

MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE
CENTRUL NAȚIONAL DE DEZVOLTARE A
ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL ȘI TEHNIC

Anexa nr. la OMEN nr. din 2018

CURRICULUM

pentru

clasa a XI – a

CICLUL SUPERIOR AL LICEULUI - FILIERA TEHNOLOGICĂ

Calificarea profesională

TEHNICIAN ÎN HOTELĂRIE

Domeniul de pregătire profesională: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE

Domeniul de pregătire generală: TURISM

2018

Acest curriculum a fost elaborat în cadrul proiectului “Curriculum Revizuit în Învățământul Profesional și Tehnic (CRIPT)”, ID 58832.

Proiectul a fost finanțat din FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 – 2013

Axa prioritară: 1 “Educația și formarea profesională în sprijinul creșterii economice și dezvoltării societății bazate pe cunoaștere”

Domeniul major de intervenție 1.1 “Accesul la educație și formare profesională inițială de calitate”

GRUPUL DE LUCRU:

BRUMAR CONSTANȚA	Dr. Ec. Profesor grad didactic I, Dr., Colegiul Economic „Viilor” București
COSTACHE RODICA	Profesor, grad didactic I, Liceul Tehnologic „Voievodul Gelu” Zalău
DINESCU MIRELA NICOLETA	Profesor, grad didactic I, Școala Superioară Comercială „Nicolae Kretzulescu”, București
GEORGESCU ROXANA GASPAR HAJNAL	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic „Ion Ghica” Târgoviște Profesor, grad didactic I, Liceul Tehnologic „Voievodul Gelu” Zalău
RAȘID NELIDA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic Mangalia
NEGOIANU NICOLETA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic „Costin C. Kirițescu”, București
POȘTOVEI CĂTĂLINA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic Buzău
TANISLAV CRISTINA VASILESCU MARIA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic „Ion Ghica” Târgoviște Profesor, grad didactic I, Școala Superioară Comercială „Nicolae Kretzulescu”, București

COORDONARE CNDIPT:

MIHAELA ȘTEFĂNESCU – Inspector de specialitate / Expert curriculum

NOTĂ DE PREZENTARE

Acest curriculum se aplică pentru calificările corespunzătoare profilului SERVICII, domeniul de pregătire profesională TURISM ȘI ALIMENTAȚIE:

1. Tehnician în hotelărie

Curriculumul a fost elaborat pe baza standardului de pregătire profesională (SPP) aferent calificării menționate mai sus. Ambele documente sunt necesare în proiectarea activității didactice și se utilizează simultan.

Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor – 4

Corelarea dintre unitățile de rezultate ale învățării și module:

Unitatea de rezultate ale învățării – tehnice generale (URI)	Denumire modul
URÎ 8. Administrarea firmei	MODUL I Administrarea firmei
URÎ 9. Evaluarea oportunităților de piață	MODUL II Marketing
URÎ 11. Înregistrarea operațiilor economico-financiar	MODUL III Contabilitate
Unitatea de rezultate ale învățării – tehnice specializate	Denumire modul
URÎ 14. Pregătirea primirii și cazarea turiștilor	MODUL IV Cazarea turiștilor
	MODUL V Curriculum în dezvoltare locală
URÎ 14. Pregătirea primirii și cazarea turiștilor	MODUL VI Stagiul de pregătire practică privind cazarea turiștilor

Pentru clasa a XI a, orele de laborator tehnologic corespunzătoare modulelor: **Administrarea firmei (1 oră)**, **Marketing (1 oră)**, **Contabilitate (1 oră)**, se vor desfășura utilizând metoda „*firma de exercițiu*”. Orele de laborator vor fi planificate în orarul școlii în aceeași zi, grupate într-un calup de 3 ore/zi, pentru a asigura eficiența activității în firma de exercițiu.

Pentru clasa a XII a, orele de laborator tehnologic corespunzătoare modulelor: **Politici de marketing (1 oră)**, **Analiza economico-financiară (1 oră)**, **Negociere și contractare (1 oră)**, se vor desfășura utilizând metoda „*firmă de exercițiu*”. Aceste ore de laborator vor fi planificate în orarul școlii în aceeași zi, grupate în calup de 3 ore/zi pentru a asigura eficiența activității în firma de exercițiu.

Pe parcursul unui an școlar, se recomandă ca orele de laborator tehnologic, prin firma de exercițiu, să fie alocate unui singur cadru didactic.

Firma de exercițiu (FE) reprezintă o metodă didactică, modernă și interactivă de învățare pentru dezvoltarea spiritului antreprenorial, o concepție modernă de integrare și de aplicare interdisciplinară a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor, o abordare care asigură condiții pentru probarea și aprofundarea practică a rezultatelor învățării dobândite de elevi în pregătirea profesională. Metoda vizează înființarea de firme virtuale, după modelul firmelor reale.

Instruiți într-un cadru atractiv, creativ și interactiv, elevii vor participa în mod voluntar și motivat la propria formare, dobândind rezultate ale învățării esențiale care le vor facilita inserția pe piața muncii.

Înțelegerea și aplicarea în mod optim a conceptului „firma de exercițiu” va putea oferi elevului o învățare activă, bazată pe practică, facilitându-i acestuia trecerea de la școala la viața activă.

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

Pentru a asigura o formare în concordanță cu cerințele pieței muncii, se recomandă alegerea domeniului de activitate al *firmei de exercițiu*, în funcție de domeniul de pregătire al elevilor care vor activa în *firma de exercițiu*.

Caracteristicile firmei de exercițiu:

- activitatea firmei de exercițiu se desfășoară într-un cabinet dotat cu mobilier corespunzător, cu echipamente necesare învățării, care permite efectuarea de operații economice și comerciale, similare activităților desfășurate în firmele reale;
- fiecare firmă de exercițiu este structurată, ca și în activitatea practică, pe departamente: departamentul resurse umane, secretariat, marketing, vânzări, contabilitate, etc; elevii lucrează în cadrul departamentelor, desfășurând activitățile specifice acestora;
- în activitățile și procesele realizate se utilizează bani și mărfuri virtuale (dar se respectă uzanțele și legile naționale);
- permite acumularea de cunoștințe și formarea de abilități și atitudini corespunzătoare diferitelor locuri de muncă, sub coordonarea metodologică a profesorului;
- oferă posibilitatea de a implica în procesul de învățare, experți din diferite domenii de activitate ale economiei naționale;
- deciziile greșite, care în realitate ar crea probleme serioase, nu au astfel de urmări în cazul unei firme de exercițiu, dar oferă situații de învățare.

Obiective ale firmei de exercițiu:

- familiarizarea elevilor cu activitățile specifice unei firme reale;
- simularea operațiunilor și proceselor economice specifice mediului real de afaceri;
- perfecționarea limbajului specific afacerilor;
- dezvoltarea de competențe, abilități și atitudini necesare unui întreprinzător dinamic: creativitate, gândire critică, rezolvarea de probleme, luare de decizii, asumarea responsabilității, lucrul în echipă, inițiativă, perseverență, autoorganizare și autoevaluare a resurselor individuale, flexibilitate;
- facilitarea trecerii absolvenților învățământului profesional și tehnic de la școală la viața activă.

Rezultatele preconizate în urma aplicării metodei *firmă de exercițiu* sunt:

- creșterea gradului de inserție a absolvenților pe piața muncii;
- reducerea perioadei de acomodare la locul de muncă;
- mai buna adaptabilitate la schimbarea locului de muncă;
- flexibilitate;
- asumarea inițiativei și a riscului.

În firma de exercițiu, elevul și profesorul formează o „echipă” în care fiecare are rolul său, desfășurând o activitate cu efecte educative indiscutabile.

Elevul se dezvoltă personal și profesional, implicându-se direct în procesul de învățare. În cadrul firmei de exercițiu, elevul exersează și dobândește:

- abilități antreprenoriale;
- deprinderi de lucru în echipă;
- autonomie;
- capacitatea de a lua decizii și de a-și asuma răspunderea;
- gândire creativă;
- capacitatea de a rezolva situațiile problemă;
- perseverență;
- capacitatea de a organiza locul de muncă.

Profesorul are un rol hotărâtor în procesul de pregătire în/sau prin intermediul firmei de exercițiu. El trebuie să aibă aptitudini și cunoștințe economice, de management, competențe IT, competențe de

comunicare și negociere. Profesorul trebuie *să sprijine* activitatea, să o **coordoneze**, să **planifice** și să **monitorizeze**.

Sarcinile profesorilor coordonatori de firmă de exercițiu sunt:

- să acorde consultanță;
- să creeze situații de învățare în care elevii să desfășoare activități practice, în mod independent, în cadrul unei firme de exercițiu;
- să stabilească sarcini clare pentru elevi;
- să organizeze activitatea în firma de exercițiu;
- să evalueze rezultatele învățării;
- să motiveze și să orienteze activitatea elevilor.

Școala pune la dispoziția firmei de exercițiu spațiul necesar desfășurării activității, fapt consemnat în contractul de închiriere (parte a simulării activității din firma de exercițiu). Echipamentele, software-ul, materialele consumabile, sunt un sprijin acordat de către școală, firmelor de exercițiu pentru buna desfășurare a activității acestora.

Rețeaua creată de firmele de exercițiu care își desfășoară activitatea în școli, organizată și condusă de Centrala Rețelei Firmelor de Exercițiu/ Întreprinderilor Simulate din România (**ROCT**), afiliată la rețeaua internațională a Firmelor de Exercițiu (EUROPEN-PEN internațional), răspunde cerințelor economiei naționale și internaționale, printr-un învățământ orientat către pregătirea practică. În activitățile *firmelor de exercițiu* din cadrul Centralei firmelor de exercițiu/întreprinderilor simulate din România (ROCT), se vor respecta **Procedurile interne**, actualizate periodic și postate pe site-ul www.roct.ro.

PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT
Clasa a XI-a
Ciclul superior al liceului – filiera tehnologică

Calificarea: TEHNICIAN ÎN HOTELĂRIE

Domeniul de pregătire profesională: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE

Domeniul de pregătire generală: TURISM

Cultură de specialitate și pregătire practică

Modul I. Administrarea firmei

Total ore/an:	66
din care:	
Laborator tehnologic	33
Instruire practică	-

Modul II. Marketing

Total ore/an:	66
din care:	
Laborator tehnologic	33
Instruire practică	-

Modul III. Contabilitate

Total ore/an:	66
din care:	
Laborator tehnologic	33
Instruire practică	-

Modul IV. Cazarea turiștilor

Total ore/an:	132
din care:	
Laborator tehnologic	99
Instruire practică	-

Modul V.Curriculum în dezvoltare locală*

Total ore/an:	66
din care:	
Laborator tehnologic	-
Instruire practică	-

Total ore/an = 12 ore/săpt. x 33 săptămâni = 396 ore/an

Stagii de pregătire practică

Modul VI. Stagiul de pregătire practică privind cazarea turiștilor

Total ore/an:	120
din care:	
Laborator tehnologic	90
Instruire practică	30

Total ore /an = 4 săpt. x 5 zile x 6 ore /zi = 120 ore/an

TOTAL GENERAL: 516 ore/an

Notă:

Pregătirea practică poate fi organizată atât în unitatea de învățământ cât și la operatorul economic/instituția publică parteneră

* Denumirea și conținutul modulului/modulelor vor fi stabilite de către unitatea de învățământ în parteneriat cu operatorul economic/instituția publică parteneră, cu avizul inspectoratului școlar.

MODUL I :ADMINISTRAREA FIRMEI

• Notă introductivă

Modulul „Administrarea firmei”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferentă clasei a XI – a, învățământ liceal – filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **66 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

- **33 ore/an**– laborator tehnologic prin metoda *firma de exercițiu*.

Modulul „Administrarea firmei” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în una din ocupațiile specificate în SPP-urile corespunzătoare calificărilor profesionale de nivel 4, din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 8.Administrarea firmei			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
8.1.1. 8.1.2. 8.1.3. 8.1.4. 8.1.5.	8.2.1. 8.2.2.	8.3.1.	Întreprinderea, veriga de bază a economiei: <ul style="list-style-type: none">• Trăsături caracteristice ale întreprinderii.• Clasificarea întreprinderilor.• Oportunități pentru activitățile personale, profesionale și/sau de afaceri.• Oportunități de dezvoltare a întreprinderii determinate de patrimoniul cultural local, național, european și mondial.• Etica în afaceri.
8.1.6. 8.1.7. 8.1.8. 8.1.9.	8.2.3. 8.2.4. 8.2.5.	8.3.2. 8.3.3. 8.3.4. 8.3.5.	Procesul de înființare și funcționare al întreprinderii: <ul style="list-style-type: none">• Etapele înființării întreprinderii.• Documente necesare înființării unei întreprinderi.• Organizarea structurală a întreprinderii:<ul style="list-style-type: none">- definire ;- tipologia structurilor organizatorice;- tendințe contemporane în organizarea structurală a întreprinderii;- proiectarea și elaborarea structurii organizatorice;- factori de influență privind realizarea structurii organizatorice;• Funcțiunile întreprinderii:<ul style="list-style-type: none">- funcțiunea de cercetare-dezvoltare;

URÎ 8.Administrarea firmei			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			<ul style="list-style-type: none">- funcțiunea de producție;- funcțiunea de marketing;- funcțiunea comercializare;- funcțiunea financiar-contabilă;- funcțiunea de personal.• Sistemul informațional la nivelul întreprinderii<ul style="list-style-type: none">- definire;- componentele sistemului informațional;- fluxurile și circuitele informaționale la nivelul întreprinderii;
8.1.10. 8.1.11.	8.2.6. 8.2.7. 8.2.8. 8.2.9.	8.3.6. 8.3.8.	Managementul resurselor umane: <ul style="list-style-type: none">• selecția personalului;• salarizarea personalului;• categorii de personal;• drepturi și obligații ale personalului;• motivarea și evaluarea personalului;• managementului carierei.
8.1.12. 8.1.13.	8.2.10. 8.2.11. 8.2.12.	8.3.8. 8.3.9.	Procesul de planificare și evaluare în întreprindere: <ul style="list-style-type: none">• Procesul de planificare a activității.• Procesul de evaluare a activității.• Elemente specifice statisticii în activitatea economică: mărimile medii, indicii statistici și reprezentările grafice.• Planul de afacere – instrument al dezvoltării strategice.
8.1.14.	8.2.13.	8.3.10.	Identitatea vizuală a întreprinderii: <ul style="list-style-type: none">• Elemente specifice identității vizuale: antet, siglă, slogan, misiune, viziune etc.• Modalități de promovare a identității vizuale la nivel de întreprindere.

Activități specifice laboratorului tehnologic prin firma de exercițiu :

URÎ 8.Administrarea firmei			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
8.1.1. 8.1.2. 8.1.3. 8.1.4. 8.1.5.	8.2.1. 8.2.2.	8.3.1.	I. Ce este o firmă de exercițiu <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Concepte teoretice pentru activitatea din firma de exercițiu; 1.2. Avantaje ale activității din firma de exercițiu; 1.3. Actorii firmei de exercițiu; 1.4. Activitate zilnică, evenimente speciale în firma de exercițiu; 1.5. Resurse materiale; 1.6. Colaborare interdisciplinară.
8.1.6. 8.1.7. 8.1.8.	8.2.3. 8.2.4. 8.2.5.	8.3.2. 8.3.3. 8.3.4.	II. Înființarea unei firme de exercițiu <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Ideea de afacere (analiza mediului extern); 2.2. Alegerea formei juridice;

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

URÎ 8.Administrarea firmei			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
8.1.9.		8.3.5.	2.3. Procedura de înființare la ROCT și documentele de înființare; 2.4. Ciclul de viață al unei firme de exercițiu; 2.5. Organizarea structurală; 2.6. Organizarea procesuală; 2.7. Sistemul informațional la nivelul firmei de exercițiu
8.1.10. 8.1.11.	8.2.6. 8.2.7. 8.2.8. 8.2.9.	8.3.6. 8.3.7.	III Managementul resurselor umane: 3.1. Procesul de recrutare în firma de exercițiu; 3.2. Salarizarea personalului în firma de exercițiu; 3.3. Motivarea și evaluarea personalului; 3.4. Rotația posturilor.
8.1.12. 8.1.13.	8.2.10. 8.2.11. 8.2.12.	8.3.8. 8.3.9.	IV. Planificarea activității în firma de exercițiu 4.1.Firma de exercițiu - model și mijloc de învățare; 4.2. Obiectivele anuale ale activității în firma de exercițiu – abordare economică: viziune, misiune, obiective, strategii, măsuri; 4.3. Obiective anuale ale firmei de exercițiu - abordare pedagogică; 4.4. Conexiunea dintre dimensiunea economică și pedagogică în firma de exercițiu; 4.5. Managementul timpului; 4.6. Planificarea activităților din firma de exercițiu. V. Planul de afacere 5.1. Modelarea firmei de exercițiu – premisă a planului financiar; 5.2. Elaborarea planului de afacere pentru firma de exercițiu.
8.1.14.	8.2.13.	8.3.10.	VI. Identitatea vizuală a firmei de exercițiu : 6.1. Elemente specifice identității vizuale: antet, siglă, slogan, misiune, viziune etc. 6.2. Modalități de promovare a identității vizuale la nivel de întreprindere.

- **Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic)**
 - ✓ Echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare: calculator și conexiune INTERNET, videoproiector, imprimantă;
 - ✓ Documentație privind înființarea societăților comerciale (documente legislative privind înființarea firmei, formulare necesare înființării etc.).
- **Sugestii metodologice**

Rezultatele învățării reprezintă ceea ce o persoană înțelege, cunoaște și este capabilă să facă la finalizarea unui proces de învățare. Rezultatele învățării se exprimă prin cunoștințe, abilități și competențe dobândite pe parcursul diferitelor experiențe de învățare formală, nonformală și informală.

Conținuturile modulului „**Administrarea firmei**” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modulului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Orele de laborator tehnologic ale modulului se desfășoară pe baza modelului de proiectare ”firma de exercițiu”. Firma de exercițiu este un concept didactic, bazat pe învățarea prin practică.

În cadrul firmei de exercițiu, elevii vor putea lucra succesiv în compartimentele firmei de exercițiu înființate. Aici ei vor desfășura activități aferente laboratorului tehnologic.

Modulul „**Administrarea firmei**” are o structură flexibilă, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus.

Pregătirea în laboratoarele tehnologice din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Competențele cheie integrate în modulul „**Administrarea firmei**” sunt din categoria:

- **Competența de a învăța să înveți;**
- **Competențe antreprenoriale;**
- **Competențe sociale și civice;**
- **Competențe de sensibilizare și de expresie culturală;**
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie.**

Profesorul trebuie să promoveze experiențe de învățare prin conținuturi și activități cât mai variate, care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode inovative de predare-învățare, fixare-sistematizare, rezolvare de probleme, stimularea creativității, care pot fi utilizate în activitatea didactică:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Caruselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii (Share-Pair Circles)	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6
		Metoda ABCDE
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Metoda ABCDE. Această metodă presupune să puneți, în dreptul fiecărei activități, una din literele A, B, C, D sau E, în funcție de importanța activității, astfel:

- **A – activitățile notate cu A sunt foarte importante, pe care trebuie neapărat să le faceți.** Un astfel de exemplu ar putea fi o întâlnire cu un client foarte important al afacerii dumneavoastră.
- **B – notați cu B activitățile care sunt importante, însă nu la fel de importante ca cele notate cu A.** Acestea sunt lucruri pe care ar fi bine să le faceți. Consecințele neîndeplinirii unei astfel de activități nu sunt chiar atât de grave.
- **C – activitățile notate cu C nu sunt deloc importante, sunt lucruri pe care ar fi plăcut să le faceți, însă care nu au nici un impact, pozitiv sau negativ, asupra carierei dumneavoastră.**
- **D – activitățile notate cu D sunt activități pe care le puteți delega altor persoane să se ocupe de ele pentru dumneavoastră.** De exemplu, dacă aveți de printat niște documente, puteți pune secretara să se ocupe de acest lucru, astfel rămânându-vă dumneavoastră timp să vă ocupați de alte activități mai importante.
- **E – notați cu E activitățile pe care le puteți elimina din listă, fără a avea nici o consecință asupra lucrurilor cu adevărat importante pentru dumneavoastră.** O astfel de activitate ar putea fi să jucați un joc sau să urmăriți un meci de fotbal (exceptând cazul în care sunteți antrenor sau activați în domeniul sportiv).

