



**Ministerul Educației și Cercetării
al Republicii Moldova**

ORDIN

28.05.2025 nr. 800

mun. Chișinău

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

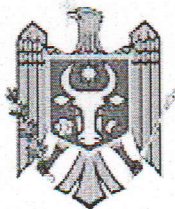
În temeiul art. 64, pct. (2) din Codul educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17 iulie 2014, în conformitate cu prevederile ordinului nr. 1128/2015 cu privire la aprobarea deciziei Consiliului Național pentru Curriculum din 19 noiembrie 2015, a ordinului nr. 1818 din 17.12.2024 cu privire la aprobarea listei programelor de formare profesională tehnică secundară pentru care urmează să fie actualizat curriculumul, Ministrul Educației și Cercetării emite prezentul

ORDIN:

1. Se aprobă curriculumul modular pentru învățământul profesional tehnic secundar la programul de studii *Servicii, turism și agrement*, cod 10151, calificarea *Operator/operatoare în hoteluri și complexe turistice*, cod 10151.1, durata studiilor - 2 ani;
2. Curriculumul aprobat în pct. 1. la prezentul ordin este obligatoriu pentru programul de formare profesională tehnică secundară nominalizat începând cu anul de studii 2025-2026.
3. Autorii de Curriculum vor oferi suportul informațional necesar instituțiilor de învățământ profesional tehnic în vederea diseminării și implementării curriculumului aprobat.
4. Direcția politici în domeniul învățământului profesional tehnic și învățării pe tot parcursul vieții (dl Silviu Gîncu, șef) va monitoriza procesul de realizare a ordinului.
5. Controlul asupra executării prezentului ordin se pune în sarcina dnei Liudmila STIH, Secretar de stat.

Ministru

Dan PERCIUN



Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

" Aprobat "

Ordinul Ministerului Educației și Cercetării

nr. _____ din " _____ " 2025

Ministru _____



Curriculum modular

Programul de studii: 10151 Servicii, turism și agrement

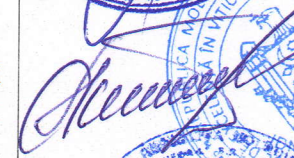
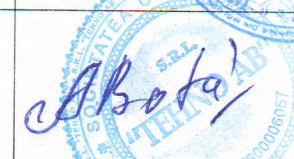
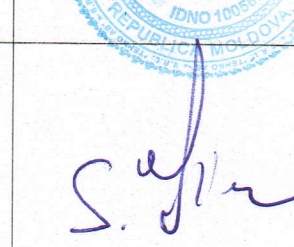
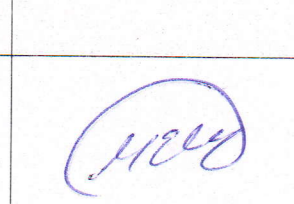
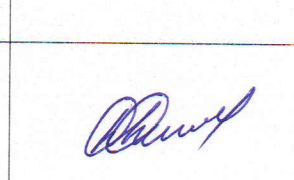
Calificarea: Operator/operatoroare în hoteluri și complexe turistice

Codul meseriei: 10151.1

Durata studiilor – 2 ani

Chișinău 2025

Fișa de coordonare a curriculumului

Nume, prenume	Funcția	Istiuția	Semnătura
Belii Vitalie	Director	Instituția Publică Școala Profesională nr. 2 din Chișinău	
Cociorvă Svetlana	Director interimar	I.P. Centrul de Excelență în Viticultură și Vinificație, Chișinău	
Palistrant Natalia	Manager	Hotel „Aria” S.R.L	
Nadejda Leșan	Manager	Hotel “ Europa” ÎI ULIM	
Anatol Botnaru	Administrator	Pensiunea turistică “Eco-Resort Butuceni” S.R.L	
Gîncu Silviu	Șef Direcție politici în domeniul învățământului profesional tehnic și învățării pe tot parcursul vieții	Ministerul Educației și Cercetării	
Movileanu Elena	Șef Secție învățământ dual	Camera de Comerț și Industrie	
Dumbrava Dorina	Consultantă principală	Direcția politici în domeniul învățământului profesional tehnic și învățării pe tot parcursul vieții	



COMITETUL SECTORIAL PENTRU FORMARE PROFESIONALĂ ÎN COMERȚ,
HOTELURI ȘI RESTAURANTE DIN MOLDOVA
(CSFPCHR)

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. 2 din 11 aprilie 2025

AVIZ

la Curriculumul modular

Program de studii: 10151 Servicii, turism și agrement

Calificare: Operator/operatoroare în hoteluri și complexe turistice

Codul meseriei: 10151.1

Durata studiilor: 2 ani

Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Republica Moldova, în conformitate cu atribuțiile sale stabilite prin Legea Nr. 244 din 23 noiembrie 2017, a examinat Curriculumul modular elaborat de către Instituția Publică Școala Profesională nr. 2, mun. Chișinău, pentru calificarea Operator/operatoroare în hoteluri și complexe turistice, și comunică următoarele:

1. Relevanța programului de studii pe piața muncii

- Ocupația Operator/operatoroare în hoteluri și complexe turistice este una solicitată pe piața muncii

din Republica Moldova, ceea ce garantează un grad înalt de atractivitate al programului.

- Ocupația 422404 Operator/operatoroare în hoteluri și complexe turistice” este inclusă în Clasificatorul ocupațiilor din Republica Moldova (CORM 006-2021) grupa de bază 4224 „Recepționeri/recepționere din domeniul hotelier”, prin Ordinul Nr. 115 din 24-05-2024 al MMPS.

- Se constată lipsa unui standard ocupațional pentru ocupația vizată.

- Recomandare: Instituția de învățământ este încurajată să inițieze demersuri către CSFPCHR și

MMPS pentru elaborarea unui standard ocupațional pentru această calificare.

2. Conformitatea curriculumului

Curriculumul modular este dezvoltat în conformitate cu Ordinul nr 1818 din 17.12.2024 Cu privire la aprobarea listei programelor de formare profesională tehnică secundară pentru care urmează să fie actualizat curriculumul al MEC.

Curriculumul este elaborat pentru aplicat în sistemul dual de formare profesională.

3. Sistemul de competențe vizat de calificare

Competențe transversale (conform cadrului european al competențelor-cheie):

- CT1. Comunicare în limba română și, după caz, în limba maternă;
- CT2. Comunicare în limbi străine;
- CT3. Competențe matematice, științifice și tehnologice de bază;
- CT4. Competențe digitale;
- CT5. Competențe sociale și civice;
- CT6. Competențe antreprenoriale;
- CT7. Sensibilitate și expresie culturală;
- CT8. Învățarea autonomă („a învăța să înveți”).

Competențe profesionale generale:

- Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă;
- Respectarea normelor igienico-sanitare;
- Asigurarea securității clienților și a bunurilor;
- Gestionarea riscurilor și situațiilor de urgență;
- Organizarea eficientă a activităților zilnice și a resurselor;
- Munca în echipă;
- Comunicarea eficientă cu colegii și clienții;
- Promovarea unui climat prietenos pentru turiști;
- Reprezentarea imaginii hotelului și a complexului turistic;
- Dezvoltarea profesională continuă;
- Promovarea turismului local și național;
- Prelucrarea și analiza informațiilor relevante în domeniu.

Competențe profesionale specifice: (urmează completarea detaliată într-o anexă separată dacă se dorește)

Concluzie

Comitetul Sectorial pentru Formare Profesională în Comerț, Hoteluri și Restaurante din Moldova apreciază că Curriculumul modular pentru calificarea Operator/operatoare în hoteluri și complexe turistice (Cod 422404) este aliniat cerințelor actuale ale pieței forței de muncă și recomandă aprobarea sa de către Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova.

Diana Romanciuc

vicepreședinte



Evaluarea curriculumului modular
Operator/operatoroare în hoteluri și complexe turistice
Codul CORM:10151.1

Nr. crt.	Criteriu de evaluare	Punctajul acordat (1 ... 10)
I. Corespunderea finalităților de studiu cu prevederile documentelor normativ- reglatorii (cadrul de Referință al învățământului profesional tehnic, standardul ocupațional, calificarea profesională)		
1.	Măsura în care curriculumul asigură formarea competențelor profesionale	09
2.	Măsura în care curriculumul asigură formarea competențelor generale	10
3.	Gradul de asigurare a dezvoltării continue a competențelor cheie	10
4.	Măsura în care curriculumul include prevederi ce sunt utile pentru dezvoltarea valorilor și atitudinilor caracteristice calificării profesionale	09
II. Coerența cu nivelurile de calificare stabilite în Cadrul Național al Calificărilor		
5.	Coresponderea nivelurilor de complexitate ale conținuturilor instruirii cu nivelurile de calificare stabilite în Cadrul Național al Calificărilor și Standardul de calificare	09
6.	Măsura în care rezultatele învățării și unitățile de competență din curriculumul unității de curs/ modul corelează și respectă cerințele de formulare și structurare ale acestora.	09
7.	Măsura în care criteriile de evaluare a rezultatelor învățării la finalul unității de curs/modul sunt prezentate coerent, consecvent și axate pe evaluarea produselor și/sau proceselor concrete.	10
III. Fundamentarea curriculumului pe inovații și realizări tehnologice moderne		
8.	Orientarea curriculumului spre formarea unei viziuni științifice asupra domeniului	10
9.	Reflectarea în curriculum a realizărilor tehnologice de ultimă oră în domeniu	10
10.	Orientarea curriculumului spre folosirea metodelor și proceselor tehnologice cele mai eficiente	09
11.	Orientarea curriculumului spre utilizarea la maximum a mijloacele de producție în scopul creșterii productivității muncii și a reducerii prețului de cost	09
Nr. crt.	Criteriu de evaluare	Punctajul acordat (1 ... 10)
IV. Respectarea logicii demersului științific și didactic		
12.	Relevanța materiilor de studiu incluse în curriculum	10
13.	Veridicitatea științifică a materiilor incluse în curriculum	09
14.	Eșalonarea conținuturilor instruirii conform logicii științifice	09
15.	Coresponderea proceselor de învățare descrise în curriculum didacticii învățământului profesional tehnic	09
16.	Relevanța instrumentarului de evaluare a nivelului rezultatelor învățării în vederea formării competențelor profesionale	10

V. Coerența Planului de învățământ

17.	Corelația dintre numărul de ore alocate fiecărei unități de curs și complexitatea rezultatelor învățării ce trebuie atinse și a competențelor ce trebuie formate și/sau dezvoltate	10
18.	Corelația dintre materiile de studii incluse în fiecare din unitățile de curs	10
19.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea dezvoltării competențelor elevilor prin extinderi / aprofundări / discipline opționale	09
20.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea adaptării la specificul pieței forței de muncă	10
21.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea diversificării ofertei educaționale în funcție de nevoile și interesele elevilor	09
22.	Măsura în care timpul școlar prevăzut în Planul de învățământ corespunde particularităților de vârstă ale elevilor	09
23.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea consilierii și orientării profesionale a elevilor	09

Notă. Curriculumul 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.

În concluzie

Se recomandă pentru aprobare.

Agentul economic: Hotel „Aria” S.R.L

Recenzent: Palistrant Natalia



Evaluarea curriculumului modular
Operator/operatoroare în hoteluri și complexe turistice
Codul CORM:10151.1

Nr. crt.	Criteriu de evaluare	Punctajul acordat (1 ... 10)
I. Corespunderea finalităților de studiu cu prevederile documentelor normativ- reglatorii (cadrul de Referință al învățământului profesional tehnic, standardul ocupațional, calificarea profesională)		
1.	Măsura în care curriculumul asigură formarea competențelor profesionale	09
2.	Măsura în care curriculumul asigură formarea competențelor generale	10
3.	Gradul de asigurare a dezvoltării continue a competențelor cheie	10
4.	Măsura în care curriculumul include prevederi ce sunt utile pentru dezvoltarea valorilor și atitudinilor caracteristice calificării profesionale	10
II. Coerența cu nivelurile de calificare stabilite în Cadrul Național al Calificărilor		
5.	Corespunderea nivelului de complexitate al conținuturilor instruirii cu nivelurile de calificare stabilite în Cadrul Național al Calificărilor și Standardul de calificare	09
6.	Măsura în care rezultatele învățării și unitățile de competență din curriculumul unității de curs/ modul corelează și respectă cerințele de formulare și structurare ale acestora.	10
7.	Măsura în care criteriile de evaluare a rezultatelor învățării la finalul unității de curs/modul sunt prezentate coerent, consecvent și axate pe evaluarea produselor și/sau proceselor concrete.	09
III. Fundamentarea curriculumului pe inovații și realizări tehnologice moderne		
8.	Orientarea curriculumului spre formarea unei viziuni științifice asupra domeniului	10
9.	Reflectarea în curriculum a realizărilor tehnologice de ultimă oră în domeniu	09
10.	Orientarea curriculumului spre folosirea metodelor și proceselor tehnologice cele mai eficiente	09
11.	Orientarea curriculumului spre utilizarea la maximum a mijloacele de producție în scopul creșterii productivității muncii și a reducerii prețului de cost	09
Nr. crt.	Criteriu de evaluare	Punctajul acordat (1 ... 10)
IV. Respectarea logicii demersului științific și didactic		
12.	Relevanța materiilor de studiu incluse în curriculum	09
13.	Veridicitatea științifică a materiilor incluse în curriculum	10
14.	Eșalonarea conținuturilor instruirii conform logicii științifice	08
15.	Corespunderea proceselor de învățare descrise în curriculum didacticii învățământului profesional tehnic	10
16.	Relevanța instrumentarului de evaluare a nivelului rezultatelor învățării în vederea formării competențelor profesionale	10

V. Coerența Planului de învățământ

17.	Corelația dintre numărul de ore alocate fiecărei unități de curs și complexitatea rezultatelor învățării ce trebuie atinse și a competențelor ce trebuie formate și/sau dezvoltate	10
18.	Corelația dintre materiile de studii incluse în fiecare din unitățile de curs	08
19.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea dezvoltării competențelor elevilor prin extinderi / aprofundări / discipline opționale	09
20.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea adaptării la specificul pieței forței de muncă	09
21.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea diversificării ofertei educaționale în funcție de nevoile și interesele elevilor	10
22.	Măsura în care timpul școlar prevăzut în Planul de învățământ corespunde particularităților de vârstă ale elevilor	10
23.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea consilierii și orientării profesionale a elevilor	10

Notă. Curriculumul 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.

În concluzie Curriculumul satisface așteptările angajatorului
și se propune pentru aprobare

Agentul economic: Hotel "Europa" ÎULIM

Recenzent: Nadejda Leșan



Leșan

Evaluarea curriculumului modular
Operator/operatoroare în hoteluri și complexe turistice
Codul CORM:10151.1

Nr. crt.	Criteriu de evaluare	Punctajul acordat (1 ... 10)
I. Corespunderea finalităților de studiu cu prevederile documentelor normativ- reglatorii (cadrul de Referință al învățământului profesional tehnic, standardul ocupațional, calificarea profesională)		
1.	Măsura în care curriculumul asigură formarea competențelor profesionale	10
2.	Măsura în care curriculumul asigură formarea competențelor generale	10
3.	Gradul de asigurare a dezvoltării continue a competențelor cheie	10
4.	Măsura în care curriculumul include prevederi ce sunt utile pentru dezvoltarea valorilor și atitudinilor caracteristice calificării profesionale	09
II. Coerența cu nivelurile de calificare stabilite în Cadrul Național al Calificărilor		
5.	Coresponderea nivelelor de complexitate ale conținuturilor instruirii cu nivelurile de calificare stabilite în Cadrul Național al Calificărilor și Standardul de calificare	09
6.	Măsura în care rezultatele învățării și unitățile de competență din curriculumul unității de curs/ modul corelează și respectă cerințele de formulare și structurare ale acestora.	10
7.	Măsura în care criteriile de evaluare a rezultatelor învățării la finalul unității de curs/modul sunt prezentate coerent, consecvent și axate pe evaluarea produselor și/sau proceselor concrete.	09
III. Fundamentarea curriculumului pe inovații și realizări tehnologice moderne		
8.	Orientarea curriculumului spre formarea unei viziuni științifice asupra domeniului	10
9.	Reflectarea în curriculum a realizărilor tehnologice de ultimă oră în domeniu	09
10.	Orientarea curriculumului spre folosirea metodelor și proceselor tehnologice cele mai eficiente	09
11.	Orientarea curriculumului spre utilizarea la maximum a mijloacele de producție în scopul creșterii productivității muncii și a reducerii prețului de cost	10
Nr. crt.	Criteriu de evaluare	Punctajul acordat (1 ... 10)
IV. Respectarea logicii demersului științific și didactic		
12.	Relevanța materiilor de studiu incluse în curriculum	09
13.	Veridicitatea științifică a materiilor incluse în curriculum	10
14.	Eșalonarea conținuturilor instruirii conform logicii științifice	09
15.	Coresponderea proceselor de învățare descrise în curriculum didacticii învățământului profesional tehnic	10
16.	Relevanța instrumentarului de evaluare a nivelului rezultatelor învățării în vederea formării competențelor profesionale	09

V. Coerența Planului de învățământ		
17.	Corelația dintre numărul de ore alocate fiecărei unități de curs și complexitatea rezultatelor învățării ce trebuie atinse și a competențelor ce trebuie formate și/sau dezvoltate	10
18.	Corelația dintre materiile de studii incluse în fiecare din unitățile de curs	10
19.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea dezvoltării competențelor elevilor prin extinderi / aprofundări / discipline opționale	09
20.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea adaptării la specificul pieței forței de muncă	10
21.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea diversificării ofertei educaționale în funcție de nevoile și interesele elevilor	09
22.	Măsura în care timpul școlar prevăzut în Planul de învățământ corespunde particularităților de vârstă ale elevilor	09
23.	Măsura în care Planul de învățământ oferă posibilitatea consilierii și orientării profesionale a elevilor	09

Notă. Curriculumul 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.

În concluzie

*Curriculumul este adaptat pentru a
îndeplini cerințele angajatorului și este
pregătit spre aprobare*

Agentul economic: SRL Pensiunea turistică "Eco-Resort Butuceni"

Recenzent: Anatol Botnaru



AB 24

Autori:

1. Vitalie Belii grad didactic superior, profesor, director al IP Școala Profesională nr.2 din Chișinău
2. Cocieru Natalia- grad didactic I, profesoară, maestru- instructor, discipline de specialitate, IP Școala Profesională nr.2 din Chișinău
3. Galovca Diana- grad didactic II, profesoară discipline economice, I.P. Centrul de Excelență în Viticultură și Vinificație, Chișinău
4. Priluțchi Alina- profesoară discipline turistice, I.P Centrul de Excelență în Viticultură și Vinificație, Chișinău
5. Oancea Victoria- grad didactic II, profesoară discipline turistice, I.P. Centrul de Excelență în Viticultură și Vinificație, Chișinău
6. Railean Ana- grad didactic I, profesoară de limba franceză, directoare adjunctă pentru instruire și educație, I.P. Centrul de Excelență în Viticultură și Vinificație, Chișinău.

Coordonat cu:

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

Cuprins

I. Preliminarii.....	5
II. Competențele și rezultatele învățării.....	5
III. Administrarea curriculumului	8
IV. Modulele de instruire.....	9
Modulul I. Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice	9
Modulul II. Organizarea activității departamentului front-office și house keeping.....	15
Modulul III. Organizarea serviciilor de alimentație în hoteluri și complexe turistice.....	20
Modulul IV. Organizarea de evenimente și agrement turistic.....	24
Modulul V. Valorificarea patrimoniului turistic al Republicii Moldova.....	30
Modulul VI. Organizarea turismului rural în Republica Moldova.....	34
Modulul VII. Organizarea activității de ghidaj în turism.....	38
Modulul VIII. Studiarea comportamentului consumatorului în servicii hoteliere	43
Modulul IX. Organizarea activității de marketing în cadrul structurilor de primire turistică.....	49
Modulul X. Dezvoltarea turismului sustenabil	55
Modulul XI. Deontologia profesională.....	60
V. Practica în producție.....	64
VI. Sugestii metodologice.....	68
VII. Sugestii de evaluare	70
VIII. Resurse necesare pentru atingerea rezultatelor învățării.....	72
IX. Resurse didactice recomandate elevilor.....	74

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 programul de studii Servicii, turism și agrement, cod 10151, calificarea „Operator/operatoroare în hoteluri și complexe turistice”, cod 10151.1.

Curriculumul este destinat cadrelor didactice care vor utiliza curriculumul pentru proiectarea, realizarea și evaluarea demersului didactic pentru formarea profesională la calificarea *Operator/operatoroare în hoteluri și complexe turistice*.

