	Gradul de asigurare a dezvoltării continue a competențelor-cheie	9
3.	Măsură în care curriculumul meseriei include prevederi ce sunt utile pentru dezvoltarea valorilor și atitudinilor caracteristice calificării profesionale	9
<b>II. Fundamentarea curriculumului pe inovații și realizări tehnologice moderne</b>		
4.	Orientarea curriculumului spre folosirea metodelor și proceselor tehnologice eficiente	9
5.	Orientarea curriculumului spre utilizarea eficientă a mijloacele de producție în scopul creșterii productivității muncii și a reducerii prețului de cost	9
<b>III. Respectarea prevederilor conceptule moderne în învățământului profesional tehnic secundar</b>		
6.	Gradul de centrare pe elev, de promovare a unui rol activ al acestuia (curriculumul conține activități de colaborare, de valorizare a aptitudinilor individuale etc.)	10
7.	Măsura în care activitățile de predare-învățare-evaluare incluse în curriculum încurajează gândirea critică, capacitatea de a-și adapta propriul comportament și de a rezolva probleme în diferite contexte de activitate profesională	10
8.	Măsură în care activitățile de învățare sugerate în curriculumul sunt utile pentru proiectarea demersului didactic și realizarea de contexte reale de învățare, care să conducă la formarea competențelor preconizate	9
9.	Ponderea în totalul activităților de predare-învățare-evaluare din curriculum a celor ce stimulează asumarea responsabilității pentru executarea sarcinilor într-un domeniu de muncă	10
10.	Ponderea în totalul activităților de predare-învățare-evaluare din curriculum a celor care facilitează adaptarea propriului comportament la situații ce facilitează rezolvare de probleme.	9
11.	Flexibilitatea curriculumului, posibilitatea de a adapta în mod creativ demersurile didactice la specificul fiecărei grupe de elevi	10
12.	Relevanța instrumentarului de evaluare a nivelului competențelor profesionale	9
13.	Relevanța instrumentarului de certificare a nivelului competențelor profesionale	9

Nr. crt.	Criteriu de evaluare	Punctajul acordat (1 ... 10)
14.	Relevanța materiilor de studiu incluse în curriculum	9
15.	Claritatea, laconismul și coerența textuală a curriculumului meseriei	9
<b>IV. Coerența Planului de învățământ</b>		
16.	Corelația dintre numărul de ore alocate fiecărui modul și complexitatea competențelor ce trebuie formate și/sau dezvoltate	10
17.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea dezvoltării competențelor elevilor prin extinderi / aprofundări / discipline opționale	9
18.	Măsură în care Planul de învățământ oferă posibilitatea adaptării la specificul pieței de muncă	9
19.	Măsură în care Planul de învățământ oferă posibilitatea diversificării ofertei educaționale în funcție de nevoile și interesele elevilor	10
20.	Măsura în care timpul școlar prevăzut în Planul de învățământ corespunde particularităților de vârstă ale elevilor	9
21.	Măsură în care Planul de învățământ oferă posibilitatea consilierii în carieră a elevilor	9

Notă. Curriculumul meseriei va fi recomandat pentru aprobare dacă în cadrul evaluării externe, pentru fiecare din criteriile de evaluare, vor fi acordate nu mai puțin de 8 puncte.

Concluzie:

Propuneri de îmbunătățire:

1. Se recomandă pentru aprobare
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Recenzent:

Numele, prenumele, postul, denumirea instituției

*Ștefan Vinestop*  
Semnătura



"27" 02 2020

**Evaluarea curriculumului meseriei**  
**Lucrător pensiune turistică**

Cod CORM:1015001

Nr. crt.	Criteriu de evaluare	Punctajul acordat (1 ... 10)
<b>I. Corespunderea finalitățile de studiu prevederilor documentelor normativ-reglatorii (Cadrul de Referință al învățământului profesional tehnic, standardul ocupațional, calificarea profesională)</b>		
1.	Măsura în care curriculumul asigură formarea competențelor profesionale	10
2.	Gradul de asigurare a dezvoltării continue a competențelor-cheie	10
3.	Măsură în care curriculumul meseriei include prevederi ce sunt utile pentru dezvoltarea valorilor și atitudinilor caracteristice calificării profesionale	9
<b>II. Fundamentarea curriculumului pe inovații și realizări tehnologice moderne</b>		
4.	Orientarea curriculumului spre folosirea metodelor și proceselor tehnologice eficiente	9
5.	Orientarea curriculumului spre utilizarea eficientă a mijloacele de producție în scopul creșterii productivității muncii și a reducerii prețului de cost	9
<b>III. Respectarea prevederilor conceptele moderne în învățământului profesional tehnic secundar</b>		
6.	Gradul de centrare pe elev, de promovare a unui rol activ al acestuia (curriculumul conține activități de colaborare, de valorizare a aptitudinilor individuale etc.)	10
7.	Măsura în care activitățile de predare-învățare-evaluare incluse în curriculum încurajează gândirea critică, capacitatea de a-și adapta propriul comportament și de a rezolva probleme în diferite contexte de activitate profesională	9
8.	Măsură în care activitățile de învățare sugerate în curriculumul sunt utile pentru proiectarea demersului didactic și realizarea de contexte reale de învățare, care să conducă la formarea competențelor preconizate	10
9.	Ponderea în totalul activităților de predare-învățare-evaluare din curriculum a celor care stimulează asumarea responsabilității pentru executarea sarcinilor într-un domeniu de muncă	10
10.	Ponderea în totalul activităților de predare-învățare-evaluare din curriculum a celor care facilitează adaptarea propriului comportament la situații ce facilitează rezolvare de probleme.	9
11.	Flexibilitatea curriculumului, posibilitatea de a adapta în mod creativ demersurile didactice la specificul fiecărei grupe de elevi	10
12.	Relevanța instrumentarului de evaluare a nivelului competențelor profesionale	8
13.	Relevanța instrumentarului de certificare a nivelului competențelor profesionale	9

Nr. crt.	Criteriu de evaluare	Punctajul acordat (1 ... 10)
14.	Relevanța materiilor de studiu incluse în curriculum	9
15.	Claritatea, laconismul și coerența textuală a curriculumului meseriei	9
<b>IV. Coerența Planului de învățământ</b>		
16.	Corelația dintre numărul de ore alocate fiecărui modul și complexitatea competențelor ce trebuie formate și/sau dezvoltate	9
17.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea dezvoltării competențelor elevilor prin extinderi / aprofundări / discipline opționale	9
18.	Măsură în care Planul de învățământ oferă posibilitatea adaptării la specificul pieței de muncă	9
19.	Măsură în care Planul de învățământ oferă posibilitatea diversificării ofertei educaționale în funcție de nevoile și interesele elevilor	9
20.	Măsura în care timpul școlar prevăzut în Planul de învățământ corespunde particularităților de vârstă ale elevilor	10
21.	Măsură în care Planul de învățământ oferă posibilitatea consilierii în carieră a elevilor	10

Notă. Curriculumul meseriei va fi recomandat pentru aprobare dacă în cadrul evaluării externe, pentru fiecare din criteriile de evaluare, vor fi acordate nu mai puțin de 8 puncte.

Concluzie:

Propuneri de îmbunătățire:

1. se recomandă pentru aprobare
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Recenzent:

Numele, prenumele, postul, denumirea instituției

Platon Ghim, manager, Rezidenta Parc, Hotelul Soroc

Semnătura

"27" februarie 2020







Casa Sindicatelor  
str. 31 August 1989, 129, bir.414  
MD 2012, Chișinău  
tel. /fax. (+373) 22 23-71-31  
(+373)078077000/079537301  
e-mail: csfpchr@gmail.com  
c/f 1018620002145

*Instituția Publică Școala Profesională nr. 2,  
mun. Chișinău*

nr. 15 din 30. 03.2020

## AVIZ

**asupra Curriculumului modular pentru pregătirea profesională**

**Calificarea: Lucrător pensiune turistică, Codul meseriei: 1015001**

**Domeniul ocupațional: Călătorie, turism și agrement**

Potrivit atribuțiilor sale stabilite prin Legea Nr. 244 din 23-11-2017, Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hotele și Restaurante din Moldova a examinat Planul de învățământ pe ani de studii la meseria "Lucrător pensiune turistică", cu studiere în limba română, și Curriculumul modular pentru pregătirea profesională, Calificarea: Lucrător pensiune turistică, elaborate de către Instituția Publică Școala Profesională nr. 2, mun. Chișinău și comunică următoarele:

1. Programul de studii pentru calificarea Lucrător pensiune turistică are relevanța sectorială.
  - Ocupația Lucrător pensiune turistică este solicitată pe piața muncii din Republica Moldova, fapt ce va asigura un nivel înalt de solicitare a programului.
  - Clificarea Lucrător pensiune turistică este încadrată în grupa majoră 5 Luctători în domeniul serviciilor și comerț al CORM 006-14 raportată la la nivelul II al ISCED.
  - Constatăm că sectorul n-are elaborat un standard ocupațional pentru ocupația Lucrător pensiune turistică.
  - Recomandăm ca instituția de învățământ să facă demersuri către CSFPCHR, MSMPS demersuri pentru inițierea standardului ocupațional Lucrător pensiune turistică.
2. Planul de învățământ și Curriculumul Lucrător pensiune turistică sunt elaborate în conformitate cu Planul-cadru pentru programele de studii de învățământ profesional tehnic secundar, aprobat prin Ordinul Ministrului Educației, Culturii și Cercetării nr. 488 din 07.05.2019.
  - Coraportul între pregătirea teoretică și pregătirea practică constituie 35% – 50% pentru instruire teoretică și respectiv 65% - 50% pentru instruirea practică.
  - Totodată recomandăm să fie mărită ponderea stagiilor de practică care constituie 6 săptămâni în anul I și 12 săptămâni în anul II de studii.

3. Sistemul de competențe ce asigură calificarea profesională

- Potrivit CORM 006-14, ocupațiile raportate la nivelul de calificare II necesită un nivel relativ înalt de cunoștințe și abilități în efectuarea calculelor, precum și deprinderi bune de comunicare interpersonală.
- Curriculumul prevede formarea unui set de competențe profesionale specifice care oferă lucrătorului o calificare largă:
- CS1. Comunicarea profesională în cadrul pensiunii turistice;
- CS2. Pregătirea pensiunii pentru primirea clienților;
- CS3. Întâmpinarea și înregistrarea clienții;
- CS4. Prestarea serviciilor suplimentare;
- CS5. Încheierea contractelor cu clienții;
- CS6. Efectuarea operațiunilor specifice de cazare și alimentație;
- CS7. Efectuarea operațiilor specifice pentru plecarea clientului;
- CS8. Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor;
- CS9. Organizarea programelor turistice opționale (transport sau plimbări cu căruța, cu sania; excursii; echitație; activități meșteșugărești sau gospodărești etc.);
- CS10. Oferirea informațiilor de interes turistic;
- CS11. Amenajarea și întreținerea spațiilor locative din interiorul pensiunilor turistice;
- CS12. Asigurarea unui climat favorabil turiștilor;
- CS13. Promovarea imaginii pensiunii turistice;
- CS14. Comportament etic profesional;
- CS15. Comunicarea eficientă cu colegii de muncă și clienți la locul de muncă;
- CS16. Studiarea meniurilor speciale pentru clienți cu diferite obiceiuri de alimentație;
- CS17. Întocmirea meniului în pensiunile turistice;
- CS18. Prepararea și servirea sortimentelor de bucate și băuturi specifice zonei;
- CS19. Întrebuințarea și manipularea obiectelor de servire (tacâmurilor, articolelor din sticlă);
- CS20. Aranjarea mez-ampaceului;
- CS21. Aplicarea sistemelor de servire;
- CS22. Analiza factorilor de influență asupra cererii și ofertei turistice.

### Concluzie:

Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hotele și Restaurante din Moldova constată că Curriculumul modular pentru pregătirea profesională Calificarea: Lucrător pensiune turistică, Codul meseriei: 1015001 Domeniul ocupațional: Călătorie, turism și agrement este corelat cu cerințele pieței forței de muncă și recomandă să fie aprobat de către Ministerul Educației, Culturii și Cercetării.

Elena Ciobanu,  
președinte



## Cuprins

I. Preliminarii.....	5
II. Concepția curriculumului modular.....	5
III. Sistemul de competențe ce asigură calificarea profesională.....	7
IV. Administrarea curriculumului modular.....	10
V. Modulele de instruire.....	12
Modulul I. Organizarea activității pensiunilor turistice.....	12
Modulul II. Organizarea activității departamentului front-office.....	24
Modulul III. Valorificarea patrimoniului turistic al Republicii Moldova.....	33
Modulul IV: Organizarea programelor turistice.....	42
Modulul V: Organizarea și desfășurarea excursiei în turismul național și internațional.....	49
Modulul VI: Organizarea turismului rural în Republica Moldova.....	54
Modulul VII: Organizarea strategiei de marketing în cadrul pensiunilor turistice rurale.....	61
Modulul VIII: Organizarea procesului de alimentație în cadrul pensiunilor turistice rurale.....	67
VI. Sugestii metodologice.....	73
VII. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale.....	74
VIII. Bibliografie.....	75

## I. Preliminarii

Prezentul curriculum reprezintă un document normativ-reglator și constituie reperul conceptual de formare profesională, care specifică finalitățile de învățare și descrie condițiile de formare a competențelor profesionale pentru instruirea inițială la profesia „*Lucrător pensiune turistică*”.

Curriculumul este destinat cadrelor didactice care vor utiliza curriculumul pentru proiectarea, realizarea și evaluarea demersului didactic pentru formarea profesională la profesia lucrător pensiune turistică.

Lucrătorul pensiune turistică își desfășoară activitatea în cadrul pensiunilor turistice urbane sau rurale unde realizează servicii de cazare, alimentație (preparare și servire) și servicii suplimentare specifice, în condiții de calitate, securitate și confort.

Lucrătorul pensiune turistică utilizează echipamente și ustensile pentru efectuarea curățeniei, întreținerii și amenajării spațiilor de cazare, a sălilor cu destinație publică și spațiilor verzi din jurul pensiunii.

Lucrătorul pensiune turistică utilizează echipamente și ustensile pentru pregătirea și servirea preparatelor și a băuturilor în condiții de igienă și securitate și la parametrii calitativi corespunzători.

Finalitățile de învățare ale profesiei lucrător pensiune turistică sînt orientate spre atingerea nivelului de calificare pretins și se realizează în baza curriculumului la profesia respectivă.

Calificarea profesională se atribuie în baza unui sistem de competențe pe care le însușește și deținerea cărora o demonstrează absolventul programului de formare profesională.

Esența conceptuală a formării modulare este prezentată prin taxonomia competențelor, ce atribuie claritate demersului formativ, prin stabilirea tipurilor de comportament profesional ce urmează a fi format de către cadrele didactice și însușit de către elevi pe parcursul programului de instruire.

## II. Concepția curriculumului modular

Piața muncii, în conformitate cu schimbările sociale actuale, cu progresul științific din diverse domenii, determină orientări conceptuale noi în sistemul de învățămînt profesional tehnic secundar. Convingerea asupra eficienței noii modalități de formare profesională este consolidată și de către bunele practici ale altor state.

Atât nivelul de calificare, cât și specificul activității profesionale, a cărei esență constă în rezolvarea sarcinilor sau realizarea lucrărilor specifice, scot în evidență necesitatea deținerii unui sistem de competențe, a căror formare și demonstrare în procesul de instruire garantează calitatea activității pe piața muncii.

Evoluția domeniului de formare profesională la nivelul învățămîntului profesional secundar, dezvoltarea științelor educației și promovarea în contextul acestora a noilor paradigme (centrarea pe cel ce învață, centrarea pe competențe, constructivismul), dezvoltarea tehnologiilor în domeniul profesional respectiv, au conturat necesitatea schimbării concepției de formare profesională.

Contextul formării și integrării socioprofesionale demonstrează necesitatea conceperii pregătirii profesionale în baza unui *curriculumul axat pe formarea competențelor*, iar modalitatea optimă de formare a competențelor profesionale este *organizarea demersului didactic pe module*.

Abordarea modulară în formarea profesională are multiple avantaje:

- realizează principalul deziderat al perioadei actuale: stabilește legătura dintre cerințele pieței muncii și formarea profesională;
- reflectă o paradigmă educațională nouă, care are drept finalitate formarea competențelor;

- permite abordarea integrativă a conținuturilor;
- contribuie la reducerea dublării informațiilor;
- asigură conexiunea acțiunilor profesorilor și elevilor în vederea formării competențelor;
- asigură îmbinarea necesară a teoriei și practicii;
- creează condiții pentru o evaluare autentică - evaluarea competențelor.

Prezentul curriculum este structurat pe module, conținutul cărui derivă din Standardul ocupațional al profesiei *Lucrător pensiune turistică*. Modulele sunt proiectate pe baza unor principii complementare și au scopul de a pregăti elevul pentru realizarea anumitor sarcini de muncă. Structurarea modulară a curriculumului oferă posibilitatea de a dobândi cunoștințe, abilități și atitudini, și respectiv, de a forma competențele profesionale.

Abordarea modulară reflectată în curriculum determină competența ca element-cheie al procesului de formare profesională. Complexitatea competenței generează complexitatea conținuturilor, a căror eșalonare nu are la bază principiul repartiției pe discipline, ci selectarea și integrarea acestora într-un mesaj educațional, care susține formarea competențelor. Pertinența, relevanța conținuturilor în modul este stabilită în raport cu contribuția acestora la formarea unei competențe sau unui set de competențe profesionale.

Abordarea modulară este în esență interdisciplinară, deoarece conținuturile fuzionează funcțional în raport cu finalitatea. Accentul este pus pe selectarea anumitor aspecte a materiei de studiu din diverse domenii/discipline, precum și a activităților de învățare, și integrarea acestora în unități logice de învățare/module care urmează a fi însușite într-o anumită perioadă de timp pentru a forma competențe profesionale cerute la locul de muncă. Prin urmare, conținuturile modulului sunt predate în manieră integrată pentru construirea unei viziuni holistice a realității, fapt care încurajează elevul să descopere sensul unitar și liantul acestor conținuturi.

Curriculumul modular schimbă în esență concepția procesului didactic, prin operarea unor schimbări majore în conceptualizarea tuturor celor trei ipostaze ale procesului de predare - învățare-evaluare.

Se schimbă substanțial procesul predării. Se renunță la predarea conținuturilor prin anumite teme, care mai degrabă demonstrează exigența de consecutivitate în interiorul disciplinei, fără a soluționa problema intercorelării conținuturilor tuturor disciplinelor. În contextul curriculumului modular, predarea elementelor de conținut este axată spre rezolvarea unor sarcini concrete, de aceea conținutul se predă în consecutivitatea determinată de logica și specificul situației de rezolvat.

Abordarea modulară nu pune accent pe profesorul la disciplină, ci pe profesorul sau mai degrabă pe echipa cadrelor didactice, care realizează modulul, respectând principiul continuității și complementarității în procesul de formare profesională.

Se produc schimbări de esență în procesul învățării. Elevul dobândește cunoștințe, pornind de la necesitatea realizării unei sarcini concrete. Contează foarte mult îmbinarea judicioasă a cunoștințelor teoretice cu cele practice. Deoarece nivelul de calificare îi solicită competențe concrete, un rol aparte îl au abilitățile, prin urmare exersarea este obligatorie, fiind modalitatea cea mai eficientă de învățare.

Devine imperios necesar de a corela modalitatea de predare-învățare modulară cu *evaluarea modulară*. Evaluarea se axează pe constatarea și aprecierea competențelor, ce demonstrează un anumit nivel de performanță. Sânt importante toate tipurile de evaluare:

- inițială/diagnostică, pentru a constata prerechizitul necesar pentru formarea cunoștințelor și abilităților, competențelor profesionale;
- curentă/formativă, pentru a ghida formarea competențelor;

- finală/sumativă, pentru a constata și aprecia deținerea competenței.

Fără a neglija un anumit tip de evaluare, subliniem că din punct de vedere conceptual, un rol deosebit îl are evaluarea finală/sumativă, realizată la sfârșitul modulului. Profesorul sau echipa cadrelor didactice trebuie să-și coopereze eforturile pentru a concepe, organiza și realiza o nouă modalitate de evaluare. Evaluarea în comun, de către echipa de profesori, prin determinarea clară a criteriilor de evaluare, va demonstra eficiența formării profesionale.

Ordinea modulelor se stabilește în baza logicii formării sistemului de competențe, fiind axată pe valorificarea maximă a principiului complementarității funcționale.

Pornind de la accepția dată competenței, curriculumul reflectă cunoștințele, abilitățile și resursele de formare a acestora în scopul realizării unor sarcini/activități/procese, care demonstrează competența profesională.

Administrarea modulului stabilește criteriile de corelare a diverselor elemente ale acestuia, în mare parte, punând accent pe corelarea dintre competențe/finalități, conținuturi și modalitățile de realizare. Prin prezentarea acestui element de structură este monitorizată și dimensiunea timp a curriculumului.

### **III. Sistemul de competențe ce asigură calificarea profesională**

Proiectarea curriculum-ului se axează pe realizarea obiectivelor majore ale învățământului profesional și urmărește asigurarea premiselor pentru angajarea pe termen lung a absolvenților prin:

- dezvoltarea acelor competențe-cheie, care sunt necesare pentru integrarea socio-profesională a absolvenților;
- dobândirea competențelor generale pe domeniu, care sporesc angajarea unui absolvent și-i asigură flexibilitatea pe piața muncii în cadrul unei arii ocupaționale;
- dobândirea competențelor specifice meseriei, care sunt necesare pentru adaptarea continuă la cerințele angajatorilor, potrivit dinamicii pieței muncii.

*Competența* reprezintă un ansamblu/sistem integrat de cunoștințe, capacități, priceperi, deprinderi și atitudini dobândite de elevi prin învățare și mobilizate în contexte profesionale specifice, în scopul realizării activităților ocupaționale la nivelul calitativ cerut la locul de muncă.

Sistemul de competențe necesare pentru angajarea la locul de muncă include competențe cheie și competențe profesionale generale și specifice.

*Competențele-cheie* reprezintă un pachet transferabil și multifuncțional de cunoștințe, deprinderi (abilități) și atitudini de care au nevoie toți indivizii pentru împlinirea și dezvoltarea personală, pentru incluziune socială și inserție profesională.

Din această definiție și din analiza specificului competențelor-cheie rezultă următoarele:

- competențele se definesc printr-un sistem de cunoștințe – deprinderi (abilități) – atitudini;
- au un caracter transdisciplinar implicit;
- acestea trebuie să reprezinte baza educației permanente.

Comunitatea europeană a determinat opt competențe-cheie, care se formează pe parcursul întregii vieți:

- a) competențe de comunicare în limba română și în limba maternă, în cazul minorităților naționale;
- b) competențe de comunicare în limbi străine;
- c) competențe de bază de matematică, științe și tehnologie;

d) competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere;

e) competențe sociale și civice;

f) competențe antreprenoriale;

g) competențe de sensibilizare și de expresie culturală;

h) competența de a învăța să înveți.

*Competențele profesionale generale* sunt proprii unui grup de meserii/profesii înrudite în cadrul unui domeniu ocupațional, iar raportarea competențelor generale la o meserie/profesie concretă se efectuează prin formularea competențelor profesionale specifice. Competențele generale constituie comportamente profesionale ce trebuie demonstrate în mai multe activități profesionale. Sistemul de competențe profesionale generale asigură succesul/reușita activității profesionale în toate situațiile de manifestare, influențând calitatea acestora printr-o corelație sistemică.

Lucrătorul pensiune turistică trebuie să dețină următoarele *competențe profesionale generale*:

1. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă;
2. Aplicarea normelor igienico-sanitare în cadrul unităților de alimentație publică și cazare;
3. Asigurarea securității clienților și a bunurilor acestora;
4. Gestionarea situațiilor de risc și urgență în cadrul întreprinderii;
5. Gestionarea eficientă a activităților pe parcursul muncii;
6. Gestionarea și utilizarea eficientă a resurselor materiale, umane și de timp;
7. Munca în echipa multidisciplinară;
8. Comunicarea eficientă la locul de muncă;
9. Asigurarea unui climat favorabil turiștilor;
10. Promovarea imaginii pensiunii;
11. Dezvoltarea profesională;
12. Comunicarea în limbi străine;
13. Comunicarea profesională în cadrul pensiunii turistice;
14. Promovarea potențialului turistic al Republicii Moldova și cel internațional;
15. Colectarea, prelucrarea și interpretarea informațiilor;
16. Promovarea formelor de turism în baza elementelor de patrimoniu;
17. Prezentarea, prelucrarea, interpretarea și analiza informațiilor manageriale, economice din mediul pensiunilor turistice;

*Competențele profesionale specifice* reprezintă un sistem de cunoștințe, abilități și atitudini, care, prin valorificarea unor resurse, contribuie la realizarea individuală sau în grup a unor sarcini stabilite de contextul activității profesionale. Aceste competențe trebuie să le întrunească persoana pentru a îndeplini anumite lucrări în cadrul unei meserii/profesii și pentru a se integra în câmpul muncii.