Exemplificarea metodei creative ABCDE

Activitate: Lucrați în compartimentul „Achiziții” având funcția de șef de departament. Cunoșcând activitățile curente ale compartimentului achiziții, ierarhizați-le pe perioada unei zile, în conformitate cu Metoda ABCDE

Rezultatul învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
8.1.12. Descrierea procesului de planificare și evaluare a activității.	8.2.10. Planificarea și evaluarea activității în funcție de resursele materiale, informaționale, financiare și umane.	8.3.8. Implicarea activă în activitatea de planificare și evaluare.

Obiective:

- elaborarea unui plan al priorităților pe compartimente

Mod de organizare a activității:

- Activitate pe grupe

Resurse materiale:

- O fișă de lucru: fișă de lucru "Stabilirea priorităților prin Metoda ABCDE la compartimentul achiziții", pe o foaie de hârtie;

- Material cu prezentarea Metodei ABCDE;
- Markere, foaie de flipchart pentru raportare.

Durată: 45 minute

Pregătire

- Fără sau se realizează după ce elevilor li s-au prezentat activitățile pe compartimente;
- Se va prezenta elevilor Metoda ABCDE, printr-o fișă de documentare;
- Se împart elevii în grupe.

Realizare

- Se împart fișele de documentare și de lucru grupurilor formate.
- Se dă elevilor, spre rezolvare, să realizeze "o ierarhizare a activităților prin Metoda ABCDE la compartimentul Achiziții" pentru o zi de activitate în cadrul firmei de exercițiu.
- După ce se va lucra pe grupe, se va face raportarea pentru a se observa modul de sintetizare a informațiilor și de rezolvare a activității.

Evaluare și feed-back:

- Se va evalua pe baza unei fișe de evaluare detaliate la Sugestii privind evaluarea.

Fișa de lucru

Stabilirea priorităților prin Metoda ABCDE la compartimentul Achiziții

Lucrați în compartimentul „Achiziții” având funcția de șef de departament. Cunoscând activitățile curente ale compartimentului Achiziții, ierarhizați-le pe perioada unei zile, în conformitate cu Metoda ABCDE pentru:

	Activități planificate
A	
B	
C	
D	
E	

• Sugestii privind evaluare

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea rezultatelor învățării poate fi:

- La începutul modulului – evaluare inițială.*
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să se deruleze după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- Finală*
 - Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială:**

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;
- Brainstorming.

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare continuă**:

- Fișe de observație;
- Fișe test;
- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/ autoevaluarea abilităților specifice;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;
- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare finală**:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare;
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi;
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic;
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice.

În cadrul laboratorului tehnologic evaluarea se va efectua în condiții de simulare a activității firmei de exercițiu. Procesul de evaluare va viza și evaluarea competențelor cheie agregate modulului.

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și **separat** în situațiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării:

Activitate: Lucrați în compartimentul „Achiziții” având funcția de șef de departament. Cunoscând activitățile curente ale compartimentului Achiziții, ierarhizați-le pe perioada unei zile, în conformitate cu Metoda ABCDE

Rezultatul învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
8.1.12. Descrierea procesului	8.2.10. Planificarea și	8.3.8. Implicarea activă în

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

de planificare și evaluare a activității.	evaluarea activității în funcție de resursele materiale, informaționale, financiare și umane.	activitatea de planificare și evaluare.
---	---	---

Obiective:

- Elaborarea unui plan al priorităților pe compartimente

Mod de organizare a activității:

- Activitate pe grupe

• Criterii de realizare si ponderea acestora

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora		Punctaj
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Analizarea pertinentă a activităților din fișa postului	30%	9 p
			Determinarea resurselor materiale, informaționale, financiare și umane pentru înființarea firmei de exercițiu	40%	12 p
			Planificarea proceselor și fluxurilor la nivelul departamentului achiziții	30%	9 p
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Identificarea proceselor operaționale la nivelul departamentului achiziții	15%	6 p
			Completarea fișei de lucru în conformitate cu cerințele metodei ABCDE	50%	20 p
			Aplicarea proceselor operaționale la nivelul departamentului achiziții	20 %	8 p
			Folosirea corespunzătoare a indicatorilor statistici	15%	6 p
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Folosirea corectă a termenilor de specialitate	20%	6 p
			Prezentarea unei aprecieri globale privind munca realizată	20%	6 p
			Argumentarea modului de planificare și ierarhizare a priorităților	40%	12 p
			Indicarea căilor de îmbunătățire și dezvoltare a activității	20%	6 p
Total				100%	100 p

Fișă de evaluare a activității

A. Criterii de apreciere a performanței

Criteriul analizat	Punctaj	
	Maxim	Acordat
Analizarea pertinentă a activităților din fișa postului	9 p	
Determinarea resurselor materiale, informaționale, financiare și umane pentru înființarea firmei de exercițiu	12 p	

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

Planificarea proceselor și fluxurilor la nivelul departamentului achiziții	9 p	
Identificarea proceselor operaționale la nivelul departamentului achiziții	6 p	
Completarea fișei de lucru în conformitate cu cerințele metodei ABCDE	20 p	
Aplicarea proceselor operaționale la nivelul departamentului achiziții	8 p	
Folosirea corespunzătoare a indicatorilor statistici	6 p	
Folosirea corectă a termenilor de specialitate	6 p	
Prezentarea unei aprecieri globale privind munca realizată	6 p	
Argumentarea modului de planificare și ierarhizare a priorităților	12 p	
Indicarea căilor de îmbunătățire și dezvoltare a activității	6 p	
Total	100 p	

• Bibliografie

1. Bărbulescu, C., Gavrilă, T., (coord.), (1999), *Economia și gestiunea întreprinderii*, Editura Economică, București.
2. Cârstea, Gh., (1994), *Managementul producției*, Editura Interpret, București.
3. Constantinescu, D., Tumbăr, C., Nistorescu, T., Meghișan, Gh., (2000), *Economia întreprinderii*, Editura Economică, București.
4. Lefter, V., Manolescu, A., (1995), *Managementul resurselor umane*, Editura Didactică și Pedagogică, București.
5. Manolescu, A., (2003), *Managementul resurselor umane*, Editura Economică, București.
6. Zorlențan, T., Burduș, E., Căprărescu, G., (1998), *Managementul organizației*, Editura Economică, București.
7. www.edu.ro – este pagina web a Ministerului Educației și Cercetării de unde puteți accesa standardele de pregătire profesională
8. www.tvet.ro – este pagina web a Centrului Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic, unde puteți accesa standardele de pregătire profesională și auxiliare curriculare
9. www.lsda.org.uk - pe acest site găsiți documente de cercetare utile privind abilitățile cheie
10. <http://www.ccm.ac.uk/itech/cfet/materials/materials.asp> - de pe această pagină puteți descărca pachetul complet privind utilizarea TIÎ (*Information Learning Technology – ‘Tehnologia Informațiilor pentru Învățare’*) și materiale pentru profesor– de la utilizarea mouse-ului și până la crearea de materiale didactice

MODUL II: MARKETING

• Notă introductivă

Modulul „Marketing”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferentă clasei a XI-a, învățământ liceal - filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **66 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

- **33 ore/an** – laborator tehnologic prin metoda *firmă de exercițiu*

Modulul „Marketing” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în una din ocupațiile specificate în SPP-urile corespunzătoare calificărilor profesionale de nivel 4, din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 9. EVALUAREA OPORTUNITĂȚILOR DE PIAȚĂ			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
9.1.1. 9.1.2. 9.1.3. 9.1.4.	9.2.1. 9.2.2. 9.2.3. 9.2.4.	9.3.1.	Conceptul de marketing și evoluția acestuia <ul style="list-style-type: none">• Conceptul de marketing.• Apariția și dezvoltarea marketingului.• Etape în evoluția marketingului.• Domeniile de specializare a marketingului. Obiectivele marketingului: <ul style="list-style-type: none">• Obiective economice: cifra de afaceri, cota de piață, profitul și rata profitului etc.;• Obiective psihologice: imaginea firmei, nivelul fidelizării clienților, gradul de satisfacție al clientelei etc. Funcțiile marketingului: <ul style="list-style-type: none">• Investigarea pieței, a necesităților de consum;• Conectarea dinamică a întreprinderii la cerințele mediului său extern;• Satisfacerea în condiții superioare a nevoilor de consum;• Maximizarea eficienței economice, a profitului.
9.1.5. 9.1.6. 9.1.7.	9.2.5. 9.2.6. 9.2.7.	9.3.2.	Piața și dimensiunile acesteia <ul style="list-style-type: none">• Definirea pieței și clasificări;• Determinarea indicatorilor ce caracterizează piața firmei:<ul style="list-style-type: none">- dimensiunile pieței firmei: aria, structura și capacitatea pieței;

			<ul style="list-style-type: none"> - elasticitatea cererii de mărfuri. <p>Concurența - componentă a pieței</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definirea concurenților; concurenții direcți și indirecti; • Etapele analizei concurenței; • Analiza SWOT a firmei.
9.1.8. 9.1.9. 9.1.10. 9.1.11.	9.2.8. 9.2.9. 9.2.10. 9.2.11. 9.2.12. 9.2.13.	9.3.3. 9.3.4.	<p>Cercetarea de marketing și nevoile clienților</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definirea cercetărilor de marketing. • Tipologia cercetărilor de marketing. • Procesul cercetării de marketing: <ul style="list-style-type: none"> - Etapele procesului cercetării de marketing; - Tipuri de surse de informații; - Principalele metode de culegere a informațiilor: investigarea surselor statistice; metodele de cercetare directă; experimentul și simularea fenomenelor de marketing. • Chestionarul: instrument de culegere a informațiilor. <p>Utilizarea scalelor în cercetările de marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipuri de scale și metode de scalare.
9.1.12. 9.1.13. 9.1.14.	9.2.14. 9.2.15.	9.3.5.	<p>Mediul de marketing al firmei</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediul intern de marketing al firmei. • Mediul extern al firmei: micromediul și macromediul. <p>Strategia de piață - nucleul politicii de marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definirea conceptelor de politică, strategie, tactică de marketing. • Fundamentarea strategiilor de piață.