Operatorul/operatoroarea în hoteluri și complexe turistice își desfășoară activitatea în cadrul structurilor de cazare cu funcție turistică unde realizează servicii de cazare și servicii suplimentare specifice, în condiții de calitate, securitate și confort.

Operatorul/operatoroarea în hoteluri și complexe turistice are rolul de a asigura buna desfășurare a activităților legate de primirea și cazarea clienților, coordonarea personalului și menținerea unui nivel înalt de servicii. Finalitățile de învățare ale profesiei operator/operatoroare în hoteluri și complexe turistice sunt 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 căreia 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. Competențele și rezultatul învățării

Proiectarea curriculum-ului se axează pe realizarea obiectivelor majore ale învățământului profesional tehnic 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 transversale 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:

CT1. competențe de comunicare în limba română și în limba maternă, în cazul minorităților naționale;

CT2. competențe de comunicare în limbi străine;

CT3. competențe de bază de matematică, științe și tehnologie;

CT4. competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere;

CT5. competențe sociale și civice;

CT6. competențe antreprenoriale;

CT7. competențe de sensibilizare și de expresie culturală;

CT8. 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.

Operatorul/operatoroarea în hoteluri și complexe turistice trebuie să dețină următoarele ***competențe profesionale generale***:

CG1. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă;

CG2. Aplicarea normelor igienico-sanitare în cadrul hotelurilor și complexe turistice;

CG3. Asigurarea securității clienților și a bunurilor acestora;

CG4. Gestionarea situațiilor de risc și urgență în cadrul întreprinderii;

CG5. Gestionarea eficientă a activităților pe parcursul muncii;

CG6. Gestionarea și utilizarea eficientă a resurselor materiale, umane și de timp;

CG7. Munca în echipa multidisciplinară;

CG8. Comunicarea eficientă la locul de muncă;

CG8. Asigurarea unui climat favorabil turiștilor;

CG9. Promovarea imaginii hotelului și complexe turistice;

CG10. Dezvoltarea profesională;

CG11. Comunicarea în limbi străine;

CG12. Comunicarea profesională în cadrul hotelurilor și complexe turistice;

CG13. Promovarea potențialului turistic al Republicii Moldova;

CG14. Colectarea, prelucrarea și interpretarea informațiilor;

CG15. Promovarea formelor de turism în baza elementelor de patrimoniu;

CG16. Prezentarea, prelucrarea, interpretarea și analiza informațiilor manageriale, economice din mediul hotelurilor și complexe turistice;

Competențele profesionale 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.

Operatorul/operatoarea în hoteluri și complexe turistice trebuie să dețină următoarele competențe profesionale :

- CP1. Asigurarea bunei activități a unei întreprinderi hoteliere și complexe turistice prin organizarea activităților operaționale și funcționale;
- CP2. Organizarea serviciului front-office și a programului de lucru a personalului acestui serviciu;
- CP3. Organizarea serviciului de etaj și a programului de lucru a personalului acestui serviciu;
- CP4. Organizarea departamentului de alimentație și a programului de lucru a personalului acestui departament;
- CP5. Asigurarea bunei activități a unei întreprinderi hoteliere prin recrutarea personalului calificat;
- CP6. Utilizarea diverselor tehnici de vânzare în comercializarea serviciilor hoteliere
- CP7. Determinarea și analiza principiilor de bază în fixarea prețurilor în structurile de primire turistică cu funcții de cazare
- CP8. Comunicarea profesională în cadrul hotelurilor și complexelor turistice;
- CP9. Distingerea tipurilor și caracteristicilor serviciilor hoteliere;
- CP10. Clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare;
- CP11. Pregătirea hotelului și complexe turistice pentru sosirea clienților;
- CP12. Întâmpinarea și înregistrarea clienților;
- CP13. Prestarea serviciilor suplimentare;
- CP14. Încheierea contractelor cu clienții;
- CP15. Efectuarea operațiilor specifice pentru plecarea clientului;
- CP16. Asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor;
- CP17. Organizarea programelor turistice;
- CP18. Oferirea informațiilor de interes turistic;
- CP19. Amenajarea și întreținerea spațiilor locative din interiorul hotelului și complexe turistice.
- CP15. Asigurarea unui climat favorabil turiștilor;
- CP16. Promovarea imaginii hotelului și complexe turistice;
- CP17. Comportament etic profesional;
- CP18. Comunicarea eficientă cu colegii de muncă și clienți la locul de muncă;
- CP19. Analiza factorilor de influență asupra cererii și ofertei turistice.

II. Administrarea curriculumului modular

Nr. ord	Denumirea modului	Total ore	Inclusiv	
			Instruire teoretică	Instruire practică
1.	Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice	150	78	72
2.	Organizarea activității departamentului front-office și house keeping	170	80	90
3.	Organizarea serviciilor de alimentație în hoteluri și complexe turistice	76	40	36
4.	Organizarea de evenimente și agrement turistic	88	40	48
5.	Valorificarea patrimoniului turistic al Republicii Moldova	92	50	42
6.	Practica în producție	210		
	Total Anul I	786	288	288
7.	Organizarea turismului rural în Republica Moldova	148	70	78
8.	Organizarea activității de ghidaj în turism	76	40	36
9.	Studierea comportamentului consumatorului în servicii hoteliere	80	38	42
10.	Organizarea activității de marketing în cadrul structurilor de primire turistică	140	68	72
11.	Dezvoltarea turismului sustenabil	78	42	36
12.	Deontologia profesională	54	30	24
13.	Practica în producție	420		
	Total Anul II	996	288	288
	Total Anul I + Anul II	1782	576	576

Administrare a curriculumului pentru învățământul dual

Nr. ord	Denumirea modului	Total ore	Inclusiv	
			Instruire teoretică	Instruire practică
1.	Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice	264	36	228
2.	Organizarea activității departamentului front-office și house keeping	292	38	254
3.	Organizarea serviciilor de alimentație în hoteluri și complexe turistice	108	12	96
4.	Organizarea de evenimente și agrement turistic	132	16	116
5.	Valorificarea patrimoniului turistic al Republicii Moldova	146	18	128
6.	Deontologia profesională	104	12	92
7.	Total Anul I	1046	132	914
8.	Organizarea turismului rural în Republica Moldova	292	36	256
9.	Organizarea activității de ghidaj în turism	182	22	160
10.	Studierea comportamentului consumatorului în servicii hoteliere	132	16	116
11.	Organizarea activității de marketing în cadrul structurilor de primire turistică	292	36	256
12.	Dezvoltarea turismului sustenabil	132	16	116
	Total Anul II	1030	126	904
	Total Anul I + Anul II	2076	258	1818

IV. Modulele de instruire

Modulul I- Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice

Repartizarea orientativă a orelor pe rezultate ale învățării:

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Utilizarea noțiunilor fundamentale din industria hotelieră.	12	18	30
RÎ 2.	Distingerea tipurilor de serviciilor hoteliere	10	12	22
RÎ 3.	Clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare	10	6	16
RÎ 4.	Planificarea sistemului de management hotelier	10	12	22
RÎ 5.	Identificarea cerințelor sanitare și igienice pentru întreținerea spațiilor	6	6	12
RÎ 6.	Aprecierea managementului personalului în industria hotelieră	12	6	18
RÎ 7.	Identifice documente de reglementare internă a activității hoteliere	6		6
RÎ 8.	Analizeze principiile psihologice fundamentale aplicate în interacțiunile cu clienții	10	6	16
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	78	72	150

Administrarea modulului pentru învățământului dual

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Utilizarea noțiunilor fundamentale din industria hotelieră.	6	30	36
RÎ 2.	Distingerea tipurilor de serviciilor hoteliere	4	30	34
RÎ 3.	Clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare	4	30	34
RÎ 4.	Planificarea sistemului de management hotelier	4	24	28
RÎ 5.	Identificarea cerințelor sanitare și igienice pentru întreținerea spațiilor	4	24	28
RÎ 6.	Aprecierea managementului personalului în industria hotelieră	6	30	36
RÎ 7.	Identifice documente de reglementare internă a activității hoteliere	2	24	26
RÎ 8.	Analizeze principiile psihologice fundamentale aplicate în interacțiunile cu clienții	4	30	34
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	36	228	264

Rezultatul învățării 1: Utilizarea noțiunilor fundamentale din industria hotelieră.		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
S.1. Caracterizarea perioadelor de dezvoltarea a industriei turismului; S.2. Identificarea progresul industriei turismului pe fiecare perioadă istorică; S.3. Fundamentele legislative ale industriei hoteliere; S.4. Identificarea noțiunilor de bază conform Hotărârii de Guvern nr. 643 a Republicii Moldova S.5. Prezentarea Asociației hoteliere și Convenției hoteliere internaționale; S.6. Cunoașterea regulilor hoteliere internaționale. S.7. Identificarea obiectivelor sistemului de clasificare structurilor de cazare; S.8. Cunoașterea conținutului contractului hotelier și a documentelor necesare pentru cazare S.9. Caracterizarea relațiilor contractuale. S.10. Identificarea condițiilor contractului hotelier conform Convenției hoteliere internaționale. S.11. Identificarea obligațiunilor contractuale, răspunderea proprietarului și a oaspetelui. S.12. Analiza condițiilor de rezervare și cazare, depozitul și avansul	K.1. Scurt istoric al evoluției fenomenului turistic; Epoca modernă; epoca contemporană; Comuna primitivă; evul mediu; a doua jumătate a secolului al XIX-lea; secolul al XX-lea K.2. Cadrul legislativ care reglementează activitățile industriei hoteliere din Republica Moldova HG 643; Noțiuni fundamentale utilizate în industria hotelieră; Structură de cazare cu funcție turistică, stea, clasificare; declasificare; act de clasificare; turist; excursionist ș.a. K.3. Standardizarea serviciilor în industria hotelieră; Asociația HOTREC K.4. Principalele obiective ale Sistemului de clasificare a hotelurilor și a altor unități de cazare K.5. Asociația Internațională a Hotelurilor (IGA), cea mai importantă organizație internațională în domeniul ospitalității K.6. Convenția hotelieră internațională K.7. Contractul hotelier, achitarea prealabilă, depozitul, avansul K.8. Documente de rezervare - Voucherul simplu și de credit, comisia, anularea, obligațiile. K.9. Contracte de vânzare de servicii hoteliere către un grup de clienți. K.10. Conținutul regulilor hoteliere internaționale K.11. Relațiile contractuale. Contractul de cazare, forma, durata, executarea și neexecutarea contractului, rezilierea contractului, plata serviciilor contractuale, încălcarea condițiilor contractuale K.12. Obligațiile contractuale	LP1. Vizită în laboratorul de instruire practică LP2. Analiza HG 643 și a condițiilor de clasificare stipulate în anexe. Localizarea pe harta geografică a Republicii Moldova pensiunile turistice rurale. LP3. Caracteristica pe exemplul practic în laboratorul școlii, dar și la un hotel modalitatea de organizarea și dotare a corpului de cazare.

	- Răspunderea proprietarului hotelului, - Responsabilitatea ospetelui/clientului - Reținerea proprietății oaspetelui K.13. Comportamentul oaspeților - Animalele de companie - Chek-inul și Chek-autul	
Rezultatul învățării 2: Distingerea tipurilor de serviciilor hoteliere		
S.1. Clasifică și grupează serviciile hoteliere de bază și suplimentare. S.2. Identifică serviciile suplimentare cu plată și gratuite în funcție de nivelul de clasificare a structurii de cazare. S.3. Caracterizează numărul serviciilor suplimentare în funcție de categoria unității după S.4. Cunoașterea formelor de marketing în industria hotelieră S.5. Prezentarea segmentării pieței serviciilor hoteliere S.6. Identificarea poziționării produselor hoteliere S.7. Cunoașterea tipurilor de strategii și programe de marketing S.8. Caracterizează activitățile de relații cu publicul	K.1. Conceptul de „serviciu”; Serviciile hoteliere-formă de materializare a activităților desfășurate în cadrul unei unități hoteliere. K.2. Caracteristicile serviciilor hoteliere K.3. Tipologia serviciilor suplimentare K.4. Clasificarea serviciilor hoteliere după natura angajamentului financiar. K.5. Caracteristicile marketingului în industria hotelieră K.6. Segmentarea pieței serviciilor hoteliere K.7. Poziționarea produselor hoteliere K.8. Strategii de marketing K.9. Programe speciale de marketing și tehnologii de servicii K.10. Activități de relații cu publicul în industria hotelieră	LP4. Analiza serviciilor unităților de cazare după caracteristici, tipologie și clasificare. Identificarea serviciilor hoteliere după natura angajamentului financiar. Studiul de caz: segmentarea pieței serviciilor hoteliere în Republica Moldova. Identificarea strategiilor de marketing folosite de structurile de cazare din Republica Moldova LP5. Realizarea analizei activităților de relații cu publicul folosite de către industria hotelieră din Republica Moldova. Studiul de caz: Identificarea modelelor de organizare a afacerilor de hoteluri din Chișinău folosind practica mondială.
Rezultatul învățării 3: Clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare		
S1. Identificarea modalităților de organizare a afacerilor hoteliere și tipurilor de structuri de cazare.	K1. Modele de organizare a afacerilor hoteliere și tipuri de hoteluri. K2. Sistemul de franciză.	LP6. Identificarea hotelurilor în franciză din UE și Republica Moldova. Realizarea unei analize a clasificării

S2.Familiarizarea cu sistemul de „franciză” și noțiunile acestuia. S3.Prezentarea clasificării unităților de cazare în funcție de tipologie și nivel de confort S4.Descrie modalitatea de clasificare a camerelor de hotel S5.Utilizează sistemul de standardizare și managementul calității în industria hotelieră S7.Identificarea sistemului de management al calității totale TQM S8. Enumerarea măsurilor de sprijinire a industriei hoteliere S9. Identificarea modelelor de sisteme de clasificare abordate mondial. S10. Identificarea clasificărilor numerelor hoteliere.	- Franciza directă și indirectă K3.Tipologia hotelurilor K4.Clasificarea unităților de cazare în funcție de nivelul de confort - Clasificarea unităților de cazare în funcție de capacitate. - Clasificarea întreprinderilor hoteliere în funcție de scopul funcțional K5.Clasificarea structurilor hoteliere în funcție de durata funcționării, catering, durata șederii oaspeților, prețurile camerelor și forma de proprietate K6.Clasificarea camerelor de hotel - Standardele europene pentru clasificarea numerelor hoteliere. - Sistemul de standardizare și managementul calității în industria hotelieră K7.Principiile pe care se bazează sistemul de management TQM K8.Măsuri de sprijinire a industriei hoteliere în străinătate	unităților de cazare unde se vor avea în vedere abordarea următoarelor elemente: facilități de cazare specializată, facilități de cazare individuale. Clasificarea structurilor de cazare conform HG 643 și conform practicii mondiale.
Rezultatul învățării 4: Planificarea sistemului de management hotelier		
S1. Enumere particularitățile muncii în industria hotelieră. S2. Clasificarea consumatorilor de servicii hoteliere. S3.Identificarea structurilor organizaționale de management în industria hotelieră. S4.Caracterizarea serviciilor hoteliere S5.Argumentarea formării prețurilor în industria hotelieră S6. Identificarea modalităților de dezvoltare	K1.Particularitățile muncii în industria hotelieră. K2.Consumatorii de servicii hoteliere. K3.Structuri organizaționale de management în industria hotelieră. K4.Structura organizatorică a întreprinderii hoteliere. Principalele servicii ale hotelului. K5. Serviciu de primire și cazare, recepția, serviciu de rezervare, check-in și procedura de cazare a oaspeților, serviciu clienți, serviciu de întreținere a camerei, serviciu de catering, serviciul de securitate, departamentul de Marketing și Relații Publice	LP7. Analiza factorilor afectează preferințele clienților atunci când aleg un hotel. Lucrare de laborator Prezentarea proiectului „Structura mea de cazare”conform algoritmului: •Proiectarea structurii de cazare; •Servicii oferite; •Ciente; •Caracterizarea spațiilor de cazare.

continuă a hotelului S7. Descrierea managementului modern cu cele cinci tipuri principale de structuri clasice de management organizațional, în funcție de modul în care sunt construite: liniar, funcțional.	K6. Formarea prețurilor în industria hotelieră. K7. Managementul dezvoltării continue a hotelului.	LP8. Realizarea un proiect de dezvoltare a unui hotel din Chișinău.
Rezultatul învățării 5: Identificarea cerințelor sanitare și igienice pentru întreținerea spațiilor		
S1. Argumenteze componența și suprafața spațiilor. S2. Enumere echipamente sanitare S3. Argumentarea modalității de întreținerea spațiilor hotelului. S4. Identifice modalitățile de gospodăririi și întreținerii lengeriei. S5. Cunoașterea cerințelor față de hoteluri de cinci stel; S6.Realizarea analizei secvențelor efectuării curățării zilnice a camerelor rezidențiale.	K1. Componența și suprafața spațiilor. K2. Echipamente sanitare. K3. Întreținera spațiilor hotelului. K4. Gospodărirea și întreținerea lengeriei. K5. Cerințe generale față de hoteluri de cinci stele	LP9.Analiza cerințelor față de hotelurile de 5 stele prevăzute în HG 643 Determinarea echipamentelor sanitare din structurile de cazare. Descrierea măsurilor de întreținere a spațiilor hotelului.
Rezultatul învățării 6: Aprecierea managementului personalului în industria hotelieră		
S1. Enumere instituțiile de instruire din industria ospitalității. S2. Identifice formele de recrutare și formare a personalului hotelier S3.Cunoașterea sistemului managementului personalului S4. Argumentarea sistemului de motivare a personalului S5. Clasifice principiile managementului motivației S6. Enumere sistemele de motivare S8.Clasifice tipurile și mărimea bacșișurilor	K1. Personalul ca factor cheie în managementul afacerii hoteliere K2. Sistemul educațional. Instituțiile de instruire din industria ospitalității. K3. Recrutarea și formarea personalului hotelier K4. Managementul personalului K5. Managementul conflictelor. K6. Sistemul de motivare a personalului în industria hotelieră. K7. Principiile managementului motivației K8. Sistemul de motivare K9. Mărimea și sistemul bacșișurilor.	LP10.Determinarea funcțiilor angajaților departamentelor hoteliere. Descrierea sistemului educațional din domeniul turismului, din statele europene și Republica Moldova Să descrie cerințele înaintate față de personalul hotelier în dependență de munca prestată. Descrierea obiectivelor dezvoltării și implementării sistemului de stimulente materiale și nemateriale (motivare) a personalului companiei Propuneri de variante de motivație a

în diferite țări. S7. Identificarea celor mai importante componente ale unui conflict și modalitățile de mediere.		lucrătorilor hotelieri. Descrierea sistemului de bacșișuri di diferite țări comparativ cu Republica Moldova.
Rezultatul învățării 7: Identifice documente de reglementare internă a activității hoteliere		
S1. Enumere reglementările privind subdiviziunile de gestionare a hotelului S2. Identifice structura fișei postului. S3. Argumenteze responsabilitățile funcționale ale angajaților hotelului	K1. Reglementări privind subdiviziunile ca instrument de gestionare a personalului. K2. Conceptul, sarcinile și regulile pentru întocmirea unei fișe de post K3. Structura fișei postului. K4. Responsabilitățile funcționale ale angajaților hotelului.	
Rezultatul învățării 8: Analizeze principiile psihologice fundamentale aplicate în interacțiunile cu clienții		
S1. Clasificarea tehnicilor de comunicare cu clienții în cadrul structurilor de cazare. S2. Identificarea regulile de bază în convorbirea telefonică cu clienții structurilor de cazare. S3. Argumentarea rolul limbajului nonverbal și para verbal în comunicarea cu clienții. S4. Caracterizeze principalele tipuri de comunicare nonverbală. S5. Identificarea sfaturilor în comunicarea cu clienții pentru un lucrător hotelier. S6. Clasificarea tehnicilor de evaluare gradului de satisfacție a clientului; S7. Determinarea abilităților de comunicare a personalului.	K1. Psihologia deservirii. K2. Reguli și standarte de comunicare a personalului cu clienții. K3. Abilitățile profesionale de comunicare a personalului. K4. Informarea clientului. K5. Poziția personalului (probleme psihologice). Atitudinea față de client K6. Modalități de a atrage potențiali clienți K7. Sistemul de evaluare a satisfacției clienților. Auditul calității serviciilor. K8. Analiza calității serviciilor.	LP11. Analiza cerințelor ale asigurării calității serviciilor hoteliere pe parcursul sejurului clientului. Determinarea unor modalități de atragere a clienților. Metode de implementare a sistemului de evaluare a satisfacerii clienților. LP.12 Lucrare de verificare

Modulul II - Organizarea activității departamentul front-office.