Lucrător pensiune turistică trebuie să dețină următoarele competențe profesionale specifice:

- CS1. Comunicarea profesională în cadrul pensiunii turistice;
- CS2. Pregătirea pensiunii pentru primirea clienților;
- CS3. Întâmpinarea și înregistrarea clienții;
- CS4. Prestarea serviciilor suplimentare;
- CS5. Încheierea contractelor cu clienții;
- CS6. Efectuarea operațiunilor specifice de cazare și alimentație;

- CS7. Efectuarea operațiilor specifice pentru plecarea clientului;
- CS8. Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor;
- CS9. Organizarea programelor turistice opționale (transport sau plimbări cu căruța, cu sania; excursii; echitație; activități meșteșugărești sau gospodărești etc.);
- CS10. Oferirea informațiilor de interes turistic;
- CS11. Amenajarea și întreținerea spațiilor locative din interiorul pensiunilor turistice;
- CS12. Asigurarea unui climat favorabil turiștilor;
- CS13. Promovarea imaginii pensiunii turistice;
- CS14. Comportament etic profesional;
- CS15. Comunicarea eficientă cu colegii de muncă și clienți la locul de muncă;
- CS16. Studiarea meniurilor speciale pentru clienți cu diferite obiceiuri de alimentație;
- CS17. Întocmirea meniului în pensiunile turistice;
- CS18. Prepararea și servirea sortimentelor de bucate și băuturi specifice zonei;
- CS19. Întrebuințarea și manipularea obiectelor de servire (tacâmurilor, articolelor din sticlă);
- CS20. Aranjarea mez-ampaceului;
- CS21. Aplicarea sistemelor de servire;
- CS22. Analiza factorilor de influență asupra cererii și ofertei turistice.



#### IV. Administrarea curriculumului modular

Programul de formare profesională a lucrătorului în pensiunea turistică este structurat pe module ce derivă din competențele profesionale.

Prin asocierea competențelor generale cu cele specifice au fost definite următoarele module de formare profesională:

	Denumirea modului	Total ore	Inclusiv	
			Instruire teoretică	Instruire practică
1.	Organizarea activității pensiunilor turistice.	224	104	120
2.	Organizarea activității departamentul front-office.	134	58	76
3.	Valorificarea patrimoniul turistic al Republicii Moldova	144	78	66
4.	Organizarea programelor turistice	74	48	26
	Practica în producție	210	0	0
	<b>Total Anul I</b>	<b>786</b>	<b>288</b>	<b>288</b>
<b>5</b>	Organizarea și desfășurarea excursiei în turismul național și internațional	102	48	54
<b>6</b>	Organizarea turismului rural în Republica Moldova	162	90	72
<b>7</b>	Organizarea strategiei de marketing în cadrul pensiunilor turistice rurale.	156	78	78
<b>8</b>	Organizarea procesului de alimentație în cadrul pensiunilor turistice rurale.	156	72	84
	Practica în producție	420	0	0
	<b>Total Anul II</b>	<b>996</b>	<b>288</b>	<b>288</b>
	<b>Total Anul I + Anul II</b>	<b>1782</b>	<b>576</b>	<b>576</b>

Modulul transversal formează competențele profesionale generale necesare pentru inițiere în profesie și pentru activitatea ulterioară a lucrătorului pensiune turistic. Modulele de bază urmăresc formarea competențelor profesionale specifice, valabile pentru anumite tipuri de activități profesionale.

Modulele au următoarea structură:

- titlul modulului;
- scopul modulului;
- unitățile de competență (rezultatele învățării), pe care elevul va fi capabil să le demonstreze la final de modul;
- conținutul de formare (achizițiile teoretice și practice):
  - a) abilitățile ce trebuie formate și dezvoltate;
  - b) cunoștințele teoretice necesare pentru formarea și dezvoltarea competențelor profesionale;
  - c) lucrări practice recomandate pentru unitățile de competență;
- condiții pentru asimilarea modulului;
- specificații metodologice;
- sugestii de evaluare a competențelor profesionale;
- resurse (materialele consumabile și utilajul-suport cuantificate, necesare pentru asigurarea condițiilor de realizare a procesului de formare și dezvoltare a competențelor);
- lista resurselor didactice recomandate.

Realizarea modulelor se va desfășura în mod sistemic și continuu pe o perioadă determinată de timp și se va finaliza cu evaluări.

## V. Modulele de instruire

### Modulul I - Organizarea activității pensiunilor turistice

**Scopul modului:** Formarea competențelor generale de deprinderi necesare lucrătorului pensiune turistică pentru organizarea activităților pensiunii turistice. Formarea competențelor de aplicare a normelor de securitate la locul de muncă, precum și normele de prevenire și stingere a incendiilor, acordarea primului ajutor la locul de muncă, asigurarea siguranței clienților și bunurilor în cadrul pensiunii.

**La finele acestui modul formabilul va fi capabil să:**

- FI-1. Cunoașterea noțiunilor fundamentale utilizate în industria hotelieră;
- FI-2. Clasifice structurile de primire cu funcție de cazare după Organizația Mondială a Turismului;
- FI-3. Caracterizeze unitățile de cazare principale și secundare;
- FI-4. Enumere normele de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcție de cazare din Republica Moldova;
- FI-5. Pregătirea pensiunii pentru primirea clienților;
- FI-6. Întâmpinarea și înregistrarea clienții;
- FI-7. Prezinte pensiunea și serviciile specific;
- FI-8. Realizează operațiuni specifice pentru plecarea clienților;
- FI-9. Soluționează reclamațiile clienților. Aplice normele legislative a securității privind protecția muncii și a sănătății;
- FI-10. Recunoască prompt situațiile periculoase și să prevină accidente la locul de muncă;
- FI-11. Identifice indicatoarele de avertizare periculoase la locul de muncă;
- FI-12. Utilizeze echipamentul de lucru și de protecție specific lucrărilor executate;
- FI-13. Utilizeze diverse metode de anunțare a alarmei de salvare;
- FI-14. Demonstreze acțiunile corecte de stingere a incendiilor;
- FI-15. Recunoască manifestările în caz de accident;
- FI-16. Utilizeze materialele din trusa medicală de prim ajutor;
- FI-17. Aplice tehnicile de acordare a primului ajutor la locul de muncă;
- FI-18. Asigure securitatea clienților și bunurile clienților.

#### Administrarea modului:

	Unități de competență	IT	IP	Total
UC 1.	Tipologia structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare.	20	12	32
UC 2.	Clasificarea serviciilor hoteliere.	6	6	12
UC3.	Norme metodologice cu privire la dotarea spațiilor structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare.	6	6	12
UC4.	Consumatorii ca factor determinant al ofertei întreprinderii hoteliere.	6	6	12
UC 5.	Specificul activității pensiunilor turistice.	4	6	10
UC 6.	Cadrul legal de activitate al pensiunii turistice .	4	6	10
UC7.	Pensiunile turistice ale Republicii Moldova .	6	6	12

<b>UC8.</b>	Structura organizatorică a pensiunii turistice.	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
<b>UC 9.</b>	Serviciile oferite în cadrul pensiunii turistice	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
<b>UC.10</b>	Amenajarea pensiunii turistice	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>UC.11</b>	Serviciul de agrementul ca componentă a ofertei pensiunilor turistice.	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
<b>UC.12</b>	Organizarea activității de housekeeping în pensiuni.	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>30</b>
<b>UC.13</b>	Respectarea legislației referitoare la protecția muncii.	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>UC.14</b>	Aplicarea regulilor de securitate anti incendiară.	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
<b>UC.15</b>	Acordarea primului ajutor medical.	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>UC.16</b>	Asigură securitatea clienților și a bunurilor.	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
	Evaluare sumativă	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
	Total	<b>104</b>	<b>120</b>	<b>224</b>

Abilități	Cunoștințe	Tematica lucrărilor practice
<b>Unitatea de competență 1. Tipologia structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare</b>		
<p>A1. Utilizarea noțiunilor fundamentale utilizate în industria hotelieră ;</p> <p>A2. Enumerarea criteriilor de clasificare a structurilor de primire cu funcție de cazare după Organizația Mondială a Turismului;</p> <p>A3. Identificarea sistemelor de clasificare în lume a structurilor de cazare cu funcție turistică;</p> <p>A4. Descrierea normelor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcție de cazare din Republica Moldova.</p> <p>A5. Diferențiază unitățile de cazare principale și secundare după următoarele criterii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• După modul de amplasare;</li> <li>• După capacitate;</li> <li>• Durata medie a sejurului;</li> <li>• Segmentul de clientelă;</li> <li>• Serviciile oferite.</li> </ul> <p>A6. Tipuri de structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare din Republica Moldova conform Hotărârii de Guvern nr. 643</p> <p>A7. Stabilirea tipurilor de structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare din Republica Moldova</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Noțiuni fundamentale utilizate în industria hotelieră ;</li> <li>- Criterii de clasificare a unităților de cazare după Organizația Mondială a Turismului;</li> <li>- Hotelul -unitate de cazare;</li> <li>- Normele de clasificare a structurilor de cazare din Republica Moldova;</li> <li>- Sisteme de clasificare a structurilor de cazare cu funcție turistică în lume;</li> <li>- Unități de cazare principale și secundare;</li> <li>- Analizarea Hotărârii de Guvern a R. Moldova nr. 643;</li> </ul>	<p>LP1. Vizită în laboratorul de instruire practică: familiarizarea cu laboratorul Școlii Profesionale nr.2</p> <p>LP2. Investigarea, harta conceptuală, cercetarea, rezolvarea testului</p>
<b>Unitatea de competență 2. Clasificarea serviciilor hoteliere</b>		
<p>A8. Selectarea serviciilor de bază și complementare din cadrul unei întreprinderi hoteliere</p> <p>A9. Analizarea serviciilor de bază și complementare cu plată și fără plată</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicii de bază</li> <li>- Servicii complementare: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ servicii complementare cu plată</li> <li>✓ servicii complementare fără plată</li> </ul> </li> </ul>	<p>LP3. Argumentarea orală, harta conceptuală, tabel</p> <p>LP4. Studiul de caz, jocul didactic, referatul</p>

<p>A10.Stabilirea ariei, structurii și capacității pieței unei întreprinderi hoteliere</p> <p>A11.Determinarea funcțiilor unei structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare</p> <p>A12.Determinarea ofertei unei întreprinderi hoteliere, care sunt caracteristicile acesteia și care sunt factorii care o influențează</p>	<p>- Funcțiile întreprinderii hoteliere</p>	
<b>Unitatea de competență 3. Norme metodologice cu privire la dotarea spațiilor structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare</b>		
<p>A13. Identificarea normele metodologice cu privire la dotarea spațiilor de cazare</p> <p>A14. Identificarea tipurilor de camere</p> <p>A15. Descrierea procesul de inventariere</p> <p>A16. Descrierea procedurii de eliberare a actelor de clasificare</p>	<p>- Caracteristica spațiilor de cazare</p> <p>- Tipuri de camere</p> <p>- Procesul de inventariere în unitățile cu funcțiune de cazare</p> <p>- Procedura de eliberare a actelor de clasificare</p>	<p>LP5. Caracteristica pe exemplul practic în laboratorul școlii, dar și la un hotel modalitatea de organizarea și dotare a corpului de cazare</p>
<b>Unitatea de competență 4. Consumatorii ca factor determinant al ofertei întreprinderii hoteliere</b>		
<p>A17. Identificarea clienților după motivele voiajului și sejurului</p> <p>A18. Identificarea avantajelor și dezavantajelor hotelului în legătură cu oamenii de afaceri</p> <p>A19. Caracteristica nevoilor diferitor tipuri de clienți</p>	<p>- Clasificarea clienților după motivul voiajului și sejurului</p> <p>- Clientela de afaceri. Tipuri, avantaje și dezavantaje</p> <p>- Clienți de agrement</p> <p>- Clienți fără cazare</p>	<p>LP6. Determinarea și caracteristica pe exemplul practic al unui hotel segmentul de clientelă spre care își îndreaptă oferta</p> <p>LP7. Elaborarea unei grile de analiză a clientelei hotelului.</p>
<b>Unitatea de competență 5. Specificul activității pensiunilor turistice</b>		
<p>A20. Gruparea tipurilor de pensiuni turistice în baza criteriilor de clasificare</p> <p>A21. Identificarea normelor metodologice de atribuire a criteriilor de clasificare ( HG RM Nr. 643 din 27.05.2003 cu privire la aprobarea “Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de</p>	<p>- Definirea și caracteristica pensiunilor turistice</p> <p>- Clasificarea pensiunilor turistice</p> <p>- Norme metodologice privind atribuirea gradului de confort al pensiunilor turistice</p> <p>- Obiectul de activitate al pensiunii turistice</p>	<p>LP8. Studiarea HG RM 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“</p> <p>LP9. Studiu de caz de determinare a</p>

primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei,,)		tipului de pensiune în baza informației concret propusă  LP10. Verificare componentelor normelor de clasificare pentru pensiuni și selectarea celor mai importante
<b>Unitatea de competență 6. Cadrul legal de activitate al pensiunii turistice</b>		
A22. Identificarea și studierea aspectelor legale de activitate a pensiunilor turistice A23. Enumerarea și prezentarea actelor necesare pentru funcționarea pensiunii turistice A24. Identificarea formelor organizatorico- juridice folosite în gestionarea pensiunilor turistice	- Acte și legi normative ce reglementează activitatea pensiunii turistice - Acte necesare în procesul de gestionare a pensiunii	LP11. Studierea aspectelor legale de activitate a pensiunilor turistice LP12. Prezentarea actelor necesare pentru funcționarea pensiunii turistice LP13. Descrierea formelor organizatorico-juridice folosite în gestionarea pensiunilor turistice
<b>Unitatea de competență 7. Pensiunile turistice ale Republicii Moldova</b>		
A25. Enumerarea celor mai mari și de succes pensiuni din Republica Moldova. A 26. Analizarea specificului activității unei pensiuni la alegere. A27. Efectuarea vizetei la o pensiune turistică. A28. Prezentarea concluziilor în urma vizitei pensiunii turistice A29. Enumerarea problemelor cu care se confruntă pensiunile turistice (Strategia Turismului 2020) A30. Elaborarea propunerilor privind îmbunătățirea situației pensiunilor turistice în Republica Moldova.	- Lista de pensiuni din Republica Moldova - Descrierea unei pensiuni agroturistice din republica Moldova. - Date statistice pentru ultimii 5 ani, numărul de vizitatori ai pensiunilor turistice. - Problemele cu care se confruntă pensiunile turistice din Republica Moldova. - Recomandările privind promovarea pensiunilor turistice.	LP14. Alcătuirea listei cu cele mai mari pensiuni din Republica Moldova LP15. La alegere prezentarea specificului activității unei pensiuni turistice LP16. Determinarea problemelor cu care se confruntă pensiunile turistice (Strategia Turism 2020) LP17. Elaborarea propunerilor privind îmbunătățirea situației pensiunilor turistice în Republica Moldova LP18. Vizită la o pensiune turistică din Republica Moldova
<b>Unitatea de competență 8. Structura organizatorică a pensiunii turistice</b>		

A31. Recunoașterea categoriilor de personal ce activează în pensiune	- Personalul ce activează în cadrul pensiunii turistice	
A32. Identificarea subdiviziunilor unei pensiuni	- Subdiviziunile unei pensiuni turistice și organigrama acesteia	
A33. Realizarea organigramei		
A34. Distingerea sarcinilor, competențelor și responsabilităților ce-i revin administratorului pensiunii	- Fișa postului pentru administratorul pensiunii turistice	
<b>Unitatea de competență 9. Serviciile oferite în cadrul pensiunii turistice</b>		
A35. Distingerea serviciilor de bază prestate de pensiunile turistice	- Serviciile de bază ale pensiunii turistice	LP19. Alcătuirea listei cu serviciile de bază prestate de pensiunile turistice
A36. Identificarea și prezentarea serviciilor complementare ce pot fi oferite de pensiune	- Serviciile complementare	LP20. Alcătuirea listei cu serviciile complementare ce pot fi oferite de pensiune
A37. Prezentarea mijloacelor de promovare folosite de pensiuni pentru a-și promova serviciile	- Modalități de promovare a pensiunii (sait, pliante, broșuri)	LP21. Deducerea mijloacelor de promovare folosite de pensiuni pentru a-și promova serviciile
<b>Unitatea de competență 10. Amenajarea pensiunii turistice</b>		
A38. Identificarea specificului tematic al pensiunilor	- Amenajarea interiorului pensiunii (cu specific tematic)	LP22. Determinarea specificului tematic al pensiunilor
A39. Aplicarea modului de aranjare a interiorului pensiunii		LP23. Prezentarea unui mod de aranjare a interiorului pensiunii
A40. Prezentarea exemplelor și variantelor de amenajare a exteriorului pensiunii turistice	- Amenajarea spațiului exterior al pensiunii (curtea, teritoriul adiacent)	LP24. Prezentarea exemplelor și variantelor de amenajare a exteriorului pensiunii turistice
<b>Unitatea de competență 11. Serviciul de agrement ca componentă a ofertei pensiunilor turistice</b>		
A41. Caracterizarea tipurilor de agrement oferite de pensiune	- Definirea agrementului ca componentă a ofertei pensiunii turistice	LP25. Prezentarea tipurilor de agrement oferite de pensiune turistică la alegere
A42. Argumentarea rolului agrementului în oferta pensiunii	- Agrementul ca deziderat important al petrecerii timpului liber	LP26. Argumentarea rolului agrementului în oferta pensiunii
	- Formele de agrement practicate în cadrul pensiunilor turistice	



### Unitatea de competență 12. Organizarea activității de housekeeping în pensiuni

<p>A43.Enumerarea serviciilor specifice compartimentului housekeeping</p> <p>A44.Analizarea tipurilor de curățenie folosite în pensiunile turistice</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reproduce organigrama compartimentului de etaj;</li> <li>- Specifică atribuțiile persoanei care se ocupă de supravegherea activității de curățare a spațiilor din pensiune,</li> <li>- Determină rolul și funcționalitatea „raportul caméristei,,;</li> <li>- Enumeră activitățile speciale în care este implicată camerista din pensiune;</li> <li>- Specifică rolul și funcția careului de dimineață după următoarele aspecte:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• controlul ținutei personalului;</li> <li>• analiza situației deosebite din ziua precedentă.</li> <li>• raportarea sarcinilor de lucru pe ziua respectivă;</li> <li>• aprovizionarea cu materiale.</li> </ul> </li> <li>- Determină calitatea lenjeriei care este caracteristic standardului unei unități de primire;</li> <li>- Stabilește modul de aranjare a lenjeriei pe pat;</li> <li>- Specifică modul de organizarea a lenjeriei murgare pe categorii;</li> <li>- Reproduce procesul de spălare a articolelor clienților și modul de preluare și predare spre client a bunurilor;</li> <li>- Enumeră etapele de elaborare a curățeniei camerei după plecarea clientului;</li> <li>- Caracterizează pașii curățeniei de întreținere a pensiunii:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curățenia în camerele ocupate;</li> <li>• Curățenie de întreținere;</li> <li>• Curățenia lunară;</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizarea compartimentului de housekeeping</li> <li>- Proceduri utilizate în spălătorie</li> <li>- Tipuri de curățenie și             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ activități specifice</li> <li>✓ Organizarea departamentului de House keeping</li> <li>✓ Normarea timpului de lucru.</li> <li>✓ Proceduri utilizate în spălătorie.</li> <li>✓ Tipuri de curățenie și activități specific.</li> </ul> </li> </ul>	<p>LP27. Enumerarea serviciilor specific compartimentului housekeeping într-un tabel</p> <p>LP28. Alcătuirea listei cu tipurile de curățenie folosite în pensiunile turistice</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exersarea tipurilor de curățenie în atelierul școlii :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curățenia în camerele ocupate;</li> <li>• Curățenie de întreținere;</li> <li>• Curățenia lunară;</li> <li>• Curățenia generală.</li> </ul> </li> </ul>
---	---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curățenia generală.</li> <li>- Enumeră produsele pentru efectuarea curățeniei.</li> </ul>		
<b>Unitatea de competență 13. Respectarea legislației referitoare la protecția muncii.</b>		
<p>A45. Aplică prevederile referitoare la protecția muncii:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Legislația muncii.</li> <li>- Noțiuni de bază SSM (Securitatea și Sănătate în Muncă).</li> <li>- Instruirea muncitorilor. Tipuri de instruire.</li> <li>- Norme și reguli a securității muncii în aleliere.</li> <li>- Norme și reguli a securității muncii pe teritoriul pensiunii turistice</li> </ul>	
<b>Unitatea de competență 14. Aplicarea regulilor de securitate antiincendiară.</b>		
<p>A46. Identifică tipurile de incendii;  A47. Identifică materialele inflamabile din pensiunile turistice;  A48. Utilizează practici de prevenire a incendiilor conform normelor;  A49. Întreprinde acțiuni necesare în caz de incendiu;  A50. Respectă normele de securitate antiincendiară;  A52. Stinge incendii prin diverse proceduri.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipuri de incendii și clasificarea lor;</li> <li>- Etapele incendiului;</li> <li>- Materialele inflamabile;</li> <li>- Incendii. Prevenirea lor;</li> <li>- Acțiunile întreprinse în caz de incendiu;</li> <li>- Procedee de stingere a incendiului;</li> </ul>	<p>LP29. Simularea acțiunilor în caz de incendiu ;  LP30. Aplicarea procedeeelor de stingere a incendiului.</p>
<b>Unitatea de competență 15. Acordarea primului ajutor medical.</b>		
<p>A52. Identifică tipurile de traumatisme;  A53. Respectă regulamentul de securitate;  A54. Utilizează practici de prevenire a accidentelor;  A55. Întreprinde acțiuni pentru acordarea primului ajutor;  A56. Utilizează tehnici de salvare a vieții conform cazului;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipuri de traumatisme pe teritoriul pensiunile turistice;</li> <li>- Regulamente de securitate;</li> <li>- Practici de prevenire a accidentelor;</li> <li>- Acțiuni întreprinse pentru acordarea primului ajutor și tehnici de salvare a vieții în caz de: hemoragii, pierderea cunoștinței, stare de șoc, răni, fracturi,</li> </ul>	<p>LP31. Implimentarea regulamentelor de securitate în construcții;  LP32. Simularea tehnicilor de salvare a vieții în acordarea primului ajutor.</p>

	arsuri, traumatisme cauzate de curent electric, înțepături de insecte.	
<b>Unitatea de competență 16. Asigură securitatea clienților și a bunurilor.</b>		
<p>A57. Informarea clienților pentru asigurarea spațiului de cazare;</p> <p>A58. Informarea clienților asupra activități cu potențial de risc;</p> <p>A59. Clasifică tipurile de sisteme de securitate a spațiilor de cazare;</p> <p>A60. Gestionează în siguranță cheile de la spațiile de cazare conform procedurilor pensiunii turistice;</p> <p>A61. Depozitează bunurile clienților în spațiile special amenajate;</p> <p>A62. Asigură depozitarea obiectelor de valoare ale clienților cu ajutorul sistemelor specific aflate în dotarea pensiunii;</p> <p>A63. Eliberarea obiectelor de valoare la plecarea clientului;</p> <p>A64. Identifică regulile de utilizare a seifului.</p>	- .Norme cu privire la accesul, evidența și protecția turiștilor în structuri de primire turistice.	

### Sugestii de evaluare:

În cadrul modulului se vor utiliza următoarele tipuri de evaluare:

Evaluarea inițială care prevede identificarea capacităților de învățare ale elevilor, nivelul de pregătire a acestora, motivația pentru învățare, nivelul de formare a deprinderilor de muncă intelectuală, vocabularul turistic format, posibilitățile comunicării interpersonale ș.a.

Evaluare formativă (continuă), care prevede verificări sistematice, pe tot parcursul predării disciplinei. Acest tip de evaluare va scoate în evidență factorii ce asigură reușita elevilor sau provoacă anumite dificultăți în însușirea materialului.

Evaluarea finală, care prevede verificarea finală la sfârșitul cursului, în scopul cunoașterii nivelului real de însușire a materiei. Forma evaluării va fi examen scris. Acest tip de evaluare evidențiază nivelul și calitatea pregătirii elevilor prin rapoarte la finalitățile stabilite pentru formarea profesională.

Probele de evaluare a competențelor, în baza situațiilor de problemă de la viitoarele locuri de muncă:

- Utilizarea termenilor specifici pentru activitatea în cadrul pensiunilor turistice;
- Cunoașterea tipurilor de meniuri propuse în cadrul pensiunilor turistice;
- Cunoașterea utilității și tipologiei divertismentului din cadrul pensiunilor turistice;
- Cunoașterea tipurilor de amenajări exterioare și interioare a pensiunilor turistice;
- Cunoașterea modului de organizarea a serviciului de housekeeping în pensiunile turistice;
- Realizarea unui serviciu de primire, de informații turistice eficiente;
- Cunoașterea celor mai dezvoltate destinațiilor turistice din regiunile turistice ale Republicii Moldova;
- Organizarea locului de muncă, respectarea cerințelor igienice și a normelor cu privire la tehnica securității

În calitate de produse pentru măsurarea competențelor se vor folosi, după caz:

- Acte normative ce reglementează activitatea pensiunii turistice;
- Lista obiectelor prezente într-o cameră de o stea, 2, 3, 4 într-o pensiune turistică;
- Liste de meniuri;
- Fișe - post a colaboratorilor din cadrul pensiunii turistice;
- Diagrame pentru spațiul de cazare în pensiune a turiștilor;

Elevii vor demonstra acțiunile întreprinse în situații de incendiu, respectând regulile de securitate și sănătatea muncii, va de pozita obiectele de valoare a turiștilor cu afutorul sistemelor specifice

## Resurse:

Sugestii de evaluare:

1. Simularea situației de acordare a primului ajutor;
2. Utilizarea seifului.

Sarcina practică de evaluare:.