Activități specifice laboratorului tehnologic prin firma de exercițiu

URÎ 9. EVALUAREA OPORTUNITĂȚILOR DE PIAȚĂ Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
9.1.3.	9.2.3.	9.3.1.	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilirea obiectivelor de marketing ale firmei de exercițiu
9.1.5. 9.1.6.	9.2.5. 9.2.6. 9.2.7.	9.3.2.	<ul style="list-style-type: none"> • Studierea pieței interne și externe, reale și virtuale (concurență, clienți) în colaborare cu departamentul de achiziții și vânzări.
9.1.9. 9.1.11.	9.2.9. 9.2.10. 9.2.11. 9.2.12. 9.2.13.	9.3.3. 9.3.4.	<ul style="list-style-type: none"> • Cercetări de marketing pentru adaptarea firmei la nevoile pieței <ul style="list-style-type: none"> -investigarea nevoilor și a dorințelor clienților; -crearea ofertei de marketing a firmei; -compararea ofertelor de pe piața FE. -stabilirea prețurilor cât mai competitive;
9.1.13.	9.2.15.	9.3.5.	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza mediului de marketing • Conceperea unei strategii de marketing focalizate pe client

- **Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic)**
 - ✓ Echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui elev: calculator, videoproiector, imprimantă, copiator;
 - ✓ Conectare la rețeaua de internet;
 - ✓ Alte dotări, care sunt identificate de cadrele didactice ca fiind necesare desfășurării activităților planificate: markere, flipchart, hârtie copiator, cretă colorată etc.
- **Sugestii metodologice**

Conținuturile modulului „**Marketing**” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modulului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul „**Marketing**” are o **structură flexibilă**, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus.

Pregătirea în cabinete/ laboratoare tehnologice/ ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Competențele cheie integrate în modulul „**Marketing**” sunt din categoria:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă;**
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie;**
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere;**
- **Competențe sociale și civice.**

Profesorul trebuie să promoveze experiențe de învățare prin conținuturi și activități cât mai variate, care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode inovative de predare-învățare, fixare-sistematizare, rezolvare de probleme, stimularea creativității, care pot fi utilizate în activitatea didactică:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Caruselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii (Share-Pair Circles)	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6
		Metoda ABCD
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este metoda „**Mozaicul**”.

Metoda JIGSAW (MOZAICUL), reprezintă o strategie bazată pe învățarea în echipă (team-learning). Fiecare elev are o sarcină de lucru în care trebuie să devină expert. El are în același timp și responsabilitatea transmiterii informațiilor asimilate celorlalți colegi. Metoda necesită utilizarea unui material în formă scrisă (de exemplu un text din manual sau scris de profesori, un articol etc.) și structurarea clasei în grupuri eterogene de 4- 5 elevi.

Exemplificare metoda creativă ”Mozaicul”

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
9.1.4. Descrierea funcțiilor marketingului	9.2.4. Corelarea funcțiilor marketingului pe baza raționamentelor logice	9.3.1. Manifestarea interesului și inițiativei în fundamentarea unor noțiuni de marketing

Activitate: Determinarea funcțiilor marketingului

Obiective:

- Să identifice funcțiile marketingului în viziunea școlii românești de marketing;
- Să descrie fiecare funcție a marketingului;
- Să realizeze corelația dintre funcțiile marketingului.

Mod de organizare a activității:

- Activitate pe grupe

Resurse materiale:

- Flipchart
- Foi de flipchart
- Markere

Durată: 45 minute

Desfășurare:

Pregătirea materialului de lucru. Profesorul stabilește tema de studiu „*Determinarea funcțiilor marketingului*” și o împarte în 4 subteme. Realizează o fișă de text pe care trece cele 4 subteme propuse și care va fi oferită fiecărui elev din echipă.

Subteme:

1. Investigarea pieței, a necesităților de consum.
2. Conectarea dinamică a firmei la cerințele mediului său extern.
3. Satisfacerea în condiții superioare a nevoilor de consum.
4. Maximizarea eficienței economice, a profitului.

Organizarea colectivului în echipe de învățare de câte 4 elevi. Fiecare elev din echipă, primește un număr de la 1 la 4 și are ca sarcină să studieze în mod independent subtema corespunzătoare numărului său. De exemplu, elevii cu numărul 1 din toate echipele de învățare formate, vor studia subtema cu numărul 1, cei cu numărul 2 vor studia subtema numărul 2, și așa mai departe.

Constituirea grupurilor de experți. După studiul independent, elevii cu același număr se reunesc, constituind grupe de experți pentru a dezbate tema împreună. Elevii discută pe baza datelor și materialelor avute la dispoziție, se consultă acolo unde au nelămuriri, dacă este cazul sunt ajutați de profesor.

Reîntoarcerea în echipa inițială de învățare. Fiecare elev transmite cunoștințele asimilate, reținând la rândul lor cunoștințele pe care le transmit colegii lor din echipă. Elevii sunt stimulați să discute, să pună întrebări și să-și noteze, fiecare realizându-și propriul plan de idei.

Prezentarea rezultatelor, faza demonstrației. Grupele prezintă rezultatele întregii clase, notează ideile pe foi de flipchart. La sfârșitul orei elevii trebuie să cunoască întregul text de studiat privind funcțiile marketingului.

- **Sugestii privind evaluarea**

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea rezultatelor învățării poate fi:

- a. *La începutul modulului* – evaluare inițială.
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- b. *În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să se deruleze după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- c. *Finală*
 - Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială:**

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;
- Brainstorming.

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare continuă:**

- Fișe de observație;
- Fișe test;
- Fișe de lucru;

- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/ autoevaluarea abilităților specifice;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;
- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare finală**:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare;
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi;
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic;
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice.

În cadrul laboratorului tehnologic evaluarea se va efectua în condiții de simulare a activității firmei de exercițiu. Procesul de evaluare va viza și evaluarea competențelor cheie agregate modulului.

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și **separat** în situațiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
9.1.4. Descrierea funcțiilor marketingului	9.2.4. Corelarea funcțiilor marketingului pe baza raționamentelor logice	9.3.1. Manifestarea interesului și inițiativei în fundamentarea unor noțiuni de marketing

Activitate: Determinarea funcțiilor marketingului.

Obiective:

- Să identifice funcțiile marketingului în viziunea școlii românești de marketing
- Să descrie fiecare funcție a marketingului
- Să realizeze corelația dintre funcțiile marketingului.

• Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora

Criterii și indicatori de realizare și ponderea acestora					
Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora		Punctaj
1.	Primirea și planificarea	30%	Selectarea materialelor de lucru: fișa	30%	9

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora		Punctaj
	sarcinii de lucru		individuală (fișa text), foi flipchart pentru prezentarea rezultatelor.		
			Studierea în mod independent a funcțiilor marketingului.	70%	21
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea etapelor de lucru prezentate de profesor.	20%	8
			Dezbaterea funcțiilor marketingului în cadrul fiecărui grup de lucru (grup de experți).	40%	16
			Colaborarea cu membrii echipei inițiale de învățare.	40%	16
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	20%	6
			Prezentarea ideilor esențiale pe foi de flipchart.	20%	6
			Asimilarea și transmiterea corectă a informațiilor.	60%	18
Total punctaj					100 p

Fișă de evaluare a activității

Criterii de apreciere a performanței:	Punctaj	
	Maxim	Acordat
1. Selectarea materialelor de lucru: fișa individuală (fișa text), foi flipchart pentru prezentarea rezultatelor	9	
2. Studierea în mod independent a funcțiilor marketingului	21	
3. Respectarea etapelor de lucru prezentate de profesor	8	
4. Dezbaterea funcțiilor marketingului în cadrul fiecărui grup de lucru (grup de experți)	16	
5. Colaborarea cu membrii echipei inițiale de învățare	16	
6. Folosirea corectă a terminologiei de specialitate	6	
7. Prezentarea ideilor esențiale pe foi de flipchart	6	
8. Asimilarea și transmiterea corectă a informațiilor	18	
TOTAL	100	

• Bibliografie

1. Balaure V., ș.a. (2002), **Marketing**, Editura Expert, București.
2. Capotă V., Popa F., Ghinescu C. (2006), **Marketingul afacerii**, Filiera Tehnologică, profil Servicii, Editura Akademos Art, București.
3. Ilie S., Tanislav C., Poștovei C., (2006), **Marketingul afacerilor**, manual pentru clasa a XI-a, Filiera Tehnologică, Editura Oscar Print , București.
4. Ilie S., Tanislav C., Poștovei C., (2007), **Mediul concurențial al afacerilor**, manual pentru clasa a XII-a, Filiera tehnologică, Editura Oscar Print , București.
5. Kotler, Ph., Armstrong, G. (2004), **Principiile Marketingului**, Editura Teora, București
6. Kotler, Ph. (2006), **Managementul marketingului**, Ediția a IV-a, Editura Teora, București
7. Manole V., Stoian M. (2004), **Marketing**, Editura ASE, București.