Administrarea modului:

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Determine departamentele de bază a unei întreprinderi hoteliere.	8	12	20
RÎ 2.	Organizeze departamentul front-office	8	12	20
RÎ 3.	Identifice cerințele față de personalului front- office	8	6	14
RÎ 4.	Specifice activitățile de bază privind rezervarea	8	6	14
RÎ 5.	Aplice check-in pentru nou sosiți	8	12	20
RÎ 6.	Determine activitățile desfășurate de front-office pe perioada sejurului turiștilor	8	6	14
RÎ 7.	Asiste clienții pe durata sejurului și soluționarea reclamațiilor.	6	6	12
RÎ 8.	Implimenteze check-out-ul și achitarea conturilor	4	6	10
RÎ 9.	Organizeze serviciile complementare prestate clienților de către recepție	8	6	14
RÎ 10.	Organizarea activităților din departamentul hous keeping	12	12	24
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	80	90	170

Administrarea modului pentru învățământului dual

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Determine departamentele de bază a unei întreprinderi hoteliere.	2	24	26
RÎ 2.	Organizeze departamentul front-office	4	24	28
RÎ 3.	Identifice cerințele față de personalului front- office	4	24	28
RÎ 4.	Specifice activitățile de bază privind rezervarea	2	24	26
RÎ 5.	Aplice check-in pentru nou sosiți	2	20	22
RÎ 6.	Determine activitățile desfășurate de front-office pe perioada sejurului turiștilor	4	24	28
RÎ 7.	Asiste clienții pe durata sejurului și soluționarea reclamațiilor.	6	24	30
RÎ 8.	Implimenteze check-out-ul și achitarea conturilor	2	24	26
RÎ 9.	Organizeze serviciile complementare prestate clienților de către recepție	4	24	30
RÎ 10.	Organizarea activităților din departamentul hous keeping	6	36	42
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	38	254	292

Rezultatul învățării 1. Determine departamentele de bază a unei întreprinderi hoteliere.		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
S.1. Identificarea principalelor modalități de clasificare a activităților desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere S.2. Analiza principalelor activități operaționale desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere S.3. Stabilirea structurii manageriale a unei întreprinderi hoteliere	K1. Structura organizatorică a întreprinderii hoteliere K2. Departamentele de bază ale unui hotel K3. Structura managerială a unui hotel	LP.1 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 . LP.2 Identificarea organigramei unui hotel la alegere. Organizarea unei întreprinderi hoteliere de pe piața autohtonă în baza unui exemplu concret. Studiu de caz.
Rezultatul învățării 2. Organizeze departamentul front-office		
S.1. Identificarea activităților desfășurate la nivelul front-office-ului și unde sunt acestea localizate la nivelul hotelului S.2. Stabilirea principalelor modalități de organizare ale front-office-ului ținând cont de diversele criterii care influențează activitatea acestui sector S.3. Analiza organizării muncii la nivelul serviciului front-office	K1. Organizarea serviciului front-office din cadrul hotelului. Compartimentul de hol. Biroul rezervări. Recepția. Casieria. Centrala telefonică K2. Activitățile desfășurate la nivelul serviciului front-office K3. Organizarea muncii la nivelul serviciului front-office	LP.3 Modalitatea de organizarea a serviciului front-office cu specificarea factorilor care au influențat modul său de organizare, activitățile desfășurate de acesta și personalul și funcțiile existente pentru îndeplinirea tuturor activităților specifice front-office-ului. Proiect individual. LP.4 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.
Rezultatul învățării 3. Identifice cerințele față de personalul front-office		
S1. Analiza cerințelor față de personalul front-office. S2. Cunoașterea regulilor generale de comportament a personalului S3. Identificarea atribuțiilor personalului front-office.	K1. Cerințe față de personalul front-office. K2. Reguli generale de comportament K3. Atribuțiile personalului front-office.	LP.5 Caracteristica pe exemplul practic al unui hotel modalitatea de organizarea a serviciului front-office cu specificarea personalului și funcțiile existente pentru îndeplinirea tuturor activităților specifice recepției. Regulile de comportament pentru personalul de la recepție. Proiect individual.
Rezultatul învățării 4. Specifice activitățile de bază privind rezervarea		

S.1 Identificarea activităților desfășurate la nivelul front-office-ului. S.2 Stabilirea principalelor modalități de organizare ale front-office-ului . S.3 Clasifică tipurile de rezervări utilizate în structurile de cazare.; S.4 Descrie modalitățile și politicile de garantare a rezervării spațiilor de cazare a pensiunilor turistice (garantată, negarantată și walk-in);	K1. Semnificația rezervării. Contractul de rezervare. Importanța procesului de rezervare. K2.Sursele rezervării. Sisteme de rezervare în rețea. K3.Rezervările garantate ca opus al rezervărilor negarantate. K4.Activități de bază privind rezervarea.	LP.6 Caracteristica pe exemplul practic al unui hotel modalitățile de rezervare utilizate. Completarea formularelor de rezervare și a diagramei disponibilității. Analiza mijloacelor de rezervare a spațiilor de cazare a unii structuri de cazare din Chișinău, la alegere după nivelul de clasificare.
Rezultatul învățării 5. Aplice check-in pentru nou sosiți		
S.1 Identifică activitățile de bază în efectuarea rezervărilor; S.2 Cunoașterea etapelor de întâlnire a clientului în pensiune. S3. Identifică etapele pentru primirea clienților. S4. Efectuează principalele activități desfășurate în cadrul unei unități de cazare S5. Prezintă tipurile de camere, numărul și mărimea paturilor din structurile de cazare; S6. Completează formularul de înregistrare a clienților walk-in”, check-in și chek-out; S7. Regulile de întâmpinare a clienților; S8. Înregistrarea clienților în documentele specifice ce se fac conform procedurilor legale.	K1. Pregătirea pentru sosirea turiștilor. Întâmpinarea oaspeților. K2. Lista de sosiri așteptate. Fișa istoricului clientului. Sosiri așteptate cu cereri speciale K3. Rezervarea. Formular de înregistrare. Lista neagră K4. Atribuirea camerei și tariful acesteia. Înregistrarea de pre-sosiri. Sosiri mai devreme. K5.Verificarea modalităților de plată. Înmânarea cheii și însoțirea clientului K6. Procedura de check-in. Suprarezervarea. K7.Acceptarea sau refuzarea rezervărilor de camere. Confirmarea rezervărilor. K8.Actualizarea înregistrărilor clienților rezidenți.	LP7. Realizează etapele de întâmpinare și înregistrare a clienților. Completează formulare de înregistrare a clientului, procesul check-in. Completarea raportului stării camerelor și a formularelor de rezervare. Studiu de caz Rezolvarea situațiilor de sosiri mai devreme. Suprarezervarea Completează din diagrama lista de sosiri așteptate și fișa istoricului clientului LP8.Analizează etapele de cazare a grupurilor și participanți la circuite turistice
Rezultatul învățării 6. Determine activitățile desfășurate de front-office pe perioada sejurului turiștilor		
S1.Actualizarea înregistrărilor clienților rezidenți S2.Comunicarea informațiilor privind clienții rezidenți cu celelalte sectoare și departamente ale hotelului S3.Vânzarea serviciilor hoteliere S4.Contabilitatea front- office-ului	K1. Actualizarea înregistrărilor clienților rezidenți K2.Comunicarea informațiilor privind clienții rezidenți cu celelalte sectoare și departamente ale hotelului K3.Vânzarea serviciilor hoteliere K4.Contabilitatea front- office-ului	LP.9 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.
Rezultatul învățării 7. Asiste clienții pe durata sejurului și soluționarea reclamațiilor.		
S.1. Identifică impactul negativ a plângerilor și reclamațiilor asupra pensiunii; S.2. Enumere impactul pozitiv a unui client mulțumit; S.3. Distinge tipurile de plângeri și reclamațiile clienților; S.4. Enumeră abilitățile necesare pentru a face față problemelor intervenite; S.5. Verifică veridicitatea reclamațiilor clienților; S.6. Identifică pașilor cheie în rezolvarea reclamațiilor din partea clienților; S.7. Soluționează reclamațiile clienților prin adoptarea unei atitudini pozitive;	K.1. Reguli de comportament generale a lucrătorului pe timpul sejurului clientului. Primirea și rezolvarea reclamațiilor clienților; K.2. Atitudinea față de problemele clienților. Abilități necesare pentru a face față problemelor; K.3. Rezolvarea problemelor. Tratarea reclamațiilor. Acțiuni ce trebuie întreprinse pentru rezolvarea problemelor. Urmărirea rezolvării problemelor; K.4. Turiștii cu nevoi speciale.	LP10. Studiu de caz: Respectă pașii cheie în rezolvarea reclamațiilor din partea clienților; Soluționează reclamațiile clienților.
Rezultatul învățării 8. Implimenteze check-out-ul și achitarea conturilor		
S.1. Determinarea procedurii care trebuie urmată când se face check-out-ul unui client S.2. Stabilirea metodelor de achitare a conturilor S.3. Descrierea procedurii de check-out expres S.4. Cunoașterea atribuțiilor front-office-ului la check-out S.5. Analiza procedurii check-out-ului. Check-out-uri târzii S.6. Actualizarea înregistrărilor front-office-ului	K1. Atribuțiile front-office-ului la check-out K2. Procedura check-out-ului. Check-out-uri târzii K3. Metodele de achitare a conturilor K4. Actualizarea înregistrărilor front-office-ului	LP.11 Determinarea modurilor de creare a unei bune impresii la plecare Formulare pentru check-out expres. Studiu de caz.
Rezultatul învățării 9. Organizeze serviciile complementare prestate clienților de către recepție		
S1. Cunoașterea informației despre corespondență și informații S2. Determinarea modalităților de îndeplinire a cererilor ale clienților către bagajisti S3. Cunoașterea serviciilor schimbul valutar și seiful de depozitare a valorilor S4. Analiza serviciilor de securitatea, tratarea	K1. Corespondență și informații K2. Cereri ale clienților către bagajisti K3. Schimbul valutar și seiful de depozitare a valorilor K4. Securitatea, tratarea urgențelor	LP.12 Identificarea direcțiilor de acțiune în caz de urgență. Studiu de caz. Amenințările la adresa clienților în cadrul unei structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare. Informare documentară, prezentarea documentelor.

urgențelor		
Rezultatul învățării 10. Organizarea activităților din departamentul hous keeping		
S1.Enumerarea serviciilor specifice compartimentului housekeeping S2.Analizarea tipurilor de curățenie utilizate in structurile de cazare. S3.Determină calitatea lenjeriei care este caracteristic standardului unei unități de primire; S4.Stabilește modul de aranjare a lenjeriei pe pat; S5.Specifică modul de organizarea a lenjerie pe categorii. S6. Enumeră norme și reguli de securitate la elaborarea curățeniei.	K1. Organizarea activității de housekeeping în structurile de cazare cu funcție turistică. K2. Tipurile de curățenie și activitățile specifice. Detergenții utilizați în elaborarea curățeniei. K3. Normarea timpului de lucru în cadrul departamentului. K4. Proceduri utilizate în spălătorie structurilor de cazare. K5. Norme și reguli de securitate a muncii pe teritoriul structurii de cazare.	LP 13-14. Principalele activități desfășurate de personalul serviciului de etaj: activitățile de întreținere, amenajare și curățenie Alcătuirea listei cu tipurile de curățenie folosite în pensiunile turistice - Exersarea tipurilor de curățenie în atelierul școlii : •Curățenia în camerele ocupate; •Curățenie de întreținere; •Curățenia lunară; •Curățenia generală. LP15. Lucrare de verificare

Modulul III: Organizarea serviciilor de alimentație în hoteluri și complexe turistice

Administrarea modulului:

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Clasifice unitățile de alimentație și organizeze spațiul acestora	6	6	12
RÎ 2.	Efectueze mise-en-place-ul și amenajeze salonul de alimentație	8	6	14
RÎ 3.	Întocmească listele de produse și alcătuiască meniurile.	12	6	18
RÎ 4.	Deserviască turiștii, aplice metodele de fidelizare a clienților	6	6	12
RÎ 5.	Identifice și organizeze evenimentele în unitățile de alimentație	6	6	12
	Evaluare modul	2	6	8
Total		40	36	76

Administrarea modulului pentru învățământului dual

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Clasifice unitățile de alimentație și organizeze spațiul acestora	2	18	20
RÎ 2.	Efectueze mise-en-place-ul și amenajeze salonul de alimentație	2	18	20
RÎ 3.	Întocmească listele de produse și alcătuiască meniurile	2	18	20
RÎ 4.	Deserviască turiștii, aplice metodele de fidelizare a clienților	2	18	20
RÎ 5.	Identifice și organizeze evenimentele în unitățile de alimentație	2	18	20
	Evaluare modul	2	6	8
Total		12	96	108

Rezultatul învățării 1. Clasifice unitățile de alimentație și organizeze spațiul acestora		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
S1. Clasificarea dotărilor specifice spațiile de producție. S2. Identificarea mobilierului sălilor de servire. S3. Selectarea utilajului sălilor de servire. S4. Respectarea cerințelor de întreținere și păstrare a obiectelor de servire.	K1. Dotări specifice spațiilor de producție. Mobilierul sălilor de servire. K2. Clasificarea unităților de alimentație.	
Rezultatul învățării 2. Efectueze mise-en-place-ul și amenajeze salonul de alimentație.		
S1. Pregătirea obiectelor de inventar pentru servire. S2. Pregătirea setului de condimente (sare, piper, oțet etc.) necesare pentru servirea felurilor de mâncare comandate. S3. Aplicarea regulilor generale de aranjare a meselor. S4. Aranjarea meselor (fețe de masă, pahare, tacâmuri etc.) respectând consecutivitatea. S5. Debarasarea mesei de veselă și tacâmuri respectând consecutivitatea. S6. Completarea mise-en-place-ului de întâmpinare cu obiecte de inventar specifice preparatelor servite. S7. Efectuarea operațiilor de curățenie curente, de aranjare a mobilierului din dotare și de completare a consolei cu obiectele de inventar necesare procesului de servire. S8. Manipularea veselei și a tacâmurilor. S9. Modelarea șervețelilor în diferite forme.	K1. 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. K2. Metode de aranjare prealabilă a meselor pentru: dejun; prânz; cină meniu comandat. K3. Metode de debarasare a meselor de obiecte, veselă și inventar. K4. Servicii în spațiile de servire. Operații necesare creării ambientului în vederea primirii consumatorilor: ✓ înainte de începutul activității; ✓ în timpul activității; ✓ după terminarea activității de servire. K5. Metode de aranjare a fețelor de masă și a șervețelilor.	LP1. Executarea mise-en -place-ului.. Descrierea modului de servire a mesei la loculm de practică LP2. Pregătirea veselei și a tacâmurilor pentru servire. Activități specifice: crearea ambientului, primirea clienților, servirea, oferirea de servicii suplimentare.

Rezultatul învățării 3. Întocmească listele de produse și alcătuiască meniurile		
S1. Identificarea diferitelor tipuri de meniuri în funcție de criteriile de clasificare. S2. Participarea la întocmirea meniurilor. S3. Aplicarea criteriilor de întocmire a meniurilor. S4. Asocierea alimentelor și preparatelor din meniu S5. Asocierea preparatelor culinare cu băuturile. S6. Prezentarea listei de preparate și băuturi. S7. Identificarea diferitor tipuri de băuturi după criteriile de clasificare și caracteristicile senzoriale. S8. Caracterizarea băuturilor în conformitate cu criteriile de clasificare. S9. Aplicarea regulilor de degustare a băuturilor.	K1. Criterii de întocmire a meniurilor. Clasificarea meniurilor. K2. Tehnica alcătuirii meniurilor pentru mesele obișnuite. Etapele alcătuirii meniurilor. K3. Ordonarea preparatelor în meniu. Compatibilitatea preparatelor culinare cu băuturile. Oferte de meniu. Metode de prezentarea listei de preparate și băuturi. K4. Tipuri de băuturi: alcoolice, nealcoolice, amestecuri de băuturi. K5. Reguli de degustare: ordinea servirii băuturilor, temperatura, tipuri de pahare folosite, modalități de degustare.	LP3. Respectarea criteriilor de întocmire a meniurilor; Elaborarea diverselor tipuri de meniuri și liste de băuturi; Elaborarea unui meniu : pentru grupuri de turiști pentru turiștii activi, copii de vârstă a treia.
Rezultatul învățării 4. Deserviască turiștii, aplice metodele de fidelizare a clienților		
S1. Aplicarea regulilor în deservirea turiștilor S2. Identificarea etapelor a servirii efectuate pe partea dreaptă, stânga și pe ambele părți a clientului. S3. Aplicarea etapelor în procesul de servire în pensiunile turistice rurale. S4. Argumentarea celor 6 verbe în fidelitatea clientului: a asculta; a acționa; a recunoaște; a se implica; a seduce; a atașa. S5. Identificarea modalităților de a atrage clienții.	K1. Regulilor în deservirea turiștilor K2. Etapelor a servirii efectuate pe partea dreaptă, stânga și pe ambele părți a clientului. K3. Etapelor în procesul de servire în din cadrul hotelurilor și complexelor turistice K4. Descrierea verbelor care stau la baza fidelității clienților. K5. Modalităților de a atrage clienții	LP4. Exersarea etapelor de servire a clientului în cadrul structurilor de cazare.
Rezultatul învățării 5. Identifice și organizeze evenimentele în unitățile de alimentație		

S1. Clasificarea principalelor evenimente care se pot organiza în pensiunile turistice rurale. S2. Descrierea modului de organizare a acțiuni de protocol: cocteil party; cocteilul;lunch;prânzul; prînf de afaceri;banchetul.	K1. Principalelor evenimente care se pot organiza cadrul hotelurilor și complexelor turistice. K2. Organizare a acțiuni de protocol: cocteil party; cocteilul; lunch; prânzul; prînf de afaceri; banchetul.	LP5 Identifice evenimentele desfășurate pe parcursul anului la locul de practică în cadrul structurilor de cazare. Descrierea modului de organizare a unui eveniment de la locul de practică. LP6 Lucrare de verificare
--	---	--

Modulul IV: Organizarea de evenimente și agrement turistic

Administrarea modului:

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Cunoașterea premiselor apariției agrementului turistic și clasificarea timpului liber	4		4
RÎ 2.	Determinarea tehnologiile în activitatea de agrement	4	6	8
RÎ 3.	Distingă specificul agrementului în structurile de cazare	12	12	24
RÎ 4.	Analizeze etapele de pregătire a și dezvoltarea programelor de agrement	4	6	10
RÎ 5.	Organizeze un program de agrement în turism și ospitalitate	6	6	10
RÎ 6.	Argumenteze rolul reconstrucțiilor istorice și animație muzeistică în agrement	4	6	10
RÎ 7.	Gestionarea activităților de agrement	4	6	10
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	40	48	88

Administrarea modului pentru învățământului dual

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Cunoașterea premiselor apariției agrementului turistic și clasificarea timpului liber	2	6	8
RÎ 2.	Determinarea tehnologiile în activitatea de agrement	2	24	26
RÎ 3.	Distingerea specificului agrementului în structurile de cazare și organizarea activităților de agrement R3+R4	2	24	26
RÎ 4.	Analizeze etapele de pregătire a și dezvoltarea programelor de agrement	2	12	14
RÎ 5.	Organizeze un program de agrement în turism și ospitalitate	2	18	20
RÎ 6.	Argumenteze rolul reconstrucțiilor istorice și animație muzeistică în agrement	2	12	14
RÎ 7.	Gestionarea activităților de agrement	2	14	16
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	16	116	132