Condițiile de realizare a sarcinii:

3. Locul: laboratorul Școlii profesionale nr.2, mun. Chișinău

Criterii de evaluare:

În procesul de realizare a probei teoretice/practice, elevul:

- Identifică tipuri de incendiu,
- Respect normele de securitate antiincendiară,
- Utilizează echipament de protecție,
- Utilizează seiful de la recepție,
- Identifică tipul de accidente/traumatisme,
- Respectă regulamentul de securitate,
- Utilizează materiale din trusa de prim ajutor,
- Aplică tehnici de acordare a primului ajutor la locul de muncă.

Resurse:

Echipament:

Stingător cu pulbere sau spumă, păaturi pentru acoperirea flăcării, trusa medicală, seiful.

Regulamente ce conțin instrucțiuni de lucru:

Regulamentele naționale ale Republicii Moldova de sănătate în serviciile publice.

Materiale didactice:

Pentru parcurgerea modulului se recomandă utilizarea următoarelor resurse materiale minime: se de planșe didactice, materiale foto/video, fișe de lucru.

### **Resurse didactice recomandate:**

- 1.1. Platon Nicolae. Organizarea și gestionarea afacerilor în domeniul turismului rural, editura "Elan Poligraf" , 2015
- 1.2. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.643 din 27 mai 2003 „Cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei” (MO RM nr.99-103, 2003).
- 1.3. Manual: Organizarea activității pensiunilor turistice/Proiect strategic FOT TOUR: România
- 1.4. Manual: Turism și alimentația/ Ștefania Minai: București 2011

- 1.5. Manual: Principiile operațiunilor de la recepția hotelului/Florentin Vintilă: București 2002
- 1.6. Resurse didactice recomandate:
- 1.7. Extras din actele legislative și normative, instrucțiuni la temă:
- 1.8. Legislația muncii;
- 1.9. Legislația muncii privind protecția muncii;
- 1.10. Legea privind protecția mediului;
- 1.11. Poluarea mediului ambiant;
- 1.12. Principiile dreptului la muncă;
- 1.13. Timpul de muncă și timpul de odihnă;
- 1.14. Nicolae Lupu, Hotelul-Economie și Management, București 2007.
- 1.15. Rusu Sergiu. Antreprenoriat în turism și industria ospitalității Editura C. H. Beck, 2014
- 1.16. Reniță Alecu ABC-ul turismului rural, ecologic și cultural Alecu Reniță, Valeriu Rusu;  
Mișcarea Ecologistă din Moldova,
- 1.17. Botezatu Angela Managementul promovării turismului rural în Republica Moldova :  
Autoreferatul tezei de doctor în științe economice: din Moldova, Chișinău , 2016.
- 1.18. Glăvan, Vasile. Managementul turismului rural în Republica Moldova: probleme, realități  
și perspective / Chișinău, 2004
- 1.19. //www.scribd.com/document/225283563/ Organizarea-Unei-Pensiuni-Turistice

## Modulul II - Organizarea activității departamentul front-office.

**Scopul modului:** Formarea competențelor generale de deprinderi necesare lucrătorului pensiune organizarea departamentului de front-office. Formarea competențelor de aplicare activităților de bază privind rezervarea spațiilor de cazare din structurile de primire, completarea corectă a documentelor necesare departamentului de recepție.

**La finele acestui modul formabilul va fi capabil să:**

- FI-1. Asigurarea bunei activități a unei întreprinderi hoteliere/pensiuni turistice prin organizarea activităților operaționale și funcționale;
- FI-2. Organizarea serviciului front-office și a programului de lucru a personalului acestui serviciu;
- FI-3. Asigurarea bunei activități a unei întreprinderi hoteliere/pensiuni turistice prin recrutarea personalului calificat;
- FI-4. Utilizarea diverselor sisteme de rezervări specializate;
- FI-5. Organizarea primirii turiștilor la desk-ul recepției;
- FI-6. Utilizarea diverselor tehnici de vânzare în comercializarea serviciilor hoteliere;
- FI-7. Organizarea procedurii check-out-ului și crearea unei bune impresii la plecare;
- FI-8. Determinarea și analiza serviciilor complementare prestate de structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare.

**Administrarea modului:**

	Unități de competență	IT	IP	Total
<b>UC1.</b>	Departamentul front-office.	4	6	10
<b>UC2.</b>	Activitatea de bază privind rezervarea.	10	12	22
<b>UC3.</b>	Întâmpinarea și înregistrarea clienților	12	12	24
<b>UC4.</b>	Check-in pentru noi sosiți.	4	12	16
<b>UC5.</b>	Prezintă pensiunea și serviciile specifice .	8	12	20
<b>UC6.</b>	Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor.	10	12	22
<b>UC7.</b>	Efectuarea operațiunilor specific pentru plecarea clienților. Check-out-ul și achitarea conturilor.	6	12	18
	Evaluare sumativă	4	6	10
	<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>76</b>	<b>134</b>

Abilități	Cunoștințe	Tematica lucrărilor practice
<b>Unitatea de competență 1. Departamentul front-office.</b>		
<p>A.1 Identificarea principalelor modalități de clasificare a activităților desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere</p> <p>A.2 Determinarea principalelor diferențe existente între activitățile desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere clasificate după criterii diferite</p> <p>A.3 Analiza principalelor activități operaționale desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Structura organizatorică a întreprinderii hoteliere</li> <li>- Departamentele de bază ale unui hotel</li> <li>- Structura managerială a unui hotel</li> </ul>	<p>LP.1 Determinarea modurilor de organizare a unei întreprinderi hoteliere</p>
<b>Unitatea de competență 2. Activitatea de bază privind rezervarea.</b>		
<p>A.4 Identificarea activităților desfășurate la nivelul front-office-ului și unde sunt acestea localizate la nivelul hotelului</p> <p>A.5 Stabilirea principalelor modalități de organizare ale front-office-ului ținând cont de diversele criterii care influențează activitatea acestui sector</p> <p>A.6 Identificarea principalelor funcții cu care sunt încadrate compartimentele serviciului front-office</p> <p>A.7 Descrierea succesiunii activităților desfășurate de serviciul front-office înainte, pe parcursul și după sejurul clienților rezidenți</p> <p>A.8 Explicarea importanței organizării activităților desfășurate pe parcursul sejurului turiștilor</p> <p>A.9 Stabilirea documentelor care conțin informații despre clienții rezidenți care ar putea necesita modificări</p> <p>A.10 Determinarea metodelor de comunicare a informațiilor despre clienții rezidenți între sectoarele front-office-ului</p> <p>A.11 Identificarea tehnicilor de vânzare a serviciilor hoteliere</p> <p>A.12 Descrierea ciclurilor de contabilitate ale front-office-ului</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizarea serviciului front-office din cadrul hotelului. Compartimentul de hol. Biroul rezervări. Recepția. Casieria. Centrala telefonică</li> <li>- Activitățile desfășurate la nivelul serviciului frontoffice</li> <li>- Organizarea muncii la nivelul serviciului frontoffice</li> <li>- Actualizarea înregistrărilor clienților rezidenți</li> <li>- Comunicarea informațiilor privind clienții rezidenți cu celelalte sectoare și departamente ale hotelului</li> <li>- Vânzarea serviciilor hoteliere</li> <li>- Contabilitatea frontoffice-ului</li> </ul>	<p>LP2. Caracteristica pe exemplul practic al unui hotel modalitatea de organizarea a serviciului front-office cu specificarea factorilor care au influențat modul său de organizare, activitățile desfășurate de acesta .</p>



<b>Unitatea de competență 3. Întâmpinarea și înregistrarea clienților</b>		
<p>A13. Clasifică tipurile de rezervări utilizate de pensiunile turistice;</p> <p>A14. Descrie modalitățile și politicile de garantare a rezervării spațiilor de cazare a pensiunilor turistice(garantată, negarantată și walkin);</p> <p>A15. Identifică activitățile de bază în efectuarea rezervărilor;</p> <p>A16. Cunoașterea etapelor de întâlnire a clientului în pensiune.</p> <p>A17. Identifică etapele pentru primirea clienților.</p> <p>A18. Efectuează principalele activități desfășurate în cadrul unei unități de cazare</p> <p>A19. Respectă regulile de întâmpinare a clienților:</p> <p>A20. Prezintă tipurile de camere, numărul și mărimea paturilor din structurile de cazare;</p> <p>A21. Completează formularul de înregistrare a clienților „walk-in”, check-in și chek-out;</p> <p>A22. Verifică datelor privind rezervările ce se fac cu clienții în momentul sosirii;</p> <p>A23. Regulile de întâmpinare a clienților;</p> <p>A24. Înregistrarea clienților în documentele specifice ce se fac conform procedurilor legale.</p> <p>A28. Verifică listele cu clienți programați și confirmarea acestora pentru cunoașterea gradului de ocupare a pensiunii;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rezervarea spațiilor de cazare în pensiunile turistice. Modalități și politici de garantare a rezervărilor.</li> <li>- Primirea oaspeților în pensiune</li> </ul>	<p>LP3. Realizează etapele de întâmpinare și înregistrare a clienților.</p> <p>LP4. Completează formulare de înregistrare a clientului, procesul chek-in.</p>
<b>Unitatea de competență 4. Check-in pentru noi sosiți.</b>		
<p>A.29 Determinarea activităților de pregătire a primirii turiștilor</p> <p>A.30 Identificarea etapelor primirii la deskul recepției</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapele pregătirii primirii turiștilor la</li> </ul>	<p>LP5. Completarea raportului stării camerelor și a formularelor de rezervare</p>

<p>A.31 Descrierea particularizării primirii diferitor segmente de turiști</p> <p>A.32 Determinarea caracteristicilor și importanței fișierului clienților</p> <p>A.33 Specificarea măsurilor de pregătire a primirii turiștilor în celelalte compartimente</p> <p>A.34 Identificarea modalităților de stabilire a primului contact cu turiștii</p>	<p>desk-ul recepției</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapele primirii propriuzise.</li> <li>Întâmpinarea clienților. Activități de check-in de bază</li> <li>- Pregătirea primirii VIPurilor, clienților casei, grupurilor</li> <li>- Particularizarea primirii diferitor segmente de turiști.</li> </ul>	<p>LP6. Rezolvarea situațiilor de sosiri mai devreme</p>
<b>Unitatea de competență 5. Prezintă pensiunea și serviciile specifice .</b>		
<p>A35. Prezintă spațiile pensiunii conform procedurilor specifice;</p> <p>A36. Clasifică serviciile de bază și suplimentare specific pensiunii turistice;</p> <p>A37. Identifică principalele reguli generale de comportament în relația cu clienții;</p> <p>A38. Aplică normele de conducerea clientului în prezentarea și stațiile de cazare;</p> <p>A39. Spațiile pensiunii conform procedurilor specifice;</p> <p>A30. Grupează bază și suplimentare specific pensiunii turistice;</p> <p>A31. Enumeră serviciile gratuite și cu plată oferite de pensiunile turistice;</p> <p>A32. Aplică reguli generale de comportament în relația cu clienții;</p> <p>A33. Pregătește spațiile pentru primirea clienților;</p> <p>A34. Asigurarea serviciilor specifice de înregistrare.</p> <p>A35. Enumere nevoile manifestate de clienții pensiunii;</p> <p>A36. Caracterizarea piramida lui Maslow cu nevoile și așteptărilor unui client din partea unei pensiuni;</p> <p>A37. Grupeze nevoile specifice după clasificarea turiștilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Familii cu copii;</li> <li>○ Oamenii de vârstă a III-a;</li> <li>○ Familii fără copii;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviciile hoteliere -formă de materializare a activităților desfășurate în cadrul unei unități de cazare;</li> <li>- Serviciile turistice specifice și nespecifice;</li> <li>- Categoriile de nevoi manifestate de clienții pensiunii turistice;</li> <li>- Factorii cheie ai așteptărilor clienților unei pensiuni;</li> <li>- Turiștii cu nevoi speciale.</li> </ul>	<p>LP7. Prezintă turiștilor serviciile specifice a pensiunii turistice</p>

<p>○ Vânători, pescari și persoanele ce preferă turismul activ.</p>		
<b>Unitatea de competență 6. Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor.</b>		
<p>A38. Identifică impactul negativ a plângerilor și reclamațiilor asupra pensiunii;  A39. Enumere impactul pozitiv a unui client mulțumit ;  A40. Verifică veridicitatea reclamațiilor clienților;  A41. Distinge tipurile de plângeri și reclamațiile clienților;  A42. Clasificarea plângerilor și reclamațiilor.  A42. Enumeră abilitățile necesare pentru a face față problemelor intervenite;  A43. Discuția cu clientul se desfășoară cu totală atenție și confidențialitate;  A44. Verifică veridicitatea reclamațiilor clienților;  A45. Conținutul reclamației este clarificat prin întrebări specifice.  A46. Nemulțumirea clientului este ascultată cu răbdare, politețe și interes;  A47. Identifică pașilor cheie în rezolvarea reclamațiilor din partea clienților;  A48. Soluționează reclamațiile clienților prin adoptarea unei atitudini pozitive;  A49. Rezolvarea reclamațiilor clienților se face în sensul mulțumirii clientului;  A50. Reclamațiile clienților se rezolvă eficient cu promptitudine.</p>	<p>- Primirea și rezolvarea reclamațiilor clienților:  ✓ Impactul plângerilor și reclamațiilor clienților;  ✓ Clasificarea plângerilor și reclamațiilor.  - Atitudinea față de problemele clienților;  - Abilități necesare pentru a face față problemelor.  - Pașii cheie pentru rezolvarea plângerilor și reclamațiile clienților:  ✓ Comportamentul lucrătorului în cazul unor reclamații;  ✓ Tratarea reclamațiilor;  ✓ Acțiuni ce trebuie întreprinse pentru rezolvarea problemelor;  ✓ Urmărirea rezolvării problemelor.</p>	<p>LP8. Respectă pașii cheie în rezolvarea reclamațiilor din partea clienților;  LP9. Soluționează reclamațiile clienților.   LP10. Realizarea unei analize unde se vor avea în vedere abordarea următoarelor elemente: analiza ofertei hotelului - serviciile de cazare și alimentație, servicii de agrement, servicii de tratament și servicii complementare (suplimentare), precum realizarea unei analize a ofertei hotelului concretizată/materializată prin pachete pentru tour-operatori și personalizate pe segmente de turiști.</p>
<b>Unitatea de competență 7. Efectuarea operațiunilor specific pentru plecarea clienților. Check-out-ul și achitarea conturilor.</b>		
<p>A.51 Determinarea procedurii care trebuie urmată când se face check-out-ul unui client</p>	<p>- Atribuțiile front-office-ului la check-out</p>	<p>LP11. Operațiuni specifice plecării turiștilor</p>

A.52	Identificarea avantajelor obținute de hotel prin solicitarea orei presupuse de plecare la sosirea clientului în hotel A.29	-
	Stabilirea metodelor de achitare a conturilor	-
A.53	Descrierea procedurii de check-out expres	-
A.54	Identificarea tuturor înregistrărilor front-office-ului	-
A55.	Verifică listele de plecări ;	
A56.	Completează formulare de plată;	
A57.	Enumeră pașii de rămas bun de la client;	
A58.	Completează formularul de check-out;	
A59.	Realizează modalități de achitare (cash, credit);	
A60.	Asigură sprijinul solicitat de clienți la plecare;	
A61.	Completează tipuri de rapoarte folosite la departamentul front – office;	
A62.	Distribuie rapoartele elaborate la celelalte departamente;	

<p>Procedura check-out-ului. Check-out-uri târzii</p> <p>Metodele de achitare a conturilor</p> <p>Actualizarea înregistrărilor front-office-ului</p> <p>Proceduri pentru check-out. Plecarea turiștilor.</p>	<p>la departamentul front – office</p> <p>LP12. Determinarea modurilor de creare a unei bune impresii la plecare</p> <p>LP13. Identificarea direcțiilor de acțiune în caz de urgență</p>
--	--

### Sugestii de evaluare:

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

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

Activitățile de evaluare la unitatea de curs ” Operațiuni ale departamentului de recepție” vor fi orientate spre motivarea elevilor și obținerea unui feedback continuu, fapt ce va permite corectarea operativă a procesului de învățare, stimularea autoevaluării și a evaluării reciproce, evidențierea succeselor, implementarea evaluării selective sau individuale.

Evaluarea inițială va fi realizată la începutul unui program de instruire (an școlar, semestru, unitate de învățare), prin intermediul probelor orale (dialogul), elevii având posibilitatea să-și argumenteze răspunsul. Evaluarea inițială destinată identificării capacităților de învățare ale elevilor, nivelului de pregătire al acestora, motivația pentru învățare, nivelul la care s-au format deprinderile de muncă intelectuală și gradul de dezvoltare al acestora, vocabularul comercial format, disponibilitățile de comunicare și relaționare etc.

Evaluare formativă va fi realizată pe tot parcursul semestrului, asigurând o periodicitate eficientă procesului de formare profesională, destinată identificării punctelor tari și slabe ale instruirii, determinând o analiză suficient de obiectivă a mecanismelor și cauzelor eșecului sau succesului școlar, prin intermediul testelor, studiului de caz, referatelor, lucrărilor practice și realizării de proiecte din domeniul activității comerciale.

Evaluarea sumativă sau finală va fi realizată la sfârșitul perioadei de instruire (semestru, an academic). Principalul scop al oricărei evaluări sumative este evidențierea efectelor, eficienței, rezultatelor globale ale învățării. Acest tip de evaluare evidențiază nivelul și calitatea pregătirii elevilor prin raportare la finalitățile stabilite pentru formarea profesională. Forma de evaluare conform planului de învățământ la unitatea de curs ” Operațiuni ale departamentului de recepție” este examen.

Pentru a eficientiza procesele de evaluare, înainte de a demara evaluările propriu-zise, se va aduce la cunoștința elevilor tematica lucrărilor, modul de evaluare (bareme/grile/criterii de notare) și condițiile de realizare a fiecărei evaluări.

Probe de evaluare a competențelor, în baza situațiilor de problemă de la viitoarele locuri de muncă:

- respectarea actelor legislative și normative,
- îndeplinirea obligațiilor de funcție,
- respectarea deontologiei profesionale,
- respectarea Regulamentului intern al entității, a ordinilor și dispozițiilor viitorului angajator,
- calcularea și eliberarea notei de plată,
- perfectarea documentației recepției,
- organizarea rațională a propriei activități,
- mecanizarea și automatizarea muncii,
- asigurarea confidențialității informațiilor și a datelor referitoare la identitatea clienților,
- vânzarea serviciilor fără participarea directă a vânzătorului,
- organizarea locului de muncă, respectarea cerințelor igienice și a normelor cu privire la
- tehnica securității.

În calitate de produse pentru măsurarea competenței se vor folosi, după caz:

- acte normative ale Republicii Moldova, referitor la activitatea profesională,
- sistemele de operare ale calculatorului,
- documentația normativ tehnică conform specificațiilor propuse,

**Produse recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor cognitive**

1.	Problematizarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Înțelegerea problemei.</li> <li>• Documentarea în vederea identificării informațiilor necesare în rezolvarea problemei.</li> <li>• Formularea și testarea ipotezelor.</li> <li>• Stabilirea strategiei rezolutive.</li> <li>• Prezentarea și interpretarea rezultatelor.</li> </ul>
2.	Argumentarea orală	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corespunderea formulărilor temei.</li> <li>• Selectarea și structurarea logică a argumentelor în corespundere</li> <li>• Produse pentru măsurarea competenței Criterii de evaluare a produselor cu tezele puse în discuție.</li> <li>• Apelarea la propria experiență în argumentarea tezelor puse în discuție.</li> <li>• Utilizarea unui limbaj adecvat și bogat, respectarea normelor literare.</li> <li>• Utilizarea corectă și adecvată a mijloacelor orale de exprimare (intonația, gesturile, vocabularul etc.).</li> </ul>
3.	Proiectul	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validitatea proiectului - gradul în care acesta acoperă unitar și coerent, logic și argumentat tema propusă.</li> <li>• Completitudinea proiectului - felul în care au fost evidențiate conexiunile și perspectivele interdisciplinare ale temei, competențele și abilitățile de ordin teoretic și practic și maniera în care acestea servesc conținutului științific.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborarea si structura proiectului - acuratețea, rigoarea si coerența demersului științific, logica si argumentarea ideilor, corectitudinea concluziilor.</li> <li>• Calitatea materialului folosit in realizarea proiectului, bogăția si varietatea surselor de informare, relevanta si actualitatea acestora, semnificația datelor colectate s.a.</li> <li>• Creativitatea - gradul de noutate pe care-l aduce proiectul in abordarea temei sau in soluționarea problemei.</li> </ul>
4.	Referatul	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corespunderea referatului temei.</li> <li>• Profunzimea și completitudinea dezvoltării temei.</li> <li>• Adecvarea la conținutul surselor primare.</li> <li>• Coerența și logica expunerii.</li> <li>• Utilizarea dovezilor din sursele consultate.</li> <li>• Gradul de originalitate și de noutate.</li> <li>• Nivelul de erudiție.</li> <li>• Modul de structurare a lucrării.</li> <li>• Justificarea ipotezei legate de tema referatului.</li> <li>• Analiza in detaliu a fiecărei surse de documentare</li> </ul>
5.	Rezumatul oral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expune tematica lucrării în cauză.</li> <li>• Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării.</li> <li>• Expunerea orală este concisă și structurată logic.</li> <li>• Folosește un limbaj bogat, adecvat tematicii lucrării în cauză.</li> <li>• Respectarea coeficientului de reducere a textului: 1/3 din textul inițial.</li> </ul>
6.	Rezumatul scris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expune tematica lucrării în cauză.</li> <li>• Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării.</li> </ul> <p>Textul rezumatului este concis și structurat logic.</p>

**Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii:** Calculator; Pro iector; Planșe; Acte normative.

**Resursele didactice recomandate :**

- 1.1. Elena Turcov „Coordonarea Turismului”, editura ASEM 2006.
- 1.2. Nicolae Lupu "Hotelul - economie și management", ediția a V-a, editura All Beck 2005.
- 1.3. Oscar Snak „Managementul Serviciilor în Turism”, Academia Română de Management, București 1994
- 1.4. Ioan Cosmescu „Turismul”, editura „Economică”, București 1998.
- 1.5. Sue Baker, Pam Bradley, Jeremy Huyton ”Principiile operațiunilor de la recepția hotelului”, București 2007
- 1.6. P. Nistoreanu „Managementul în Turism Servicii”, București 2005
- 1.7. Gheorghelaș „Management Turistic”, București 2005
- 1.8. Florea Vlad ”Tehnologie hoteliera”, Timișoara 2008



## Modulul III - Valorificarea patrimoniul turistic al Republicii Moldova

**Scopul modului:** Una dintre legile care stau la baza învățării școlare este legea motivației care arată că utilitatea cunoașterii este esențial motivată și orientată spre a face ca învățarea să se producă și să se autosustină. Curriculumul modular “Patrimoniul turistic național” asigură elevilor posibilitatea de a studia potențialul turistic național, de a acumula cunoștințe despre resursele materiale și spirituale, care ulterior vor putea fi aplicate și în partea practică. Pregătirea profesională este un proces de instruire pe parcursul căruia elevii vor dobândi cunoștințe teoretice și practice necesare desfășurării activității lor profesionale. Identificarea obiectivelor turistice naturale și antropice din Republica Moldova, efectuarea analizei spațiale a potențialului turistic în diferite regiuni ale țării, dar și descrierea zonelor turistice, obiectivelor și tipurilor specifice de turism.