8. Paina, N., Lazăr, D. D., Vorzsak, A., Plăiaș, I., Pop, M. D. și alții (2002), ***Bazele marketingului***, Ed. Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca.
9. Prutianu, Ș., Anastasiei, B., Jijie, T. (2002), ***Cercetarea de marketing***, Editura Polirom, Iași.
10. ***<http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca>

MODUL III: CONTABILITATE

• Notă introductivă

Modulul „Contabilitate”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferentă clasei a XI-a, învățământ liceal – filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **66 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

- **33 ore/an** – laborator tehnologic prin metoda *firma de exercițiu*

Modulul „Contabilitate” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în una din ocupațiile specificate în SPP-urile corespunzătoare calificărilor profesionale de nivel 4, din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 11. Înregistrarea operațiilor economico – financiare			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
11.1.1	11.2.1 11.2.2	11.3.1 11.3.2 11.3.3 11.3.4	I. Conturile necesare evidențierii operațiilor economico-financiare <ul style="list-style-type: none">• Prezentarea planului general de conturi, identificând conturile necesare înregistrării operațiilor economico-financiare;• Folosirea conturilor sintetice de gradul 1 și 2, funcționarea conturilor de activ și pasiv, în corelație cu operațiile desfășurate.
11.1.2	11.2.3 11.2.4 11.2.5		II. Înregistrarea operațiilor economico-financiare în contabilitate prin utilizarea analizei și formulelor contabile specifice fiecărei calificări <ul style="list-style-type: none">a. Contabilitatea capitalurilor proprii<ul style="list-style-type: none">• Operații privind constituirea, majorarea și diminuarea capitalului social;• Operații privind rezultatul exercițiului financiar;b. Contabilitatea imobilizărilor<ul style="list-style-type: none">• Operații privind imobilizările necorporale;• Operații privind amortizarea și imobilizările corporale;c. Contabilitatea stocurilor<ul style="list-style-type: none">• Operații privind stocurile de materii prime și materiale, materiale de natura obiectelor de inventar și produse;• Operații privind stocurile de mărfuri;d. Contabilitatea decontărilor cu terții<ul style="list-style-type: none">• Decontări cu furnizori și clienți;

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

URÎ 11. Înregistrarea operațiilor economico – financiare			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			<ul style="list-style-type: none">• Decontări cu personalul și cu bugetul de asigurări și protecție socială;• Decontări cu bugetul statului:<ul style="list-style-type: none">○ Impozitul pe profit○ Impozitul pe veniturile microentităților○ Taxa pe Valoarea Adăugată. <p>e. Contabilitatea trezoreriei</p> <ul style="list-style-type: none">• Operații privind decontările prin conturile bancare;• Operații privind decontările în numerar;• Instrumente de plată: Biletul la ordin, Cambia și CEC-ul. <p>f. Contabilitatea cheltuielilor și veniturilor</p> <ul style="list-style-type: none">• Operații privind înregistrarea cheltuielilor;• Operații privind înregistrarea veniturilor. <p>g. Completarea documentelor specifice operațiilor economico-financiare specifice fiecărei calificări</p>
11.1.3	11.2.6 11.2.7	11.3.1 11.3.2 11.3.3 11.3.4	III. Registrele contabile Prezentarea registrelor contabile obligatorii – registrul jurnal și registrul cartea mare; Completarea registrelor contabile.

Activități specifice laboratorului tehnologic prin firma de exercițiu :

URÎ 11. Înregistrarea operațiilor economico – financiare			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
11.1.2	11.2.3 11.2.4 11.2.5	11.3.1 11.3.2 11.3.3 11.3.4	Înregistrarea operațiilor economico-financiare în contabilitate prin utilizarea analizei și formulelor contabile în firma de exercițiu pe baza documentelor specifice tranzacțiilor. <ul style="list-style-type: none"> Înregistrarea constituirii capitalului social Înregistrări privind imobilizările Înregistrări privind stocurile Înregistrări privind decontările cu terți Înregistrări privind decontările prin conturile bancare Înregistrări privind cheltuieli și venituri

- Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic)
- ✓ Echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui elev:
 - calculator, video-proiector, imprimantă, soft de specialitate;
 - legislație în contabilitate;
 - planul de conturi general;
 - tablă, cretă, marker, flipchart.

- ✓ Documente – legislație în contabilitate, planul de conturi general; Documente de specialitate.

• Sugestii metodologice

Conținuturile modului „**Contabilitate**” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Se recomandă ca în cadrul Firmei de exercițiu - laborator tehnologic să fie abordate în context profesional cu preponderență următoarele aspecte: **Înregistrarea operațiilor economico-financiare în contabilitate** prin utilizarea analizei și formulelor contabile în firma de exercițiu pe baza documentelor specifice tranzacțiilor.

Modulul „**Contabilitate**” are o structură flexibilă, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus.

Pregătirea în cabinete/ laboratoare tehnologice/ ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Competențele cheie integrate în modulul „**Contabilitate**” sunt din categoria:

- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie**
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere**
- **Competențe sociale și civice**

Profesorul trebuie să promoveze experiențe de învățare prin conținuturi și activități cât mai variate, care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode inovative de predare-învățare, fixare-sistematizare, rezolvare de probleme, stimularea creativității, care pot fi utilizate în activitatea didactică:

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Caruselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii (Share-Pair Circles)	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6
		Metoda ABCD
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este **Metoda bulgărelui de zăpadă (Metoda piramidei)**.

Metoda bulgărelui de zăpadă sau metoda piramidei are la bază împletirea activității individuale cu cea desfășurată în mod cooperativ, în cadrul grupurilor. Ea constă în încorporarea activității fiecărui membru al colectivului într-un demers colectiv mai amplu, menit să ducă la soluționarea unei sarcini sau a unei probleme date.

Exemplificarea Metodei creative bulgărele de zăpadă (Metoda piramidei) în vederea dobândirii unor rezultate ale învățării

Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Conținuturile învățării
11.1.2	11.2.3	11.3.2	II. Înregistrarea operațiilor economico-financiare în contabilitate prin utilizarea analizei și formulelor contabile specifice fiecărei calificări h. Contabilitatea stocurilor <ul style="list-style-type: none"> Operații privind stocurile de materii prime și materiale, obiecte de inventar și produse; Operații privind stocurile de mărfuri.

Activitate: Operații privind stocurile de mărfuri în entitățile de desfacere cu ridicata și în entitățile de desfacere cu amănuntul.

Obiective:

- Identificarea operațiilor și conturilor specifice stocurilor de mărfuri în cele două tipuri de unități de desfacere.
- Realizarea analizei contabile specifice operațiilor stocurilor de mărfuri.
- Întocmirea articolelor contabile specifice operațiilor stocurilor de mărfuri.
- Întocmirea documentelor specifice stocurilor de mărfuri în cele două tipuri de unități de desfacere.

Mod de organizare a activității:

- Activitate individuală și pe grupe.

Resurse materiale:

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie
Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
Domeniul de pregătire generală: Turism

- Flipchart
- Foi de flipchart
- Markere
- Coli A4

Durată: 45 minute

Etape de lucru:

1. Profesorul expune sarcina de lucru - înregistrarea operațiilor privind stocurile de mărfuri în unitățile de desfacere cu ridicata și amănuntul;
2. Sarcina/problema dată se lucrează individual pe coli timp de 10 minute;
3. Elevii formează perechi și discută rezultatele obținute individual;
4. Perechile se reunesc și constituie două grupuri mai mari de lucru cu număr egal de elevi. Se discută în grup rezultatele la care s-a ajuns lucrând în pereche și formulează răspunsuri la întrebările fără răspuns.
5. Se reunește grupa, analizează și concluzionează asupra rezultatelor obținute prin rostogolirea informațiilor. Se răspunde la întrebările încă nesoluționate până în acest moment, de către profesor.
6. Se decide soluția finală și concluziile asupra pașilor de urmat în realizarea sarcinii de lucru, precum și asupra participării elevilor la activitate.

• Sugestii privind evaluarea

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea rezultatelor învățării poate fi:

- a. *La începutul modulului* – evaluare inițială.
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- b. *În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să se deruleze după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- c. *Finală*
 - Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială**:

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;
- Brainstorming.

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare continuă**:

- Fișe de observație;
- Fișe test;
- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/ autoevaluarea abilităților specifice;

- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;
- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare finală**:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare;
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi;
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic;
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice.

În cadrul laboratorului tehnologic evaluarea se va efectua în condiții de simulare a activității firmei de exercițiu. Procesul de evaluare va viza și evaluarea competențelor cheie agregate modulului.

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și **separat** în situațiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
11.1.2. Descrierea operațiilor economico – financiare și funcționarea conturilor	11.2.3. Aplicarea reglementărilor contabile privind înregistrarea operațiilor economico-financiare pe baza documentelor specifice.	11.3.2. Argumentarea într-un mod independent și riguros a înregistrărilor în conturi.

Activitate: Operații privind stocurile de mărfuri în entitățile de desfacere cu ridicata și în entitățile de desfacere cu amănuntul.

Obiective:

- Identificarea operațiilor și conturilor specifice stocurilor de mărfuri în cele două tipuri de unități de desfacere.
- Realizarea analizei contabile specifice operațiilor stocurilor de mărfuri.
- Întocmirea articolelor contabile specifice operațiilor stocurilor de mărfuri.
- Întocmirea documentelor specifice stocurilor de mărfuri în cele două tipuri de unități de desfacere.