Rezultatul învățării 1. Cunoașterea premiselor apariției agrementului turistic și clasificarea timpului liber		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
S1.Clasificarea timpului S2.Identificarea evoluției activităților de petrecere a timpului liber S3.Argumentarea conceptului de animație în turism; S4. Clasifică funcțiile și tipologia animației; S5. Enumere funcțiile animației în turism; S6. Deducă tipuri de agrement ca componente ale programelor de animație S7.Determinarea modurilor de petrecere a timpului liber. Caracteristica pe un exemplu a premiselor apariției agrementului turistic S8.Identificarea tipurilor agrementului turistic pe un exemplu practic din Republica Moldova	K1.Timpul liber, recreerea, odihna și rolul lor în turism și industria ospitalității K2.Evoluția activităților de petrecere a timpului liber K3.Definiția agrementului în turism și industria ospitalității K4.Premisele apariției agrementului turistic K5.Funcțiile și tipologia agrementului turistic K6.Tipuri de agrement ca componente ale programelor de animație	LP1.Realizarea unui tabel cu principalele activități și evenimente cu atracție turistică din Republica Moldova
Rezultatul învățării 2. Determinarea tehnologiile în activitatea de agrement		
S1. Descrie animația ca tip de activitate culturală și de agrement; S2. Clasificarea procesului tehnologic de creare a programelor de agrement S3.Distingă infrastructura de agrement. S4.Determinarea infrastructurii de agrement în Republica Moldova	K1.Animația ca tip de activitate culturală și de agrement K2.Procesul tehnologic de creare a programelor de agrement K3.Infrastructura de agrement	LP.2. Modalitatea de organizarea a serviciului animație ca tip de activitate culturală și de agrement. Proiect individual. Caracteristica pe exemplul practic al unui proces tehnologic de creare a programelor de agrement
Rezultatul învățării 3. Distingă specificul agrementului în structurile de cazare		
S1. Descrie factorii care afectează conținutul programului de agrement în structurile de	K1. Factori care afectează conținutul programului de agrement în structurile de cazare	LP.3 Determinarea factorilor care afectează conținutul programului de agrement în

cazare S2. Clasifică servicii și programe de agrement în structurile de cazare: tipuri și forme S3. Argumentează caracteristicile personalului serviciilor de agrement în structurile de cazare S4. Identificarea caracteristicilor personalului serviciilor de agrement în structurile de cazare S5. Identifică rolul animatorilor în organizarea și implementarea programelor de agrement S6. Enumere cerințele de calificare pentru animatori; S7. Distinge forme de lucru cu diferite grupe de vârstă S8. Identifică particularitățile naționale ale turiștilor și luarea în considerare la dezvoltarea programelor de agrement S9. Argumenteze tipologia formelor de comportament în timpul liber S10. Clasificarea turiștilor în funcție de atitudinea lor față de activitățile de agrement	K2. Servicii și programe de agrement în structurile de cazare: tipuri și forme K3. Caracteristicile personalului serviciilor de agrement în structurile de cazare K4. Rolul animatorilor în organizarea și implementarea programelor de agrement K5. Cerințe de calificare pentru animatori K6. Forme de lucru cu diferite grupe de vârstă K7. Particularitățile naționale ale turiștilor și luarea în considerare la dezvoltarea programelor de agrement K8. Tipologia formelor de comportament în timpul liber K9. Clasificarea turiștilor în funcție de atitudinea lor față de activitățile de agrement	structurile de cazare, exemplu practic. Caracteristica pe exemplul practic a serviciilor și programelor de agrement în structurile de cazare. LP.4 Caracteristica rolului unui animatorilor în organizarea și implementarea programelor de agrement. Determinarea cerințelor de calificare pentru animatori, formelor de lucru cu diferite grupe de vârstă, particularităților naționale ale turiștilor și luarea în considerare la dezvoltarea programelor de agrement. Proiect individual. Analiza tipologiei formelor de comportament în timpul liber și clasificarea turiștilor în funcție de atitudinea lor față de activitățile de agrement. Prezentare PPT.
Rezultatul învățării 4. Analizeze etapele de pregătire a și dezvoltarea programelor de agrement		
S1. Identifică principii și metode de activități de agrement în turism; S2. Clasifică caracteristici de pregătire și dezvoltare a programelor de agrement; S3. Distinge structura compoziției programului de agrement;	K1. Principii și metode de activități de agrement în turism K2. Caracteristici de pregătire și dezvoltare a programelor de agrement K3. Structura compoziției programului de agrement	LP.5. Realizează metode de activități de agrement în turism în format practic. Descrie caracteristici de pregătire și dezvoltare a programelor de agrement. Completează structura compoziției programului de agrement

S4. Enumere etapele și procesul de dezvoltare a noilor programe de agrement; S5. Analizează etapele și procesul de dezvoltare a noilor programe de agrement	K4. Etapele și procesul de dezvoltare a noilor programe de agrement	
Rezultatul învățării 5. Organizeze un program de agrement în turism și ospitalitate		
S1. Clasifice programe de agrement pentru turism de wellness, balneoclimateric și de sănătate. S2. Argumenteze organizarea recreerii culturale și educaționale a turiștilor S3. Identifice efectul influenței în agrement a jocurilor de noroc S4. Enumere forme extreme de servicii de agrement S5. Clasifice programe de agrement și animație pentru familii; S6. Identifice tipurile de agrementul în parcuri tematice S7. Analiza programelor de agrement și animație pentru familii, pentru copii și în parcuri tematice.	K1. Programe de agrement pentru turism de wellness, balneoclimateric și de sănătate. K2. Organizarea recreerii culturale și educaționale a turiștilor K3. Efectul influenței în agrement a jocurilor de noroc K4. Forme extreme de servicii de agrement K5. Programe de agrement și animație pentru familii K6. Programe de agrement pentru copii K7. Agrementul în parcuri tematice	LP.6. Realizarea unei analize unde se vor avea în vedere abordarea următoarelor elemente: Programe de agrement pentru turism de wellness, balneoclimateric și de sănătate. Modalitățile de organizare a recreerii culturale și educaționale a turiștilor - care sunt concluziile dumneavoastră referitoare la acest aspect și ce recomandați pentru creșterea eficienței la nivelul creșterii atractivității. Studiu de caz. Prezentarea unei forme extreme de agrement. Studiu de caz.
Rezultatul învățării 6. Argumenteze rolul reconstrucțiilor istorice și animație muzeistică în agrement		
S1. Argumenteze conceptul de reconstrucție istorică, scopurile și obiectivele sale S2. Enumere tipuri de reconstrucții istorice în practica internațională; S3. Clasifice animație în muzee; S4. Distingerea tururilor de costume ca direcție a turismului de agrement; S5. Identificarea reconstrucțiilor istorice,	K1. Conceptul de reconstrucție istorică, scopurile și obiectivele sale K2. Tipuri de reconstrucții istorice în practica internațională K3. Animație în muzee K4. Tururi de costume ca direcție a turismului de agrement	LP.7. Analiza tipurilor de reconstrucții istorice în practica internațională, animația în muzee, tururi de costume ca direcție a turismului de agrement.

exemple și prezentări practice.		
Rezultatul învățării 7. Gestioneze activitățile de agrement		
S1.Argumenteze conceptul de management al agrementului S2.Clasifice funcțiile de gestionare a agrementului; S3.Argumenteze metodele de selectare și gestionare a personalului serviciului de agrement S4.Distingă caracteristicile sistemului de management al activității de agrement; S5.Enumere criteriile de evaluare a eficacității gestionării agrementului;	K1. Conceptul de management al agrementului K2. Funcții de gestionare a agrementului K3. Metode de selectare și gestionare a personalului serviciului de agrement K4.Sistemul de management al activității de agrement K5. Criterii de evaluare a eficacității gestionării agrementului	LP.8 Lucrare de verificare. Elaborarea unei prezentări, tipurile de evenimente care sunt organizate și pot fi organizate în localitatea natală Identificarea metodelor de selectare și gestionare a personalului serviciului de agrement. Analiza sistemului de management al activității de agrement și criteriilor de evaluare a eficacității gestionării agrementului.

Modulul V- Valorificarea patrimoniul turistic al Republicii Moldova

Administrarea modulului:

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Cunoașterea formelor de turism	6	6	12
RÎ 2.	Identifice componentele potențialului turistic natural	8	6	14
RÎ 3.	Identifice componentele potențialului turistic antropice	8	12	20
RÎ 4.	Caracterizeze elementelor de patrimoniul etnocultural	6	6	12
RÎ 5.	Determine modalități de valorificarea patrimoniului turistic	10	6	16
RÎ 6.	Localizeze zonele turistice ale Republicii Moldova	10		10
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	50	42	92

Administrarea modulului pentru învățământului dual

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Cunoașterea formelor de turism	2	14	16
RÎ 2.	Identifice componentele potențialului turistic natural	2	18	20
RÎ 3.	Identifice componentele potențialului turistic antropice	2	36	38
RÎ 4.	Caracterizeze elementelor de patrimoniul etnocultural	2	18	20
RÎ 5.	Determine modalități de valorificarea patrimoniului turistic	4	18	22
RÎ 6.	Localizeze zonele turistice ale Republicii Moldova	4	18	22
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	18	128	146

Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
Rezultatul învățării 1. Cunoașterea formelor de turism		
S1. Identificarea principalelor noțiuni din turism și a produsului turistic. S2. Clasificarea activităților turistice conform criteriilor de clasificare S3. Identificarea formelor turismului S4. Argumentarea importanței serviciilor turistice S5. Identificarea formelor de turism practicate în Republica Moldova Argumentarea importanței includerii întreprinderilor viti-vinicole în circuitul turistic național	K1. Introducere. Conceptul de turism, turist, vizitator, produs turistic K2. Simbolul turismului al Republicii Moldova K3. Clasificarea activităților turistice K4. Formele turismului K5. Serviciile turistice (transport, cazare, alimentare, agrement)	LP.1. Reprezentarea schematică a formelor turismului. Studiu de caz: Serviciile turistice (transport, cazare, alimentare, agrement),
Rezultatul învățării 2. Identifice componentele potențialului turistic natural		
S1. Identificarea principalelor categorii de resurse naturale S2. Determinarea principalelor caracteristici a resurselor naturale S3. Structurarea principalelor elemente a componentelor naturale S4. Argumentarea importanței valorificării adecvate a resurselor naturale S5. Argumentarea necesității protecției și conservării mediului înconjurător și a potențialului turistic. S6. Interpretarea diferitor atracții naturale; S7. Identificarea principalelor elemente a fiecărei componente a potențialului natural; S8. Reprezentarea schematică a resurselor turistice naturale și a ariilor protejate.	K1. Definirea patrimoniului turistic natural K2. Elementele componente ale patrimoniului turistic natural: - Relief și geologie - Clima - Hidrografia - Vegetația - Fauna - Resurse naturale - Ariile protejate	LP.2. Aprecierea potențialului turistic al unui obiectiv natural și antropic conform unui algoritm. Prezentarea unei stațiuni balneo-climaterice conform unui algoritm Reprezentarea pe harta contur a Republicii Moldova cele mai reprezentative elemente a potențialului natural
Rezultatul învățării 3. Identifice componentele potențialului turistic antropic		

S1. Identificarea atractivității obiectivelor turistice create de om S2. Argumentarea importanței resurselor antropice pentru industria turismului S3. Aprecierea importanței valorificării resurselor etnografice S4. Determinarea principalelor caracteristici a satelor, gospodăriilor și caselor țăranilor S5. Identificarea celor mai importante tipuri de ocupații tradiționale S6. Caracterizarea portului popular moldovenesc S7. Determinarea principalelor tradiții și obiceiuri din Republica Moldova S8. Descrierea sărbătorilor calendaristice și religioase în Republica Moldova S9. Interpretarea diferitelor atracții antropice S10. Identificarea principalelor elemente a fiecărei componente a potențialului antropic S11. Aprecierea potențialului turistic al lăcașelor de cult	K1. Componentele potențialului turistic antropic K2. Vestigii arheologice și monumente de artă K3. Obiective religioase K4. Etnografie și folclor K5. Instituții și evenimente culturale – artistice - Obiective socio-demografice - Obiective tehnico-economice	LP.3. Reprezentarea schematică a resurselor turistice antropice edificii și instituții cu atracție turistică și activități și evenimente cu atracție turistică. Reprezentarea pe harta contur a Republicii Moldova cele mai reprezentative elemente a potențialului antropic. Vizitarea obiectivelor turistice antropice din Chișinău
Rezultatul învățării 4. Caracterizeze elementele de patrimoniu etnocultural		
S1. Descrierea istoriei evoluției costumului popular. S2. Identificarea principalelor caracteristici ale costumului popular. S4. Descrierea costumului popular femeiesc și cel bărbătesc. S5. Analizarea elementelor specifice costumului popular femeiesc și cel bărbătesc. S6. Determinarea specificului sărbătorilor și tradițiilor autohtone. S7. Caracterizarea obiceiurilor tradiționale autohtone în dependență de perioada anului, zona geografică. S8. Selectarea informațiilor despre specificul ornamentului național pentru țesături și lemn.	K1. Istoria costumului tradițional. K2. Elementele costumului tradițional pentru femei. - Elementele costumului tradițional pentru bărbați. K3. Sărbători și obiceiuri tradiționale autohtone. K4. Elemente de patrimoniu etnocultural: arta, teatrul, artele plastice, folclorul. K5. Ornamentul național. K6. Ornamentul țesăturilor. K7. Ornamentul în lemn. K8. Motivele decorative pe ceramică. K9. Meșteșugurile populare.	LP4. Elemente de patrimoniu etno cultural în localitatea natală

S9. Identificarea specificului meșteșugurilor populare în dependență de zona geografică.		
Rezultatul învățării 5. Determine modalități de valorificarea patrimoniului turistic		
S1. Argumentarea importanței cerințelor circuitului turistic S2. Determinarea principalelor obiective de interes turistic din mediu rural S3. Evaluarea mediului de afaceri. S4. Determinarea tehnicilor de promovare a destinațiilor turistice S5. Analiza SWOT S6. Analiza și evaluarea mediului de afaceri. S7. Prezentarea tehnicilor de promovare a destinațiilor turistice.	K1. Criteriile și cerințele circuitului turistic rural K2. Resursele turistice rurale K3. Evaluarea mediului de afaceri local. Analiza SWOT K3. Managementul destinației turistice-abordare strategică K4. Tehnici de promovare a destinațiilor turistice din Republica Moldova K5. Realizările în dezvoltarea turismului din Republica Moldova K6. Evoluția performanțelor domeniilor specifice turismului.	LP.5. Descrierea resurselor turistice a Republicii Moldova. Prezentare PPT. Determinarea principalelor obiective de interes turistic dintr-o localitate rurală. Studiu de caz. Analiza SWOT a unei destinații din Republica Moldova.
Rezultatul învățării 6. Localizeze zonele turistice ale Republicii Moldova		
S.1 Determinarea patrimoniului natural și antropic local S.2 Identificarea metodelor de promovare și valorificare a potențialului turistic S3. Interpretarea diferitor atracții locale	K1. Regiunea de Dezvoltare Nord K2. Regiunea de Dezvoltare Centru K3. Regiunea de Dezvoltare Sud K4. UTA Găgăuzia K5. Regiunea Transnistreană	LP.6. Analiza patrimoniului natural și antropic din Regiunea de Dezvoltare Nord. Analiza patrimoniului natural și antropic din Regiunea de Dezvoltare Centru. Analiza patrimoniului natural și antropic din Regiunea de Dezvoltare Sud Analiza patrimoniului natural și antropic din UTA Găgăuzia Analiza patrimoniului natural și antropic din Regiunea Transnistreană LP. 7 Lucrare de verificare

Modulul VI: Organizarea turismului rural în Republica Moldova

Administrarea modul

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Distingă spațiul rural – suport al activității turistice	10	12	22
RÎ 2.	Argumenteze turism rural – aspecte conceptuale și operaționale	8	6	14
RÎ 3.	Clasifice oferta turistică în turismul rural	6	6	12
RÎ 4.	Ilustreze modele de valorificare turistică a spațiului rural	10	12	22
RÎ 5.	Describe dinamica și caracteristicile turismului rural în Republica Moldova	10	12	22
RÎ 6.	Analizeze managementul și marketingul în turismul rural	10	12	22
RÎ 7.	Describe aspectele juridice privind turismul rural în Republica Moldova	6	6	12
RÎ 8.	Enumere impacturile dezvoltării turismului rural asupra comunităților rurale	8	6	14
	Evaluare modul	2	6	8
Total		70	78	148

Administrarea modulului pentru învățământului dual

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Distingă spațiul rural – suport al activității turistice	4	36	38
RÎ 2.	Argumenteze turism rural – aspecte conceptuale și operaționale	6	36	38
RÎ 3.	Clasifice oferta turistică în turismul rural	4	36	38
RÎ 4.	Ilustreze modele de valorificare turistică a spațiului rural	6	36	38
RÎ 5.	Describe dinamica și caracteristicile turismului rural în Republica Moldova	4	30	38
RÎ 6.	Analizeze managementul și marketingul în turismul rural	2	28	34
RÎ 7.	Describe aspectele juridice privind turismul rural în Republica Moldova	4	24	28
RÎ 8.	Enumere impacturile dezvoltării turismului rural asupra comunităților rurale	4	24	32
	Evaluare modul	2	6	8
Total		36	256	292

Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
Rezultatul învățării 1. Distingă spațiul rural – suport al activității turistice		
S1.Cunoașterea conceptului de spațiu rural și structura spațiului rural S2.Identificarea funcțiilor esențiale ale turismului rural S3.Analiza formelor de organizare a spațiului rural S4.Stabilirea etapelor de evoluție a turismului în spațiul rural S5. Cunoașterea Factori de influență externă în turismul din spațiul rural și factorilor de influență internă în turismul din spațiul rural	K1.Conceptul de spațiu rural și structura spațiului rural K2. Funcțiile esențiale ale turismului rural K3. Forme de organizare a spațiului rural K4. Etape de evoluție a turismului în spațiul rural K5. Factori de influență externă în turismul din spațiul rural K6. Factori de influență internă în turismul din spațiul rural	LP.1.Identificarea în literatura de specialitate principalele definiții ale turismului rural
Rezultatul învățării 2. Argumenteze turism rural – aspecte conceptuale și operaționale		
S1. Identificarea abordărilor științifice ale turismului în spațiului rural S2.Analiza conceptului de turism rural S3.Stabilirea caracteristicilor turismului rural S4.Cunoașterea tipologiei turismului rural S5.Argumentarea caracteristicilor turismului rural În Republica Moldova	K1. Abordări științifice ale turismului în spațiul rural K2. Conceptul de turism rural K3. Caracteristicile turismului rural K4. Tipologia turismului rural	LP.2. Identificarea tipologia turismului rural în localitățile din republica Moldova
Rezultatul învățării 3. Clasifice oferta turistică în turismul rural		
S1.Descrie oferta turistică potențială S2.Identifică tipologia patrimoniului natural S3.Analizează tipologia patrimoniului cultural-istoric S4.Stabilește oferta turistică reală S5.Cunoașterea structurilor de cazare, de alimentație, de agrement, de animație	K1. Oferta turistică potențială K2. Tipologia patrimoniului natural K3. Tipologia patrimoniului cultural-istoric K4. Oferta turistică reală K5. Structuri de cazare K6. Structuri de alimentație K7. Structuri de agrement K8. Structuri de animați	LP.3. Descrierea ofertei turistice rurale în Republica Moldova. Studiu de caz. LP.4.Identificarea celor mai eficiente modalități de promovare a turismul rural
Rezultatul învățării 4. Ilustreze modele de valorificare turistică a spațiului rural		
S1.Cunoaște evoluția și tendințele turismului rural la nivel internațional și european	K1. Evoluția și tendințele turismului rural la nivel	LP.5. Prezentarea unui model de valorificare a spațiului rural din

S2.Descrie experiența unor state în domeniul turismului rural S3.Analiza Turismul rural în spațiul european – Studii de caz S4.Prezintă Turismul rural în spațiul extraeuropean – Studii de caz	internațional și european K2. Experiența unor state în domeniul turismului rural K3. Turismul rural în spațiul european – Studii de caz - Franța - Belgia - Germania - Austria - Spania - Italia K4. Turismul rural în spațiul extraeuropean –Studii de caz - Statele Unite ale Americii - China - Japonia	republica Moldova. Studiu de caz.
Rezultatul învățării 5. Descrie dinamica și caracteristicile turismului rural în Republica Moldova		
S1.Analiza istoricului turismului rural S2.Stabilirea infrastructurii de primire în turismul rural S3.Cunoașterea structurilor de alimentație, agrement și recreere S4.Clasificarea structurilor de cazare turistică S5.Descrie circulația turistică S6.Prezintă așezările rurale cu valențe turistice S7.Identificarea programelor turistice specifice în promovarea turismului rural S8.Identificarea motivațiilor turistice rurale	K1. Scurt istoric al turismului rural K2. Infrastructura de primire în turismul rural K3. Structurile de cazare turistică K4. Structurile de alimentație, agrement și recreere K5. Circulația turistică K6. Așezările rurale cu valențe turistice K7. Programe turistice specifice în promovarea turismului rural	LP.6.Realizarea unui tabel cu principalele caracteristici funcționale ale satelor turistice LP.7.Studiarea și descrierea celor patru tipuri principale de sate turistice din Republica Moldova LP.8.Reprezentarea pe harta contur a Republicii Moldova principale localități turistice rurale din Republica Moldova
Rezultatul învățării 6. Analizeze managementul și marketingul în turismul rural		
S1.Descrierea managementului activităților turistice în pensiunile turistice rurale S2.Analiza managementului strategic în marketingul din turism S3.Cunoașterea marketingului și strategia de marketing în	K1. Managementul activităților turistice în pensiunile turistice rurale K2. Managementul strategic în marketingul din turism K3. Marketingul și strategia de marketing în turismul rural K4. Marketing-mix-ul în turismul rural și agroturism	LP.9. Elaborarea unei strategii de management în turismul rural. Studiu de caz.