### La finele acestui modul formabilul va fi capabil să:

- FI-1. Aprecierea etapelor evoluției fenomenului turistic.
- FI-2. Identificarea factorilor de dezvoltare a turismului.
- FI-3. Aprecierea importanței serviciilor turistice și a transporturilor pentru dezvoltarea turismului.
- FI-4. Determinarea părților componente ale patrimoniului turistic național.
- FI-5. Promovarea potențialului turistic natural și antropic al Republicii Moldova.
- FI-6. Identificarea elementelor arhitecturale.
- FI-7. Colectarea, prelucrarea și interpretarea informațiilor despre muzee și case memoriale.
- FI-8. Identificarea elementelor de patrimoniu etnocultural.
- FI-9. Argumentarea importanței includerii întreprinderilor viti-vinicole în circuitul turistic național.
- FI-10. Aprecierea valorii naționale a mănăstirilor și a schiturilor rupestre
- FI-11. Aprecierea importanței potențialului turistic al apelor pentru turismul de sănătate

### Administrarea modului:

	Unități de competență	IT	IP	Total
<b>UC 1.</b>	Introducere în sfera turismului. Etapele evoluției fenomenului turistic	2		2
<b>UC2.</b>	Factorii de dezvoltare și formare a turismului	6		6
<b>UC3.</b>	Serviciile turistice. Transporturile în sfera turistică	8		8
<b>UC4.</b>	Patrimoniul turistic al Republicii Moldova. Repartizarea zonală	4		4
<b>UC5.</b>	Potențialul turistic natural al Republicii Moldova	4		4
<b>UC6.</b>	Potențialul turistic antropic al Republicii Moldova	4		4
<b>UC7.</b>	Elementele arhitecturale din Republica Moldova	6	4	10
<b>UC8.</b>	Muzeele și casele memoriale	6	12	18
<b>UC9.</b>	Elemente de patrimoniu etnocultural	10	12	22
<b>UC10.</b>	Formele de turism practicate în Republica Moldova. Turismul viti-vinicol	6	6	12

<b>UC11.</b>	Turismul religios. Mănăstiri și schituri din Republica Moldova	10	18	28
<b>UC12.</b>	Turismul de sănătate și frumusețe	4	6	10
<b>UC13.</b>	Turismul și mediul înconjurător	4	2	6
	Evaluare modul	4	6	10
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>66</b>	<b>144</b>

## Achiziții teoretice și practice

Abilități	Cunoștințe	Tematica lucrărilor practice
<b>Unitatea de competență 1. Argumentarea importanței evoluției fenomenului turistic</b>		
<p>A1. Explicarea principalele noțiuni</p> <p>A2. Identificarea obiectivelor turistice din perioada antichității .</p> <p>A3. Descrierea focarelor de civilizație din Asia de Est, Sud, Vest și celor din jurul Bazinului Mediteranean.</p> <p>A4. Descrierea celor șapte minuni ale lumii.</p> <p>A5. Identificarea primelor porturi maritime.</p> <p>A6. Aprecierea apariției primelor universități.</p> <p>A7. Identificarea importanței apariției pașapoartelor în perioada secolului XV-XVII.</p> <p>A8. Argumentarea importanței apariției infrastructurii turistice și a primului ghid.</p> <p>A9. Descrierea principalelor particularități ale turismului contemporan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Noțiuni fundamentale utilizate în turism.</li> <li>- Istoria evoluției fenomenului turistic.</li> <li>- Etapa turismului incipient.</li> <li>- Etapa turismului pseudoturistică.</li> <li>- Evoluția fenomenului turistic în etapa modernă și contemporană.</li> </ul>	
<b>Unitatea de competență 2. Aprecierea influenței factorilor asupra dezvoltării și formării turismului</b>		
<p>A10. Identificarea categoriilor de factorii care participă la dezvoltarea turismului.</p> <p>A11. Descrierea particularităților factorului demografic.</p> <p>A12. Identificarea rolului factorului economic în dezvoltarea turismului.</p> <p>A13. Identificarea rolul factorilor politici în dezvoltarea turismului.</p> <p>A14. Aprecierea manifestării factorilor politici, psihologici și sociali în dezvoltarea turismului.</p> <p>A15. Argumentarea importanței factorilor sociali în dezvoltare turismului.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factorii demografici.</li> <li>- Factorii economici.</li> <li>- Rolul factorilor politici, psihologici și sociali.</li> </ul>	
<b>Unitatea de competență 3. Argumentarea importanței serviciilor turistice și a transporturilor în sfera turistică</b>		

<p>A16. Identificarea rolului serviciilor turistice în industria turismului.</p> <p>A17. Enumerarea criteriilor de clasificare a serviciilor turistice.</p> <p>A18. Distingerea factorilor de dezvoltare a serviciilor de cazare.</p> <p>A19. Identificarea trăsăturilor specifice ale serviciilor de alimentație.</p> <p>A20. Identificarea semnificației serviciilor de agrement-divertisment.</p> <p>A21. Aprecierea importanței serviciilor suplimentare.</p> <p>A22. Determinarea caracterului serviciilor suplimentare: servicii de informare, intermediere, servicii cu caracter special, cultural educativ, sportive, tratament și servicii diverse.</p> <p>A23. Interpretarea rolului transportului în serviciile turistice.</p> <p>A24. Determinarea avantajelor și a dezavantajelor transportului în sfera turismului.</p> <p>A25. Identificarea trăsăturilor principalelor tipurilor de transporturi.</p> <p>A26. Descrierea specificului de utilizare a transporturilor turistice.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea serviciilor turistice.</li> <li>- Serviciile turistice de cazare și alimentație.</li> <li>- Serviciile turistice de agrement – divertisment și suplimentare.</li> <li>- Rolul transportului în activitatea turistică.</li> <li>- Căile și mijloacele de transport turistic rutier.</li> <li>- Transportul feroviar și aerian.</li> <li>- Transportul naval și special.</li> </ul>	<p>LP1. Aprecierea infrastructurii turistice din localitatea natală conform unui algoritm.</p>
<p><b>Unitatea de competență 4. Selectarea părților componente ale patrimoniului turistic național</b></p>		
<p>A27. Explicarea principalelor noțiuni ale obiectivelor și monumentelor naturale utilizate în turism.</p> <p>A28. Determinarea structurii patrimoniului turistic.</p> <p>A29. Argumentarea importanței patrimoniului turistic în dezvoltarea turismului din țară.</p> <p>A30. Localizarea pe hartă a principalelor obiective și monumente ale patrimoniului turistic natural și antropic.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Noțiuni fundamentale utilizate în patrimoniul turistic</li> <li>- Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr. 352-XVI din 24.11.2006.</li> <li>- Patrimoniul turistic al Republicii Moldova. Structura patrimoniului turistic.</li> <li>- Structura patrimoniul turistic natural al R. Moldova.</li> </ul>	<p>LP2. Identificarea în literatura de specialitate a componentelor potențialului natural și antropic</p>

A31. Identificarea elementelor patrimoniului turistic din zonele de nord, centru și sud ale țării.	- Structura patrimoniul turistic antropoc al R. Moldova.	
A32. Plasarea pe harta Republicii Moldova a principalelor obiective turistice din zonele de nord, centru și sud.	- Criteriile de zonare turistică. Repartizarea zonală. Zona de nord și centru. Zona de sud-est și sud.	
<b>Unitatea de competență 5. Promovarea potențialului turistic natural al Republicii Moldova</b>		
A33. Aplicarea noțiunilor la descrierea obiectivelor turistice naturale.	- Noțiuni fundamentale utilizate în patrimoniul turistic natural: rezervație științifică, rezervație peisagistică, rezervație de resurse, parc natural, parc național, monument al naturii. - Legea privind fondul ariilor protejate din R. Moldova. - Rezervațiile științifice - Rezervațiile naturale, peisagistice și rezervațiile de resurse - Arii cu management multifuncțional. Monumente ale naturii. - Potențialul turistic al parcurilor vechi. - Potențialul turistic al peșterilor din R. Moldova: „Emil Racoviță”, „Surprizelor”, „Duruitoarea Veche”.	LP3. Aprecierea potențialului turistic natural din localitatea natală. LP4. Aprecierea potențialului turistic al unui obiectiv natural conform unui algoritm.
A34. Descrierea unei rezervații științifice.		
A35. Localizarea rezervațiilor științifice din Republica Moldova pe hartă.		
A36. Argumentarea importanței includerii rezervațiilor științifice în circuitul turistic.		
A37. Descrierea potențialului turistic al rezervațiilor peisagistice și a parcurilor naturale conform unui algoritm.		
A38. Utilizarea unui algoritm la descrierea unei peșteri de pe teritoriul țării.		
A39. Localizarea pe hartă a monumentelor naturii, parcurilor naturale și peșterilor.		
A40. Argumentarea importanței includerii în circuitul turistic a parcurilor naturale și peșterilor.		
<b>Unitatea de competență 6. Promovarea potențialului turistic antropoc al Republicii Moldova</b>		
A41. Aplicarea noțiunilor la descrierea obiectivelor turistice antropice.	- Vestigii preistorice, monumente ale antichității. o Cetăți medievale. - Monumente de arhitectură locativă. - Monumente de arhitectură civilă - Monumente de cult și complexe monastice - Construcții și monumente inginerești	LP5. Identificarea principalelor elemente a fiecărei componente a potențialului antropoc Reprezentarea schematică a LP6. Resurselor turistice antropice edificii și instituții cu
A42. Identificarea principalelor vestigii preistorice, cetăți medievale cu valoare turistică.		
A43. Descrierea cetăților medievale de pe teritoriul țării conform unui algoritm.		

<p>A44. Analizarea stilurilor de construcție a monumentelor de arhitectură locativă și a celor civile .</p> <p>A45. Descrierea unui conac conform unui algoritm.</p> <p>A46. Identificarea construcțiilor și monumentelor ingineresti.</p> <p>A47. Localizarea pe hartă a obiectivelor antropice.</p> <p>A48. Argumentarea importanței includerii în circuitul turistic a cetăților, monumentelor de arhitectură locativă și civilă.</p>		<p>atracție turistică și activități și evenimente cu atracție turistică</p> <p>LP7. Realizarea unui tabel cu principalele activități și evenimente cu atracție turistică din Republica Moldova</p> <p>LP8. Reprezentarea pe harta contur a Republicii Moldova cele mai reprezentative elemente a potențialului antropic</p>
<b>Unitatea de competență 7. Identificarea elementelor arhitecturale din Republica Moldova</b>		
<p>A49. Identificarea factorilor care au influențat arhitectura R. Moldova .</p> <p>A50. Selectarea edificiilor publice din țară.</p> <p>A51. Deducerea diferențelor de arhitectură ale caselor tradiționale din diferite regiuni ale țării.</p> <p>A52. Analizarea elementelor de arhitectură utilizate la construcția complexelor monastice.</p> <p>A53. Argumentarea importanței includerii în circuitul turistic a caselor tradiționale, complexelor monastice, parcurilor peisagistice și a cetăților.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Istoria arhitecturii în Republica Moldova.</li> <li>- Edificii publice.</li> <li>- Arhitectura locuinței tradiționale.</li> <li>- Locuințele tradiționale din zonele de nord, centru și sud ale țării.</li> <li>- Arhitectura complexelor monastice.</li> <li>- Construcții ingineresti.</li> <li>- Arhitectura peisagistică.</li> <li>- Cetăți și fortificații.</li> </ul>	<p>LP9. Elemente arhitecturale utilizate în construcția obiectivelor antropice din localitatea natală</p>
<b>Unitatea de competență 8. Colectarea, prelucrarea și interpretarea informațiilor despre muzee și case memoriale</b>		
<p>A54. Explicarea noțiunilor de muzeu și casă memorial.</p> <p>A55. Identificarea tipurilor de muzee în baza imaginilor.</p> <p>A56. Enumerarea principalelor muzee și case memoriale din țară.</p> <p>A57. Analizarea elementelor de arhitectură utilizate la construcția muzeelor și caselor memorial.</p> <p>A58. Caracterizează sălile de expoziție a muzeelor.</p> <p>A59. Descrierea unui muzeu sau casă memorială în baza unui algoritm.</p> <p>A60. Argumentarea importanței includerii în circuitul</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muzeele și casele memoriale. Muzeul Național de Etnografie și Istorie Naturală.</li> <li>- Muzeul Național de Istorie a Moldovei. Muzeul Național de Artă a Moldovei</li> <li>- Casa Memorială „Alexandru Donici”. Casa Memorială „Alexei Mateevici ”</li> <li>- Casa Memorială „Ion Creangă” din Humulești. Casa Memorială „Mihai Eminescu” de la Ipotești</li> </ul>	<p>LP10. Vizitarea unui muzeu și a unei case memoriale (la alegere) și caracterizarea lor conform unui algoritm</p>

<p>turistic a muzeelor și caselor memorial.</p>		
<b>Unitatea de competență 9. Identificarea elementelor de patrimoniu etnocultural</b>		
<p>A61. Descrierea istoriei evoluției costumului popular.  A62. Identificarea principalelor caracteristici ale costumului popular.  A63. Descrierea costumului popular femeiesc și cel bărbătesc.  A64. Analizarea elementelor specifice costumului popular femeiesc și cel bărbătesc.  A65. Determinarea specificului sărbătorilor și tradițiilor autohtone.  A66. Caracterizarea obiceiurilor tradiționale autohtone în dependență de perioada anului, zona geografică.  A67. Selectarea informațiilor despre specificul ornamentului național pentru țesături și lemn.  A68. Identificarea specificului meșteșugurilor populare în dependență de zona geografică.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Istoria costumului tradițional.</li> <li>- Elementele costumului tradițional pentru femei.</li> <li>- Elementele costumului tradițional pentru bărbați.</li> <li>- Sărbători și obiceiuri tradiționale autohtone.</li> <li>- Elemente de patrimoniu etnocultural: arta, teatrul, artele plastice, folclorul.</li> <li>- Ornamentul național.</li> <li>- Ornamentul țesăturilor.</li> <li>- Ornamentul în lemn.</li> <li>- Motivele decorative pe ceramică.</li> <li>- Meșteșugurile populare.</li> </ul>	<p>LP11. Elemente de patrimoniu etno cultural în localitatea natală</p>
<b>Unitatea de competență 10. Identificarea formelor de turism practicate în Republica Moldova Argumentarea importanței includerii întreprinderilor viti-vinicole în circuitul turistic național</b>		
<p>A69. Enumerarea etapelor dezvoltării turismului vitivinicol în R. Moldova.  A70. Aprecierea importanței turismului vitivinicol în dezvoltarea și promovarea turismului din țară.  A71. Identificarea particularităților principalelor întreprinderi vinicole din țară.  A72. Aprecierea importanței vinăriilor la nivel național și internațional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formele de turism practicate în Republica Moldova</li> <li>- Evoluția dezvoltării turismului vitivinicol în Republica Moldova.</li> <li>- Integrarea turismului vitivinicol din R. Moldova în circuitele turistice.</li> <li>- Caracteristica întreprinderilor vinicole:</li> <li>- Combinatul de Vinuri „Cricova” S.A.</li> <li>- Complexul Mileștii Mici</li> <li>- Vinăria Purcari SRL</li> <li>- Complexul Chateau Vartely</li> </ul>	<p>LP12. Aprecierea potențialului turistic al unei vinării conform unui algoritm de caracterizare</p>
<b>Unitatea de competență 11. Aprecierea valorii naționale a mănăstirilor și a schiturilor rupestre din Republica Moldova</b>		

<p>A73. Identificarea celor mai vechi monumente de arhitectură religioasă de pe teritoriul R. Moldova.</p> <p>A74. Precizarea valorii naționale a mănăstirilor și a schiturilor rupestre.</p> <p>A75. Descrierea unei mănăstiri conform algoritmului propus.</p> <p>A76. Argumentarea importanței includerii în circuitul turistic a mănăstirilor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mănăstiri și schituri rupestre.</li> <li>- Mănăstirea Curchi.</li> <li>- Mănăstirea Japca.</li> <li>- Mănăstirea Rudi.</li> <li>- Mănăstirea Adormirea Maicii Domnului, Căușeni.</li> <li>- Mănăstirea Căpriană.</li> </ul>	<p>LP13. Prezentarea unui lăcaș de cult conform unui algoritm</p> <p>LP.14. Aprecierea potențialului turistic al lăcașelor de cult</p>
<b>Unitatea de competență 12. Aprecierea importanței potențialului turistic al apelor pentru turismul de sănătate</b>		
<p>A77. Determinarea importanței potențialului turistic al apelor pentru turismul de sănătate</p> <p>A78. Analizarea apelor minerale terapeutice care au un grad de mineralizare foarte ridicat</p> <p>A79. Caracterizarea principalelor stațiuni balneoclimaterice și sanatorii. Descrierea ofertelor de tratament propuse de stațiunile balneoclimaterice și sanatorii din țară</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potențialul turistic al apelor în R. Moldova.</li> <li>- Stațiuni balneoclimaterice și sanatorii din R. Moldova <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanatoriul „Bucuria-Sind”</li> <li>• Sanatoriul „Codru”</li> <li>• Sanatoriul „Nufărul Alb”</li> </ul> </li> </ul>	<p>LP15. Prezentarea unei stațiuni balneo-climaterice conform unui algoritm</p>
<b>Unitatea de competență 13. Turismul și mediul înconjurător</b>		
<p>A80. Aprecierea impactului turistic asupra mediului</p> <p>A81. Identificarea factorilor de degradare a mediului înconjurător</p> <p>A82. Respectarea regulilor de protecție a mediului înconjurător</p> <p>A84. Argumentarea necesității protecției și conservării mediului înconjurător și a potențialului turistic</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impactul turismului asupra mediului înconjurător</li> <li>- Factorii de degradare a mediului înconjurător și a potențialului turistic</li> <li>- Acțiuni de protejare și conservare a mediului înconjurător și a potențialului turistic</li> </ul>	<p>LP16. Identificarea relațiilor reciproce dintre turism și calitatea mediului înconjurător</p>



## Sugestii de evaluare:

**Evaluarea cunoștințelor:** se recomandă realizarea evaluării sumative prin test teoretic, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Determine părțile componente ale patrimoniului turistic natural și antropic
- Identifice zonele turistice ale țării
- Localizeze obiective turistice naturale și antropice pe harta Republicii Moldova
- Aplice un algoritm la caracterizarea unui obiectiv turistic natural sau antropic
- Argumenteze importanța includerii obiectivelor turistice naturale și antropice în circuitul turistic național
- Deosebească stiluri utilizate la construcția caselor tradiționale în Republica Moldova
- Identifice elemente de arhitectură utilizate la construcția complexelor monastice
- Descrie un muzeu sau casă memorială prin colectarea informațiilor pe teren
- Descrie evoluția costumului popular femeiesc și a celui bărbătesc
- Identifice specificul meșteșugurilor populare în dependență de zona geografică
- Identifice etapele dezvoltării turismului viti-vinicol în Republica Moldova
- Aprecieze valoarea națională a mănăstirilor și a schiturilor rupestre
- Aprecieze importanța potențialului turistic al apelor pentru turismul de sănătate

## Resurse:

### Materiale didactice:

Pentru parcurgerea modului se recomandă utilizarea următoarelor resurse materiale minime: set de planșe didactice, materiale foto/video, fișe de lucru, Harta Fizică a Republicii Moldova, Harta turistică a Republicii Moldova

### Resurse didactice recomandate:

1. Ostofeț Lionid „Curs de prelegeri la bazele activităților turistice”, ULIM, www.turism.ro
2. Gabriela Stănciulescu „Tehnologia turismului”
3. Cosmescu I „Turismul Fenomen Complex Contemporan”, București 1998
4. Snak O. „Economia și Organizarea Turismului”, București 1975
5. Strategia de dezvoltare a turismului “Turism 2020”
6. Răilean Valentin: „Turismul viti-vinicol în Republica Moldova”
7. Serafim Florea: „Potențialul turistic al Republicii Moldova”
8. <http://www.turism.gov.md>

## Modulul IV: Organizarea programelor turistice

**Scopul modului:** Modulul oferă cunoștințele de bază care să permită formarea și exersarea unor deprinderi esențiale pentru desfășurarea unei activități eficiente și responsabile în cadrul profesiei alese: cercetarea și analiza datelor cu caracter turistic, întocmirea unor programe turistice, interpretări statistice, lucrul în grup, vorbirea în public, prezentarea proiectelor.

### La finele acestui modul formabilul va fi capabil să:

- Cunoașterea principalelor calități necesare în cadrul meseriei de ghid de turism;
- Definierea categoriilor de ghizi de turism;
- Conștientizarea obligațiilor principale, privind ținuta și comportamentul în relațiile cu turiștii;
- Deducerea celor mai esențiale obligații ale ghidului de turism;
- Clasificarea grupurilor de turiști după diferite criterii ;
- Definierea tipurilor de turiști
- Determinarea criteriilor de selectare a obiectivelor turistice și pașaportizarea lor.
- Conștientizarea rolului ghidului în prezentarea efectivă a excursiei
- Delimitarea condițiilor principale în organizarea și desfășurarea unei excursii tip în turismul
  - internațional
  - Explicarea atribuțiilor și obligațiilor ghidului național de turism în cadrul unei excursii tip în turismul
    - internațional
    - Conștientizarea obligațiilor și atribuțiilor ghidului de turism ce ține de procedura de finalizare a
      - ea informațiilor generale despre elementele de bază în prezentarea itinerarelor.
      - Identificarea cerințelor unei prezentări atractive;
      - Analiza metodelor folosite în cadrul prezentării unui muzeu;
      - Delimitarea etapelor prezentării unui muzeu;
      - Cunoașterea rolului și atribuțiile ghidului în cadrul unei excursii la munte, la mare, la o stațiune
      - balneoclimaterică (ghidul însoțitor)
      - Operarea cu baza științifică a ghidajului și excursiilor;
      - Selectarea și aplicarea lexiconului de termeni turistici utilizați în activitatea de ghidaj și excursii;
      - Identificarea destinațiilor turistice din regiunile turistice ale Republicii Moldova și internaționale;

### Administrarea modului:

	Unități de competență	IT	IP	Total
UC1.	Specificul activității ghidului de turism	6		6
UC2.	Realizarea traseelor turistice (itinerarii turistice) și integrarea serviciilor suplimentare	30	14	44
UC3.	Metodologia prezentării unui muzeu. Metodologia prezentării obiectivelor de cult.	10	6	16
	Evaluare sumativă	2	6	8
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>26</b>	<b>74</b>



Abilități	Cunoștințe	Tematica lucrărilor practice
<b>Unitatea de competență 1. Specificul activității ghidului de turism</b>		
<p>A1. Analizarea actelor normative ce reglementează activitatea ghizilor de turism pe teritoriul Republicii Moldova;</p> <p>A2. Identificarea calităților și importanța lor în această meserie (morale, intelectuale, profesionale)</p> <p>A3. Selectarea atribuțiilor și obligațiilor pentru diferite categorii de ghizi de turism</p> <p>A4. Identificarea obligațiilor și atribuțiilor de serviciu ale ghidului de turism.</p> <p>A5. Analizarea ținutei și comportamentul obligatoriu a ghidului de turism în relațiile cu turiștii.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Noțiuni de ghid de turism.</li> <li>- Calificarea ghizilor de turism</li> <li>- Calitățile de bază ale ghidului de turism.</li> <li>- Categoriile ghizilor de turism</li> <li>- Obligațiile și atribuțiile de serviciu ale ghidului de turism.</li> <li>- Obligațiile ghidului de turism, privind ținuta și comportamentul în relațiile cu turiștii.</li> </ul>	<p>LP1 .Realizarea comparației între tipurile de ghizi de turism</p> <p>LP2. Alcătuirea unui tabel cu lista obligațiilor și atribuțiilor de serviciu ale ghidului de turism.</p> <p>LP3. Analiza situațiilor privind abordarea ținutei și comportamentului ghidului de turism, în relațiile cu turiștii.</p>
<b>Unitatea de competență 2. Realizarea traseelor turistice (itinerarii turistice) și integrarea serviciilor suplimentare</b>		
<p>A6. Determinarea temei și scopului unei excursii</p> <p>A7. Selectarea obiectivelor turistice naturale și antropice</p> <p>A8. Stabilirea duratei unei excursii, staționările pentru masă și odihnă, cazare.</p> <p>A9. Enumerarea materialelor didactice din portofoliul excursiei.</p> <p>A10. Alcătuirea textelor de control și individual al unei excursii</p> <p>A11. Stabilirea importanței trecerii logice dintre obiectivele turistice.</p> <p>A12. Clasificarea procedeele metodice de prezentare a excursiei</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea excursiilor după conținut.</li> <li>- Obiectivele turistice naturale și antropice de pe un traseu</li> <li>- Consecutivitatea obiectivelor pe traseul turistic.</li> <li>- Unitățile de cazare a turiștilor.</li> <li>- Structura portofoliului unei excursii.</li> <li>- Importanța portofoliului în realizarea unei excursii.</li> <li>- Textul individual și cel de control al unei excursii.</li> <li>- Procedee metodice de prezentare a excursiei: generale, particulare, unicele sau individuale.</li> </ul>	<p>LP4. Realizarea itinerariilor turistice pentru diferite zone geografice ale R. Moldova.</p> <p>LP5. Aplicarea diverselor metode la caracterizarea unor obiective turistice naturale și antropice.</p> <p>LP6. Elaborarea unui traseu turistic în mediul rural conform unui algoritm</p>

<p>A13.Utilizarea procedeele metodice descriptive și de caracterizare a obiectivelor turistice</p> <p>A14.Aplicarea diverselor metode la caracterizarea obiectivelor excursioniste</p> <p>A15.Utilizarea procedeele metodice de relatare și demonstrare a obiectivelor turistice</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedee metodice descriptive și de caracterizare la prezentarea unor obiective.</li> <li>- Metode de caracterizare a obiectivelor excursioniste: metoda analizei vizuale, metoda de reconstituire a evenimentelor, metoda de localizare a evenimentelor, metoda de comparație.</li> <li>- Planificarea excursiei. Prezentarea generală a excursiei.</li> <li>- Reguli generale în excursie: de transport, bagajele.</li> <li>- Vizitarea unui obiectiv turistic.</li> </ul>	
<b>Unitatea de competență 3. Metodologia prezentării unui muzeu. Metodologia prezentării obiectivelor de cult.</b>		
<p>A26. Caracterizarea complexă a unor procese, fenomene în procesul prezentării unui muzeu.</p> <p>A27. Identificarea importanței și specificul fiecărei etape de prezentare a unui muzeu.</p> <p>A28. Realizarea eficientă a activității turistice în cadrul acestor obiective</p> <p>A29. Utilizarea abilităților de prezentare atractivă a obiectivelor turistice, luând în considerație factorii prezenți.</p> <p>A30. Soluționarea problemelor în urma apariției factorilor de risc în activitatea turistică în cadrul acestor obiective turistice</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muzeul. Tipuri de muzee. Metode de prezentare a unui muzeu.</li> <li>- Etapele prezentării unui muzeu.</li> <li>- Scopul și elementele de bază în prezentarea bisericilor ortodoxe</li> <li>- Rolul cunoașterii tradițiilor și obiceiurilor bisericii ortodoxe în organizarea programului excursional</li> <li>- Obiectele principale de demonstrare în bisericile ortodoxe</li> </ul>	<p>LP12. Elaborarea setului de atribuții a ghidului de turism în cadrul efectuării unei excursii la muzeu.</p> <p>LP13. Simularea prezentării unui muzeu (la alegere).</p>

## Sugestii de evaluare:

**Evaluarea cunoștințelor:** evaluarea are ca obiectiv major, verificarea gradului de însușire de către elevi a materiei cursului dat în procesul de predare-învățare cu scopul optimizării cunoștințelor. În cadrul disciplinei se vor utiliza următoarele tipuri de evaluare:

**Evaluarea inițială** care prevede identificarea capacităților de învățare ale elevilor, nivelul de pregătire a acestora, motivația pentru învățare, nivelul de formare a deprinderilor de muncă intelectuală, vocabularul turistic format, posibilitățile comunicării interpersonale ș.a.