• **Criterii de realizare și ponderea acestora**

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora		Punctaj
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	30%	Selectarea informațiilor necesare pentru identificarea operațiilor privind stocurile de mărfuri în unități de desfacere cu ridicata și amănuntul.	60%	18 p
			Alegerea instrumentelor de lucru: planul de conturi, foi de flipchart, marker, coli.	40%	12 p
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea etapelor prezentate de cadrul didactic	25%	10 p
			Realizarea analizei contabile cu întocmirea articolului contabil specific operațiilor.	50%	20 p
			Utilizarea corectă a noțiunilor științifice.	25%	10 p
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Folosirea corectă a terminologiei de specialitate	20%	6 p
			Prezentarea unei aprecieri globale a muncii realizate.	20%	6 p
			Argumentarea activității realizate.	40%	12 p
			Indicarea corectă a articolelor contabile după criteriile date.	20%	6 p
Total				100%	100 p

Fișă de evaluare a activității

Criterii de apreciere a performanței:	Punctaj	
	Maxim	Acordat
1. Selectarea informațiilor necesare pentru identificarea operațiilor privind stocurile de mărfuri în unități de desfacere cu ridicata și amănuntul	18 p	
2. Alegerea instrumentelor de lucru: planul de conturi, foi de flipchart, marker, coli.	12 p	
3. Respectarea etapelor prezentate de cadrul didactic.	10 p	
4. Realizarea analizei contabile cu întocmirea articolului contabil specific operațiilor.	20 p	
5. Utilizarea corectă a noțiunilor științifice.	10 p	
6. Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	6 p	
7. Prezentarea unei aprecieri globale a muncii realizate.	6 p	
8. Argumentarea activității realizate.	12 p	
9. Indicarea corectă a articolelor contabile după criteriile date.	6 p	
TOTAL	100	

• Bibliografie

1. A. Benta, M Benta, R Croitoru – *Tratat de contabilitate practică - Contabilitate aplicată*, Ed. CH Beck, 2017
2. Caraiani Chirata, Dumitrana Mihaela – *Bazele contabilității* Ediția a III- a, Ed. Universitară
3. Moroșan Ioan– *Contabilitatea financiară și de gestiune Studii de caz și sinteze de reglementări*, Ed. CECCAR, București, 2010.
4. V. Munteanu, M. Zuca, M. Niculae – *Contabilitatea financiară a întreprinderii - Aplicații rezolvate, studii de caz și lucrare practică monografică*, Ed. Universitară, București, 2015
5. Pântea I.P., Gh. Bodea – *Contabilitatea financiară*, Editura Intelcredo, Deva, 2014.
6. V. Răileanu, A.S. Răileanu, D.G. Dumitrescu – *Contabilitatea și gestiunea fiscală a societăților comerciale*, Ed. Economică 2016
7. Ristea M., C.G. Dumitru, C. Ioanăș, A. Irimescu – *Contabilitatea Societăților Comerciale vol. I-II*, Ed. Universitară, București 2009.
8. *** - *Consilier – Contabilitate*, Ed. Rentrop&Straton, 2009.
9. *** - *Cartea Verde a Contabilității 2017*, Ed. Rentrop&Straton, 2017
10. *** - *Legea contabilității nr.82/1991 (cu toate modificările până în 2013)*
11. *** *Legea 227/2015 Codul fiscal*
12. *** OMFP 1802/2014 pentru aprobarea Reglementărilor contabile privind situațiile financiare anuale individuale și situațiile financiare anuale consolidate, cu toate modificările și completările ulterioare (Ordinul 4160/2015, Ordinul 1938/2016, Ordinul 166/2017)
13. *** OMFP 2634/2015 privind documentele financiare-contabile
14. *** - *Noile reglementari contabile armonizate cu directivele Europene*, ediția a VI-a., Ed. Best Publishing, 2017
15. *** - *Reglementări contabile în vigoare începând cu 1 ianuarie 2017 – Ghid practic*, Ed. Irecson, 2017.
16. *** - *Tribuna economică – colecție 2013 - 2017* Ed. PRESA.
17. *** - *Revista finanțe publice și contabilitate – colecție 2013-2017*, Ed. PRESA.
18. *** - *Norme metodologice pentru întocmirea și utilizarea formularelor contabile comune privind activitatea financiară și contabilă și modelele acestora*, Ed. Economică.
19. *** - www.mfinante.ro
20. *** - www.edu.ro – este pagina web a Ministerului Educației și Cercetării de unde puteți accesa standardele de pregătire profesională
21. *** - www.tvet.ro – este pagina web a Centrului Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic, unde puteți accesa standardele de pregătire profesională și auxiliare curriculare

Pentru Laboratorul tehnologic – “Firma de exercițiu”

22. *** - www.roct.ro este site-ul Departamentului ROCT - Departamentul de Coordonare al Firmelor de Exercițiu din învățământul preuniversitar din România.
23. *** - www.economicsoftware.ro/yatg
24. *** - www.ase.ro/bibliotecavirtuala
25. *** - www.conta.ro

MODUL IV - CAZAREA TURIȘTILOR

• Notă introductivă

Modulul „Cazarea turiștilor”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferente clasei a XI – a, învățământ liceal – filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **132 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

- **99 ore/an** – laborator tehnologic

Modulul „Cazarea turiștilor” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în una din ocupațiile specificate în SPP-urile corespunzătoare calificărilor profesionale de nivel 4, din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 14: Pregătirea primirii și cazarea turiștilor			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
14.1.1. 14.1.2.	14.2.1. 14.2.2. 14.2.3. 14.2.4.	14.3.1. 14.3.2.	Rezervarea spațiilor de cazare <ul style="list-style-type: none">- Rolul și importanța rezervării- Modalități de rezervare a spațiilor de cazare- Formularul de rezervare
14.1.3.	14.2.5.	14.3.3. 14.3.4.	Modalități de garantare a rezervărilor: <ul style="list-style-type: none">- ora limită,- plata în avans- carte de credit- depozit în avans- acord contractual- voucher.
14.1.4. 14.1.5.	14.2.6. 14.2.7. 14.2.8.	14.3.5. 14.3.6.	Clasarea rezervărilor: <ul style="list-style-type: none">- în ordine cronologică (după data sosirii)- în ordine alfabetică (după numele de familie al clienților) Modificarea (anularea) rezervărilor Rapoartele de rezervări: <ul style="list-style-type: none">- raportul veniturilor prognozate- raportul de cereri respinse- lista de sosiri speciale- raportul situației grupurilor- raportul disponibilităților de camere- sosiri așteptate- liste de plecări preconizate
14.1.6. 14.1.7.	14.2.9. 14.2.10.	14.3.7. 14.3.8.	Pregătirea primirii turiștilor în unitatea hotelieră: <ul style="list-style-type: none">- organizarea activității

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

	14.2.11. 14.2.12.		<ul style="list-style-type: none"> - confruntarea situației scriptice cu cea faptică - primirea mapei zilei - confruntarea datelor din lista sosirilor cu cele din comanda de rezervări - prealocarea camerei în diagrama zilei - verificarea camerelor prin sondaj - particularizarea pregătirii primirii VIP-urilor, clienților casei, grupurilor.
14.1.8.	14.2.13. 14.2.14. 14.2.15.	14.3.9. 14.3.10.	Operațiunile de check-in <ul style="list-style-type: none"> - documente legate de înregistrarea sosirii turiștilor în unitatea de cazare - modalități de atribuire a camerelor
14.1.9.	14.2.16. 14.2.17.	14.3.11.	Servicii prestate turistului pe durata sejurului <ul style="list-style-type: none"> - serviciile hoteliere de bază - serviciilor hoteliere suplimentare
14.1.10.	14.2.18. 14.2.19. 14.2.20. 14.2.21.	14.3.12. 14.3.13.	Rezolvarea reclamațiilor turiștilor <ul style="list-style-type: none"> - tipuri de probleme ale clienților - analiza alternativelor de rezolvare a problemei
14.1.11.	14.2.22. 14.2.23.	14.3.14. 14.3.15.	Operațiunile de check-out <ul style="list-style-type: none"> - procedura de check-out: salutul, confirmarea detaliilor despre client, verificarea datei plecării, verificarea ultimelor înregistrări în cont, achitarea contului, actualizarea datelor în front-office - Preluarea feed-back-ului de la clienții în vederea îmbunătățirii calității serviciilor prestate clienților - achitarea contului de către client

- **Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic)**

- ✓ Dotări specifice sălilor de clasă
- ✓ Aparatură multimedia: calculatoare; multifuncționale, videoproiector.
- ✓ Legislația în vigoare specifică domeniului turism
- ✓ Soft specializat gestiune hotelieră
- ✓ Documentație specifică unităților hoteliere
- ✓ Alte dotări, care sunt identificate de cadrele didactice ca fiind necesare desfășurării activităților planificate (flipchart, markere etc.)

- **Sugestii metodologice**

Conținuturile modulului „**Cazarea turiștilor**” trebuie să fie abordate într-o manieră **flexibilă, diferențiată**, ținând cont de **particularitățile colectivului** cu care se lucrează și de **nivelul inițial de pregătire**.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modulului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul cunoștințelor anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul „**Cazarea turiștilor**” are o **structură flexibilă**, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în

laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus.

Pregătirea în cabinete/ laboratoare tehnologice/ ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Acestea vizează următoarele aspecte:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psiho-fizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Competențele cheie integrate în modulul „Cazarea turiștilor” sunt din categoria:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă**
- **Competențe de comunicare în limbi străine**
- **Competențe sociale și civice**

Profesorul trebuie să promoveze experiențe de învățare prin conținuturi și activități cât mai variate, care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode inovative de predare-învățare, fixare-sistematizare, rezolvare de probleme, stimularea creativității, care pot fi utilizate în activitatea didactică:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Caruselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii (Share-Pair Circles)	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6
		Metoda ABCD
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este **Jocul de rol**.