turismul rural S4.Prezintă marketing-mix-ul în turismul rural și agroturism		
Rezultatul învățării 7. Descrie aspectele juridice privind turismul rural în Republica Moldova		
S1.Analiuza evoluției legislației aferente turismului rural S2.Cunoașterea Cerințe juridice obligatorii în turismul rural S3. Descrierea procesului de obținere a certificatului de clasificare a unității prestatoare de servicii turistice S4.Identificarea sistemului ISO în turismul rural	K1. Evoluția legislației aferente turismului rural K2. Cerințe juridice obligatorii în turismul rural K3. Obținerea certificatului de clasificare a unității prestatoare de servicii turistice K4. Certificarea unităților de agrement K5. Aplicarea sistemului ISO în turismul rural	LP.10. Analiza legii 353, cu privire la activitatea turistică în Republica Moldova. Studierea HG. 643, cu privire la clasificarea structurilor de cazare.
Rezultatul învățării 8. Enumere impacturile dezvoltării turismului rural asupra comunităților rurale		
S1.Analiuza conceptului de impact în turism și caracteristicile generale S2.Stabilirea rolului instrumentelor de suport în turismul rural S3.Cunoașterea de conexiuni între spațiul rural și mediul înconjurător S4.Descrierea tipurilor de impact rezultate din activitățile turismului rural S5.Identificarea instrumentelor de reducere ale impacturilor negative din turismul rural S6.Identificarea principalelor impacte posibile ale turismului asupra culturii și societății locale	K1. Conceptul de impact în turism și caracteristicile generale K2. Rolul instrumentelor de suport în turismul rural K3. Noi conexiuni între spațiul rural și mediul înconjurător K4. Tipurile de impact rezultate din activitățile turismului rural K5. Instrumente de reducere ale impacturilor negative din turismul rural	LP.11. Argumentarea necesității respectării obiectivelor majore a dezvoltării durabile a comunităților locale LP.12. Realizarea unui proiect „Promovarea și dezvoltarea turismului rural în localitatea natală”, conform algoritmului. LP.13. Lucrarea de verificare

Modulul VII: Organizarea activității de ghidaj în turism

Administrarea modului:

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Distingă specificul activității ghidului de turism	4		4
RÎ 2.	Proiectarea traseelor turistice (itinerarii turistice) și integrarea serviciilor suplimentare	10	12	22
RÎ 3.	Implementarea metodologiei prezentării unui muzeu. Metodologia prezentării obiectivelor de cult.	8	12	20
RÎ 4.	Organizeze excursiei în turismul național și internațional	10	6	16
RÎ 5.	Asigurarea climatului favorabil în cadrul grupului de turiști	2		4
RÎ 6.	Asigurarea sănătății și securității turiștilor pe parcursul excursiei	2		4
RÎ 7.	Întocmirea voucherul turistic.	2		2
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	40	36	76

Administrarea modului pentru învățământului dual

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Distingă specificul activității ghidului de turism	2	12	14
RÎ 2.	Proiectarea traseelor turistice (itinerarii turistice) și integrarea serviciilor suplimentare	4	30	34
RÎ 3.	Implementarea metodologiei prezentării unui muzeu. Metodologia prezentării obiectivelor de cult.	4	30	34
RÎ 4.	Organizeze excursiei în turismul național și internațional	4	28	32
RÎ 5.	Asigurarea climatului favorabil în cadrul grupului de turiști	2	24	26
RÎ 6.	Asigurarea sănătății și securității turiștilor pe parcursul excursiei	2	24	26
RÎ 7.	Întocmirea voucherul turistic.	2	6	8
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	22	160	182

Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
Rezultatul învățării 1. Distingă specificul activității ghidului de turism		
S1. Analizarea actelor normative ce reglementează activitatea ghizilor de turism pe teritoriul Republicii Moldova; S2. Identificarea calităților și importanța lor în această meserie (morale, intelectuale, profesionale) S3. Selectarea atribuțiilor și obligațiilor pentru diferite categorii de ghizi de turism S4. Identificarea obligațiilor și atribuțiilor de serviciu ale ghidului de turism. S5. Analizarea ținutei și comportamentul obligatoriu a ghidului de turism în relațiile cu turiștii.	K1. Noțiuni de ghid de turism. K2. Calificarea ghizilor de turism K3. Calitățile de bază ale ghidului de turism. K4. Categoriile ghizilor de turism K5. Obligațiile și atribuțiile de serviciu ale ghidului de turism. K6. Obligațiile ghidului de turism, privind ținuta și comportamentul în relațiile cu turiștii.	
Rezultatul învățării 2. Proiectarea traseelor turistice (itinerarii turistice) și integrarea serviciilor suplimentare		
S1. Determinarea temei și scopului unei excursii S2. Selectarea obiectivelor turistice naturale și antropice S3. Stabilirea duratei unei excursii, staționările pentru masă și odihnă, cazare. S4. Enumerarea materialelor didactice din portofoliul excursiei. S5. Alcătuirea textelor de control și individual al unei excursii S6. Stabilirea importanței trecerii logice dintre obiectivele turistice. S7. Clasificarea procedeele metodice de prezentare a excursiei S8. Utilizarea procedeele metodice descriptive și de caracterizare a obiectivelor turistice S9. Aplicarea diverselor metode la caracterizarea obiectivelor excursioniste S10. Utilizarea procedeele metodice de relatare și demonstrare a obiectivelor turistice	K1. Clasificarea excursiilor după conținut. K2. Obiectivele turistice naturale și antropice de pe un traseu K3. Consecutivitatea obiectivelor pe traseul turistic. - Unitățile de cazare a turiștilor. - Structura portofoliului unei excursii. K4. Importanța portofoliul în realizarea unei excursii. K5. Textul individual și cel de control al unei excursii. K6. Procedee metodice de prezentare a excursiei: generale, particulare, unice sau individuale. K6. Procedee metodice descriptive și de caracterizare la prezentarea unor obiective. K7. Metode de caracterizare a obiectivelor	LP1. Realizarea itinerariilor turistice pentru diferite zone geografice ale Republicii Moldova, incluzând obiectivele turistice.

	excursioniste: metoda analizei vizuale, metoda de reconstituire a evenimentelor, metoda de localizare a evenimentelor, metoda de comparație. K8. Planificarea excursiei. Prezentarea generală a excursiei. K9. Reguli generale în excursie: de transport, bagajele.	
Rezultatul învățării 3. Implementarea metodologiei prezentării unui muzeu. Metodologia prezentării obiectivelor de cult.		
S1. Caracterizarea complexă a unor procese, fenomene în procesul prezentării unui muzeu. S2. Identificarea importanței și specificul fiecărei etape de prezentare a unui muzeu. S3. Realizarea eficientă a activității turistice în cadrul acestor obiective S4. Utilizarea abilităților de prezentare atractivă a obiectivelor turistice, luând în considerație factorii prezenți. S5. Soluționarea problemelor în urma apariției factorilor de risc în activitatea turistică în cadrul acestor obiective turistice	K1. Muzeul. Tipuri de muzee. Metode de prezentare a unui muzeu. K2. Etapele prezentării unui muzeu. K3. Scopul și elementele de bază în prezentarea bisericilor ortodoxe K4. Rolul cunoașterii tradițiilor și obiceiurilor bisericii ortodoxe în organizarea programului excursiunii K5. Obiectele principale de demonstrare în bisericile ortodoxe	LP2. Simularea prezentării unui muzeu (la alegere).
Rezultatul învățării 4. Organizeze excursiei în turismul național și internațional		
S1. Alegerea celor mai frecvente metode folosite în planificarea unei excursii S2. Folosirea surselor veridice de informație la pregătirea textului ghidat. S3. Asigurarea formalităților necesare la trecerea frontierei în timpul excursiei S4. Selectarea atribuțiilor și obligațiilor ghidului național de turism în cadrul sosirii și plecării din hotel S5. Gruparea regulilor generale în excursie pentru toți participanții antrenați în activitatea turistică:	K1. Lucrul ghidului în secția metodică. Metodologia de pregătire a textului ghidat în descrierea obiectivelor turistice. Elaborarea rutei a unei excursiei internaționale. K2. Metodologia întâlnirii grupului de turiști înainte de plecare în excursie. (tipul de transport) K3. Activitatea și responsabilitățile ghidului la sosirea și plecarea din hotel	LP3. Elaborarea itinerarului a unei excursiei internaționale. Simularea activității ghidului de turism în cadrul unei excursii de tip internațional (itinerar la alegere). Întocmirea programelor turistice opționale

(șofer, turist, ghid) S6. Alegerea metodei potrivite pentru prezentarea obiectivului vizitat S7. Aplicarea etapelor de organizare a excursiilor opționale și atribuțiilor ghidului în cadrul organizării acestor excursii. S8. Identificarea soluțiilor pentru rezolvarea situațiilor neprevăzute, apărute în cadrul excursiilor S9.Întocmirea chestionarelor la finele excursiei. S10.Realizarea raportului de către ghid ca o metodă de autoinstruire	cu grupul de turiști. K4. Comentarii și opriri în timpul excursiei. Reguli generale în excursie pentru toți participanții. K5. Reguli de vizitare a unui obiectiv turistic internațional. K6. Metodologia realizării unei excursii opționale. Situații neprevăzute în excursie. K7. Activitatea ghidului către finalul excursiei. Chestionarea turiștilor. (comisioanele) K8. Procedura de realizare a raportul ghidului de turism. Decontul pentru activitățile turistice	
Rezultatul învățării 5. Asigurarea climatului favorabil în cadrul grupului de turiști		
S1. Monitorizarea stării de spirit a turiștilor pe tot parcursul excursiei, urmărind crearea unei atmosfere destinate. S2. Preîntâmpinarea apariției unor situații conflictuale prin devierea atenției turiștilor către alte puncte de interes. S3. Menținerea climatului favorabil turiștilor prin insuflarea încrederii reciproce între ghid și turiști. S4. Menținerea climatului favorabil turiștilor prin metode adecvate situației existente. S5.Utilizarea metodelor în concordanță cu caracteris-ticile turiștilor din componența grupului	K1. Importanța comunicării cu turiștii K2.Politețea în comunicare, în gesturi, atitudini. K3. Apariția situațiilor conflictuale în excursie. K4. Situațiile de criză și gestionarea lor. K5. Modalități de expunere a materialului. K6. Reguli de comportament cu turiști. K7. Comportamentul turiștilor.	LP4. Respectarea regulilor generale de urmat în drumeții. Identificarea factorilor negativi care intervin în prezentarea itinerarelor turistice în cadrul unui studiu de caz și soluționarea lor.
Rezultatul învățării 6. Asigurarea sănătății și securității turiștilor pe parcursul excursiei		
S1. Instruirea turiștilor privind tehnica securității în cadrul	K1. Tehnica securității în cadrul programelor	LP5. Aplicarea măsurilor de

programelor turistice. S2. Asigurarea securitizării și sănătății turiștilor în cadrul programelor turistice. S3. Asigurarea securității și sănătății turiștilor pentru evitarea producerii oricărui accident în timpul călătoriei. S4. Analizarea situațiilor cu responsabilitate, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții. S5. Raportarea situațiilor critice persoanei responsabile/ organismelor specializate, în vederea rezolvării. S6. Aplicarea măsurilor de urgență respectând procedurile specifice. S7 .Aplicarea măsurilor de evacuare respectând procedurile specifice.	turistice. K2. Securitatea și sănătatea turiștilor în cadrul programelor turistice. K3. Tipurile de accidente în timpul unei excursii. ✓ Măsurile de evitare a producerii oricărui accident în timpul călătoriei. ✓ Regulile securității muncii în activitatea de ghid turistic ✓ 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. Măsurile de evacuare a accidentatului	securitate în cazul accidentărilor turiștilor în timpul programului turistic.
Rezultatul învățării 7. Întocmirea voucherul turistic.		
S1. Argumenteze rolul voucherului turistic în industria turismului. S2. Clasifice voucherul turistic. S3.Enumere obligațiunile agenților economici în evidența voucherului turistic. S4. Identifice regulile de completarea a boxelor din voucherului turistic cu informația corespunzătoare.	K1. Definească noțiunea de voucher turistic. K2. Aplicarea voucherului turistic. K3. Dărilor de seamă, evidența și păstrarea voucherului turistic.	LP6. Lucrare de verificare

Modulul VIII- Studierea comportamentului consumatorului în servicii hoteliere

Administrarea modului:

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Determine comportamentul consumatorului	6	6	10
RÎ 2.	Identifice procesul decizional de cumpărare a serviciilor hoteliere	4	6	10
RÎ 3.	Analizeze procesele psihologice ale individului și impactul acestora asupra comportamentului consumatorului	4	6	10
RÎ 4.	Stabilească atitudinea și preferințele cumpărătorului de servicii hoteliere	4	6	10
RÎ 5.	Identifice factorii sociali care influențează comportamentul consumatorilor	6	6	12
RÎ 6.	Identifice factorii personali care influențează comportamentul de cumpărare și consum	6		12
RÎ 7.	Analizeze mediul cultural al formării comportamentelor de cumpărare și consum	6	6	10
	Evaluare modul	2	6	4
	Total	38	42	80

Administrarea modului pentru învățământului dual

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Determine comportamentul consumatorului	2	12	14
RÎ 2.	Identifice procesul decizional de cumpărare a serviciilor hoteliere	2	14	16
RÎ 3.	Analizeze procesele psihologice ale individului și impactul acestora asupra comportamentului consumatorului	2	20	22
RÎ 4.	Stabilească atitudinea și preferințele cumpărătorului de servicii hoteliere	2	16	18
RÎ 5.	Identifice factorii sociali care influențează comportamentul consumatorilor	2	16	18
RÎ 6.	Identifice factorii personali care influențează comportamentul de cumpărare și consum	2	16	18
RÎ 7.	Analizeze mediul cultural al formării comportamentelor de cumpărare și consum	2	16	18
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	16	116	132

Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
Rezultatul învățării 1. Determine comportamentul consumatorului		
S1.Utilizarea noțiunilor fundamentale ale comportamentului consumatorului. S2. Formularea concluziilor relevante pentru a înțelege mai bine motivațiile și comportamentele acestora. S3. Analiza factorilor care influențează fiecare etapă. S4. Recunoașterea diferitor tipuri de nevoi și dorințe ale consumatorilor. S5. Înțelegerea importanței satisfacerii nevoilor și dorințelor consumatorului. S6. Familiarizarea cu diferite instrumente și tehnici de cercetare a comportamentului consumatorului. S7.Determinarea masurilor luate de hoteluri pentru a anticipa și satisface nevoile individuale ale clienților S8. Identificarea strategiilor ce pot fi implementate pentru a transforma o experiență unică într-o relație pe termen lung cu clientul de servicii hoteliere. S.9 Identificarea nevoii până la evaluarea post-cumpărare.	K1.Definirea comportamentului consumatorului. K2. Studiarea mai multor noțiuni după diferiți autori. K3. Apariția și importanța studierii comportamentului consumatorului. K4. Dimensiunile comportamentului consumatorului. K5. Factorii care pot influența deciziile unui consumator. -Factori culturali. -Factori sociali. -Factori personali. -Factori psihologici. K6. Nevoile și dorințele consumatorilor. K8. Instrumente și tehnici de cercetare a comportamentului consumatorului.	LP1.Interviuri cu consumatorii: Elevii realizează interviuri cu un număr de consumatori pentru a înțelege mai bine procesul lor decizional de cumpărare. Pot întreba despre factorii care influențează deciziile lor.Tendințe actuale în comportamentul consumatorului de servicii hoteliere. Cum se schimbă comportamentul consumatorilor odată cu apariția unor noi tendințe în turism.
Rezultatul învățării 2. Identifice procesul decizional de cumpărare a serviciilor hoteliere		
S1. Identificarea și explicarea etapelor prin care trece un consumator atunci când ia o decizie de cumpărare a unui serviciu hotelier. S2. Identificarea și analiza factorilor care influențează decizia de cumpărare a unui serviciu hotelier. S3.Utilizarea cunoștințelor despre procesul decizional de cumpărare pentru a negocia și a vinde cu succes servicii hoteliere.	K1. Conținutul deciziei de cumpărare K2. Factori de influență a deciziei de cumpărare K3. Etapele prin care trece un consumator înainte de a lua o decizie de cumpărare. K4. Tipuri de comportament decizional de cumpărare. K5. Procesul decizional de cumpărare a unui	LP2. Importanța recenziilor online în alegerea unui hotel. Analizarea critică a rolului recenziilor online în procesul decizional. Familiarizarea cu platformele de rezervări online (ex: Booking.com, Expedia, Airbnb, etc.) și cu procesul de rezervare propriu-zis. Vizită la un hotel și interviu cu

S4. Evaluarea gradului de satisfacție al clienților în legătură cu serviciile hoteliere și identificarea modalităților de îmbunătățire a acestora. S5. Analiza ofertelor, compararea prețurilor, facilităților și factorii ce ar influența decizia de rezervare. S6. Analiza factorilor de influență asupra deciziei de cumpărare a diferitor servicii hoteliere	produs nou K6. Surse de informare utilizate de consumatori, cum ar fi site-urile web ale hotelurilor, platformele de rezervări online, recenziile clienților, recomandările prietenilor și agențiile de turism. K7. Modul în care consumatorii iau decizia finală. K8. Evaluarea post-cumpărare	personalul. Faceți cunoștință cu personalul, atmosfera, facilitățile și interacțiunea cu clienții.
Rezultatul învățării 3. Analizeze procesele psihologice ale individului și impactul acestora asupra comportamentului consumatorului.		
S1. Analiza proceselor precum percepția, atenția, memoria, gândirea, motivația și emoțiile, și cum acestea influențează comportamentul uman. S2. Identificarea factorilor psihologici care influențează comportamentul consumatorului. S3. Aplicarea cunoștințelor despre procesele psihologice și comportamentul consumatorului în domeniul hotelier S4. Dezvoltarea empatie față de consumatori, înțelegând perspectivele și motivațiile lor. S5. Creșterea gradului de conștientizare a proceselor psihologice și modul în care acestea influențează comportamentul consumatorului de servicii hoteliere. S6. Capacitatea de a anticipa reacțiile consumatorilor la diferiți stimuli S7. Analiza unui spot publicitar. Identificarea proceselor psihologice (percepția, atenția, memoria, motivația, emoțiile) utilizate pentru a influența consumatorul.	K1. Procesul perceptual K2. Influența percepției, atenției, memoriei, gândirii, limbajului, motivației, emoțiilor asupra comportamentului consumatorului. K3. Motivația și nevoile consumatorului K4. Tipuri de motivații și influența acestora asupra comportamentului de cumpărare. K5. Procesul de învățare și memoria K6. Tipuri de memorie (senzorială, de scurtă durată, de lungă durată) și influența lor asupra comportamentului consumatorului de servicii hoteliere K7. Tipuri de stimuli ce influențează consumatorii K8. Emoțiile (bucuria, tristețea, furia, frica)	LP.3. Rolul emoțiilor în comportamentul consumatorului. Explorarea modului în care emoțiile (bucuria, frica, surpriza, tristețea, furia) pot influența deciziile de cumpărare. (Discuții în grup), Joc de rol: "Clientul nemulțumit". Comunicarea și rezolvarea problemelor în contextul serviciilor hoteliere.