**Evaluare formativă** (continuă), care prevede verificări sistematice, pe tot parcursul predării disciplinei. Acest tip de evaluare va scoate în evidență factorii ce asigură reușita elevilor sau provoacă anumite dificultăți în însușirea materialului.

**Evaluarea finală**, care prevede verificarea finală la sfârșitul cursului, în scopul cunoașterii nivelului real de însușire a materiei. Forma evaluării va fi examen scris. Acest tip de evaluare evidențiază nivelul și calitatea pregătirii elevilor prin rapoarte la finalitățile stabilite pentru formarea profesională.

Pentru a eficientiza procesele de evaluare, înainte de a realiza evaluările, elevilor li se va aduce la cunoștință tematica lucrărilor, modul de evaluare, bareme, criteriile de notare și condițiile de realizare a fiecărei evaluări.

După efectuarea oricărui tip de evaluare elevilor li se vor prezenta lucrările cu rezultatele obținute pentru analiza lor și depistarea oricăror erori, pentru a realiza concluzii și statistici. Produsele recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor cognitive sunt prezentate în tabelul de mai jos:

nr. d/o	Produsele pentru măsurarea competențelor	Criteriile de evaluare a produselor
1.	Harta noțională	Punerea în evidență a subiectului general Elaborarea corectă a tabelii (schemei), de la noțiunile de bază spre cele specifice domeniului Organizarea corectă a informației despre subiectul solicitat Corectitudinea logică a formulărilor Corectitudinea lingvistică a formulărilor Originalitatea expunerii noțiunilor subiectului propus
2.	Demonstrarea	Corectitudinea ipotezei Corectitudinea concluziei Corectitudinea metodei de demonstrație Originalitatea metodei de demonstrație Corectitudinea raționamentelor Calitatea prezentării textuale și grafice
3.	Problematizarea	Înțelegerea problemei Documentarea în vederea identificării informațiilor necesare în rezolvarea problemei Formularea și testarea ipotezelor Stabilirea strategiei rezolutive Prezentarea și interpretarea rezultatelor
4.	Argumentarea orală	Corespunderea formulărilor temei Selectarea și structurarea logică a argumentelor în corespundere

		Produse pentru măsurarea competenței Criterii de evaluare a produselor cu tezele puse în discuție Apelarea la propria experiență în argumentarea tezelor puse în discuție Utilizarea unui limbaj adecvat și bogat, respectarea normelor literare Utilizarea corectă și adecvată a mijloacelor orale de exprimare (intonația, gesturile, vocabularul etc.)
5.	Proiectul	Validitatea proiectului - gradul în care acesta acoperă unitar și coerent, logic și argumentat tema propusă Completitudinea proiectului - felul în care au fost evidențiate conexiunile și perspectivele interdisciplinare ale temei, competențele și abilitățile de ordin teoretic și practic și maniera în care acestea servesc conținutului științific

Se recomandă realizarea evaluării sumative prin test teoretic, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- Utilizarea termenilor specifici pentru activitatea ghidului de turism;
- Pregătirea itinerarelor turistice locale și internaționale;
- Prezentarea unui raport la finele activității turistice;
- Cunoașterea metodologiei prezentării diferitor obiective turistice;
- Pașaportizarea obiectivelor turistice;
- Realizarea unui serviciu de primire, de informații turistice și animație eficace;
- Propunerea de îmbunătățire a programelor turistice, în funcție de sugestiile turiștilor;
- Cunoașterea destinațiilor turistice din regiunile turistice ale Republicii Moldova și internaționale;
- Organizarea locului de muncă, respectarea cerințelor igienice și a normelor cu privire la tehnica securității

În calitate de **produse pentru măsurarea competențelor** se vor folosi, după caz:

- Acte normative ce reglementează activitatea ghidului de turism; - Itinerare turistice;
- Fișe informative despre țara de destinație;
- Diagrame pentru cazarea turiștilor în hotel;
- Scheme de plasare a locurilor în autocar;
- Lista de bunuri ce poate fi introdusă sau scoasă din țară;
- Mape cu materiale ilustrative, foto, documente necesare pentru activitatea unui ghid de turism

Se recomandă elaborarea traseelor turistice și efectuarea excursiilor, astfel că elevul va fi capabil să:

- Elaboreze trasee turistice (itinerarii turistice)
- Asigure climatul favorabil în cadrul grupului de turiști
- Asigure sănătatea și securitatea turiștilor pe parcursul excursiei

## Resurse:

### Materiale didactice:

Pentru parcurgerea modulului se recomandă utilizarea următoarelor resurse materiale minime: set de planșe didactice, materiale foto/video, fișe de lucru, Harta Fizică a Republicii Moldova, Harta turistică a Republicii Moldova

### Resurse didactice recomandate:

1. Ostofeț Lionid „Curs de prelegeri la bazele activităților turistice”, ULIM, [www.turism.ro](http://www.turism.ro)
2. Gabriela Stănciulescu „Tehnologia turismului”
3. Cosmescu I „Turismul Fenomen Complex Contemporan”, București 1998
4. Snak O. „Economia și Organizarea Turismului”, București 1975
5. Strategia de dezvoltare a turismului “Turism 2020”
6. Nicolai Platon „
7. Constantin Luca, Alexandra Crina Chiriac,
8. Manualul ghidului de turism, editura Gemma Prut, 2003
9. Cartea ghidului de turism, editura S&G
10. Print, ”Dealul melcilor”, Brașov, 1997
11. B. Emilianov, Ghidaj, Moscova, 1992
12. Idem, Bazele ghidajului, Moscova, 1985
13. V. Șolohov, Organizarea și desfășurarea unei excursii, Moscova, 1965
14. B. Emilianov, Organizarea lucrului ghidului, editura Turist, Moscova, 1977
15. Aurelia-Felicia Stăncioiu
16. Dicționar de terminologie turistică, 1999
17. Legea Republicii Moldova a muzeelor, Nr 1596-XV din 27.12.2002
18. Legea nr 352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova
19. Internet:
20. <http://www.scribub.com/geografie/turism/Ghid-ul-de-turism54832.php>
21. [http://cariereeu.ro/materiale\\_cursuri/Suport\\_de\\_curs\\_agent\\_de\\_turism\\_MODUL\\_1.pdf](http://cariereeu.ro/materiale_cursuri/Suport_de_curs_agent_de_turism_MODUL_1.pdf)
22. <http://www.infotravelromania.ro/ghid-deturism-despre.html> , <http://www.turism.gov.md>  
ș.a.



## Modulul V: Organizarea și desfășurarea excursiei în turismul național și internațional

**Scopul modului:** Modulul oferă cunoștințele de bază care să permită formarea și exersarea unor deprinderi esențiale pentru desfășurarea unei activități eficiente și responsabile în cadrul profesiei așezate: cercetarea și analiza datelor cu caracter turistic, întocmirea unor programe turistice, interpretări statistice, lucrul în grup, vorbirea în public, prezentarea proiectelor.

### La finele acestui modul formabilul va fi capabil să:

- FI-1. Cunoașterea principalelor calități necesare în cadrul meseriei de ghid de turism;
- FI-2. Definirea categoriilor de ghizi de turism;
- FI-3. Conștientizarea obligațiilor principale, privind ținuta și comportamentul în relațiile cu turiștii;
- FI-4. Deducerea celor mai esențiale obligații ale ghidului de turism;
- FI-5. Clasificarea grupurilor de turiști după diferite criterii ;
- FI-6. Definirea tipurilor de turiști;
- FI-7. Determinarea criteriilor de selectare a obiectivelor turistice și pașaportizarea lor;
- FI-8. Conștientizarea rolului ghidului în prezentarea efectivă a excursiei;
- FI-9. Delimitarea condițiilor principale în organizarea și desfășurarea unei excursii tip în turismul internațional ;
- FI-10. Explicarea atribuțiilor și obligațiilor ghidului național de turism în cadrul unei excursii tip în turismul internațional ;
- FI-11. Conștientizarea obligațiilor și atribuțiilor ghidului de turism ce ține de procedura de finalizare a informațiilor generale despre elementele de bază în prezentarea itinerarelor;
- FI-12. Identificarea cerințelor unei prezentări atractive;
- FI-13. Analiza metodelor folosite în cadrul prezentării unui muzeu;
- FI-14. Delimitarea etapelor prezentării unui muzeu;
- FI-15. Cunoașterea rolului și atribuțiile ghidului în cadrul unei excursii la munte, la mare, la o stațiune balneoclimaterică (ghidul însoțitor) ;
- FI-16. Stațiune balneoclimaterică (ghidul însoțitor) ;
- FI-17. Operarea cu baza științifică a ghidajului și excursiilor;
- FI-18. Selectarea și aplicarea lexiconului de termeni turistici utilizați în activitatea de ghidaj și excursii;

### Administrarea modului:

	Unități de competență	IT	IP	Total
UC1.	Organizarea și desfășurarea excursiei în turismul național și internațional	28	28	56
UC2.	Asigurarea climatului favorabil în cadrul grupului de turiști	6	4	10
UC3.	Asigurarea sănătății și securității turiștilor pe parcursul excursiei	6	4	10
UC4.	Voucherul turistic.	4	6	10
	<b>Evaluare sumativă</b>	4	12	16
	<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>54</b>	<b>102</b>

Abilități	Cunoștințe	Tematica lucrărilor practice
<b>Unitatea de competență 1. Organizarea și desfășurarea excursiei în turismul național și internațional</b>		
<p>A16. Alegerea celor mai frecvente metode folosite în planificarea unei excursii</p> <p>A17. Folosirea surselor veridice de informație la pregătirea textului ghidat.</p> <p>A18. Asigurarea formalităților necesare la trecerea frontierei în timpul excursiei</p> <p>A19. Selectarea atribuțiilor și obligațiilor ghidului național de turism în cadrul sosirii și plecării din hotel</p> <p>A20. Gruparea regulilor generale în excursie pentru toți participanții antrenați în activitatea turistică: (șofer, turist, ghid)</p> <p>A21. Alegerea metodei potrivite pentru prezentarea obiectivului vizitat</p> <p>A22. Aplicarea etapelor de organizare a excursiilor opționale și atribuțiilor ghidului în cadrul organizării acestor excursii. A23. Identificarea soluțiilor pentru rezolvarea situațiilor neprevăzute, apărute în cadrul excursiilor</p> <p>A24. Întocmirea chestionarelor la finele excursiei.</p> <p>A25. Realizarea raportului de către ghid ca o metodă de autoinstruire</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lucrul ghidului în secția metodică. Metodologia de pregătire a textului ghidat în descrierea obiectivelor turistice. Elaborarea rutei a unei excursii internaționale.</li> <li>- Metodologia întâlnirii grupului de turiști înainte de plecare în excursie. (tipul de transport)</li> <li>- Activitatea și responsabilitățile ghidului la sosirea și plecarea din hotel cu grupul de turiști.</li> <li>- Comentarii și opriri în timpul excursiei. Reguli generale în excursie pentru toți participanții.</li> <li>- Reguli de vizitare a unui obiectiv turistic internațional.</li> <li>- Metodologia realizării unei excursii opționale. Situații neprevăzute în excursie.</li> <li>- Activitatea ghidului către finalul excursiei. Chestionarea turiștilor. (comisioanele)</li> <li>- Procedura de realizare a raportului ghidului de turism. Decontul pentru activitățile turistice</li> </ul>	<p>LP1. Elaborarea itinerarului a unei excursii internaționale</p> <p>LP2. Simularea activității ghidului de turism în cadrul unei excursii de tip internațional (itinerar la alegere)</p> <p>LP3. Întocmirea programelor turistice opționale</p> <p>LP4. Crearea unui tabel cu reguli de comportament în cadrul excursiei pentru șofer, turiști, ghidul de turism</p> <p>LP5. Redactarea unui raport a ghidului de turism la finele activității turistice</p> <p>LP6. Întocmirea unor chestionare pentru informare la finele excursiei</p>
<b>Unitatea de competență 2. Asigurarea climatului favorabil în cadrul grupului de turiști</b>		
<p>A31. Monitorizarea stării de spirit a turiștilor pe tot parcursul excursiei, urmărind crearea unei atmosfere destinate.</p> <p>A32. Preîntâmpinarea apariției unor situații conflictuale</p>	<p>Importanța comunicării cu turiștii</p> <p>32. Politețea în comunicare, în gesturi, atitudini.</p> <p>33. Apariția situațiilor conflictuale în excursie.</p> <p>34. Situațiile de criză și gestionarea lor.</p>	<p>LP7. Respectarea regulilor generale de urmat în drumeții.</p> <p>LP8. Identificarea factorilor negativi care intervin în prezentarea itinerarelor</p>

<p>prin devierea atenției turiștilor către alte puncte de interes.</p> <p>A33. Menținerea climatului favorabil turiștilor prin insuflarea încrederii reciproce între ghid și turiști.</p> <p>A34. Menținerea climatului favorabil turiștilor prin metode adecvate situației existente.</p> <p>A35. Utilizarea metodelor în concordanță cu caracteristicile turiștilor din componența grupului</p>	<p>35. Modalități de expunere a materialului.</p> <p>36. Reguli de comportament cu turiști.</p> <p>37. Comportamentul turiștilor.</p>	<p>turistice în cadrul unui studiu de caz și soluționarea lor.</p>
<b>Unitatea de competență 3. Asigurarea sănătății și securității turiștilor pe parcursul excursiei</b>		
<p>A36. Instruirea turiștilor privind tehnica securității în cadrul programelor turistice.</p> <p>A37. Asigurarea securității și sănătății turiștilor în cadrul programelor turistice.</p> <p>A38. Asigurarea securității și sănătății turiștilor pentru evitarea producerii oricărui accident în timpul călătoriei.</p> <p>A39. Analizarea situațiilor cu responsabilitate, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții.</p> <p>A40. Raportarea situațiilor critice persoanei responsabile/organismelor specializate, în vederea rezolvării.</p> <p>A41. Aplicarea măsurilor de urgență respectând procedurile specifice.</p> <p>A42. Aplicarea măsurilor de evacuare respectând procedurile specifice.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tehnica securității în cadrul programelor turistice.</li> <li>- Securitatea și sănătatea turiștilor în cadrul programelor turistice.</li> <li>- Tipurile de accidente în timpul unei excursii. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Măsurile de evitare a producerii oricărui accident în timpul călătoriei.</li> <li>✓ Regulile securității muncii în activitatea de ghid turistic</li> <li>✓ Etapele de acordare a asistenței medicale de urgență la locul accidentului. Măsurile de acordare a asistenței medicale în timpul transportării turistului accidentat, după caz la medic sau unitățile sanitare.</li> </ul> </li> <li>- Măsurile de evacuare a accidentatului</li> </ul>	<p>LP9. Aplicarea măsurilor de securitate în cazul accidentărilor turiștilor în timpul programului turistic.</p>
<b>Unitatea de competență 4. Voucherul turistic.</b>		
<p>A43. Argumenteze rolul voucherului turistic în industria turismului.</p> <p>A44. Clasifice voucherul turistic.</p> <p>A45. Enumere obligațiunile agenților economici în evidența voucherului turistic.</p> <p>A46. Identifice regulile de completare a boxelor din voucherului turistic cu informația corespunzătoare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definească noțiunea de voucher turistic.</li> <li>- Aplicarea voucherului turistic.</li> <li>- Dărilor de seamă, evidența și păstrarea voucherului turistic.</li> </ul>	<p>LP10. Completarea voucherului turistic</p>

## Sugestii de evaluare:

**Evaluarea cunoștințelor:** evaluarea are ca obiectiv major, verificarea gradului de însușire de către elevi a materiei cursului dat în procesul de predare-învățare cu scopul optimizării cunoștințelor. În cadrul disciplinei se vor utiliza următoarele tipuri de evaluare:

**Evaluarea inițială** care prevede identificarea capacităților de învățare ale elevilor, nivelul de pregătire a acestora, motivația pentru învățare, nivelul de formare a deprinderilor de muncă intelectuală, vocabularul turistic format, posibilitățile comunicării interpersonale ș.a.

**Evaluare formativă** (continuă), care prevede verificări sistematice, pe tot parcursul predării disciplinei. Acest tip de evaluare va scoate în evidență factorii ce asigură reușita elevilor sau provoacă anumite dificultăți în însușirea materialului.

**Evaluarea finală**, care prevede verificarea finală la sfârșitul cursului, în scopul cunoașterii nivelului real de însușire a materiei. Forma evaluării va fi examen scris. Acest tip de evaluare evidențiază nivelul și calitatea pregătirii elevilor prin rapoarte la finalitățile stabilite pentru formarea profesională.

Pentru a eficientiza procesele de evaluare, înainte de a realiza evaluările, elevilor li se va aduce la cunoștință tematica lucrărilor, modul de evaluare, bareme, criteriile de notare și condițiile de realizare a fiecărei evaluări.

După efectuarea oricărui tip de evaluare elevilor li se vor prezenta lucrările cu rezultatele obținute pentru analiza lor și depistarea oricăror erori, pentru a realiza concluzii și statistici.

În calitate de **produse pentru măsurarea competențelor** se vor folosi, după caz:

- Acte normative ce reglementează activitatea ghidului de turism; - Itinerare turistice;
- Fișe informative despre țara de destinație;
- Diagrame pentru cazarea turiștilor în hotel;
- Scheme de plasare a locurilor în autocar;
- Lista de bunuri ce poate fi introdusă sau scoasă din țară;
- Mape cu materiale ilustrative, foto, documente necesare pentru activitatea unui ghid de turism

Se recomandă elaborarea traseelor turistice și efectuarea excursiilor, astfel că elevul va fi capabil să:

- Elaboreze trasee turistice (itinerarii turistice)
- Asigure climatul favorabil în cadrul grupului de turiști
- Asigure sănătatea și securitatea turiștilor pe parcursul excursiei

## Resurse:

### Materiale didactice:

Pentru parcurgerea modulului se recomandă utilizarea următoarelor resurse materiale minime: set de planșe didactice, materiale foto/video, fișe de lucru, Harta Fizică a Republicii Moldova, Harta turistică a Republicii Moldova

### Resurse didactice recomandate:

1. Ostofeț Lionid „Curs de prelegeri la bazele activităților turistice”, ULIM, www.turism.ro
2. Gabriela Stănculescu „Tehnologia turismului”
3. Cosmescu I „Turismul Fenomen Complex Contemporan”, București 1998
4. Snak O. „Economia și Organizarea Turismului”, București 1975
5. Strategia de dezvoltare a turismului “Turism 2020”
6. Nicolai Platon „
7. Constantin Luca, Alexandra Crina Chiriac,

8. Manualul ghidului de turism, editura Gemma Prut, 2003
9. Cartea ghidului de turism, editura S&G
10. Print, "Dealul melcilor", Braşov, 1997
11. B. Emilianov, Ghidaj, Moscova, 1992
12. Idem, Bazele ghidajului, Moscova, 1985
13. V. Şolohov, Organizarea şi desfăşurarea unei excursii, Moscova, 1965
14. B. Emilianov, Organizarea lucrului ghidului, editura Turist, Moscova, 1977
15. Aurelia-Felicia Stăncioiu
16. Dicţionar de terminologie turistică, 1999
17. Legea Republicii Moldova a muzeelor, Nr 1596-XV din 27.12.2002
18. Legea nr 352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea şi desfăşurarea activităţii turistice în Republica Moldova
19. Internet:
20. <http://www.scribub.com/geografie/turism/Ghid-ul-de-turism54832.php>
21. [http://cariereeu.ro/materiale\\_cursuri/Suport\\_de\\_curs\\_agent\\_de\\_turism\\_MODUL\\_1.pdf](http://cariereeu.ro/materiale_cursuri/Suport_de_curs_agent_de_turism_MODUL_1.pdf)
22. <http://www.infotravelromania.ro/ghid-deturism-despre.html> , <http://www.turism.gov.md>  
ş.a.

## Modulul VI: Organizarea turismului rural în Republica Moldova

**Scopul modului:** asigură elevilor posibilitatea de a studia organizarea și gestionarea turismului rural, de a acumula cunoștințe despre resursele turistice rurale, care ulterior vor putea fi aplicate și în partea practică. Pregătirea profesională este un proces de instruire pe parcursul căruia elevii vor dobândi cunoștințe teoretice și practice necesare desfășurării activității lor profesionale.