Jocul de rol este o metodă prin care elevii sunt puși în situația de a pune în practică elemente teoretice în situații cât mai apropiate de cele reale. Participanții sunt implicați direct în rezolvarea unei situații fiind puși în postura de a-și asuma rolurile personajelor implicate. Situația descrisă trebuie să stimuleze interacțiunea dintre participanți/grupuri.

Avantaje

Jocul de rol oferă ocazia elevilor să analizeze comportamente și să primească feedback specific.

Dezavantaje

Riscurile sunt legate de neasumarea rolurilor sau, dimpotrivă, de asumarea lor exagerată.

Prin intermediul jocului de rol, elevii învață din experiență:

- Experimentează modul în care ei ar face față unei anumite situații. Reacția spontană poate produce sentimente și atitudini care s-ar putea să nu iasă la suprafață în timpul unei discuții. Actorii și observatorii dezvoltă anumite abilități de a înțelege și prevedea propriile comportamente și pe cele ale celorlalți.
- Spunând un punct de vedere sau o decizie, se realizează un pas înainte spre o acțiune concretă. Din informațiile transmise elevii ar putea deduce, de exemplu, că doamna A nu trebuie să ofere informații cu privire la doamna B domnului C. Într-un joc de rol, doamna A trebuie să fie atentă în timpul conversației cu domnul C pentru a nu oferi informații cu privire la doamna B. Cu alte cuvinte, jocul de rol arată diferența dintre a face un lucru și doar a te gândi la el.
- Se obține schimbarea unei atitudini. Punând persoane cu temperamente diferite în același rol, se poate observa cum comportamentul unei persoane nu este important doar pentru personalitatea sa, ci și pentru situație.
- Exercițiul determină control asupra sentimentelor și emoțiilor. De exemplu, jucând rolul unui client iritat, un participant ar putea învăța să devină mai puțin iritat în viața reală.

Exemplificarea metodei creative *Jocul de rol* în vederea dobândirii unor rezultate ale învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Conținuturile învățării
14.1.3.	14.2.5.	14.3.3. 14.3.4.	Modalități de garantare a rezervărilor: <ul style="list-style-type: none"> - ora limită, - plata în avans - carte de credit - depozit în avans - acord contractual - voucher.

Activitate: *Garantarea rezervărilor*

Obiective:

- Să prezinte modalitățile de garantare a rezervărilor
- Să identifice avantajele și dezavantajele fiecărei modalități de garantare a rezervărilor
- Să identifice cea mai eficientă modalitate de garantare a rezervării în situația dată
- Să argumenteze alegerea făcută
- Să simuleze comportamentul personajului conform rolului repartizat

Mod de organizare a activității:

- Activitate individuală, apoi pe grupe

Resurse materiale:

- Fișe de documentare
- Fișe de lucru

Durată: 45 minute

Desfășurare:**- Realizare:**

- Profesorul prezintă tema pusă în discuție precum și modul de lucru
- Profesorul descrie rolurile și persoanele care vor juca diferitele roluri:

Sunteți un agent de rezervări la un hotel. O clientă contactează telefonic departamentul dumneavoastră pentru a face o rezervare, dar are niște nelămuriri privind garantarea rezervării:

 - Explicați pe scurt clienței avantajele pe care le-ar obține dacă și-ar garanta rezervarea;
 - Explicații diferitele modalități prin care și-ar putea garanta rezervarea;
 - Identificați răspunsul final al clienței (dacă dorește sau nu o rezervare garantată, iar în cazul unui răspuns afirmativ, care ar fi modalitatea de garantare dorită).
- Elevii se simt în siguranță să joace roluri diferite. Profesorul îi instruește până când e sigur că participanții înțeleg fiecare rol. Elevii își pot alege voluntar un rol sau pot fi aleși direct de către profesor pentru rolurile jocului.
- Elevii care joacă roluri sunt rugați să spună ce au învățat din ceea ce au experimentat.
- Ceilalți elevi vor da feedback celor care au jucat roluri.

- Evaluare și feed-back:

- Activitatea se va evalua pe baza unei fișe de evaluare (detaliată la capitolul *Sugestii privind evaluarea*)

- **Sugestii privind evaluarea**

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea poate fi:

- a. La începutul modului – evaluare inițială.*
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- b. În timpul parcurgerii modului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să se deruleze după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- c. Finală*
 - Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială:**

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;

- Brainstorming.

Sugerăm următoarele instrumente de evaluare **continuă**:

- Fișe de observație;
- Fișe test;
- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/ autoevaluarea abilităților specifice;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;
- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare.

Propunem următoarele instrumente de evaluare **finală**:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare.
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi.
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic.
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice.

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și **separat** în situațiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
14.1.3. Cunoașterea modalităților de garantare a rezervărilor: ora limită, plata în avans, carte de credit, depozit în avans, acord contractual, voucher.	14.2.5. Garantarea rezervărilor.	14.3.3. Colaborarea cu clientul pentru identificarea celei mai avantajoase modalități de garantare a rezervării. 14.3.4. Asumarea responsabilității aplicării modalităților de garantare a rezervărilor.

Activitate: Garantarea rezervărilor

Obiective:

- Să prezinte modalitățile de garantare a rezervărilor
- Să identifice avantajele și dezavantajele fiecărei modalități de garantare a rezervărilor
- Să identifice cea mai eficientă modalitate de garantare a rezervării în situația dată
- Să argumenteze alegerea făcută
- Să simuleze comportamentul personajului conform rolului repartizat

Criterii de realizare și ponderea acestora

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora		Punctaj
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	35%	Pertinența analizei cererii pentru o rezervarea garantată sau negarantată	50%	17,5
			Organizarea responsabilă a locului de muncă pentru pregătirea sarcinii de lucru	40%	14
			Respectarea normelor de comportament profesional în dialogul cu turiștii	10%	3,5
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Prezentarea avantajelor rezervării garantate	25%	12,5
			Parcurgerea responsabilă a etapelor pentru identificarea nevoii de rezervare a clienței	50%	25
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice rezervării	25%	12,5
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	15%	Întocmirea corectă a rapoartelor de rezervare	40%	6
			Adoptarea unei atitudini calme și optimiste în prezentarea și promovarea modalităților de garantare a rezervării	30%	6
			Utilizarea corectă a terminologiei de specialitate	30%	3
Total					100 p

Fișă de evaluare a activității

Criterii de apreciere a performanței:	Punctaj	
	Maxim	Acordat
1) Pertinența analizei cererii pentru o rezervare garantată sau negarantată	17,5	
2) Organizarea responsabilă a locului de muncă pentru pregătirea sarcinii de lucru	14	
3) Respectarea normelor de comportament profesional în dialogul cu turiștii	3,5	
4) Prezentarea avantajelor rezervării garantate	12,5	
5) Parcurgerea responsabilă a etapelor pentru identificarea nevoii de rezervare a clienței	25	
6) Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor	12,5	

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

specifice rezervării		
7) Întocmirea corectă a rapoartelor de rezervare	6	
8) Adoptarea unei atitudini calme și optimiste în prezentarea și promovarea modalităților de garantare a rezervării	6	
9) Utilizarea corectă a terminologiei de specialitate	3	
TOTAL	100	

• Bibliografie

1. Baker S., Bradley P., Huyton J. – *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului*, Editura All Beck, București, 2002
2. Ene C. – *Cartea ospitalității*, Editura THR- CG, București, 2004
3. Ene C., Mihail A.G., Rondelli V., Stănciulescu D.A., Cojocaru S., Tincă-Niță C., Lăscuț R.T. – *Manualul directorului de hotel*, Editura THR- CG, București, 2004
4. Lupu N. – *Hotelul – economie și management*, Editura All Beck, București, 2005
5. Mihai Ș., Capotă V., Costea F., Ghinescu C., Iordache C., Pârjol I., Popescu C., Vețeanu C. – *Tehnologie hotelieră, manual pentru clasa a XII-a*, Editura Niculescu, București, 2003
6. Mihail A.G., Acatrinei M.C., Râjniță M. – *Tehnologie hotelieră: Housekeeping*, Editura Gemma Print, București, 2002
7. Nicolescu R. – *Serviciile în turism și alimentație publică*, Editura Sport-turism, București, 1998
8. Sgander Ș., Brumar C. – *A. B.C.-ul tehnologiei hoteliere și al agroturismului*, Editura Diasfera, București, 2005
9. Stavrositu S. – *Arta serviciilor în restaurante, baruri, gastronomie, hoteluri, pensiuni turistice*, Fundația Arta serviciilor în turism, București, 2006
10. *** – *Hotărârea Guvernului Nr. 1328 / 2001 republicată*, privind clasificarea structurilor de primire turistice
11. *** – *Ordinul Ministrului pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii, Comerț, Turism și Profesii Liberale 636 / 2008*, Normele metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice
12. *** – www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca
13. *** – www.hoteluriromanesti.ro

MODUL VI: STAGIU DE PREGĂTIRE PRACTICĂ PRIVIND CAZAREA TURIȘTILOR

• Notă introductivă

Modulul, „Stagiu de pregătire practică privind cazarea turiștilor”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, face parte din pregătirea practică aferentă clasei a XI – a, învățământ liceal – filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **120 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