S8. Impactul prețului asupra percepției. Demonstrarea modului în care prețul poate influența percepția consumatorului.	și impactul lor asupra deciziilor de cumpărare K9.Psihologia consumatorului în domeniul hotelier	
Rezultatul învățării 4. Stabilească atitudinea și preferințele cumpărătorului de servicii hoteliere		
S1. Analiza tipurilor de consumatori în funcție de caracteristicile, atitudinile și preferințele lor. S2. Identificarea și anticiparea tendințelor în evoluția preferințelor consumatorilor de servicii hoteliere. S3. Evaluarea importanței calității serviciilor hoteliere în formarea atitudinii și preferințelor consumatorilor. S4. Evaluarea diferitor dimensiuni ale calității serviciilor hoteliere. S5. Utilizarea instrumentelor de cercetare de piață folosite pentru a studia atitudinea și preferințele consumatorilor. S6. Utilizarea surselor de informații despre atitudinea și preferințele consumatorilor pentru a răspunde nevoilor și așteptărilor diferitor clienți. S7. Adaptarea la schimbările din industria hotelieră, cum ar fi evoluția tehnologiei, schimbările în comportamentul consumatorilor și apariția de noi tendințe în turism.	K1.Esența, componentele și caracteristicile atitudinii și preferințelor. K2. Studiarea și măsurarea atitudinii, intențiilor cumpărătorilor. K3.Schimbarea atitudinilor. K4. Cercetarea imaginii și valorii mărcii. K5. Tipologia consumatorilor (turiștii de afaceri, turiștii de agrement, familiile cu copii, cuplurile, călătorii individuali și grupurile organizate) de servicii hoteliere. K6. Rolul calității serviciilor hoteliere în formarea atitudinii și preferințelor consumatorilor. K7.Rolul recenziilor online în influențarea deciziilor de cumpărare ale consumatorilor	LP4. Sondaj: „Preferințele consumatorilor”. Creați un sondaj online sau pe hârtie și distribuiți-l unui grup de persoane care călătoresc frecvent. Întrebările pot viza tipul de hotel preferat, facilitățile dorite, bugetul alocat cazării, importanța recenziilor online etc. Vizită la un eveniment (târg, expoziție) din industria hotelieră. Familiarizarea cu tendințele și noutățile din industria hotelieră.
Rezultatul învățării 5. Identifice factorii sociali care influențează comportamentul consumatorilor		
S1. Identificarea și înțelegerea grupurilor de referință (familia, prietenii, colegii, grupurile de apartenență) S2. Înțelegerea modului în care factorii sociali influențează comportamentul consumatorilor S3. Analiza rolului familiei în deciziile de cumpărare atât prin	K1. Definiția grupurilor sociale K2. Tipologia grupurilor sociale K3. Rolul grupurilor de referință în comportamentul de consum K4. Influența grupului și persoanelor	LP5. Interviu cu un consumator. Obținerea de informații direct de la un consumator despre modul în care factorii sociali îi influențează comportamentul.

intermediul rolurilor (cine decide, cine influențează, cine cumpără, cine utilizează), cât și prin intermediul valorilor și preferințelor transmise de la o generație la alta. S4. Evaluarea impactului clasei sociale (statutul socio-economic, educația, ocupația) și influența lor asupra comportamentului consumatorului S5. Recunoașterea rolului liderilor de opinie (persoane cu influență în anumite domenii) în modelarea comportamentului consumatorilor. S6. Decizia de cumpărare a unui serviciu hotelier. Înțelegerea modului în care factorii sociali influențează o decizie reală de cumpărare. S7. Aplicarea cunoștințelor despre factorii sociali în crearea profilului detaliat al unui consumator.	influențe asupra comportamentului consumatorului. K5. Familia – principalul grup de referință K6. Influența familiei asupra comportamentului de cumpărare K7. Clasele sociale și statutul social al cumpărătorului. K8. Liderii de opinie și influența socială K9. Propriile influențe și motivații în calitate de consumatori, dezvoltând un spirit critic.	Crearea profilului de consumator ideal. Dezbateri: Rolul familiei în influențarea comportamentului consumatorilor. Discutarea impactului pozitiv și negativ al familiei asupra deciziilor de cumpărare.
Rezultatul învățării 6. Identifică factorii personali care influențează comportamentul de cumpărare și consum		
S1. Analiza propriilor decizii de cumpărare a serviciilor hoteliere S2. Identificarea factorilor personali (vârsta, ocupația, stilul de viață, venit, nivel de instruire etc.) care influențează deciziile de cumpărare. S3. Identificarea rolului factorilor personali în luarea deciziilor de cumpărare și de consum . S4. Analiza schimbărilor în comportamentul de cumpărare al diferitelor grupuri de consumatori, în funcție de factorii personali. S5. Anticiparea nevoilor viitoare și dorințelor în funcție de schimbările factorilor personali (de exemplu, schimbarea stilului de viață, a venitului, etc.).	K1. Personalitatea și valorile personale ale cumpărătorilor. -Factorii personali care influențează comportamentul de cumpărare K2. Factorii demo- socio-economici (vârstă, sex, nivel de instruire, venit, mediu); K3. Stilul de viață, definire și tipologie.	LP6. Studiu de caz: Analiza unui studiu de caz despre un hotel și identificarea modului în care acesta a ținut cont de factorii personali ai consumatorilor Simularea unui proces de cumpărare pentru un serviciu hotelier, ținând cont de propriii factori personali.. Dezbateri: "Rolul factorilor personali în deciziile de cumpărare a serviciilor hoteliere", „Influența vârstei asupra deciziilor de cumpărare a serviciilor hoteliere”, „Impactul stilului de viață asupra preferințelor de consum”.

S6. Înțelegerea impactului factorilor personali asupra comportamentului consumatorului.		
S7. Analiza etapelor procesului de cumpărare și identificarea factoriilor care au influențat deciziile de cumpărare		
Rezultatul învățării 7. Analizeze mediul cultural al formării comportamentelor de cumpărare și consum		
S1. Aprecierea diferențelor culturale în ceea ce privește valorile, credințele și obiceiurile de consum. S2. Analiza mediilor culturale, tendințelor de consum și comportamentele cumpărătorilor. S3. Comunicarea eficientă cu persoane din diferite culturi, utilizarea unui limbaj adecvat, respectarea normelor culturale și evitarea stereotipurilor. S4. Dezvoltarea ideilor și soluțiilor inovatoare care să țină cont de diversitatea culturală. S5. Negocierea cu succes cu persoane din diferite culturi, respectarea protocolului cultural. S6. Luarea deciziilor etice în contextul diversității culturale, respectarea drepturilor omului, evitarea discriminării și promovarea responsabilității sociale. S7. Crearea unui chestionar intercultural care să exploreze atitudinile și comportamentele de cumpărare ale consumatorilor din diferite culturi.	K1. Conceptul culturii ca un sistem complex de valori, credințe, obiceiuri, norme și influența lor asupra comportamentului consumator K2. Cunoașterea elementelor constitutive ale culturii, cum ar fi limbajul, religia, valorile, normele, ritualurile, simbolurile K3. Cunoașterea culturală și impactul acesteia asupra comportamentului consumatorilor. K4. Procesul de aculturație K5. Etnocentrismul și relativismul cultural K6. Formarea și răspândirea culturii de consum. K8. Tendințele de globalizare a consumului	LP2. Studiu de caz: Adaptarea serviciilor hoteliere la diferite culturi. Analiza comparativă a două culturi diferite. LP6. Simularea unei negocieri interculturale în care participanții joacă rolul unor negociatori din culturi diferite. Stabilirea unui scenariu de negociere comercială și observarea cum diferențele culturale influențează comunicarea, strategiile de negociere și rezultatul final. Crearea unui profil de consumator, analizând cultura, limbajul, religia, valorile, ritualurile sale. LP7. Lucrare de verificare

Modulul IX- Organizarea activității de marketing în cadrul structurilor de primire turistică

Administrarea modului:

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Identifice scopul marketingului în industria turismului	6	6	12
RÎ 2.	Analizeze mediul de marketing al structurilor de primire turistică	6	6	12
RÎ 3.	Determine dimensiunile pieței hotelieră	8	6	14
RÎ 4.	Cunoască segmentarea pieței hoteliere	6	12	18
RÎ 5.	Utilizeze metodele de cercetare a pieței hoteliere	6	6	12
RÎ 6.	Analizeze politica de produs în domeniul hotelier	6	6	12
RÎ 7.	Stabilească politica de preț în domeniul hotelier	6	6	12
RÎ 8.	Analizeze politica de promovare	8	6	14
RÎ 9.	Identifice politica de distribuție în domeniul hotelier	6	6	12
RÎ 10.	Organizeze activității de marketing	8	6	12
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	68	72	140

Administrarea modului pentru învățământului dual

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Identifice scopul marketingului în industria turismului	2	24	26
RÎ 2.	Analizeze mediul de marketing al structurilor de primire turistică	2	24	26
RÎ 3.	Determine dimensiunile pieței hotelieră	6	24	30
RÎ 4.	Cunoască segmentarea pieței hoteliere	4	30	34
RÎ 5.	Utilizeze metodele de cercetare a pieței hoteliere	2	24	26
RÎ 6.	Analizeze politica de produs în domeniul hotelier	2	24	26
RÎ 7.	Stabilească politica de preț în domeniul hotelier	2	24	26
RÎ 8.	Analizeze politica de promovare	6	28	34
RÎ 9.	Identifice politica de distribuție în domeniul hotelier	4	24	28
RÎ 10.	Organizeze activității de marketing	4	24	28
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	36	256	292

Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
Rezultatul învățării 1. Identifice scopul marketingului în industria turismului		
S1. Identifică principalele tehnici promoționale utilizate pentru promovarea pensiunii turistice. S2. Clasifică materialele promoționale utilizate de structurile de cazare. S3. Argumentează cerințele de realizare a materialelor promoționale S4. Clasificarea formele de publicitate: S5. Identifică avantajele și dezavantajele mijloacelor de publicitate. S6. Argumentează implicarea calităților personale și profesionale ale lucrătorului în promovarea pensiunii turistice. S7. Definirea noțiunii de marketing S8. Analiza etapelor de evoluție a marketingului S9. Identificarea rolului marketingului în societate și în economie S10. Analiza tipurilor de marketing	K1. Promovarea produsului hotelier –element al calității. K2. Tehnici promoționale specifice structurilor de primire. K3. Avantajele și dezavantaje materialelor de publicitate. K3. Calitățile personale și profesionale ale lucrătorului valorificate pentru promovarea structurii de primire. K4. Conceptul de marketing și rolul lui în economia contemporană. K5. Tipurile de marketing K6. Funcțiile marketingului. K7. Scopul, sarcinile și principiile marketingului K8. Mixul de marketing K9. Evoluția marketingului	LP 1. Analiza unui produs/serviciu. Înțelegerea modului în care este aplicat mixtul de marketing. Alegeți un produs/serviciu cunoscut și analizați-l din perspectiva celor 4P ai marketingului (produs, preț, promovare, plasare). Dezbaterăa unui subiect din domeniul marketingului. Organizați o dezbateră pe o temă din domeniul marketingului „Marketingul agresiv” , „Marketingul digital”
Rezultatul învățării 2. Analizeze mediul de marketing al structurilor de primire turistică		
S1. Analiza mediului de marketing al structurilor de primire turistică S2. Analiza componentelor mediului intern S3. Identificarea rolului mediului de marketing S4. Descrierea tipurilor de medii de marketing (stabil, instabil, turbulent) S5. Identificarea și analiza factorilor micro și macro-mediului care influențează activitatea structurilor de primire turistică S6. Utilizarea instrumentelor de analiză a mediului de	K1. Conținutul și rolul mediului de marketing K2. Tipologia mediului de marketing (Stabil, Instabil, Turbulent) -Structura mediului intern de marketing K3. Structura micro mediului extern de marketing al structurilor de primire turistică K4. Structura macro mediului extern de marketing al structurilor de primire turistică K5. Relațiile întreprinderii cu mediul extern K6. Analiza SWOT	LP2. Evaluarea punctelor forte, punctelor slabe, oportunităților și amenințărilor unei structuri de primire turistică prin intermediul analizei SWOT Analiza factorilor Politici, Economici, Sociali, Tehnologici și impactul lor asupra activității structurilor de primire turistică

marketing, cum ar fi analiza SWOT sau analiza PEST pentru a evalua oportunitățile și amenințările pentru o anumită structură de primire turistică. S7. Analiza mediului de marketing a unei structuri de primire turistică	K7. Analiza PEST	
Rezultatul învățării 3. Determine dimensiunile pieței hotelieră		
S1. Descrierea tipurilor de piață S2. Identificarea trăsăturilor specifice ale pieței hoteliere S3. Determinarea și analiza dimensiunilor pieței hoteliere S4. Analiza structurii pieței hoteliere S5. Identificarea factorilor și căilor de dezvoltare a pieței S6. Identificarea și analiza factorilor care influențează cererea și oferta pe piața hotelieră, cum ar fi tendințele turistice, evenimentele locale, indicatorii economici, se zonalitatea și alți factori relevanți S7. Caracterizarea agenților pieței hoteliere S8. Determinarea dimensiunilor pieței hoteliere (Cota de piață, Cota relativă de piață, Capacitatea pieței, Gradul de saturație a pieței).	K1. Conceptul de piață K2. Tipologia piețelor K3. Trăsăturile specifice ale pieței hoteliere. K4. Dimensiunile pieței hoteliere (Cota de piață, Cota relativă de piață, Capacitatea pieței, Gradul de saturație a pieței) K5. Structura pieței hoteliere. K6. Factorii și căile de dezvoltare a pieței. K7. Cererea și oferta de servicii hoteliere. K8. Agenții pieței hoteliere	LP3. Dezbateri: „Adaptarea unui hotel de familie la schimbările pieței” Studiu de caz. Un hotel de familie, cu o istorie de 30 de ani, se confruntă cu o scădere a numărului de clienți în ultimii ani. Concurența este acerbă, iar clienții sunt din ce în ce mai pretențioși. Hotelul trebuie să se adapteze la noile tendințe ale pieței pentru a supraviețui. Analiza site-ului unui hotel. Propuneri pentru gestionarea eficientă a reputației online a hotelului.
Rezultatul învățării 4. Cunoască segmentarea pieței hoteliere		
S1. Definirea segmentelor de piață S2. Identificarea publicului țintă S3. Alegerea corectă a criteriilor de segmentare (geografică, demografică, psihografică, comportamentală). S4. Identificarea modalităților de abordare a segmentelor de piață S5. Stabilirea corectă a obiectivelor segmentării consumatorilor pe piața hotelieră S6. Identificarea segmentelor de piață mai atractive S7. Cunoașterea etapelor procesului de segmentare	K1. Conceptul de segmentare K2. Importanța segmentării K3. Criterii de segmentare a pieței hoteliere K4. Tipologia segmentelor de consumatori K5. Modalități de abordare a segmentelor de piață. K6. Obiectivele segmentării consumatorilor pe piața hotelieră K7. Etapele procesului de segmentare	LP4. Simularea unui proces de segmentare. Se împarte clasa în grupuri. Fiecare grup primește un "hotel fictiv", cu caracteristici specifice (localizare, categorie, servicii etc.). Grupurile parcurg pașii procesului de segmentare. În final analizează datele și identifică segmentele de clienți. LP5. "Segmentarea pieței hoteliere este o necesitate pentru succesul unui hotel sau o formă de discriminare? "Elevii sunt împărțiți în două tabere: "pro" și "contra". Fiecare tabără își

S8. Cunoașterea aprofundată a tendințelor actuale ale pieței hoteliere		argumentează poziția, aducând exemple și contraargumente. Analiza criteriilor de segmentare a pieței hoteliere: Variabile geografice, demografice, comportamentale, psihografice.
Rezultatul învățării 5. Utilizeze metodele de cercetare a pieței hoteliere		
S1. Înțelegerea importanței cercetării de marketing S2. Aplicarea diferitelor tipuri de cercetări (calitative, cantitative, descriptive, exploratorii). S3. Utilizarea instrumentelor de cercetare de marketing (chestionare, interviuri, focus grupuri, analiza datelor) pentru a obține informații relevante despre piață și clienți. S4. Colectarea de informații relevante despre clienți prin diverse metode (chestionare, interviuri, sondaje online, analiza datelor din sistemele de rezervări) S5. Utilizarea metodelor de analiză, de estimare indirectă, de studiere directă a cererii și ofertei	K1.Studiul pieței turistice-necesitate, conținut, etape. K2.Tipologia cercetărilor de marketing (calitative, cantitative, descriptive, exploratorii) și metodele de colectare a datelor (chestionare, interviuri, focus grupuri, analiza datelor) K3. Modalități de abordare a studiului de piață și de culegere a informațiilor. K4.Metode de analiză a cererii turistice: metode de analiză metode de estimare indirectă metode de studiere directă K5.Studierea ofertei turistice	LP6. Realizarea unui studiu de piață pentru a analiza preferințele consumatorilor, tendințele pieței sau comportamentul de cumpărare a serviciilor hoteliere. Utilizați chestionare, interviuri sau alte metode de colectare a datelor și analizați rezultatele obținute. Analiza concurenței. Selectați o zonă geografică (de exemplu, un oraș sau o stațiune turistică). Identificați principalii concurenți ai unui hotel ales. Comparați prețurile, facilitățile, serviciile și publicitatea fiecărui hotel. Determinați cum se diferențiază fiecare hotel și cum se poziționează pe piață.
Rezultatul învățării 6. Analizeze politica de produs în domeniul hotelier		
S1. Analiza elementelor constitutive ale politicii de produs S2. Identificarea rolului produsului turistic S3. Analiza fazelor ciclului de viață al produsului S4. Identificarea oportunităților de a crea produse/servicii inovatoare care să completeze gama existentă. S5. Stabilirea valorii, personalității și promisiunea mărcii. S6. Identificarea strategiilor de produs adaptate publicului țintă și obiectivelor companiei. S7. Utilizarea strategiilor privind comercializarea serviciilor hoteliere.	K1.Elemente constitutive ale politicii de produs K2.Importanța și rolul produsului turistic K3.Ciclul de viață al produsului K4.Gama și linia de produse -Marca K5.Strategii utilizate în politica de produs. K6.Clasificarea și caracteristicile strategiilor utilizate în politica de produs. K7.Strategii privind comercializarea serviciilor hoteliere.	LP7. Crearea unui slogan publicitar pentru un serviciu hotelier. Sloganul trebuie să fie memorabil, relevant pentru publicul țintă și să transmită un mesaj clar despre beneficiile serviciului. Ciclul de viață al unui produs turistic. Alegeți un produs turistic și analizați în ce etapă a ciclului de via se află. Identificați factorii care au influențat evoluția produsului de-a lungul timpului. Propuneți strategii de marketing pentru a prelungi durata de viață a produsului. Crearea unei

S8. Determinarea ritmului mediu anual de înnoire și lărgire sortimentală pentru serviciile hoteliere		identități de marcă. Alegeți un serviciu fictive. Stabiliți valorile, personalitatea și promisiunea mărcii. Creați un nume, un logo memorabil pentru marcă. Definiți identitatea vizuală a mărcii (culori, fonturi, imagini).
Rezultatul învățării 7. Stabilească politica de preț în domeniul hotelier		
S1. Identificarea rolului prețului în mixul de marketing S2. Stabilirea corectă a obiectivelor politicii de preț S3. Analiza factorilor ce influențează stabilirea prețurilor S4. Identificarea strategiilor de preț, adaptate publicului țintă și obiectivelor companiei. S5. Analiza politicii de preț a unui hotel. Identifică ce strategii de preț utilizează (ex: prețuri bazate pe costuri, prețuri bazate pe concurență, prețuri psihologice).	K1.Rolul pretului in mixul de marketing. K2.Obiectivele politicii de pret. K3.Factorii de stabilire a pretului. K4.Continutul politicii de pret. K5.Alternative strategice in politica de pret.	LP8. Stabilirea prețului unui serviciu hotelier. Stabiliți costurile prestație, publicul țintă, concurența și obiectivele de vânzare. Alegeți o strategie de preț potrivită și justificați decizia. Analiza comparativă a prețurilor a 2 unități de primire turistica. Identificarea factorilor care determină diferențele de preț (ex: marca, calitatea, locația, sezonul).Dezbateri despre cum influențează prețul decizia de cumpărare a consumatorilor.
Rezultatul învățării 8. Analizeze politica de promovare		
S1.Înțelegerea conceptului de promovare S2.Utilizarea elementelor comunicării publicitare S3. Identificarea diferitelor canale de promovare disponibile pentru unitățile hoteliere, cum ar fi platformele de rezervări online, agențiile de turism, social media marketing. S4. Identificarea strategiilor de promovare adaptate publicului țintă și obiectivelor companiei. S5. Elaborarea spoturilor publicitare pentru unitățile de cazare. S6.Analiza unui spot publicitar din perspectiva mesajului transmis publicului țintă, a canalelor media utilizate și a impactului emoțional asupra consumatorilor.	K1.Definirea promovării și elementele comunicării publicitare K2.Promovarea in domeniul hotelier in contextul orientării de marketing. K3.Instrumentele promovării. K4.Campania promoționala structurilor de primire turistică. K5.Planificarea promoțională. K6.Strategii de promovare.	LP9. Elaborarea unui plan de promovare pentru o unitate de cazare. Alege o unitate de cazare (ex: un hotel, o pensiune). Definește publicul țintă, obiectivele de promovare (ex: creșterea gradului de ocupare, atragerea de noi clienți, creșterea notorietății). Alege canalele de promovare potrivite (ex: site web, rețele sociale, publicitate online, relații publice, evenimente). Creează mesaje cheie, materiale de promovare (ex: texte, imagini, video). Stabilește un buget și un calendar de implementare. Crearea unui material de promovare (ex: un flyer, un broșură, un video, un tur virtual) a unei unități de cazare

Rezultatul învățării 9. Identifice politica de distribuție în domeniul hotelier		
S1. Aprecierea rolului distribuției S2. Analiza particularităților distribuției în domeniul hotelier. S3. Determinarea canalului optim de distribuție S4. Analiza rețelelor și canalelor de distribuție utilizate de structurile de primire turistică S5. Identificarea intermediarilor implicați în distribuția serviciilor hoteliere S6. Identificarea strategiilor de promovare și de distribuție adaptate publicului țintă și obiectivelor companiei. S7. Determinarea canalului optim de distribuție.	K1. Conținutul și rolul distribuției K2. Particularitățile distribuției în domeniul hotelier. K3. Canalele și rețelele de distribuție utilizate de structurile de primire turistică. K4. Categoriile de intermediari. K5. Alternative strategice în politica de distribuție hotelieră.	LP10. Analiza canalelor de distribuție ale unui hotel, avantajele și dezavantajele fiecărui canal, costurile implicate, publicul țintă și gradul de control al hotelului asupra canalului. Analiza comparativă a diferitelor canale de distribuție, utilizând următoarele criterii: ✓ Costuri ✓ Public țintă ✓ Grad de control ✓ Flexibilitate
Rezultatul învățării 10. Organizeze activitățile de marketing		
S1. Distingerea atribuțiilor și relațiilor unui compartiment de marketing în activitatea turistică. S2. Realizarea unei structuri organizatorice pentru compartimentul de marketing în întreprinderile hoteliere S3. Utilizarea instrumentelor de marketing S4. Identificarea și rezolvarea problemelor care pot apărea în timpul implementării activităților de marketing. S5. Informarea despre cele mai noi tendințe și tehnici în marketing	K1. Locul activității de marketing în structura organizatorică a întreprinderii hoteliere K2. Atribuțiile și sistemul de relații ale compartimentului de marketing. K3. Structura organizatorică internă a compartimentului de marketing.	LP11. Elaborarea structurii organizatorice a departamentului de marketing pentru o firmă turistică. Analiza comparativă a diferitelor structuri organizatorice (ex: structură funcțională, structură pe produse, structură pe piețe, structură matricială). Compară avantajele și dezavantajele fiecărui tip de structură. Identificați factorii care determină alegerea unei anumite structuri organizatorice (ex: dimensiunea companiei, complexitatea produselor sau serviciilor, mediul concurențial). Analiza unei campanii de marketing. Identifică obiectivele campaniei, publicul țintă, mesajele cheie, canalele de comunicare utilizate, bugetul alocat și rezultatele obținute și propune îmbunătățiri. LP12. Lucrare de verificare.