### La finele acestui modul formabilul va fi capabil să:

- FI-1. Familiarizarea cu obiectul de studiu, însușirea noțiunilor de bază
- FI-2. Definirea conceptului de turism durabil
- FI-3. Determinarea caracteristicilor turismului rural
- FI-4. Aprecierea importanței respectării funcțiilor turismului rural
- FI-5. Identificarea componentelor turismului rural
- FI-6. Aprecierea rolului resurselor turistice rurale în dezvoltarea turismului rural
- FI-7. Clasificarea satelor turistice după criteriile cunoscute
- FI-8. Determinarea caracteristicilor principalelor tipuri de sate turistice
- FI-9. Determinarea importanței dezvoltării turismului pentru localitățile rurale
- FI-10. Cercetarea și determinarea relațiilor turismului cu mediul înconjurător
- FI-11. Definirea conceptului de agrement
- FI-12. Clasificarea agrementului după vârsta participanților

### Administrarea modului:

	Unități de competență	IT	IP	Total
UC1.	Evoluția turismului rural în Republica Moldova.	6		4
UC2.	Asigurarea procesului de durabilitate în dezvoltarea turismului rural.	18	18	36
UC3.	Ecoturismul componentă obligatorie a turismului rural.	16	12	28
UC4.	Amenajarea și echiparea satelor turistice.	12	12	22
UC5.	Dezvoltarea și promovarea turismului rural	12	6	12
UC6.	Prezentarea proiectului „Promovarea și dezvoltarea turismului rural în localitatea natală”.	8	12	20
UC7.	Conceptul de agrement.	4		
UC8.	Formele de agrement practicate în Moldova	4		
UC9.	Conceptul de animație. Tipologie și tehnici de animație.	8	6	14
	<b>Evaluare Ssumativă</b>	2	6	8
	<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>72</b>	<b>162</b>

<b>Unitatea de competență 1. Evoluția turismului rural în Republica Moldova.</b>		
<p>A1. Definierea spațiilor turistice rurale</p> <p>A2. Determinarea structurii produsului turistic rural</p> <p>A3. Identificarea principalelor componente a produsului turistic rural</p> <p>A4. Descrierea componentelor produsului turistic rural</p> <p>A5. Caracterizarea principalelor forme de agrement în turismul rural</p> <p>A6. Analizarea componentelor infrastructurii generale și turistice în mediul rural</p> <p>A7. Determinarea caracteristicilor personalului ocupat în turismului rural</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spațiile turistice rurale</li> <li>- Structura produsului turistic rural</li> <li>- Cazarea componentă importantă a produsului turistic din mediului rural</li> <li>- Alimentația parte componentă a produsului turistic din mediul rural</li> <li>- Agrementul ca motivație turistică rurală</li> <li>- Transportul în turismul rural</li> <li>- Infrastructura turistică rurală</li> <li>- Factorul uman implicat în turismul rural</li> </ul>	<p>LP1. Identificarea în literatura de specialitate principalele definiții ale turismului rural</p>
<b>Unitatea de competență 2 Asigurarea procesului de durabilitate în dezvoltarea turismului rural.</b>		
<p>A8. Definierea conceptului de dezvoltare durabilă</p> <p>A9. Identificarea cerințelor minime de realizare a dezvoltării durabile</p> <p>A10. Argumentarea necesității respectării principiilor dezvoltării durabile</p> <p>A11. Identificarea etapelor de realizare a unei strategii de dezvoltare durabilă a turismului</p> <p>A12. Determinarea necesității implicării</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptul de dezvoltare durabilă</li> <li>- Argumentarea necesității respectării obiectivelor majore a dezvoltării durabile a comunităților locale</li> <li>- Identificarea principalelor impacte posibile ale turismului asupra culturii și societății locale</li> <li>- Argumentarea necesității respectării obiectivelor majore a dezvoltării durabile a comunităților locale</li> <li>- Identificarea principalelor impacte posibile ale turismului asupra culturii și societății locale</li> <li>- Principiile dezvoltării durabile a turismului</li> <li>- Turismul și dezvoltarea durabilă a turismului</li> <li>- Strategii de dezvoltare durabilă a turismului</li> <li>- Asigurarea procesului de durabilitate în dezvoltarea turismului rural</li> </ul>	<p>LP2. Argumentarea necesității respectării obiectivelor majore a dezvoltării durabile a comunităților locale</p> <p>LP3. Identificarea principalelor impacte posibile ale turismului asupra culturii și societății locale</p>

<b>Unitatea de competență 3 Ecoturismul componentă obligatorie a turismului rural.</b>		
<p>A13. Determinarea principalelor noțiuni ale ecoturismului</p> <p>A14. Identificarea trăsăturilor specifice și principiilor ecoturismului</p> <p>A15. Determinarea principalelor caracteristici ale destinațiilor turistice</p> <p>A16. Argumentarea necesității respectării codului de comportament a ecoturistului</p> <p>A17. Identificarea ariilor naturale protejate din Republica Moldova</p> <p>A18. Cunoașterea modalităților de amenajare a ariilor naturale protejate</p> <p>A19. Descrierea principalelor atracții ecoturistice din Republica Moldova</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecoturismul-concept și definire.</li> <li>- Trăsăturile specifice și principiile ecoturismului</li> <li>- Caracteristicile destinațiilor ecoturistice</li> <li>- Codul de comportament al ecoturistului</li> <li>- Ariile naturale protejate-concept și clasificare</li> <li>- Metodologia amenajării ariilor naturale protejate</li> <li>- Principalele atracții eco-turistice din Republica Moldova</li> </ul>	<p>LP4. Identificarea în literatura de specialitate principalele definiții ale turismului ecologic</p> <p>LP5. Reprezentarea schematică a criteriilor de bază ale ecoturismului</p> <p>LP6. Realizarea unui tabel cu principalele activități de comportament ale ecoturistului</p>
<b>Unitatea de competență 4 Amenajarea și echiparea satelor turistice.</b>		
<p>A20. Definirea conceptului de sat turistic</p> <p>A21. Analizarea metodologiei de cercetare a localităților rurale</p> <p>A22. Identificarea criteriilor minime necesare ca o localitate să fie introdusă în circuitul turistic</p> <p>A23. Argumentarea importanței satelor turistice</p> <p>A24. Identificarea principalelor caracteristici funcționale ale satelor turistice ale Republicii Moldova</p> <p>A25. Analizarea modalităților de amenajare și echipare a satelor turistice</p> <p>A26. Caracterizarea principalelor sate turistice din Republica Moldova</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satul turistic-concept și definire</li> <li>- Metodologia de cercetare a așezărilor rurale</li> <li>- Criteriile minime necesare pentru ca o localitate rurală să poată fi introdusă în circuitul turistic</li> <li>- Satul turistic și importanța acestuia în localizarea produsului turistic rural</li> <li>- Principalele caracteristici funcționale ale satelor turistice ale Republicii Moldova</li> <li>- Amenajarea și echiparea satelor turistice</li> <li>- Principalele localități turistice rurale ale Republicii Moldova</li> </ul>	<p>LP7. Identificarea motivațiilor turistice rurale</p> <p>LP8. Realizarea unui tabel cu principalele caracteristici funcționale ale stelor turistice</p> <p>LP9. Studiarea și descrierea celor patru tipuri principale de sate turistice din Republica Moldova</p> <p>LP10. Reprezentarea pe harta contur a Republicii Moldova principale localități turistice rurale din Republica Moldova</p>
<b>Unitatea de competență 5 Dezvoltarea și promovarea turismului rural</b>		



<p>A27. Analizarea obiectivelor pe termen mediu și lung privind dezvoltarea turismului rural în Republica Moldova</p> <p>A28. Identificarea modalităților de promovare a turismului rural în Republica Moldova</p> <p>A29. Determinarea principalelor direcții de pregătire profesională a personalului din turismul rural</p> <p>A30. Analizarea măsurilor de promovare a turismului rural</p> <p>A31. Analiza SWOT a turismului rural în Republica Moldova</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obiectivele pe termen mediu și lung privind dezvoltarea turismului rural în Republica Moldova.</li> <li>- Pregătirea profesională a personalului în turismul rural</li> <li>- Dezvoltarea și promovarea turismului rural în Republica Moldova.</li> <li>- Importanța dezvoltării turismului pentru comunitățile rurale.</li> </ul>	<p>LP11. Descrierea modalităților de promovare a turismul rural</p> <p>LP12. Identificarea celor mai eficiente modalități de promovare a turismul rural</p>
<b>Unitatea de competență 6 Prezentarea proiectului „Promovarea și dezvoltarea turismului rural în localitatea natală”.</b>		
<p>A32. Elaboreze un proiect o localității natale respectând următoarele criterii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Istoria localității</li> <li>• Situația social-economică a localității</li> <li>• Inventarierea resurselor naturale și antropice</li> <li>• Avantajele și deficiențele dezvoltării produsului turistic în localitate.</li> </ul> <p>Planul de acțiune a pensiunii turistice proprii și promovarea ei.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificarea resurselor turistice naturale și antropice din localitate.</li> <li>- Principalele caracteristici funcționale ale localității natale.</li> <li>- Analiza SOWT a turismului rural în localitate</li> <li>- Descrierea pensiunii: amplasarea, dotarea spațiilor de cazare, oferirea serviciilor, agrementul.</li> </ul>	<p>LP13. Realizarea proiectului conform algoritmului.</p>
<b>Unitatea de competență 7. Conceptul de agrement.</b>		
<p>A33. Definirea noțiunii de „agrement” argumenteze</p> <p>A34. Clasificarea serviciile de agrement grupate: recreative-distractive; sportive; cultural artistice și educative.</p> <p>A35. Identificarea funcțiile agrementului din perspectiva turistului și a organizatorului</p> <p>A36. Clasificarea tipologia serviciilor de agrement după următoarele criterii: spațiul de desfășurare; sezonul turistic; numărul de participanți; vârsta; în funcție</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolul agrementului în industria turismului.</li> <li>- Gruparea serviciilor de agrement</li> <li>- Funcțiile agrementului din perspectiva turistului și a organizatorului</li> <li>- Tipologia serviciilor de agrement după următoarele criterii: spațiul de desfășurare; sezonul turistic; numărul de participanți; vârsta; în funcție de destinația de călătorie</li> </ul>	

de destinația de călătorie.		
<b>Unitatea de competență 8. Formele de agrement practicate în Moldova.</b>		
<p>A37. Enumerarea formelor de agrement care pot fi practicate în Republica Moldova.</p> <p>A38. Analizarea agrementului ca individualizator a ofertei turistice.</p> <p>A39. Identifică funcțiile și scopul agrementului din mediul rural.</p> <p>A40. Argumentarea importanța agrementului în creșterea calității unui produs turistic rural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formele de agrement care pot fi practicate în Republica Moldova.</li> <li>- Funcțiile și scopul agrementului din mediul rural.</li> <li>- Importanța agrementului în creșterea calității unui produs turistic rural.</li> </ul>	<p>LP14. Identificarea formele de agrement practicate în Republica Moldova pe parcursul anului în mediul rural.</p>
<b>Unitatea de competență 9. Conceptul de animație. Tipologie și tehnici de animație.</b>		
<p>A41. Identifică specificul animației în sfera turismului.</p> <p>A42. Argumentează tipologia de animație după: locul de desfășurare; natura activității desfășurare.</p> <p>A43. Caracterizează tipurile de animație care se întâlnește în industria turismului.</p> <p>A44. Enumeră funcțiile animației.</p> <p>A45. Clasifică animația după vârsta participanților.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Specificul animației în sfera turismului.</li> <li>- Tipurile de animație care se întâlnește în industria turismului.</li> <li>- Animația după vârsta participanților.</li> </ul>	

### Sugestii de evaluare:

**Evaluarea cunoștințelor** va fi axată pe rezolvarea unor sarcini concrete legate de următoarele activități precum:

- studierea principalelor categorii de resurse turistice rurale;
- identificarea principalelor caracteristici specifice localităților turistice rurale;
- aprecierea importanței potențialului turistic pentru dezvoltarea turismului rural;
- evaluarea stării fondului turistic al localităților turistice rurale ale Republicii Moldova;
- determinarea impactului turismului asupra mediului înconjurător;
- prezentarea proiectelor „Promovarea și dezvoltarea turismului rural în localitatea natală”.

Elevul va dobândi cunoștințe, pornind de la necesitatea realizării unei sarcini concrete. Se vor îmbina armonios cunoștințelor teoretice cu cele practice. Deoarece nivelul de calificare îi solicită absolventului competențe concrete, un rol aparte au abilitățile, iar activitatea practică rămâne modalitatea cea mai eficientă de învățare. În cadrul abordării modulare se creează condiții prielnice de axare a procesului de formare profesională pe cel ce învață.

1. *Orientarea spre finalități de învățare* orientează procesul didactic de instruire către rezultate scontate, ce reflectă ceea ce se așteaptă de la un elev să cunoască, să înțeleagă și să fie capabil să execute la finalizarea programului de pregătire profesională.

2. *Integrarea teoriei cu practica* orientează profesorii să-i pună pe elevi în situația de a utiliza cunoștințele teoretice dobândite în realizarea unor sarcini de învățare cu caracter aplicativ în timpul lecțiilor, în efectuarea unor teme pentru acasă sau în realizarea unor activități practice, asigurând dobândirea competențelor profesionale specifice specialității.

3. *Centrarea pe cerințele pieței muncii* are ca scop racordarea ofertei instituției de învățământ atât la necesitățile și așteptările angajatorilor, cât și la specificul noilor tehnologii, ce contribuie la integrarea eficientă a absolvenților în câmpul muncii și la creșterea numărului de agenți de turism calificați în domeniul serviciilor.

4. *Centrarea pe elev*, se referă la adoptarea unui demers de învățare activă prin realizarea unor activități individuale sau în grup, în care elevul acționează independent, ia decizii și își asumă responsabilitate pentru propriile acțiuni.

5. *Perspectiva integrării profesionale* presupune utilizarea în calitate de metode de instruire a studiilor de caz, proiectelor, lucrărilor practice și în special îndeplinirea unor sarcini concrete de lucru. Accentul se va pune pe stimularea gândirii critice, pe dinamizarea procesului de învățare, pe formarea de competențe profesionale specifice agentului de turism, ce vor asigura absolvenților șanse sporite de angajare în câmpul muncii și oportunități de realizare profesională.

### Resurse didactice recomandate:

1. Platon N. „Organizarea și gestionarea afacerilor în domeniul turismului rural”, Editura Elan Poligraf, Chișinău, 2015
2. Turcov E. „Direcții de dezvoltare și promovare a turismului în Republica Moldova”, Editura A.S.E.M., Chișinău, 2002
3. Matei D. „Turismul rural teorie și realitate”, Editura Terra Nostra, Iași, 2009
4. Stăncioiu A. „Dicționar de terminologie turistică”, Editura Economica, București, 1999
5. Livandovschi R. „Îndrumar metodic la disciplina
6. Turism Rural”, Editura A.S.E.M., Chișinău, 2009
7. Nistoreanu P. „Ecoturism și turism rural”, Editura A.S.E., București, 2003
8. Băltărețu A. „Ecoturism și dezvoltare durabilă”, Editura Prouniversitaria, București, 2007

9. Jolondcovski Al., Florea S. „Turismul ecologic și rural: realități și perspective”, Editura Prometeu, Chișinău, 2001
10. Livandovschi R. „Fundamentarea strategiilor de marketing în dezvoltarea și promovarea turismului rural în Republica Moldova”, (teză de doctor), Chișinău, 2003
11. Chișinău, 2003
12. Miron V. „Managementul resurselor turistice în mediul rural din Republica Moldova”, (teză de doctor), Chișinău, 2006
13. Florea S. Potențialul turistic al Republicii Moldova. Labirint, Chișinău, 2005
14. Legii Nr.352 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice din 24.11.2006

## Modulul VII: Organizarea strategiei de marketing în cadrul pensiunilor turistice rurale.

**Scopul modului:** este un document normativ și obligatoriu pentru realizarea procesului de pregătire a lucrătorului pensiune turistică unităților de cazare în învățământul profesional tehnic postsecundar, axat pe conceptul de a studia obiective, formarea competențelor de planificare, coordonare și promovarea activității structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare în special a pensiunilor turistice din mediul rural..

### La finele acestui modul formabilul va fi capabil să:

- FI-1. Identifică principalele mijloace de publicitate utilizare de o pensiune turistică;
- FI-2. Determină regulile de bază în elaborarea unui mijloc de promovare;
- FI-3. Argumenteze avantajele și dezavantajele mijloacelor de promovare;
- FI-4. Aplice calitățile personale și profesionale ale lucrătorului valorificate pentru promovarea structurii de primire turistică.
- FI-5. Argumentează tehnicile de promovare utilizate de structurile de cazare.
- FI-6. Evalueze gradul de satisfacție a clientului cazat la pensiunea turistică.
- FI-7. Clasifice tipurile de tarife oferite de pensiunile turistice
- FI-8. Comportamentul unei persoane implicată în turismul rural.

### Administrarea modului:

	Unități de competență	IT	IP	Total
Uc 1	Tehnici promoționale utilizate în turism.	16	12	30
Uc 2.	Piața componentă esențială în mediul de marketing în turism	6	6	12
Uc 3.	Promovarea produsului agroturistic.	8	12	20
Uc 4.	Prețuri și tarife în industria hotelieră	4	6	10
Uc 5.	Asigurarea unui climat favorabil turiștilor	2	6	12
Uc 6.	Implicarea statului în dezvoltarea și promovarea industriei hoteliere din Republica Moldova	6	6	12
Uc 7.	Formele de exploatare în sfera industriei hoteliere	6	6	12
Uc 8.	Particularitățile eticii în turism	6		6
Uc 9.	Necesitatea de etică.	6	6	12
Uc 10.	Eticheta în businessul turistic rural. Comportamentul persoanelor implicate în turismul rural.	6	6	16
Uc 11.	Imaginea unui om de afaceri.	4	6	14
	<b>Evaluare modul</b>	6	6	10
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>156</b>

**Achiziții teoretice și practice**

Abilități	Cunoștințe	Tematica lucrărilor practice
<b>Unitatea de competență 1. Tehnici promoționale utilizate în turism.</b>		
<p>A1. Identifică principalele tehnici promoționale utilizate pentru promovarea pensiunii turistice.</p> <p>A2. Clasifică materialele promoționale utilizate de structurile de cazare.</p> <p>A3. Argumentează cerințele de realizare a materialelor promoționale</p> <p>A4. Realizează modele de materiale promoționale.</p> <p>A5. Definiște noțiunea de „promovare”.</p> <p>A6. Clasificarea formele de publicitate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• după momentul de difuzare;</li> <li>• după aria teritorială;</li> <li>• după mediul de publicitate;</li> <li>• după suportul publicitar;</li> <li>• după mesajul publicitar.</li> </ul> <p>A7. Identifică avantajele și dezavantajele mijloacelor de publicitate.</p> <p>A8. Argumentează implicarea calităților personale și profesionale ale lucrătorului în promovarea pensiunii turistice.</p>	<p>- Promovarea produsului hotelier –element al calității.</p> <p>- Tehnici promoționale specifice structurilor de primire.</p> <p>- Avantajele și dezavantaje materialelor de publicitate.</p> <p>- Calitățile personale și profesionale ale lucrătorului valorificate pentru promovarea structurii de primire.</p>	<p>LP1. Realizează modele de materiale promoționale utilizate de structurile de cazare: pliant, fluturaș, afiș, cadouri promoționale -broșuri, cataloage promoționale.</p>
<b>Unitatea de competență2. Piața componentă esențială în mediul de marketing în turism</b>		
<p>A9. Cunoașterea noțiunii de „cerere turistică”.</p> <p>A10. Clasifică categoriile de piață turistică.</p> <p>A11. Identifică tipurile de cerere pe piața turistică</p> <p>A12. Determinarea pilonii marketingului</p>	<p>- Descrierea tipurilor de cerere de pe piața turistică.</p> <p>- Categoriile de piețe turistice</p> <p>- Pilonii marketingului: produsul; plasamentul; promovarea; prețul.</p>	
<b>- Unitatea de competență 3. Promovarea produsului agroturistic.</b>		

<p>A13. Identifică pașii de inițiere în domeniul turismului rural.</p> <p>A14. Determine criteriile minime de calitate în procedurile de inițiere a facerilor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analiza pașilor de inițiere în domeniul turismului rural.</li> <li>- Importanța criteriilor minime de calitate în inițierea unei afaceri.</li> </ul>	
<b>Unitatea de competență 4. Prețuri și tarife în industria hotelieră</b>		
<p>A15. Descrierea principalelor metode utilizate în stabilirea tarifelor de cazare și în ce constau acestea</p> <p>A16. Identificarea factorilor care influențează nivelul prețurilor în restaurație</p> <p>A17. Înțelegerea principalelor instrumente și modalități de plată utilizate în industria hotelieră</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politica de preț în industria hotelieră</li> <li>- Tarifele de cazare.</li> <li>- Prețurile în restaurație.</li> <li>- Instrumente și modalități de plată</li> </ul>	<p>LP2. Compararea prețurilor unităților hoteliere și a factorilor ce le influențează</p>
<b>Unitatea de competență 5. Asigurarea unui climat favorabil turiștilor</b>		
<p>A18. Argumentează rolul de evaluare a satisfacției clienților în pensiunile turistice.</p> <p>A19. Identifică tehnicile de evaluarea satisfacției clienților.</p> <p>A20. Argumentează modul de desfășurare a tehnicilor de evaluare a gradului de satisfacție a clienților: evaluarea direct, indirectă, clientul misterios, focus-grup.</p> <p>A21. Clasifică tipurile de chestionare utilizate de structurile de cazare cu scop de evaluarea a calității.</p> <p>A22. Respectă regulile de utilizarea a chestinarului.</p> <p>A23. Clasifică tipurile de tarife oferite de pensiunile turistice.</p> <p>A24. Respectă metodele de stabilire a prețurilor la spațiile de cazare din pensiunile turistice.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tehnici de evaluare a gradului de satisfacție a clientului.</li> <li>- Vânzarea serviciilor a pensiunilor turistice.</li> <li>- Formarea prețurilor și a tarifelor în pensiunile turistice. Tarifele camerelor</li> </ul>	<p>LP3. Elaborarea chestionarului de evaluare a calității serviciilor oferite de pensiunile turistice.</p> <p>LP4. Calcularea prețurilor la spațiile de cazare</p>
<b>Unitatea de competență 6. Implicarea statului în dezvoltarea și promovarea industriei hoteliere din Republica Moldova</b>		
<p>A25. Identificarea normelor juridice ce reglementează domeniul hotelier</p> <p>A26. Stabilirea principalelor obiective și atribuții ale Agenției</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglementări legislative în domeniul industriei turistice și hoteliere.</li> <li>- Agenția Turismului a Obiective. Atribuții.</li> <li>- Protecția și securitatea turiștilor.</li> </ul>	<p>LP5. Prezentarea situației actuale în domeniul industriei hoteliere la nivel mondial.</p>

<p>Turismului  A27. Analiza drepturilor și obligațiilor turiștilor  A28. Analiza necesității dezvoltării zonelor turistice naționale în vederea dezvoltării industriei hoteliere  A29. Analiza domeniului hotelier din Republica Moldova  A30. Analiza comparativă a industriei hoteliere pe plan mondial</p>	<p>- Crearea și funcționarea zonelor turistice naționale.</p>	
<b>Unitatea de competență 7. Formele de exploatare în sfera industriei hoteliere</b>		
<p>A31. Înțelegerea principiului de bază în exploatarea unui hotel;  A32. Descrierea caracteristicilor hotelurilor independente;  A33. Determinarea avantajelor și dezavantajele hotelurilor independente;  A34. Identificarea caracteristicilor unui lanț hotelier voluntar;  A35. Descrierea argumentelor care susțin asocierea la un lanț voluntar a hotelurilor independente;  A36. Stabilirea caracteristicilor unui lanț hotelier integrat;</p>	<p>- Hotelurile independente.  - Lanțurile hoteliere voluntare.  - Lanțurile hoteliere integrate.  - Contractul de management și franciză hotelieră.</p>	<p>LP6. Identificarea unui hotel pentru aderarea potențială la un lanț hotelier internațional.</p>
<b>Unitatea de competență 8. Particularitățile eticii în turism</b>		
<p>A1. Argumentarea rolului eticii în turism.  A2. Clasificarea filtrelor care ajută la luarea deciziei de etică.  A3. Caracterizarea analizei economice, analizei eticii și analizei legale în turismul rural.  A4. Identificarea particularităților eticii în luarea deciziei în cadrul unei pensiuni turistice.</p>	<p>- Rolul eticii în turism  - Filtrele care ajută la luarea deciziei în etică  - Analiza economică, analiza eticii și analiza legală în turismul rural  - Particularitățile eticii în luarea deciziei în cadrul unei pensiuni turistice</p>	<p>LP7. Argumentarea rolului eticii în sfera turismului ca punct al succesului.</p>
<b>Unitatea de competență 9. Necesitatea de etică.</b>		
<p>A5. Enumerarea etapelor de parcurgere în soluționarea problemelor din pensiunile turistice rurale.  A6. Identificarea bilanțului pozitiv al eticii la gestiunea</p>	<p>- Etapele de soluționare a problemelor de organizare cu personalul pensiunilor turistice rurale.</p>	



<p>pensiunilor turistice rurale.</p> <p>A7. Argumentarea necesitatea de etică în dirijarea turismului rural.</p>	<p>- Necesitatea de etică în dirijarea turismului rural.</p>	
<p><b>Unitatea de competență 10. Eticheta în businessul turistic rural. Comportamentul persoanelor implicate în turismul rural.</b></p>		
<p>A8. Distingerea și să caracterizeze cuvântul IMPACT în comportamentul eticii de afaceri.</p> <p>A9.Enumerarea regulile de prezentare a omului de afaceri din domeniul turismului.</p> <p>A10.Argumentarea rolul cărții de vizită și regulile de realizare.</p> <p>A11.Clasificarea categoriile de personal care sunt implicate în turismul rural.</p> <p>A12. Caracterizarea comportamentul turistului venit în mediul rural.</p> <p>A13.Argumentarea comportamentul localnicilor în contactul cu turistul.</p> <p>A14.Identificarea sarcinile și comportamentul agenților economici din turismul rural.</p>	<p>- Regulile de prezentare a omului de afaceri din domeniul turismului.</p> <p>- Regulile de realizare a unei cărți de vizită.</p> <p>- Personal care sunt implicate în turismul rural.</p> <p>- Comportamentul turistului venit în mediul rural.</p> <p>- Comportamentul localnicilor în contactul cu turistul.</p> <p>- Sarcinile și comportamentul agenților economici din turismul rural.</p>	<p>LP8. Determinarea comportamentul turistului în mediul rural și al localnicilor în contact cu turistul.</p> <p>LP9.Characterizarea comportamentului unui om de afaceri din domeniul turismului.</p>
<p><b>Unitatea de competență 11. Imaginea unui om de afaceri.</b></p>		
<p>A15. Argumentarea necesitatea corectă a vestimentația a unui om de afaceri.</p> <p>A16. Identificarea combinația de culori a vestimentației pentru un om de afaceri din turism.</p>	<p>- Asocierea vestimentației corectă ca om de afaceri în turism.</p>	

## Sugestii de evaluare:

Evaluarea cunoștințelor: se recomandă realizarea evaluării sumative prin test teoretic/practic, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

Evaluarea abilităților practice/ competențelor profesionale: se recomandă executarea sarcinii practice- se recomandă:

- ✓ Simularea situației de evaluare a gradului de satisfacție a clientului cu ajutorul metodelor: evaluarea directă, indirectă, clientul misterios, focus-grup.
- ✓ Utilizarea cerințelor în realizarea mererialelor promoționale.
- ✓ Utilizarea cerințelor în relizarea chestionarului de evaluarea a calității serviciilor oferite de pensiunile turistice

Sarcina practică de evaluare: Elevii vor realiza materiale promoționale utilizate de pensiunile turistice..

Condițiile de realizare a sarcinii:

Locul: atelieru de instruire practică

Criterii de evaluare:

În procesul de realizare a probei teoretice/practice, elevul:

- ✓ Identifică tipuri de materiale promoționale utilizate de pensiunile turistice,
- ✓ Respect norme de realizare a materialelor promoționale,
- ✓ Utilizează monstre de materiale de promovare,
- ✓ Identifică tehnicile de evaluare a satisfacției clienților de pensiunile turistice,
- ✓ Respectă regulamentul de comportare a clientului misterios,
- ✓ Utilizează metodele de stabilirea prețurilor spațiilor de cazare din pensiunile turistice.