- **90 ore/an** – laborator tehnologic
- **30 ore/an** – instruire practică

Modulul „Stagiu de pregătire practică privind cazarea turiștilor” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în calificarea profesională *Tehnician în hotelărie*.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 14: Pregătirea primirii și cazarea turiștilor			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
14.1.1. 14.1.2.	14.2.1. 14.2.2. 14.2.3. 14.2.4.	14.3.1. 14.3.2.	Activități practice privind primirea cererilor de rezervarea spațiilor de cazare <ul style="list-style-type: none">- Primirea cererilor de rezervare- Completarea formularului de rezervare- Comunicarea rezultatului cererii de rezervare
14.1.3.	14.2.5.	14.3.3. 14.3.4.	Aplicarea modalităților de garantare a rezervărilor.
14.1.4. 14.1.5.	14.2.6. 14.2.7. 14.2.8.	14.3.5. 14.3.6.	Activități practice privind clasarea și modificarea rezervărilor: Prelucrarea rapoartelor de rezervări
14.1.6. 14.1.7.	14.2.9. 14.2.10. 14.2.11. 14.2.12.	14.3.7. 14.3.8.	Activități practice privind pregătirea primirii turiștilor în unitatea hotelieră
14.1.8.	14.2.13. 14.2.14. 14.2.15.	14.3.9. 14.3.10.	Realizarea operațiunilor de check-in <ul style="list-style-type: none">- utilizarea documentelor legate de înregistrarea sosirii turiștilor în unitatea de cazare- realizarea diferitelor modalități de atribuire a camerelor
14.1.9.	14.2.16. 14.2.17.	14.3.11.	Verificarea serviciilor prestate turistului pe durata sejurului
14.1.10.	14.2.18. 14.2.19.	14.3.12. 14.3.13.	Rezolvarea reclamațiilor turiștilor <ul style="list-style-type: none">- identificarea problemelor clienților

URÎ 14: Pregătirea primirii și cazarea turiștilor			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
	14.2.20. 14.2.21.		- analiza alternativelor de rezolvare a problemei
14.1.11.	14.2.22. 14.2.23.	14.3.14. 14.3.15.	Realizarea operațiunilor de check-out - parcurgerea procedurii de check-out - preluarea feed-back-ului de la clienți în vederea îmbunătățirii calității serviciilor prestate clienților

- **Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic)**

- ✓ Dotările specifice sălilor de clasă;
- ✓ Aparatură multimedia: calculatoare; multifuncționale, videoproiector.
- ✓ Legislația în vigoare specifică domeniului turism
- ✓ Soft specializat gestiune hotelieră
- ✓ Documentație specifică unităților hoteliere
- ✓ Alte dotări, care sunt identificate de cadrele didactice ca fiind necesare desfășurării activităților planificate (flipchart, markere etc.)

- **Sugestii metodologice**

Conținuturile modului „*Stagiu de pregătire practică privind cazarea turiștilor*” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul „*Stagiu de pregătire practică în activități de servire*” are o structură flexibilă, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus.

Pregătirea în cabinete/ laboratoare tehnologice/ ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;

- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Competențele cheie integrate în modulul „Stagiu de pregătire practică privind cazarea turiștilor” sunt din categoria:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă**
- **Competențe de comunicare în limbi străine**
- **Competențe sociale și civice**

Profesorul trebuie să promoveze experiențe de învățare prin conținuturi și activități cât mai variate care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode inovative de predare-învățare, fixare-sistematizare, rezolvare de probleme, stimularea creativității, care pot fi utilizate în activitatea didactică:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Caruselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii (Share-Pair Circles)	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6
		Metoda ABCD
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Jurnalul de practică	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este metoda **Jurnalul de practică**.

Pentru eficientizarea activităților de instruire practică în cadrul acestui modul recomandăm utilizarea **Jurnalului de practică**, document simplu de gestionat atât de către cadrele didactice, cât și de către tutorii de practică de la agenții economici unde elevii își desfășoară stagiile de practică.

Jurnalul de practică este în egală măsură o metodă de fixare și sistematizare a cunoștințelor și deprinderilor, cât și o metodă eficientă de verificare a măsurii în care elevul și-a realizat sarcinile de lucru în condițiile specifice desfășurării activității practice.

Exemplificarea metodei Jurnalul de practică:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Conținuturile învățării
14.1.11.	14.2.22.	14.3.14.	Realizarea operațiunilor de check-out

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

	14.2.23.	14.3.15.	<ul style="list-style-type: none"> - parcurgerea procedurii de check-out - preluarea feed-back-ului de la clienți în vederea îmbunătățirii calității serviciilor prestate clienților
--	----------	----------	--

JURNAL DE PRACTICĂ

Clasa: a XI – a, învățământ liceal

Elev: _____

Perioada: _____

Locație (Agent economic și departament): _____

Modul 6: Stagiul de pregătire practică privind cazarea turiștilor

Tema: Realizarea operațiunilor de check-out

În jurnalul de practică, elevul va completa următoarele informații:

1. Care sunt principalele activități relevante pentru modulul de practică pe care le-ați observat sau le-ați desfășurat ?

Activități observate	Activități desfășurate

2. Ce ai învățat să faci pentru atingerea competențelor?

3. Care au fost activitățile practice care v-au plăcut? Motivați.

4. Ce activități practice nu v-au plăcut? Motivați.

Observațiile cadrului didactic: _____

• Sugestii privind evaluarea

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea rezultatelor învățării poate fi:

- a. *La începutul modulului* – evaluare inițială.
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- b. *În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să se deruleze după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- c. *Finală*
 - Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială**:

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;
- Brainstorming.

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare continuă**:

- Fișe de observație;
- Fișe test;
- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/ autoevaluarea abilităților specifice;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;
- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare.

Propunem următoarele **instrumente de evaluare finală**:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare;
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi;
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic;
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice.

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și **separat** în situațiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
14.1.11. Realizarea operațiunilor de check-out.	14.2.22. Parcurgerea procedurii de check-out: salutul, confirmarea detaliilor despre client, verificarea datei plecării, verificarea ultimelor înregistrări în cont, achitarea contului, actualizarea datelor în front-office. 14.2.23. Preluarea feed-back-ului de la clienți în vederea îmbunătățirii calității serviciilor prestate	14.3.14. Asumarea responsabilității în achitarea contului de către client. 14.3.15. Cooperarea cu colegii pentru verificarea înregistrărilor din contul clientului.

Activitate practică: Realizarea operațiunilor de check-out

Obiective:

- Să se implice responsabil în parcurgerea tuturor etapelor procedurii de check-out;
- Să realizeze activitățile stabilite cu profesionalism și competență;
- Să respecte norme și reguli impuse în unitățile hoteliere.

• Criterii de realizare și ponderea acestora

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora		Indicatorii de realizare și ponderea acestora		Punctaj
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	20%	Analizarea sarcinilor de lucru specifice formulate pentru activitate	30%	6
			Organizarea responsabilă a locului de muncă pentru pregătirea sarcinii de lucru	45%	9
			Respectarea normelor de comportament profesional în dialogul cu turiștii	25%	5
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Parcurgerea responsabilă a etapelor procedurii de check-out	60%	30
			Preluarea feed-back-ului de la clienți	20%	10
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice procedurii de check-out	20%	10
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Întocmirea corectă a contului clientului	30%	9
			Utilizarea corectă a termenilor de specialitate, în comunicarea cu colegii de echipă și cu turiștii	30%	9
			Argumentarea eficientă a sarcinilor de	40%	12

Calificarea profesională: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora	Punctaj
		lucru realizate pentru realizarea operațiunilor de check-out	
Total			100% 100 p

FIȘĂ DE EVALUARE

Elev evaluat: _____

Cadru didactic: _____

Criterii de apreciere a performanței / Indicatorii de realizare	Punctaj	
	Maxim	Acordat
Analizarea sarcinilor de lucru specifice formulate pentru activitate.	6	
Organizarea responsabilă a locului de muncă pentru pregătirea sarcinii de lucru	9	
Respectarea normelor de comportament profesional în dialogul cu turiștii	5	
Parcurgerea responsabilă a etapelor procedurii de check-out	20	
Preluarea feed-back-ului de la clienți	20	
Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice procedurii de check-out.	10	
Întocmirea corectă a notei de plată	9	
Utilizarea corectă a termenilor de specialitate, în comunicarea cu colegii de echipă și cu turiștii.	9	
Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru realizarea operațiunilor de check-out.	12	
Punctaj total:	100	

• Bibliografie

1. Baker S., Bradley P., Huyton J. – *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului*, Editura All Beck, București, 2002
2. Ene C. – *Cartea ospitalității*, Editura THR- CG, București, 2004
3. Ene C., Mihail A.G., Rondelli V., Stănciulescu D.A., Cojocaru S., Tincă-Niță C., Lăscuț R.T. – *Manualul directorului de hotel*, Editura THR- CG, București, 2004
4. Lupu N. – *Hotelul – economie și management*, Editura All Beck, București, 2005
5. Mihai Ș., Capotă V., Costea F., Ghinescu C., Iordache C., Pârjol I., Popescu C., Vețeanu C. – *Tehnologie hotelieră, manual pentru clasa a XII-a*, Editura Niculescu, București, 2003
6. Mihail A.G., Acatrinei M.C., Râjniță M. – *Tehnologie hotelieră: Housekeeping*, Editura Gemma Print, București, 2002
7. Nicolescu R. – *Serviciile în turism și alimentație publică*, Editura Sport-turism, București, 1998

8. Sgander Ș., Brumar C. – *A. B.C.-ul tehnologiei hoteliere și al agroturismului*, Editura Diasfera, București, 2005
9. Stavrositu S. – *Arta serviciilor în restaurante, baruri, gastronomie, hoteluri, pensiuni turistice*, Fundația Arta serviciilor în turism, București, 2006
10. *** – *Hotărârea Guvernului Nr. 1328 / 2001 republicată*, privind clasificarea structurilor de primire turistice
11. *** – *Ordinul Ministrului pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii, Comerț, Turism și Profesii Libérale 636 / 2008*, Normele metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice
12. *** – www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca
13. *** – www.hoteluriromanesti.ro