Modulul X: Dezvoltarea turismului sustenabil

Administrarea modulului:

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Determine evoluția turismului sustenabil în Republica Moldova.	8	6	14
RÎ 2.	Specifice procesul de sustenabilitate în dezvoltarea turismului la nivel mondial.	8	6	14
RÎ 3.	Identifice ecoturismul componentă esențială a turismului sustenabil.	6	6	12
RÎ 4.	Argumenteze implicarea UE și turismul durabil.	4		4
RÎ 5.	Analizeze turism responsabil și turism regenerativ	4	6	10
RÎ 6.	Prezentarea proiectului „Promovarea și dezvoltarea turismului sustenabil”.	6		6
RÎ 7.	Clasifice standardizarea în turism.	4	6	10
	Evaluare sumativă	2	6	8
	Total	42	36	78

Administrarea modulului pentru învățământului dual

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Determine evoluția turismului sustenabil în Republica Moldova.	2	18	20
RÎ 2.	Specifice procesul de sustenabilitate în dezvoltarea turismului la nivel mondial.	2	12	14
RÎ 3.	Identifice ecoturismul componentă esențială a turismului sustenabil.	2	14	16
RÎ 4.	Argumenteze implicarea UE și turismul durabil.	2	12	14
RÎ 5.	Analizeze turism responsabil și turism regenerativ	2	12	14
RÎ 6.	Prezentarea proiectului „Promovarea și dezvoltarea turismului sustenabil”.	2	24	26
RÎ 7.	Clasifice standardizarea în turism.	2	18	20
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	16	116	132

Rezultatul învățării 1. Determine evoluția turismului sustenabil în Republica Moldova.		
Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
S1. Definirea turismului sustenabil S2. Determinarea componentelor turismului durabil S3. Identificarea principalelor componente a produsului turistic sustenabil S4. Descrierea componentelor produsului turistic durabil S5. Caracterizarea principalelor forme de agrement sustenabil S6. Analizarea componentelor infrastructurii din punct de vedere al sustenabilitatii S7. Determinarea caracteristicilor turismului sustenabil S8. Identificarea în literatura de specialitate principalele definiții si notiuni ale turismului sustenabil S9. Enumerarea principiilor manageriale esentiale pe care se bazeaza dezvoltarea durabila. S10. Analizarea impactului negativ al activitatilor economice asupra turismului. S11. Identifice grupelor de factori ce conduc la degradarea mediului S12. Argumentarea importanța dezvoltarii economice pentru turismul durabil.	K1. Spațiile turistice sustenabile K2. Agrementul sustenabil K3. Cazarea componentă importantă a turismului sustenabil K4. Alimentația parte componentă a turismului sustenabil K5. Agrementul ca motivație turistică durabila K6. Transportul în turismul durabil K7. Infrastructura turistică durabila Factorul uman implicat în turismul durabil K8. Principiile esentiale de dezvoltare durabila. K9. Impactul negativ al activitatilor economice (industrie, agricultura etc.). K10. Consecintele utilizarii mediului pentru turism si agrement. K11. Impactul pozitiv al activitatilor economice asupra turismului. K12. Turismul- domeniu de generare a veniturilor.	LP1. Ghid pentru incepatori in turismul sustenabil. Actiuni distructive – lipsa educatiei turistice si ecologice. Determinarea principalelor directii de pregatire profesionala a actorilor din domeniul turism
Rezultatul învățării 2. Specifice procesul de sustenabilitate în dezvoltarea turismului la nivel mondial.		
S1. Definirea conceptului de dezvoltare durabilă S2. Identificarea cerințelor minime de realizare a	K1. Conceptul de dezvoltare durabilă K2. Argumentarea necesității respectării obiectivelor	LP2. Argumentarea necesității respectării obiectivelor majore a

dezvoltării durabile S3.Argumentarea necesității respectării principiilor dezvoltării durabile S4. Identificarea etapelor de realizare a unei strategii de dezvoltare durabilă a turismului S5.Determinarea necesității implicării statului în promovarea turismului durabil S6.Identificarea principalelor impacte posibile ale turismului asupra culturii societății.	majore a dezvoltării durabile a comunităților locale K3.Identificarea principalelor impacte posibile ale turismului asupra culturii comunității locale. Argumentarea necesității respectării obiectivelor majore a dezvoltării durabile. K4.Identificarea principalelor impacte posibile ale turismului asupra culturii și societății locale. K5.Principiile dezvoltării durabile a turismului K6.Turismul și dezvoltarea durabilă a turismului K7.Strategii de dezvoltare durabilă a turismului K8.Asigurarea procesului de durabilitate în dezvoltarea turismului. K9.Exemple de bune practici în dezvoltarea turismului sustenabil.	dezvoltării durabile.
Rezultatul învățării 3 Identifice ecoturismul componentă esențială a turismului sustenabil.		
S1. Determinarea principalelor noțiuni ale ecoturismului S2. Identificarea trăsăturilor specifice și principiilor ecoturismului S3.Identificarea în literatura de specialitate principalele definiții ale turismului ecologic S4. Determinarea principalelor caracteristici ale destinațiilor turistice. S5. Identificarea ariilor naturale protejate din Republica Moldova. S6. Cunoașterea modalităților de amenajare a ariilor naturale protejate. S7.Descrierea principalelor atracții ecoturistice din Republica Moldova.	K1.Ecoturismul-concept și definire. Trăsăturile specifice și principiile ecoturismului K2. Caracteristicile destinațiilor ecoturistice K3.Codul de comportament al ecoturistului K4. Ariile naturale protejate-concept și clasificare K5.Metodologia amenajării ariilor naturale protejate K6. Principalele atracții eco-turistice din Republica Moldova	LP3. Reprezentarea schematică a criteriilor de bază ale ecoturismului. Realizarea unui tabel cu principalele activități de comportament ale ecoturistului. Realizarea hărții mute cu ariile protejate.
Rezultatul învățării 4. Argumenteze implicarea UE și turismul durabil.		
S1.Analizarea principiilor și obiectivelor „Cartii turismului durabil,, adoptată în cadrul	K1.Carta turismului durabil, adoptată la Conferința Mondială, privind turismul durabil.	LP4. Studiarea și descrierea celor patru principii ale Agendei 21

Conferinței mondiale privind turismul durabil. S2. Identificarea criteriilor minime necesare unui turism durabil. S3. Argumentarea importanței turismului durabil de către Comisia Europeană S4. Identificarea principiilor generale ale Agendei 21 europene a turismului S5. Analizarea modalităților de amenajare și echipare a localităților în condițiile unui turism durabil. S6. Caracterizarea principalelor condiții pentru turiști în descoperirea unei culturi străine, în sens sustenabil S7. Identificarea motivațiilor turistice durabile în UE	K2. Condiții necesare pentru un turism durabil K3. Promovarea protecției mediului înconjurător și a dezvoltării durabile în materie de turism. K4. Principiile generale ale Agendei 21 europene a turismului. K5. Modalități de amenajare și echipare a localităților în condițiile turismului durabil. K6. Descoperirea unei culturi străine în condițiile turismului sustenabil.	europene a turismului. Reprezentarea pe hartă a conturului Europei și a Ariilor protejate. LP5. Realizarea Analizei SWOT pentru turismul durabil în UE.
Rezultatul învățării 5 Analizeze turism responsabil și turism regenerativ		
S1. Analizarea obiectivelor pe termen mediu și lung privind dezvoltarea turismului în Republica Moldova S2. Identificarea modalităților de promovare a turismului durabil în Republica Moldova S3. Determinarea principalelor trăsături ale conceptului de turism solidar și responsabil. S4. Analizarea măsurilor de promovare a turismului sustenabil S5. Analiza SWOT a turismului durabil în Republica Moldova S6. Descrierea modalităților de promovare a turismului durabil S7. Identificarea celor mai eficiente modalități de promovare a turismului durabil	K1. Obiectivele pe termen mediu și lung privind dezvoltarea turismului în Republica Moldova. K2. Pregătirea profesională a personalului în turismul rural K3. Dezvoltarea și promovarea turismului durabil în Republica Moldova. K4. Importanța dezvoltării turismului durabil pentru comunitățile locale. K5. Turismul solidar și responsabil K6. Echilibrul dintre dezvoltare și protejarea patrimoniului cultural	

Rezultatul învățării 6 Prezintă proiectul „Promovarea și dezvoltarea turismului sustenabil”.		
S1. Elaborarea unui proiect pe tema turismului durabil evidențiind următoarele criterii: • localizare • beneficii • resurse naturale și antropice Planul de acțiune în promovarea obiectivului ales.	K1. Identificarea resurselor turistice naturale și antropice K2. Principalele caracteristici funcționale ale obiectivului ales K3. Analiza SOWT a turismului durabil - Graficul T K4. Descrierea pensiunii: amplasarea, dotarea spațiilor de cazare, oferirea serviciilor, agrementul.	
Rezultatul învățării 7. Clasifică standardizarea în turism.		
S1. Definirea noțiunii de „standardizare”. S2. Clasificarea standardelor din domeniul turismului durabil. S3. Identificarea scopurilor ONU pentru dezvoltarea durabilă - standarde pentru turism și pentru managementul mediului S4. Clasificarea standardelor ce pot sprijini dezvoltarea durabilă în România.	K1. Rolul standardizării în industria turismului. K2. Standarde specifice ce ajută la creșterea competitivității și contribuie la Agenda 2030. K3. Funcțiile managementului pentru mediu. K4. Exemple de bune practici în promovarea turismului durabil a României.	LP 6 Lucrare de verificare

Modulul XI- Deontologia profesională

Administrarea modului:

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Identifice rolul eticii profesionale și a particularităților comportamentului etic	10	6	14
RÎ 2.	Aplice principiile comunicării etice în mediul profesional	2		2
RÎ 3.	Argumenteze rolul eticii în soluționarea conflictelor și crearea unui climat sociopsihologic pozitiv	8	6	6
RÎ 4.	Determine responsabilitatea socială și cultura organizațională în hoteluri și complexe turistice	4		6
RÎ 5.	Caracterizeze imaginea personală a operatorului în hoteluri și complexe turistice	4	6	6
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	30	24	54

Administrarea modului pentru învățământului dual

	Rezultate ale învățării la final de modul	IT	IP	Total
RÎ 1.	Identifice rolul eticii profesionale și a particularităților comportamentului etic	2	24	26
RÎ 2.	Aplice principiile comunicării etice în mediul profesional	2	12	14
RÎ 3.	Argumenteze rolul eticii în soluționarea conflictelor și crearea unui climat sociopsihologic pozitiv	2	14	16
RÎ 4.	Determine responsabilitatea socială și cultura organizațională în hoteluri și complexe turistice	2	18	20
RÎ 5.	Caracterizeze imaginea personală a operatorului în hoteluri și complexe turistice	2	18	20
	Evaluare modul	2	6	8
	Total	12	92	104

Aptitudini (S)	Unități de conținut (K)	Lucrări practice recomandate
Rezultatul învățării 1. Identifică rolul eticii profesionale și a particularităților comportamentului etic		
S1. Definirea și explicarea conceptelor de etică, morală și deontologie în contextul profesional. S2. Identificarea principiilor eticii profesionale și evaluarea impactului acestora asupra profesiilor și societății. S3. Aplicarea normelor etice și deontologice specifice profesiei și gestionarea dilemelor etice. S4. Menținerea integrității profesionale prin comportamente etice și prevenirea situațiilor care compromit această integritate.	K1.Etica profesională ca știință și disciplină de studii. Norme, principii și funcții ale eticii profesionale K2. Categoriile eticii profesionale K3.Particularitățile comportamentului etic K4.Conceptul de deontologie. Codul deontologic K5. Dimensiuni de bază ale personalității și caracteristici specifice ce influențează comportamentul etic K6.Consecințele unui comportament contrar eticii K7.Obligațiile profesionale ale operatorului în hoteluri și complexe turistice	LP.1: Reflecție asupra comportamentului etic la locul de muncă Reflecție asupra importanței comportamentului etic în mediul profesional și asupra impactului pe care acesta îl poate avea asupra societății. Analizarea și exprimarea părerii proprii despre necesitatea unui comportament etic la locul de muncă, precum și posibilele consecințe ale lipsei acestuia asupra societății, luând în considerare diferite perspective. Partea 1: Necesitatea comportamentului etic la locul de muncă (1-2 pagini) Partea 2: Impactul lipsei comportamentului etic asupra societății (1-2 pagini) Partea 3: Măsuri de prevenire a dispariției societății din cauza lipsei comportamentului etic (1 pagină) LP.2: Simularea unei situații etice în relația cu clientul Tema: Soluționarea unei plângeri din partea unui client, respectând principiile eticii profesionale LP.3: Audit etic într-o unitate hotelieră Tema: Identificarea factorilor care influențează comportamentul etic într-un hotel
Rezultatul învățării 2. Aplice principiile comunicării etice în mediul profesional		
S1. Aplicarea principiilor comunicării etice în interacțiunile cu clienții și colegii S2. Utilizarea unui limbaj respectuos și profesionist în toate situațiile de serviciu	K1. Principiile comunicării etice în hoteluri și complexe turistice K2.Etica vorbirii și importanța respectului în interacțiunile	LP.5: "Camera XXX - Testul comunicării etice" Tema: Simularea unor scenarii reale de comunicare etică în industria hotelieră

S3. Respectarea confidențialității și a discreției în schimbul de informații cu clienții și colegii S4. Adaptarea stilului de comunicare la diferite tipuri de clienți și situații profesionale S5. Recunoașterea și rezolvarea dilemelor etice apărute în comunicarea profesională	profesionale K3. Dileme etice în comunicarea cu clienții și colegii K4. Critica constructivă	LP.6: Redactarea unui eseu pe tema: „Comunicarea etică în întreprinderile hoteliere: între respect, dileme și soluții”
Rezultatul învățării 3. Argumenteze rolul eticii în soluționarea conflictelor și crearea unui climat sociopsihologic pozitiv		
S1. Identificarea și analizarea cauzelor conflictelor la locul de muncă S2. Aplicarea strategiilor eficiente de soluționare a conflictelor S3. Dezvoltarea unui comportament conflictual echilibrat și adaptabil S4. Comunicarea eficientă și asertivă în medii profesionale S5. Lucrul în echipă și adaptarea la dinamica grupurilor sociale S6. Facilitarea integrării și adaptării noului angajat S7. Gestionarea emoțiilor și a stresului în situații conflictuale S8. Luarea deciziilor bazate pe principii etice în gestionarea relațiilor profesionale	K1. Conflictelor în organizații: delimitări conceptuale și cauze K2. Dinamica și evoluția conflictelor la locul de muncă K3. Strategii și metode de soluționare a conflictelor K4. Comportamentul conflictual și alternative de acțiune K5. Colectivul de muncă ca grup social: caracteristici și dinamici K6. Tipologii psihologice și relații interpersonale la locul de muncă K7. Climatul sociopsihologic și opinia publică în organizații K8. Adaptarea noului angajat în colectivul de muncă	LP.7: "Manager pentru o zi – Cum rezolvăm un conflict?" Tema: Simularea și soluționarea unor conflicte reale din industria hotelieră LP.8: Joc de rol: Faceți parte din personalul unui hotel în holul căruia pătrunde un client aflat într-o stare avansată de ebrietate care face zgomot și se manifestă violent față de ceilalți clienți. Explicați ce măsuri va lua echipa din care faceți parte și cum vor colabora membrii ei pentru soluționarea situației. LP.9: Eseu: Portretul colegului/ șefului ideal. LP.10: Simularea integrării în colectiv a unui nou angajat LP.11: Crearea unei planșe ilustrative cu decalogul comportamental al lucrului în echipă
Rezultatul învățării 4. Determine responsabilitatea socială și cultura organizațională în hoteluri și complexe turistice		
S1. Înțelegerea culturii organizaționale și aplicarea regulilor unui hotel sau complex turistic S2. Aprecierea rolului culturii organizaționale ca fenomen specific al relațiilor de piață S3. Comunicarea clară și politicoasă cu clienții, colegii și partenerii hotelului	K1. Definirea culturii organizaționale în hoteluri și complexe turistice K2. Responsabilitatea socială și impactul asupra imaginii hotelului și complexului turistic K3. Elemente de protocol și comportament adecvat în interacțiunile profesionale	LP.12: Crearea unui ghid de bune practici, care să cuprindă reguli, norme și recomandări privind cultura organizațională, responsabilitatea socială și protocolul profesional, pentru angajații unui hotel sau complex turistic
Rezultatul învățării 5. Caracterizeze imaginea personală a operatorului în hoteluri și complexe turistice		
S1. Respectarea regulilor de etichetă și politețe în	K1. Eticheta și politețea	LP.13: „Interviu pentru un loc de muncă” (Joc

interacțiunile profesionale. S2. Argumentarea importanței ținutei în viața de zi cu zi și la locul de muncă. S3. Adoptarea unei imagini profesionale corecte prin mers, ținută, gesturi și expresii adecvate. S4. Recunoașterea riscurilor în procesul de îmbunătățire a imaginii profesionale S5. Recunoașterea importanței îngrijirii aspectului exterior pentru a transmite o impresie pozitivă S6. Corelarea dintre ținută, modul de vorbire și stima de sine	K2.Imaginea profesională: mers, ținută, vestimentație, gest, mimică, expresivitate și ținută K3.Cultura exteriorului. K4.Ținuta de protocol K5.Elemente de protocol K6.Conceptul imaginea de sine–stima de sine	de rol) LP.14: Redactarea unui eseu pe tema: „Imaginea mea profesională peste 5 ani”
---	--	--

V. Practica în producție
Administrarea stagiului de practică

Anul	Numărul de săptămâni	Numărul de ore	Perioada	Modalitatea de evaluare
1	2	3	4	5
I	6	210	Mai- iunie în concordanță cu agentul economic.	Agenda formării profesionale • Probă practică.
II	12	420	Martie- iunie în concordanță cu agentul economic.	Agenda formării profesionale • Probă practică.
Total	18	630		