## Resurse:

**Echipment:** Hârtie colorată, carton, foarfece, clei, imagini cu pensiuni turistice, programa Power Point a calculatorului.

**Materiale didactice:** Pentru parcurgerea modulului se recomandă utilizarea următoarele resurse materiale minime: set de planșe didactice, materiale foto/video, fișe de lucru.

### Resurse didactice recomandate:

1. Ștefania Mihai, Valentina Capotă, Turism și alimentație, manual pentru clasa a X-a, editura București CDPRESS,
2. Sanda Vișinescu, Servicii hoteliere, manual pentru clasa a X-a, editura București CDPRESS,
3. Sanda Vișinescu, Calitatea serviciilor hoteliere, manual pentru clasa a X-a, editura București CDPRESS
4. Nicolai Platon, Organizarea și gestionarea afacerilor în domeniul turismului rural,
5. Oscar Snak „Managementul Serviciilor în Turism”, Academia Română de Management, București 1994
6. Nicolai Platon, Organizarea și gestionarea afacerilor în domeniul turismului rural, 2015

## Modulul VIII: Organizarea procesului de alimentație în cadrul pensiunilor turistice rurale

**Scopul modului:** Familiarizarea cu procesele de salubritate a produselor alimentare; principiile igienico-sanitare privind alimentarea și cazarea consumatorilor.

### La finele acestui modul formabilul va fi capabil să:

- FI-1 Calculeze valoarea calorică și nutritivă a unei porții de preparat culinar;
- FI-2 Aplice principiile nutriției sănătoase și echilibrate;
- FI-3 Elaboreze meniuri ce corespund necesităților fiziologice ale clienților;
- FI-4 Descrie factorii ce influențează activitatea microorganismelor;
- FI-5 Aplice regulile de control al contaminărilor încrucișate, precum și al fluxului tehnologic general;
- FI-6 Asigure condiții corespunzătoare de temperatură și umiditate relativă a aerului, de igienizare, precum și o bună ventilare și iluminare;
- FI-7 Aplice metodele de preîntâmpinarea a bolilor alimentare.
- FI-8 Organizeze rațional activitatea profesională;
- FI-9 Realizeze în practică normele de igienă a muncii;
- FI-10 Implementeze cerințele de inofensivitate a produselor alimentare;
- FI-11 Gestioneze activitățile de igienizare a întreprinderii;
- FI-12 Aranjeze tipurile de paturi în spațiile de cazare;
- FI-13 Descrie normele de calitate a lenjeriei și a prosoapelor utilizate în pensiunile turistice;

### Administrarea modului:

	Unități de competență	IT	IP	Total
UC1.	Dotarea unităților de alimentație din cadrul pensiunii turistice rurale.	6	6	12
UC2.	Efectuarea mise-en-place-ului în unitatea de alimentație din cadrul pensiunii turistice rurale.	10	24	34
UC3.	Etapele amenajării salonului de alimentație.	10	12	22
UC4.	Întocmirea listelor și alcătuirea meniurilor.	10	6	16
UC5.	Asocierea vinurilor și altor băuturi cu preparatele culinare.	8	6	14
UC6.	Deservirea turiștilor în incinta unității de alimentație a pensiunii turistice rurale.	14	12	26
UC7.	Fidelitatea clienților.	4	6	10
UC8.	Organizarea evenimentelor.	6	6	12
	<b>Evaluare sumativă</b>	4	6	10
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>84</b>	<b>156</b>

Abilități	Cunoștințe	Tematica lucrărilor practice
<b>Unitatea de competență 1 Dotarea unităților de alimentație din cadrul pensiunii turistice rurale.</b>		
<p>A1 Clasificarea dotărilor specifice spațiile de producție.  A2 Identificarea mobilierului sălilor de servire.  A3 Selectarea utilajului sălilor de servire. A4 Utilizarea obiectelor de servire.  A5 Respectarea cerințelor de întreținere și păstrare a obiectelor de servire.  A6 Selectarea utilajului, ustensilelor și echipamentelor tehnologice necesare servirii.  A7 Menținerea igienei locului de muncă în vederea activității de servire.  A8 Respectarea regulilor securității și sănătății muncii.  A9 Aplicarea normelor Protecției Muncii și Securității.  A10 Verificarea integrității mijloacelor de protecție la locul de muncă.</p> <p>A11 Verificarea echipamentelor și obiectelor de inventar necesare servirii consumatorilor.  A12 Selectarea utilajului după destinație.  A13 Selectarea ustensilelor în dependență de preparatele servite.  A14 Utilizarea corectă a utilajelor și ustensilelor în activitatea de servire.  A15 Întreținerea și păstrarea utilajelor și ustensilelor.  A16 Aplicarea regulilor de exploatare a utilajului.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dotări specifice spațiilor de producție.</li> <li>- Mobilierul sălilor de servire.</li> <li>- Utilajul folosit în sălile de servire.</li> <li>- Obiectele folosite la servirea preparatelor și băuturilor.</li> <li>- Clasificarea obiectelor de servire (după materialul din care sînt confecționate, destinație). Caracteristica obiectelor folosite la servire.</li> <li>- Modul de întrebuințare și manipulare a obiectelor de servire.</li> <li>- Reguli de întreținere și păstrarea obiectelor de servire.</li> <li>- Utilajele și ustensilele specifice utilizate de chelner.</li> <li>- Clasificarea și caracterizarea utilajului: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Căruciorul pentru transportarea preparatelor și a băuturilor;</li> <li>✓ Căruciorul pentru flambat;</li> <li>✓ Căruciorul pentru păstrarea și servirea băuturilor;</li> <li>✓ Consola; Gheridonul; Încălzitorul de veselă;</li> <li>✓ Vitrina de prezentare; Aparată electrice pentru prepararea cafelei; Mixerul; Blenderul;</li> <li>✓ Feliatorul pentru produse gastronomice;</li> </ul> </li> <li>- Clasificarea și caracterizarea ustensilelor.</li> </ul>	<p>LP1. Pregătirea salonului pentru servire.  Igienizarea locului de muncă.  Pregătirea obiectelor de servire.</p>
<b>Unitatea de competență 2. Efectuarea mise-en-place-ului în unitatea de alimentație din cadrul pensiunii turistice rurale.</b>		

<p>A17. Pregătirea obiectelor de inventar pentru servire.</p> <p>A18. Pregătirea setului de condimente (sare, piper, oțet etc.) necesare pentru servirea felurilor de mâncare comandate.</p> <p>A19. Aplicarea regulilor generale de aranjare a meselor.</p> <p>A20. Așezarea și înlocuirea fețelor de masă.</p> <p>A21. Aranjarea meselor (fețe de masă, pahare, tacâmuri etc.) respectând consecutivitatea.</p> <p>A22. Asigurarea unei rezerve de tacâmuri, fețe de masă, pahare, șervețele etc. în aria din local pe care o deservește.</p> <p>A23. Debarasarea mesei de veselă și tacâmuri respectând consecutivitatea.</p> <p>A24. Completarea mise-en-place-ului de întâmpinare cu obiecte de inventar specifice preparatelor servite</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obiecte de inventar necesare pentru completarea mise-en-place-ului de întâmpinare: fețe de masă, șervețele, ancăr, farfurii, pahare, tacâmuri diferite, obiecte de inventar mărunte etc.</li> <li>- Reguli generale de aranjare prealabilă a meselor.</li> <li>- Metode de aranjare prealabilă a meselor pentru: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ dejun</li> <li>✓ prânz</li> <li>✓ cină</li> <li>✓ meniu comandat</li> </ul> </li> <li>- Metode de debarasare a meselor de obiecte, veselă și inventar.</li> </ul>	<p>LP2. Executarea mise-en-place-ului.</p>
--	--	--

### Unitatea de competență 3. Etapele amenajării salonului de alimentație.

<p>A25 Efectuarea operațiilor de curățenie curente, de aranjare a mobilierului din dotare și de completare a consolei cu obiectele de inventar necesare procesului de servire.</p> <p>A26 Pregătirea veselei de servire.</p> <p>A27 Pregătirea tacâmurilor de servire și auxiliare.</p> <p>A28 Pregătirea paharelor.</p> <p>A29 Manipularea veselei și a tacâmurilor.</p> <p>A30 Pregătirea fețelor de masă și a șervețelor.</p> <p>A31 Aranjarea fețelor de masă.</p> <p>A32 Modelarea șervețelor în diferite forme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicii în spațiile de servire.</li> <li>- Operații necesare creării ambientului în vederea primirii consumatorilor: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ înainte de începutul activității;</li> <li>✓ în timpul activității;</li> <li>✓ după terminarea activității de servire.</li> </ul> </li> <li>- Clasificarea și caracteristica veselei de servire în UAP.</li> <li>- Modul de întrebuințare și manipulare a veselei de servire.</li> <li>- Clasificarea și caracteristica paharelor în UAP.</li> <li>- Modul de întrebuințare și manipulare a paharelor.</li> <li>- Clasificarea și caracteristica tacâmurilor de servire și tacâmurilor auxiliare în UAP.</li> <li>- Modul de întrebuințare și manipulare a tacâmurilor.</li> </ul>	<p>LP3. Pregătirea veselei și a tacâmurilor pentru servire.</p> <p>LP4. Activități specifice: crearea ambientului, primirea clienților, servirea, oferirea de servicii suplimentare.</p>
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea și caracteristica fețelor de masă și a șervețelilor în UAP.</li> <li>- Metode de aranjare a fețelor de masă și a șervețelilor.</li> </ul>	
<b>Unitatea de competență 4. Întocmirea listelor și alcătuirea meniurilor..</b>		
<p>A33. Identificarea diferitelor tipuri de meniuri în funcție de criteriile de clasificare.</p> <p>A34 Participarea la întocmirea meniurilor.</p> <p>A35. Aplicarea criteriilor de întocmire a meniurilor.</p> <p>A36 Asocierea alimentelor și preparatelor din meniu</p> <p>A37 Asocierea preparatelor culinare cu băuturile.</p> <p>A38 Prezentarea listei de preparate și băuturi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterii de întocmire a meniurilor.</li> <li>- Clasificarea meniurilor.</li> <li>- Tehnica alcătuirii meniurilor pentru mesele obișnuite.</li> <li>- Etapele alcătuirii meniurilor.</li> <li>- Ordonarea preparatelor în meniu.</li> <li>- Compatibilitatea preparatelor culinare cu băuturile.</li> <li>- Oferte de meniu.</li> <li>- Metode de prezentare a listei de preparate și băuturi.</li> </ul>	<p>LP5. Respectarea criteriilor de întocmire a meniurilor;</p> <p>LP6. Elaborarea diverselor tipuri de meniuri și liste de băuturi;</p>
<b>Unitatea de competență 5. Asocierea vinurilor și altor băuturi cu preparatele culinare.</b>		
<p>A39 Caracterizarea preparatelor culinare și articolele de cofetărie.</p> <p>A40 Selectarea sortimentului de garnituri în vederea servirii preparatelor din carne și pește.</p> <p>A41 Selectarea sortimentului de sosuri în vederea pregătirii și servirii bucatelor din carne, pește, legume și ciuperci.</p> <p>A42 Aprecierea calitatății bucatelor gata și a băuturilor.</p> <p>A43 Asigurarea condițiilor de păstrare a sortimentului de preparate culinare și garnituri și sosuri în vederea servirii.</p> <p>A44 Montarea preparatelor culinare, a articolelor de cofetărie și a băuturilor pe /în obiectele de inventar în condiții de igienă.</p> <p>A45 Identificarea diferitor tipuri de băuturi după criteriile de clasificare și caracteristicile senzoriale.</p> <p>A46 Caracterizarea băuturilor în conformitate cu criteriile</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea, sortimentul și caracteristica preparatelor culinare din crupe, paste făinoase, boboase.</li> <li>- Clasificarea, sortimentul și caracteristica preparatelor culinare ca intrare în meniu.</li> <li>- Clasificarea, sortimentul preparatelor lichide. și caracteristica</li> <li>- Clasificarea, sortimentul preparatelor din pește. și caracteristica</li> <li>- Clasificarea, sortimentul preparatelor din carne. și caracteristica</li> <li>- Clasificarea, sortimentul preparatelor din brânză, ouă. și caracteristica</li> <li>- Clasificarea, sortimentul și dulciurilor de bucătărie. caracteristica</li> <li>- Clasificarea, sortimentul și caracteristica articolelor de patiserie și cofetărie.</li> </ul>	<p>LP7. Realizează analiza calitativă a preparatelor culinare articolelor de cofetărie.</p>

<p>de clasificare. A47 Aplicarea regulilor de degustare a băuturilor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clasificarea, sortimentul și caracteristica băuturilor reci și fierbinți.</li> <li>- Clasificarea, sortimentul și caracteristica băuturilor:</li> <li>- Criterii de clasificare: concentrația alcoolică, conținut de zahăr, tehnologia de obținere, locul și rolul în lista de preparate și băuturi.</li> <li>- Tipuri de băuturi: alcoolice, nealcoolice, amestecuri de băuturi.</li> <li>- Caracteristici senzoriale: aspect, limpiditate, culoare, gust, aromă, miros, degajare CO2.</li> <li>- Reguli de degustare: ordinea servirii băuturilor, temperatura, tipuri de pahare folosite, modalități de degustare.</li> </ul>	
<p><b>Unitatea de competență 6 Deservirea turiștilor în incinta unității de alimentație a pensiunii turistice rurale.</b></p>		
<p>A 48 Aplicarea regulilor în deservirea turiștilor A49. Identificarea etapelor a servirii efectuate pe partea dreaptă, stânga și pe ambele părți a clientului. A50. Aplicarea etapelor în procesul de servire în pensiunile turistice rurale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulilor în deservirea turiștilor</li> <li>- Etapelor a servirii efectuate pe partea dreaptă, stânga și pe ambele părți a clientului.</li> <li>- Etapelor în procesul de servire în pensiunile turistice rurale.</li> </ul>	<p>LP8. Exersarea etapelor de servire a clientului în cadrul pensiunilor turistice rurale.</p>
<p><b>Unitatea de competență 7 Fidelitatea clienților.</b></p>		
<p>A51. Argumentarea celor 6 verbe în fidelitatea clientului: a asculta; a acționa; a recunoaște; a se implica; a seduce; a atașa. A52. Identificarea modalităților de a atrage clienții.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrierea verbelor care stau la baza fidelității clienților.</li> <li>- Modalităților de a atrage clienții</li> </ul>	
<p><b>Unitatea de competență 8. Organizarea evenimentelor.</b></p>		
<p>A53. Clasificarea principalelor evenimente care se pot organiza în pensiunile turistice rurale. A54. Descrierea modului de organizare a acțiunilor de protocol: cocteil party; cocteilul; lunch; prânzul; prînf de afaceri; banchetul.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principalelor evenimente care se pot organiza în pensiunile turistice rurale.</li> <li>- Organizare a acțiunilor de protocol: cocteil party; cocteilul; lunch; prânzul; prînf de afaceri; banchetul.</li> </ul>	

### Sugestii de evaluare:

Se consideră că nivelul de pregătire este realizat corespunzător, dacă poate fi demonstrat fiecare dintre rezultatele învățării.

Pentru colectarea de dovezi referitor la deținerea competențelor profesionale specificate în prezentul modul, se recomandă realizarea evaluării sumative prin teste practice și teoretice, prin care elevul va demonstra că este capabil să:

- ✓ participe la organizarea meselor festive, în funcție de tipul mesei, folosind dotările specifice unității, portofoliul personal, fișe de lucru, fișe de documentare, cataloage și documente specifice;
- ✓ execute corect operațiunile de servire (realizare mise-en place-ului, servirea preparatelor și băuturilor, debarasarea mesei) folosind dotările specifice unității, obiectele de inventar, planul și fișa acțiunii de protocol;
- ✓ realizeze decontarea mesei festive, completând corect nota de plată, să încaseze contravaloarea mesei festive prin diverse sisteme de plată și să se despartă politicos de client, respectând regulile de protocol;
- ✓ să identifice preferințele turiștilor străini, utilizând portofoliul personal, fișe de lucru, fișe de documentare, liste meniu și site-uri specializate;
- ✓ execute corect operațiunile de servire, folosind dotările specifice unității, obiectele de inventar;
- ✓ realizeze decontarea mesei festive turiștilor străini, completând corect nota de plată, să încaseze contravaloarea mesei festive prin diverse
- ✓ sisteme de plată și să se despartă politicos de client, respectând regulile de protocol și comunicare într-o limbă străină.

### Resurse:

**Echipament:** produse de curățenie, lenjerie de par, prosoabe.

**Materiale didactice:**

Pentru parcurgerea modulului se recomandă utilizarea următoarelor resurse materiale minime: set de planșe didactice, materiale foto/video, fișe de lucru.

**Resurse didactice recomandate:**

1.1 Nicolai Platon, Organizarea și gestionarea afacerilor în domeniul turismului rural, Chișinău 2015.



## VI. Sugestii metodologice

Curriculumul la meseria "Lucrător pensiune turistică" orientează proiectarea, organizarea și desfășurarea procesului de instruire în vederea formării competențelor profesionale și sociale corespunzătoare cerințelor pieței muncii.

În acest context, strategiile didactice se caracterizează prin flexibilitate, adaptându-se la situațiile și condițiile de învățare a contextului educațional. Eficiența procesului de învățământ poate fi asigurată de selectarea reușită a metodelor, tehnicilor, mijloacelor de învățare, a formelor de organizare și de îmbinarea armonioasă a acestora oportune situațiilor de învățare.

Diversitatea mijloacelor didactice actuale motivează elevii pentru învățare și formează abilități profesionale. Un rol important, în acest caz, le revine mijloacelor audiovizuale și anume: computerul, notebookul, videoproiectorul, filmele didactice pe CD-uri, soft-urile educaționale etc. Un alt tip de mijloace didactice eficiente sunt mijloacele didactice ilustrative: fișe instructiv-tehnologice, cartele tehnologice, planșe referitoare la igiena personală a operatorului, locul de muncă și activități realizate la locul de muncă, scheme tehnologice de preparare a operatorului etc.

Metodele interactive asigură o educație dinamică, formativă, motivantă, reflexivă, continuă. Metodele cele mai recomandate în formarea profesională care presupun îmbinarea cunoștințelor teoretice și practice sânt: demonstrația, exercițiul, algoritimizarea, lucrarea practică, Case-study-method (metoda situației), simularea de caz, problematizarea, observația, brainstorming, jocul de rol etc.

Profesorul are rolul de facilitator, comunicator, colaborator, implicând activ pe cel ce învață.

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. Acestea vizează următoarele aspecte:

- aplicarea metodelor centrate pe audient, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale cursanților, pe exersarea potențialului psiho-fizic al acestora, pe transformarea cursantului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și o alternanță sistematică a activităților bazate pe efortul individual al cursantului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei, etc.;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Pe parcursul modulelor pot fi derulate următoarele activități de învățare:

- demonstrații de realizare a lucrărilor;
- exerciții practice de realizare a lucrărilor;
- exerciții practice de evaluare, autoevaluare și control a executării lucrării și a rezultatului obținut;
- vizionări de materiale video;
- studii de caz "Determinarea defectului produsului finit și cauzei apariției acestuia".

Este recomandată învățarea individuală, lucrul în perechi sau pe grupe în funcție de conținuturi. Este recomandată utilizarea lucrului cu computerul atunci când conținuturile sunt adecvate.

Se consideră că nivelul de pregătire este realizat corespunzător, dacă poate fi demonstrat fiecare dintre rezultatele învățării.

## VII. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

În procesul de formare profesională, în contextul structurării procesului de învățământ pe module axate pe competențe, se utilizează o gamă amplă de modalități de evaluare: evaluarea diagnostică, evaluarea formativă, evaluarea sumativă, evaluarea autentică, evaluarea pentru certificare.

**Evaluarea diagnostică** stabilește nivelul cunoștințelor, priceperilor, deprinderilor și a competențelor formate la elevi. Acest tip de evaluare se realizează la începutul procesului de instruire profesională cu scopul de a identifica nivelul de alfabetizare funcțională la elevi, precum și aspecte ce necesită corectare sau îmbunătățire, realizate prin programe de recuperare.

În contextul unui învățământ axat pe competențe vectorul evaluării este orientat spre **evaluarea formativă** – proces continuu de observare a formării elevului în procesul de instruire. Acest tip de evaluare se realizează pe tot parcursul activității de instruire și oferă un feedback relevant în legătură cu procesul de formare a competențelor.

Astfel, valoarea evaluării formative constă în formarea permanentă, continuă a competențelor la elevi reflectate în standardul ocupațional.

În acest context, în activitatea didactică va reuși acel profesor care va oferi la lecții un set de sarcini didactice pe nivele, elaborate în contextul taxonomiilor corespunzătoare, fapt ce va permite valorificarea la maximum a potențialului fiecărui elev și va permite profesorului să ghideze și să monitorizeze activitatea de formare a competențelor profesionale la elevi.

În procesul de evaluare formativă sunt utilizate diverse modalități de evaluare: observația, răspunsuri orale ale elevilor, lucrări scrise, lucrările practice etc.

Un interes deosebit prezintă lucrările practice, în cadrul cărora elevii sunt puși în situația de a executa ei înșiși, sub conducerea și îndrumarea profesorului, diferite sarcini cu caracter aplicativ în vederea fixării și consolidării cunoștințelor și a formării priceperilor și deprinderilor. Astfel, lucrările practice presupun un volum mai mare de muncă independentă din partea elevilor.

Activitățile practice nu vizează numai o acumulare de cunoștințe. R. Tavernier arată că ele trebuie să dezvolte la elevi anumite abilități de folosire a cunoștințelor.

La **probele practice** se evaluează competența de a:

- elaborarea procedurii de chek-in și chek-aut la pensiunile turistice,
- oferirea serviciilor de bază și suplimentare oferite de pensiunile turistice,
- soluționarea reclamațiilor apărute din partea clienților,
- elaborarea programelor turistice la nivel național,
- pregătirea spațiilor de cazare pentru clienți,
- pregătirea preparatelor culinare,
- aranjarea mess-en-placeului pentru servire.

**Evaluarea sumativă** este o evaluare finală care evidențiază nivelul de pregătire profesională a elevului implicat într-o activitate de formare după o anumită perioadă de timp; ea

se realizează prin: teste sumative, examene etc. Acest tip de evaluare are drept scop atestarea progreselor elevilor în formarea competențelor / certificarea. **Evaluarea autentică** este un tip de evaluare, utilizat în special, în cadrul activităților practice care evaluează aptitudinile și competențele elevului, plasat într-o situație similară *condițiilor reale de viață* – viața de zi cu zi sau activitatea profesională

**Evaluarea de certificare** este un proces de evaluare cu *da/nu* și indică oportunitatea continuării studiilor sau renunțarea la studii. În curriculum o astfel de evaluare are loc la finele fiecărui modul sau poate fi la încheierea procesului de instruire/formare, după care elevul primește un certificat de calificare

## VIII. Bibliografie

### Surse metodice utilizate

1. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.643 din 27 mai 2003 „Cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei” (MO RM nr.99-103, 2003).
2. Manual: Organizarea activității pensiunilor turistice/Proiect strategic FOT TOUR: România.
3. Manual: Turism și alimentația/ Ștefania Minai: București 2011
4. Manual: Principiile operațiunilor de la recepția hotelului/Florentin Vintilă: București 2002.
5. Extras din actele legislative și normative, instrucțiuni la temă:
  - a. Legislația muncii;
  - b. Legislația muncii privind protecția muncii;
  - c. Legea privind protecția mediului;
  - d. Poluarea mediului ambiant;
  - e. Principiile dreptului la muncă;
  - f. Timpul de muncă și timpul de odihnă;
6. Nicolae Lupu, Hotelul-Economie și Management, București 2007.
7. Ștefania Mihai, Valentina Capotă, Turism și alimentație, manual pentru clasa a X-a, editura București CDPRESS,
8. Sanda Vișinescu, Servicii hoteliere, manual pentru clasa a X-a, editura București CDPRESS,
9. Sanda Vișinescu, Calitatea serviciilor hoteliere, manual pentru clasa a X-a, editura București CDPRESS
10. L. Sandulachi, Sanitaria și igiena industrial, UTM, Chișinău, 2009
11. V. Calmăș, Sanitaria și igiena mărfurilor, ASEM, 2010
12. L. Suveică, Bazele Nutriției, USM, Chișinău, 2011
13. Organizarea activității pensiunilor turistice/Proiect strategic FOT TOUR: România .
14. Gabriela Pîrjol ș.a. (2006) – Tehnologie culinară, cl. X-XII-a, București: ED.Didactică și Pedagogică, R.A.
15. Brumar Constanța (2006) – ABC-ul bucătarului, București: Ed.Diasfera;
16. N.Pitirimova, ș.a. (1971) - Bucătăria moldovenească, ed Cartea Moldovenească;
  - a. Dan Adrian Olaru (2006) - Alimentația rațională, editura UNIVERSAL DALSI, București,
17. M.V.Straten (2008) - Ghidul sănătății tale, Litera Internațional,
18. N.Kovaliiov, L.Salnicova (1990) - Tehnologia preparării bucatelor, Chișinău, Lumina.
19. Ostofeț Lionid „Curs de prelegeri la bazele activitățile turistice”, ULIM, [www.turism.ro](http://www.turism.ro)
20. Gabriela Stănciulescu „Tehnologia turismului”

21. Cosmescu I „Turismul Fenomen Complex Contemporan”, București 1998
22. Snak O. „Economia și Organizarea Turismului”, București 1975
23. Strategia de dezvoltare a turismului “Turism 2020”
24. Răilean Valentin: „Turismul viti-vinicol în Republica Moldova”
25. Serafim Florea: „Potențialul turistic al Republicii Moldova”
26. <http://www.turism.gov.md>
27. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.643 din 27 mai 2003 „Cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei” (MO RM nr.99-103, 2003).
  - a. anual: Comportament și etică profesională / Ștefania Mihai ; București 2011 .
28. Manual: Etica și arta comportamentului civilizată / Virgil Mândăcanu / Chișinău 2001 .
  - a. Antrenamentul abilităților de comunicare / Pruteanu Ștefan / București 2005.
  - b. Conflictele și comunicarea : un ghid prin labirintul artei de a face față conflictelor / Shario Daniel/ Chișinău 1998



Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova  
Școala Profesională nr. 2, mun. Chișinău

„Aprobat”

prin ordinul Ministrului Educației, Culturii  
și Cercetării al Republicii Moldova



nr. 580 din 23 iunie 2020

Igor ȘAROV

## Curriculumul Stagiilor de Practică în producție

Calificarea: **Lucrător pensiune turistică**

Codul meseriei: 1015001

Domeniul de formare profesională: **Călătorie, turism și agrement**

Durata studiilor: 2 ani

**Autori:**

1. Dumbrava Dorina      director adjunct pentru instruirea practică și producerea profesorilor de discipline de specialitate, grad didactic II, IP Școala Profesională nr. 2, mun. Chișinău
2. Natalia Borta      maistru- instructor, profesor discipline de specialitate, grad didactic II, IP Școala Profesională nr.2, mun. Chișinău

**Recenzent:**

1. **Cazac Margareta**      Administrator, SRL "Vinistop", Hotel "Iris"
2. **Platon Efim**      Manager, SRL "PARC", Hotel "Savoy"

**Coordonat cu:**

**Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova (CSFPCHR)**

Elena Ciobau - președinte

## Cuprinsul

I. Preliminarii.....	4
II. Motivația,utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională.....	5
III. Competențele profesionale specifice modulului.....	6
IV. Administrarea disciplinei.....	6
V. Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică în producție.....	7
VI. Sugestiile metodologice.....	10
VII. Sugestiile de evaluare a competențelor profesionale.....	11
VIII. Cerințe față de locurile de practică.....	12
IX. Resursele didactice recomandate elevilor.....	12

## I. Preliminarii

Stagiile de practică sunt considerate a fi drept o primă ocazie de valorificare a cunoștințelor teoretice într-un context real. Prin stagiile de practică se asigură compatibilizarea, completarea și flexibilizarea acestora, consiliere și orientare spre activități pentru care elevii au reale aptitudini. Impactul semnificativ demonstrat în devenirea profesională a studenților a determinat includerea stagiilor de practică în planurile de învățământ încă în primul an de studii.