I. Descrierea procesului de desfășurarea stagiului de practică
Anul I

Locul de muncă/ postul	Activități/Sarcina de lucru	Produse de elaborat	Durata de realizare
	I. Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice		
In cadrul structurii de cazare cu funcțiuni turistice	Protecția muncii. Instructajul privind securitatea muncii în cadrul structurilor de cazare. Clasifică structuri de cazare, conform criteriilor de clasificare O.M.T Analizează compartimentele-cadrul organizatoric al desfășurării activităților dintr-o unitate hotelieră. Întocmește organigrama unității de cazare. Analizează spațiile comune și tipurile de spații de cazare ale clienților, baza tehnică-materiale, spațiile și echipamentele hoteliere. Analiza actelor normative ale structurii de cazare: certificatul de clasificare. Analizează serviciile de bază și suplimentare, oferite de structurile de cazare în funcție de nivelul de confort. Descrierea personalului ce activează în cadrul unității de cazare și analizează fișa de post.	Proiecte individuale. Familiarizarea cu spațiile și funcțiile unei structuri de cazare cu funcțiuni turistice. Verificarea agendelor de formare profesională	14h 28h 21h

Departamentul front-office	Identifică activitățile de bază ale departamentului front-office-ului. Stabilește tipurile de comunicare cu clienții. Elaborează procedura de check-in și check-out-ul pentru clienți Lista abrevierilor utilizate în structurile de cazare cu funcție turistică. Completează diagrama convențională a spațiilor de cazare. Răspunde la apelurile telefonice, la mesajele electronice. Întocmește rapoarte specifice departamentului. Monitorizează personalul de la etaj, întocmește raportul cameristelor cu statutul camerelor. Evaluează gradul de satisfacție a clientului. Oferă informații despre hotel (ora de check-out, facilități disponibile, locație, etc.) și despre atracțiile din zonă (restaurant, activități turistice, transport). Ghidează oaspeții să facă sau să modifice rezervări, în funcție de disponibilitatea hotelului. Se asigură că eventualele reclamații sau probleme ale oaspeților sunt gestionate prompt și eficient. Colaborează cu housekeeping-ul, întreținerea, și alte departamente pentru a asigura buna funcționare a hotelului.	Familiarizarea cu spațiul de recepție din cadrul structurii de cazare. Completarea documentelor utilizate la recepția structurilor de cazare.	14h 49h
Spațiile de cazare din cadrul structurii de cazare cu funcțiuni turistice	Organizarea compartimentului de housekeeping Identifică tipurile de curățenie și activități specifice Specifică atribuțiile personalului de la housekeeping Elaborează curățenie în spațiile de cazare și spațiile comune. Determină calitatea lenjeriei care este caracteristic standardului unei unități de primire. Stabilește modul de aranjare a lenjeriei pe pat. Specifică modul de organizarea a lenjeriei murdare pe categorii. Aranjează ustensiile igienice în baie, prosoapele.	Elaborează tipurile de curățenie, conform etapelor. Verificarea agendelor de formare profesională	49h

Departamentul de alimentație	Familiarizarea cu spațiul de alimentație din cadrul structurii de cazare: restaurant, bar, lobby. Aranjează mise-en-place în funcție de tipul de alimentație. Întâmpină și conduce clientul la masă, deservește, prezintă meniul, întocmește nota de plată.	Pregătește și aranjează mise-en-place	35h
	Total		210h

Anul II

Locul de muncă/ postul	Activități/Sarcina de lucru	Produse de elaborat	Număr de ore
Agentul economic/ Auditoriul școlii	Cercetarea unui sat sau regiunii rurale: Identificarea punctelor forte (atracții turistice, tradiții, gastronomie, meșteșuguri).	Crearea unui plan de promovare a turismului rural în localitatea natală.	49 h
	Campanii de marketing: Crearea de afișe, pliante sau postări pe rețelele sociale pentru a promova zona respectivă.		49h
	Propunerea de rute turistice: Planificarea unor trasee care să includă locuri tradiționale, gospodării și ferme de vizitat.	Studiu de caz despre turismul rural	56h
Agentul economic/ Auditoriul școlii	Prezentarea unui atelier de meșteșuguri: Invitați meșteșugari locali pentru a arăta tehnicile tradiționale.	Crearea unui traseu turistic și ghidajul unui grup.	28h
	Gătirea unui meniu traditional.		
Agentul economic/ Auditoriul școlii	Expoziție de artizanat: Crearea unor standuri cu produse tradiționale, cum ar fi țesături, ceramica sau obiecte din lemn.	Crearea unui traseu turistic și ghidajul unui grup.	28h
	Istoricul și tradițiile regiunii. Analiza impactului turismului asupra economiei și comunității locale.		
Agentul economic/ Auditoriul școlii	Provocări și oportunități pentru dezvoltarea turismului rural. Propunerea de soluții pentru îmbunătățirea infrastructurii și atragerea de turiști	Crearea unui traseu turistic și ghidajul unui grup.	28h
	Crearea un traseu turistic într-o localitate sau zonă rurală din apropiere, având în vedere punctele de atracție, istoria și tradițiile locale: stabili rutele și opririle; pregătirea unui discurs de ghidaj. Alege o		

Agentul economic/ Auditoriul școlii	destinație turistică;pregăti un discurs de ghidaj. Cercetarea regiunii: identificarea atracțiilor turistice, a tradițiilor și obiceiurilor locale, a gastronomiei și a meșteșugurilor. Planificarea traseului și a opririlor: Alegerea unui loc de interes turistic sau cultural din apropierea școlii (de exemplu, un muzeu, un parc sau o zonă naturală) Pregătirea ghidajului: Fiecare elev va pregăti informații despre locul respectiv și va oferi ghidajul turiștilor (colegilor sau profesorilor). Evaluarea turului: După tur, elevii pot discuta despre ce a mers bine și ce ar putea fi îmbunătățit pentru viitoarele activități de ghida Realizarea un studiu de piață pentru un hotel local pentru a înțelege comportamentul consumatorilor și nevoile acestora. Utilizați metode de colectare a datelor precum chestionare, interviuri sau observație directă.	Realizează o prezentare simulat de ghidaj turistic. Crearea unui ghid turistic local. Organizarea unui tur ghidat pentru comunitatea școlară	56h 21h 21h
	Identificați segmentele de piață (ex. turiști de vacanță, călători de afaceri) și analizați comportamentele acestora (de exemplu, ce factori influențează alegerea hotelului, preferințele pentru facilități, prețuri, locație etc.). Proiectează un program de fidelizare pentru un hotel. Detaliați tipurile de recompense și beneficii care ar atrage clienții să revină (de exemplu, reduceri, upgrade-uri, servicii exclusive). Selectiază un hotel (sau lanț hotelier) și analizați recenziile online ale clienților de pe platforme precum TripAdvisor, Booking.com sau Google Reviews. Identificați temele recurente, atât pozitive, cât și negative, și analizați cum aceste recenzii pot influența deciziile altor consumatori.	Realizarea unui studiu de piață pentru un hotel Simularea unui plan de fidelizare a clienților Analiza recenziilor online și impactul lor asupra comportamentului consumatorului	21h 14h 35h
	Realizează un studiu de caz pe baza unui scenariu în care un consumator trebuie să aleagă între două hoteluri similare. Luați în considerare factori precum prețul, locația, facilitățile, recenziile și recomandările personale. Analizați care ar fi factorii decisivi în		21h

	alegerea unui hotel.		
	Proiectați un chestionar care să fie utilizat pentru a colecta informații despre comportamentele consumatorilor într-un hotel. Întrebările ar trebui să vizeze factori precum preferințele legate de tipul de cazare, servicii dorite, influența prețului asupra deciziei de rezervare, importanța recenziilor online etc.	Studiu de caz privind alegerea unui hotel de către un consumator	35h
	Realizarea unui proiect la agentul economic unde se desfășoară stagiul de practică în producție. Analiza criteriilor de segmentare a pieței hoteliere: Variabile geografice, demografice, comportamentale, psihografice. Identifice principalii concurenți structuri de cazare. Comparați prețurile, facilitățile, serviciile și publicitatea fiecărui hotel. Determinați cum se diferențiază fiecare hotel și cum se poziționează pe piață. Analiza canalelor de distribuție a hotelului, avantajele și dezavantajele fiecărui canal, costurile implicate, publicul țintă și gradul de control al hotelului asupra canalului.	Proiectarea unui chestionar pentru analiza comportamentului consumatorului	14h
	Analiza comparativă a diferitelor canale de distribuție, utilizând următoarele criterii: Costuri; Public țintă; Grad de control; Flexibilitate. Realizarea unui material promoțional	Proiectarea unui proiect Prezentarea materialului promoțional	
		Total	420

VI. Specificații metodologice

Curriculumul la meseria *Operatorul /operatoare în hoteluri și complexe turistice* orientează proiectarea, organizarea și desfășurarea demersului educațional în contextul unei pedagogii axate pe competențe. O astfel de abordare prevede proiectarea demersului didactic în vederea formării unor competențe la elevi care contribuie la integrarea acestora la condițiile reale ale vieții mereu în schimbare. Curriculumul permite predarea eșalonată a conținuturilor axate pe rezolvarea unor sarcini concrete legate de următoarele activități: organizarea departamentului front-office-lui, și a departamentului de etaj; elaborarea check-in-ului și check-out-ului; întâmpinarea și înregistrarea clienților; promovarea structurii de cazare, oferirea informațiilor; asistarea clienților pe durata sejurului și rezolvarea reclamațiilor; promovarea potențialului turistic al Republicii Moldova; implementarea tehnologiilor moderne de organizare a procesului de rezervare.

Elevul va dobândi cunoștințe, pornind de la necesitatea realizării unei sarcini concrete. Se vor îmbina judicios cunoștința teoretică cu cea practică. Deoarece nivelul de calificare îi solicită absolventului competențe concrete, un rol aparte au abilitățile, iar exersarea în ateliere de lucru rămâne modalitatea cea mai eficientă de învățare. 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.

În acest context, se vor aplica metode ce formează la elevi valori și atitudini personale, printre care:

- *Metode de comunicare orală* care sunt subdivizate în:

a) *metode expositive*: descrierea, explicația, instruirea prin înregistrări video ș.a.;

b) *metode interactive*: conversație euristică, dezbaterile, dezbateră Phillips 6/6, asaltul de idei, jocul de rol, metoda acvariului, metoda mozaicului, sinectica, metoda cubului ș.a.

- *Metode de comunicare scrisă* (învățare prin lectură): lectură, analiza de text, informarea, documentarea ș.a.;
- *Metode de explorare a realității* (metode de învățare prin cercetare): experimentul didactic, studiul de caz, investigația, analiza SWOT ș.a.;
- *Metode de învățare prin acțiuni practice*: exercițiul, proiectul, lucrările practice, simularea, ș.a.;
- *Metode de raționalizare a învățării și predării*: activitate individuală cu ajutorul fișelor, instruire programată, instruire bazată pe TIC ș.a

Unele metode/tehnici utilizate în procesul de formare a competenței se realizează în cadrul activității în grup, iar altele – în cadrul activității individuale. Aceste forme de activitate prezintă anumite valențe formative: activitatea în grup contribuie la formarea abilităților/competențelor de comunicare, parteneriat, cooperare, colaborare, luare de decizii etc.; activitatea individuală dezvoltă abilități de acțiune independentă/personalizată, autoinstruire, autoresponsabilitate etc.

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 economic, ce vor asigura absolvenților șanse sporite de angajare în câmpul muncii și oportunități de realizare profesională.

VII.Sugestiile de evaluare

Activitățile de evaluare la meseria *Operatorul /operatoare în hoteluri și complexe turistice* 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. Axarea procesului de învățare/predare/evaluare pe competente presupune efectuarea evaluării pe parcursul întregului proces de instruire structurată în trei tipuri de evaluări: *inițială, formativă și sumativă*.

Forma de evaluare la meseria *Operatorul /operatoare în hoteluri și complexe turistice* conform planului de învățământ. Pentru a eficientiza procesele de evaluare, înainte de a demara evaluările propriu-zise, se va aduce la cunoștința elevilor tematica unităților de conținut, modul de evaluare (baremul/grilă/criterii de notare) și condițiile de realizare a fiecărei evaluări.

Produsele recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor cognitive

Nr. d/o	Produse pentru măsurarea competenței	Criterii 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.	Proiect	• 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 • Elaborarea și structura proiectului - acuratețea, rigoarea și coerența demersului științific, logica și argumentarea ideilor, corectitudinea concluziilor • Calitatea materialului folosit în realizarea proiectului, bogăția și varietatea surselor de informare, relevanța și actualitatea acestora, semnificația datelor colectate ș.a. • Creativitatea - gradul de noutate pe care-l aduce proiectul în abordarea temei sau în soluționarea problemei
3.	Referat	• Corespunderea referatului temei • Profunzimea și completitudinea dezvoltării temei • Adecvarea la conținutul surselor primare • Coerența și logica expunerii • Utilizarea dovezilor din sursele consultate • Gradul de originalitate și de noutate

		• Nivelul de erudiție • Modul de structurare a lucrării • Justificarea ipotezei legate de tema referatului • Analiza în detaliu a fiecărei surse de documentare
4.	Studiu de caz	• Corectitudinea interpretării studiului de caz propus • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat • Corectitudinea lingvistică a formulărilor • Utilizarea adecvată a terminologiei în cauză • Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz • Punerea în evidență a subiectului, problematicii și formularea • Logica sumarului • Referința la programe • Completitudinea informației și coerența între subiect și documentele studiate • Noutatea și valoarea științifică a informației • Exactitudinea rezultatelor și rigoarea probelor • Capacitatea de analiză și de sinteză a documentelor, adaptarea conținutului • Originalitatea studiului, a formulării și a realizării • Personalizarea (să nu fie lucruri copiate) • Aprecierea critică, judecată personală a elevului • Corectitudinea interpretării studiului de caz propus • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora • Corectitudinea lingvistică a formulărilor • Rezolvarea corectă a problemei, asociate studiului analizat de caz
5.	Diapozitivul PPT	• Aspectele de diapozitiv conțin formatare, poziționare și substituenți pentru tot conținutul care apare pe diapozitiv. • Substituenții sunt containerele din aspecte care adăpostesc conținut precum text (inclusiv text corp, liste cu marcatori și titluri), tabele, diagrame, ilustrații SmartArt, filme, sunete, imagini și clip grafic. • Un aspect conține și tema (culori tematice, fonturi tematice, efecte tematice și fundalul) unui diapozitiv.
6.	Poster	• Un poster este o coală mare de hârtie imprimată ce se lipește pe un perete, pe suprafețe ale structurilor de reclamă stradală sau pe o suprafață verticală. În mod obișnuit posterele sunt compuse atât din elemente grafice cât și din text, deși un poster poate fi complet grafic sau complet compus din text. • Titlul: trebuie să fie scurt și interesant; vizibil de la distanță. • Scrierea: trebuie să fie suficient de mare și de lizibilă. Dacă folosești un computer, nu folosi prea multe fonturi. Scrie propoziții scurte, care sunt vizibile de la distanță. • Imagini, fotografii, grafice: acestea ar trebui să susțină ceea ce ai de spus și să facă posterul interesant. Limitează-te la câteva imagini care impresionează.

		• Prezentare: unde vei poziționa titlurile, simbolurile, marcatorii, căsuțele, fotografiile și imaginile? Fă o schiță a posterului înainte de a începe. • Pune împreună totul cu atenție: posterul ar trebui să completeze formatul ales dar ar trebui să nu fie înghesuit.
7.	Tabel	• O foaie cuprinzând nume, cifre și date, introduse în rubrici cu specificații amănunțite, pentru a servi unui anumit scop • Această reprezentare grafică permite a se introduce text, date, formule etc. (conținut variat) și clasarea informației pe rubrici. • Gradul de complexitate al tabelului este determinat de numărul de coloane, rubrici
8.	Schemă	• Reprezentarea grafică simplificată a elementelor sau caracteristicilor structurii unui aparat, ale unei mașini, ale unei instalații, ale unui proces etc. • Reprezentarea grafică a schemelor este determinată de tipul de schemă, dependent de numărul elementelor de conținut și relațiile pe care le stabilesc acestea • Elaborarea unei scheme determină elevul să fie atent la: ordonarea conținutului în pagină, conexiunea între blocurile de conținut (prin linii sau săgeți), direcția săgeților, culoarea blocurilor de conținut, mărimea caracterelor etc.
9.	Harta conceptuală	• Reprezintă graficul relațiilor dintre concepte/idei și ajută la organizarea și structurarea informației, pregătirea pentru o prezentare, planificarea unui proiect etc.

Evaluarea de certificare este un proces de evaluare a nivelului de cunoștințe, abilități, competențe ale elevilor la sfârșitul unei perioade îndelungate de instruire (ciclu de învățământ). Conform curriculumului o astfel de evaluare este realizată la încheierea procesului de instruire/formare, prin care elevul va demonstra deținerea competențelor profesionale formate, după care acesta primește un certificat de calificare.

Obiectivul major al evaluării este îmbunătățirea procesului de învățare. Deci, după evaluare, cadrele didactice nu se vor opri doar la constatări, ci vor dezvolta demersurile didactice întreprinse și pe cele viitoare, încercând să îmbunătățească activitatea, și vor informa elevii despre rezultatele obținute și despre ceea ce este de făcut în viitor.

VIII. Resurse necesare pentru atingerea rezultatelor învățării

- 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:	
Instituția de învățământ	Sală de studii, agenda de practică, baza metodică de desfășurare a practicii ce anticipează examene de absolvire, proiector multimedia, ecran, calculator
Entitatea	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.

II. Standardul de dotare a laboratoarelor

Descrierea narativă a resurselor necesare atingerii rezultatelor învățării și a condițiilor specifice de utilizare/întreținere a acestora.

Suprafața totală a laboratorului – 300m

Suprafața pentru un elev – 10 m

Numărul locurilor de lucru - 13

Nr. crt.	Denumirea	Cantitatea per elev	Cantitatea per atelier
a) Echipamente			
1.	Camera de cazare	cameră	Spații de cazare-12 camere Camere cu 2 paturi separate-10 camere Cameră cu pat dublu-2 camere
2.	Recepție Calculator Telefon Diagrama convențională a camerelor în excel	Hol	O recepție
b) Mobilier și tehnică sanitară			
3.	Cameră Pat: Pat dublu și pentru o singură persoană, cu o saltea de calitate și lenjerie curată (perne, pilote, cearceafuri). Șifonier: Spațiu de depozitare pentru haine, cu umerase. Birou de lucru: Un birou cu scaun confortabil, pentru oaspeții care au nevoie să lucreze. Scaune. Televezor	cameră	20- paturi pentru o singură persoană 2- paturi duble
4.	Baie Oglindă mare Cabină de duș: Baie privată cu duș. Produse de igienă: Săpun, șampon, balsam, gel de duș, prosop de baie, prosoape de mâini și de corp. Oglingă de baie Lavoar Coș de gunoi: Un coș de gunoi în baie pentru deșeuri menajere sau produse igienice. Rafturi pentru articole de toaletă: Rafturi	baie	6 bai

	pentru depozitarea produselor de igienă personală (săpun, șampon, gel de duș) etc. Toaletă cu vas închis. Detectoare de fum și gaze		
c) Instrumente și dispozitive			
5.	Mopuri și găleți Produse de curățenie	0,25	5
d) Inventar și ustensile			
6.	Lavete Detergenți	0,55	12

III. Resursele didactice recomandate elevilor

Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa
Sanda Vișinescu „Calitatea serviciilor hoteliere” CD PRESS, București 2012	Biblioteca
Sanda Vișinescu „Servicii hoteliere” CD PRESS, București 2012	Biblioteca
Ștefania Mihai „Turismul și alimentația” manual pentru clasa a IX-a, ediția CD PRESS, București 2010	Biblioteca
Sue Baker, Pam Bradley, Jeremy Huyton ”Principiile operațiunilor de la recepția hotelului”, București 2007	Sala de specialitate
Proiect strategic,, Organizarea activității pensiunilor turistice”	Sala de specialitate
Nicolai Platon „Organizarea și gestionarea afacerilor în domeniul turismului rural” Chișinău 2015	Sala de specialitate
S.Florea „Potențialul turistic al Republicii Moldova”, Editura Labirint, Chișinău, 2005	Sala de specialitate
Sochircă V, Bejan Iu., „Resurse turistice”, Chișinău, Editura CEP USM, 2011	Sala de specialitate
Botezatu Angela <i>Managementul promovării turismului rural în Republica Moldova</i> : Autoreferatul tezei de doctor în științe economice: din Moldova, Chișinău , 2016.	Internet
Legea Nr. 352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova Nr. 14-17 din 02.02.2007	Internet
Hotărâre cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei nr. 643 din 27.05.2003, publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 99-103/680 din 06.06.2003	Internet