Stagiul de practică în specialitate se efectuează în conformitate cu planul de studii la specialitatea 1015001 „Lucrător pensiune turistică” și prezintă o formă specială de pregătire profesională a elevilor, de aprofundare a cunoștințelor teoretice și aplicare a acestora în practică.

Stagiul de practică se va desfășura în cadrul instituției de învățământ conform planului de învățământ în la structurile de cazare din mun. Chișinău și din mediul rural supravegherea strictă a maestrului instructor.

Practica în specialitate reprezintă un suport de studiu, fiind menită să ajute elevii să însușească cunoștințe și abilități de care au nevoie în profesia aleasă.

Realitatea lumii contemporane demonstrează clar importanța acesteia în viața economico-socială a oamenilor. Dinamica sectorului terțiar este determinat de faptul că firmele prestatoare de servicii caută să-și întemeieze o imagine de performanță superioară în materie de livrare la timp, în materie de reacție mai promptă și mai bună la solicitările de informații și în materie de soluționare mai rapidă a reclamațiilor. Serviciul devine astfel „formula sacră”, iar „activitățile de servicii alimentează tot mai mult creșterea economiei lumii”. În acest context, apare firesca apreciere potrivit căreia etapa actuală este o perioadă de „transformare a civilizației noastre într-o civilizație a serviciilor”. Deservind unități economice, persoane fizice, instituții și colectivități de oameni, serviciile sunt integrate în mecanismul procesului social al reproducției, acoperind un spectru extrem de necesități cum ar fi: servicii de cazare, de alimentație, de agrement sau servicii de informare.

Valoarea formativă a stagiului de practică constă în:

- Dezvoltarea competențelor de analiză a datelor statistice, a actelor legislative, a saiturilor oficiale, a materialelor colectate pe parcursul vizitelor și excursiilor tematice
- Crearea unui glosar de termeni specifici activității hoteliere în baza studierii literaturii de specialitate, a actelor normative și a altor surse recomandate
- Formarea aptitudinilor practice privind organizarea materialului și structurarea acestuia modulelor propuse
- Crearea unei opinii proprii asupra dezvoltării industriei hoteliere în Republicii Moldova
- Descrierea potențialului hotelier al Republicii Moldova



## **II. Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională**

Importanța realizării stagiului de practică în producție constă în consolidarea și sistematizarea competențelor formate în baza unităților de curs “Servicii hoteliere”, „” și „Tehnologia turismului”, „patrimoniul turistic național și mondial”, precum și dezvoltarea aptitudinilor practice privind analiza potențialului hotelier al Republicii Moldova cunoașterea aprofundată a legislației ce reglementează activitatea hoteliere, descrierea instituțiilor naționale și internaționale ce activează în domeniul hotelier.

*Scopul practicii* este de a ajuta viitorii *Lucrător pensiune turistică* să utilizeze cunoștințele teoretice și practice obținute la disciplinele de specialitate pentru aplicare în activitatea independentă în structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare, de a informa corect și la nivel profesionist potențialii și actualii consumatori ai hotelului ce pot vizita Republica Moldova precum și a contribui la promovarea serviciilor unui hotel. Deasemenea orice angajat al unei structuri de primire turistică cu funcțiune de cazare trebuie să cunoască instituțiile de stat ce reglementează activitatea hotelieră și domeniile de activitate ale acestora, reglementările legislative, politicile statului în domeniul hotelier, Toate acestea vor fi dezvoltate prin activități practice concrete pe parcursul stagiului de practică și vor servi drept bază pentru desfășurarea stagiilor de practică în producție.

Stagiile de practică în producție sunt activități desfășurate de elevii prin intermediul cărora se asigură verificarea aplicabilității cunoștințelor teoretice însușite în cadrul programului de instruire. Oferă elevilor oportunitatea de a-și consolida abilitățile profesionale prin familiarizarea, cercetarea și analiza experienței instituțiilor juridice și administrative. Stagiile de practică au specificate obiective, competențe vizate, metode de evaluare și număr de credite transferabile alocate, în conformitate cu sistemul Bologna. Stagiile de practică sunt cuprinse în planurile de învățământ.

### **Sarcinile principale ale practicii în producție la meseria *Lucrător pensiune turistică*:**

- consolidarea, aprofundarea și extinderea cunoștințelor teoretice în practică;
- cunoașterea modului de organizare și a modului de lucru specific structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare;
- formarea abilităților cognitive și practice necesare pentru gestionarea unei pensiuni turistice și a structurilor de cazare, determinarea serviciilor prestate de o pensiune agroturistică, hotel și comercializarea lor, subdiviziunile și structura tehnică a pensiunii și a hotelului, verificarea disponibilității, determinarea serviciilor de bază și complementare, determinarea metodelor de achitare, întocmirea documentației pentru vânzarea și prestarea serviciilor structurilor de cazare cu funcție turistică, realizarea procesului de promovare prin diverse mijloace promoționale, determinarea indicilor economici de activitate a entității, perfecționarea

managementului calității și a sistemului informațional al structurilor de cazare.

### III. Competențele profesionale specifice stagiului de practică

Pornind de la principiul capitalizării de succes în dezvoltarea profesională, susținem asupra faptului că toate competențele profesionale caracteristice programului de formare profesională a specialității *Lucrător pensiune turistică* constituie un rezultat cumulativ al autodeterminării reflexive a elevului și al interacțiunii sale cu profesia, desăvârșind capacitatea de a aplica și a combina cunoștințele și deprinderile în cadrul stagiului de practică.

*Lucrător pensiune turistică trebuie să dețină următoarele competențe profesionale specifice:*

- ✦ Comunicarea profesională în cadrul pensiunii turistice;
- ✦ Pregătirea pensiunii pentru primirea clienților;
- ✦ Întâmpinarea și înregistrarea clienții;
- ✦ Prestarea serviciilor suplimentare;
- ✦ Încheierea contractelor cu clienții;
- ✦ Efectuarea operațiunilor specifice de cazare și alimentație;
- ✦ Efectuarea operațiilor specifice pentru plecarea clientului;
- ✦ Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor;
- ✦ Organizarea programelor turistice opționale (transport sau plimbări cu căruța, cu sania; excursii; echitație; activități meșteșugărești sau gospodărești etc.);
- ✦ Oferirea informațiilor de interes turistic;
- ✦ Amenajarea și întreținerea spațiilor locative din interiorul pensiunilor turistice;
- ✦ Asigurarea unui climat favorabil turiștilor;
- ✦ Promovarea imaginii pensiunii turistice;
- ✦ Comportament etic profesional;
- ✦ Comunicarea eficientă cu colegii de muncă și clienți la locul de muncă;
- ✦ Analiza factorilor de influență asupra cererii și ofertei turistice.

### IV. Administrarea stagiului de practică

Denumirea practicii	Anul	Numărul de săptămâni	Numărul de ore	Perioada	Modalitatea de evaluare
Stagiul de practică în producție	I	6	210	Mai, Iunie	Lucrare de verificare
	II	12	420	Martie, Aprilie, Mai, Iunie	
		<b>18</b>	<b>630</b>		

## V. Descrierea procesului de desfășurarea stagiului de practică

### Anul I

Activități/Sarcina de lucru	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Durata de realizare
<b>I. Caracteristica generală a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare</b>			
<p>A1. Protecția muncii. Instructajul privind securitatea muncii în cadrul structurilor de cazare.</p> <p>Criterii de clasificare a unităților de cazare cu funcție turistică.</p> <p>Tipurile de structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare.</p> <p>Descrierea spațiilor destinate clienței.</p> <p>Descrierea structurilor de cazare principale și secundare.</p> <p>Lista abrevierilor utilizate în structurile de cazare cu funcție turistică</p>	<p>Proiecte individuale.</p> <p>Completarea tabelelor respectând un algoritm.</p>	<p>Prezentarea proiectelor în Power Point</p> <p>Completarea tabelelor respectând un algoritm.</p> <p>Verificarea agendelor.</p>	<p>35h</p>
<p>A2. Pensuni turistice și agroturistice ca tipuri de structuri de primire turistică cu funcțiune de cazare</p> <p>Prezentarea tipologiei și caracteristicilor pensiunilor turistice și agroturistice conform criteriilor de clasificare.</p> <p>Descrierea activității unei pensiuni turistice sau agroturistice din Moldova la alegere.</p> <p>Cadrul legal de activitate al pensiunilor turistice și agroturistice al Republicii Moldova</p> <p>Analiza actelor normative privind activitatea pensiunilor turistice și agroturistice Republica Moldova.</p> <p>Studierea normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare HG Nr. 643 din 27.05.2003.</p> <p>Identificarea actelor în baza cărora activează pensiunile turistice și agroturistice.</p> <p>Enumerarea abrevierilor utilizate în pensiuni turistice și agroturistice.</p>	<p>Portofoliu</p> <p>Descrierea activității unei pensiuni turistice sau agroturistice din Moldova la alegere.</p>	<p>Derularea de prezentări</p>	<p>28h</p>
<p>A3. Organizarea pensiunilor turistice.</p> <p>Aspectul pensiunii. Rețete ce nu se demolează.</p> <p>Dotarea pensiunilor turistice.</p> <p>Criterii utilizare în clasificarea pensiunilor turistice de la 1-4 margarete.</p>	<p>Prezentarea unei pensiuni turistice sau agroturistice la alegere.</p> <p>Completarea</p>	<p>Derularea de prezentări.</p> <p>Verificarea agendelor de formare profesională.</p>	<p>21h</p>

	tabelului.		
<b>II. Organizarea activității departamentul front-office.</b>			
<p>A1. Activitatea de bază privind rezervarea.</p> <p>Întâmpinarea și înregistrarea clienților</p> <p>Check-in pentru noi sosiți.</p> <p>Prezintă pensiunea și serviciile specifice .</p> <p>Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor.</p> <p>Efectuarea operațiunilor specific pentru plecarea clienților. Check-out-ul și achitarea conturilor.</p>	<p>Completarea documentelor utilizate la recepția structurilor de cazare.</p> <p>Studii de caz.</p>	<p>Jocul pe rol exersarea convorbirilor cu clienții în laboratorul școlii ȘP nr.2</p> <p>Verificarea agendelor de formare profesională.</p>	42h
<b>III. Organizarea activității de housekeeping în pensiuni</b>			
<p>Organizarea compartimentului de housekeeping</p> <p>Proceduri utilizate în spălătorie</p> <p>Tipuri de curățenie și activități specifice</p> <p>Specifică atribuțiile persoanei care se ocupă de supravegherea activității de curățare a spațiilor din pensiune.</p> <p>Determină rolul și funcționalitatea „raportul cameristei,,.</p> <p>Tipuri de curățenie și activități specifice.</p> <p>Determină calitatea lenjeriei care este caracteristic standardului unei unități de primire.</p> <p>Stabilește modul de aranjare a lenjeriei pe pat;</p> <p>Specifică modul de organizarea a lenjeriei murdare pe categorii. Normarea timpului de lucru. Proceduri utilizate în spălătorie.</p>	<p>Proiect individual,,</p> <p>Modul de amenajarea paturilor în structurile de cazare cu 10 modele de aranjare a prosoapelor în spațiile de cazare”.</p>	<p>Respectarea etapelor de elaborare a tipurilor de curățenie în laboratorul școlii ȘP nr.2</p> <p>Verificarea agendelor de formare profesională.</p>	35h
<b>IV. Vizită tematică la pensiunile turistice din regiunea de centru a Republicii Moldova</b>			
<p><b>Structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei din regiunea vizitată</b></p> <p><b>Evoluției structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei din regiunea vizitată</b></p> <p><b>Descrierea zonei de situare a unităților de cazare</b></p> <p>- Formularea avantajelor și dezavantajelor situării teritoriale a unităților de cazare.</p>	<p>Proiect individual</p>	<p>Derularea de prezentări</p>	14h
<b>V. Vizită tematică la structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare din localitate</b>			
<p><b>Structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei din regiunea vizitată</b></p> <p><b>Evoluției structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei din regiunea vizitată</b></p> <p><b>3.Descrierea zonei de situare a unităților de cazare</b></p>	<p>Proiect individual</p>	<p>Derularea de prezentări</p>	21h

- Formularea avantajelor și dezavantajelor situații teritoriale a unităților de cazare.			
Caracteristica generală a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare după un algoritm stabilit unde elevul elaborează stagiul de practică după un algoritm: Amplasarea structurii de cazare; servicii oferite cu plată și gratuite; tipurile de spații de cazare; politica de rezervare rezervare a spațiilor de cazare; tipul de clientelă; anexe documente utilizare la front- office.	Proiect individual	Derularea de prezentări. Verificarea agendelor de formare profesională	14h
		Total:	<b>210h</b>

## Anul II

Activități/Sarcina de lucru	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Durata de realizare
<b>Organizarea turismului rural în Republica Moldova</b>			
Protecția muncii. Instrucțiunile privind securitatea muncii în cadrul structurilor de cazare. Evoluția turismului rural în Republica Moldova. Asigurarea procesului de durabilitate în dezvoltarea turismului rural. Ecoturismul componentă obligatorie a turismului rural. Amenajarea și echiparea satelor turistice. Dezvoltarea și promovarea turismului rural. Factorul uman implicat în turismul rural. Principalele impacturi posibile ale turismului rural asupra culturii și localității rurale. Analiza SWOT a turismului rural în Republica Moldova	Proiect individual,, Analiza și promovarea turismului rural în localitatea natală”.	Derularea de prezentări. Verificarea agendelor de formare profesională	119 h
<b>Promovarea serviciilor hoteliere</b>			
Promovarea produsului hotelier –element al calității. Tehnici promoționale specifice structurilor de primire. Caracteristicile principalelor mijloace de publicitate. Avantajele și dezavantaje materialelor de publicitate. Calitățile personale și profesionale ale lucrătorului valorificate pentru promovarea structurii de primire. Vânzarea serviciilor a pensiunilor turistice. Formarea prețurilor și a tarifelor în pensiunile turistice. Tarifele camerelor. Pilonii marketingului. Piața componentă a cererii turistice.	PPT, cercetarea mijloacelor promoționale la agentul economic unde se elaborează stagiul de practică în producție.	Derularea de prezentări. Verificarea agendelor de formare profesională	84 h
<b>Satisfacția clienților- măsură a calității</b>			
Factorii care influențează calitatea serviciilor a pensiunii. Asigurarea calității serviciilor pensiunii prestate. Căi de dezvoltare a factorilor care influențează calitatea serviciilor a pensiunilor.	Studiul de caz, referatul.	Derularea de prezentări. Verificarea agendelor de formare profesională	56 h

Tehnici de evaluare a gradului de satisfacție a clientului. Standardele de calitate- instrumente de asigurare a calității serviciilor hoteliere. Personalul hotelier – generator de calitate.			
<b>Organizarea programelor turistice</b>			
Formele de turism din Republica Moldova. Tipurile de transport din industria turismului. Turismul organizat, semi organizat și neorganizat. Voucherul turistic. Clasificarea excursiilor. Pregătirea excursiei. Elementele de bază în prezentarea itinerarilor. Metodologia prezentării unui muzeu. Excursii pentru elevi. Particularitățile de prezentare a excursiilor prin locașele ortodoxe. Cerințele de bază pentru petrecerea excursiei. Elemente specifice ale demonstrației în excursii.	Elaborarea a trei trasee turistice în regiunea de Nord, Centru și Sul al Republicii Moldova respectând cerințele de elaborarea a itinerarului turistic.	Derularea de prezentări. Verificarea agendelor de formare profesională	161 h
		<b>Total</b>	<b>420</b>

## VI. Sugestii metodologice

Înainte de începerea stagiului de practică în producție, coordonatorul din partea instituției de învățământ efectuează instructajul stagiului prin consilierea elevilor încadrați în programul de pregătire profesională „Lucrător pensiune turistică, făcându-le cunoștință cu scopul și sarcinile acesteia, durata și cerințele principale, completarea agendei formării profesionale.

Pe parcursul stagiului de practică, coordonatorul asigură ajutorul consultativ și metodic al elevilor, organizând convorbiri (consultații) cu ei privind practica și întocmirea agendei formării profesionale. Fiecare consultație se înregistrează în registrul frecvenței stagiului de practică al elevului.

Elevul stagiar are dreptul:

- să cunoască obiectivele stagiului de practică și modalitățile de realizare;
- să se implice activ în elaborarea unui program individual de activitate în dependență de nevoile de formare profesională;
- să aleagă bazele de efectuare a stagiului de practică din numărul entităților viabile;
- să beneficieze de condiții corespunzătoare la locul de desfășurare a stagiului de practică (resurse materiale, informaționale etc.);
- să beneficieze de ajutor metodic și îndrumare de către organizatorul de practică din cadrul administrației structurii de cazare în care a fost repartizat la stagiul de practică;
- să beneficieze de prelungirea termenului de realizare a stagiului de practică în cazul în care se invocă motive întemeiate ce au creat impedimente în realizarea prevederilor actualului

regulament. În acest caz elevul-stagiar va solicita, printr-un demers adresat directorului, pentru încadrarea repetată la stagiul de practică, ținându-se cont de posibilitățile desfășurării acesteia.

***Elevul stagiar este obligat:***

- să efectueze stagiul de practică în strictă conformitate cu prevederile documentelor reglatorii ale acestei activități, realizând obiectivele în limitele termenului stabilit;
- să efectueze stagiul de practică în cadrul structurilor de primire cu funcție turistică în care a fost repartizat conform ordinului emis de către instituția de învățământ;
- să execute dispozițiile și recomandările conducătorului stagiului de practică;
- să respecte regulamentul de organizare internă și condițiile de securitate a muncii, conform cerințelor specifice instituției-partener de practică.

Schimbarea bazei de practică fără consimțământul factorilor de decizie este strict interzisă.

### **Completarea agendei formării profesionale**

Agenda formării profesionale constituie componenta obligatorie a stagiului de practică se completează individual de fiecare elev stagiar în baza informației de la agentul economic.

## **VII. Sugestiile de evaluare a stagiului de practică**

Pentru buna desfășurare a activității, pentru consolidarea cunoștințelor și formarea competențelor vizate au fost elaborate o serie de instrumente de lucru, în care veți găsi activitățile ce vă pregătesc în vederea evaluării competențelor. Evaluarea elevilor în cadrul stagiului de practică la specialitate se va face permanent de către conducătorul stagiului de practică iar numărul de note nu va fi mai mic decât numărul de săptămâni de practică. Stagiul de practică la specialitate se finalizează cu media stagiului de practică.

*Fișele de documentare* - vă reactualizează cunoștințele teoretice specifice modulului.

*Studiul de caz* - constă în descrierea unui eveniment ( demonstrare, prin text, imagine, înregistrare electronică) care se referă la o situație reală. Apoi urmează o serie de instrucțiuni care va determina, ca observator, să analizați situația, să trageți concluzii, să luați decizii sau să sugerați modalitatea de acțiune.

*Jurnalul* - vă oferă posibilitatea de a ține evidența activităților desfășurate pe o perioadă de timp, oferă oportunități de orientare și furnizează informații utile.

*Proiectul* - îl puteți realiza individual sau cu un grup de colegi și vă oferă posibilitatea de a demonstra inițiativă personală, cadrul didactic vă poate asigura îndrumare și sprijin, prin alegerea temei, eventual o scurtă informare, ca bază a investigării.

*Portofoliu* - este o colecție reprezentativă de materiale din timpul activității voastre, realizată de-a lungul perioadei de instruire, pentru a demonstra că au fost îndeplinite o serie de cerințe, ori cele



mai bune realizări de care ați fost capabili.

Metodele didactice propuse au în vedere diferitele stiluri de învățare, respectă principiile educației centrate pe elevi, sunt interactive și bazate pe cunoașterea directă a realității.

Aceste materiale constituie dovezi suplimentare pentru portofoliul de practică.

### VIII. Cerințele față de locurile de practică

- desfășurarea activității, în conformitate cu pregătirea și instruirea primită din partea coordonatorului practicii;
- evitarea zonelor de restricție sau a locurilor ce nu permit accesul elevilor;
- respectarea semnalizării de securitate și/sau sănătate utilizată la locul de desfășurare a stagiului de practică;
- comunicarea imediată a conducătorului stagiului de practică cu orice situație care se consideră un pericol;
- interzicerea strictă a comportamentului neadecvat în locurile de desfășurare a stagiului de practică.

#### Resurse necesare pentru desfășurarea stagiului de practică în producție

Cerințele față de:	
<b>Instituția de învățământ</b>	Sală de studii, jurnal (caiet) de practică, baza metodică de desfășurare a practicii ce anticipează examene de absolvire, proiector multimedia, ecran, calculator
<b>Entitatea</b>	Spațiu de realizare a practicii, accesul la documentele juridice și specifice fiecărui compartiment în parte, consilierea acordată elevilor-practicanți din partea coordonatorului de la entitatea desemnată ca bază de practică în scopul realizării sarcinilor vizate.

### IX. Resursele didactice recomandate elevilor

Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibile
Sanda Vișinescu „, Calitatea serviciilor hoteliere” CD PRESS, București 2012	Biblioteca	20
Sanda Vișinescu „, Servicii hoteliere” CD PRESS, București 2012	Biblioteca	20
Ștefania Mihai „, Turismul și alimentația” manual pentru clasa a IX-a, ediția CD PRESS, București	Biblioteca	25

2010		
Sue Baker, Pam Bradley, Jeremy Huyton ”Principiile operațiunilor de la recepția hotelului”, București 2007	Sala de specialitate	2
Proiect strategic,, Organizarea activității pensiunilor turistice”	Sala de specialitate	1
Nicolai Platon „Organizarea și gestionarea afacerilor în domeniul turismului rural” Chișinău 2015	Sala de specialitate	1
S.Florea „Potențialul turistic al Republicii Moldova”, Editura Labirint, Chișinău, 2005	Sala de specialitate	15
Sochircă V, Bejan Iu., „Resurse turistice”, Chișinău, Editura CEP USM, 2011	Sala de specialitate	1
Botezatu Angela <i>Managementul promovării turismului rural în Republica Moldova :</i> Autoreferatul tezei de doctor în științe economice: din Moldova, Chișinău , 2016.	Internet	La necesitate