**CONCURSUL PENTRU OCUPAREA POSTURILOR DIDACTICE/CATEDRELOR DECLARATE VACANTE/REZERVATE ÎN UNITĂȚILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT PREUNIVERSITAR DE STAT**

**Etapa de suplinire**

**01 septembrie 2020**

**Proba scrisă la TURISM ȘI SERVICII**

**Profesor**

**Varianta 3**

* **Toate subiectele sunt obligatorii. Se acordă 10 puncte din oficiu.**
* **Timpul efectiv de lucru este de 4 ore.**

**SUBIECTUL I** **(30 puncte)**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.10 puncte** |  |
| **a.3p.** |  |

Principalele avantaje care pot fi oferite de un lanț hotelier hotelurilor aderente:

1. Nume cunoscut
2. Încredere
3. Competența celui care gestionează

*Pentru fiecare răspuns corect și complet se acordă câte* ***1P;*** *pentru răspuns incorect, incomplet sau lipsa acestuia* ***0P****.*

**b.2p.**

Lanțurile voluntare-reprezintă o asociere benevolă de hoteluri, independente din punct de vedere financiar și juridic care se caracterizează printr-o ofertă apropiată ca specific în scopul promovării și dezvoltării imagini de marcă.

Lanțurile integrate-au ca scop crearea și comercializarea unui produs hotelier coerent și standardizat ceea ce presupune integrarea deplină a hotelurilor care își pierd independența financiară și juridică, existând un centru unic de decizie.

*Pentru definirea corectă a celor două lanŃuri hoteliere se scordă câte* ***1P****; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p*

***C. 5P***

Avantajele contractului de franșiză pentru beneficiari:

1. Utilizarea mărcii, sistem de rezervare, publicitate, proceduri centralizate de aprovizionare,sprijin financiar, asistență tehnică, sursă de idei, notorietate imediată și

imagine pozitivă, profesionalism, reducerea riscului.

*Pentru enumerarea corectă a 5 avantaje din lista de mai sus, se acordă câte* ***1P****; pentru, răspuns incorect sau lipsa acestuia* ***0P.***

***2*. 10 puncte**

**a. 5p** Activitățile specifice funcției concierge sunt:

* gestiunea cheilor
* transportul bagajelor
* conducerea la cameră
* închirieri de autoturisme
* închirieri de jocuri, articole de uz casnic, materiale sportive
* asigurarea securității pasagerilor și a bunurilor acestora
* oferirea unei game largi de informații
* rezervări de locuri în mijloace de transport, restaurante, unități de cazare, spectacole, manifestări sportive
* intermedieri
* curierat - comisionerat
* desfaceri de mărfuri
* convorbiri telefonice din recepție
* preluarea și transmiterea mesajelor primite de către clienți
* primirea și distribuirea corespondenței
* trezirea la ore fixe
* comenzi taxi
* păstrare bagaje
* acordarea primului ajutor

*Pentru oricare cinci răspunsuri corecte, din lista de mai sus, se acordă câte* ***1P****; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia* ***0P****.*

**b.3p**

Sursele folosite în vederea oferirii informațiilor despre unitatea hotelieră - *Pentru răspuns corect și* *complet se acordă* ***3P****; pentru răspuns incorect, incomplet sau lipsa acestuia* ***0P****.*

**c.2p**

Cele două sisteme de chei folosite în camerele hotelurilor sunt: sistemul convențional de chei: chei tip yală sau obiẟnuite; sistemul electronic de chei - carduri perforate, carduri electronice folosite în majoritatea hotelurilor de 4 și 5 stele.

*Pentru fiecare răspuns corect și complet se acordă câte* ***1P****; pentru răspuns incorect, incomplet sau lipsa acestuia* ***0P****.*

1. **10 puncte a. și b. 6p**

Micromediul întreprinderii de turism este format din:

- Furnizori-persoane fizice sau juridice care pun la dispoziția terților bunuri și/sau servicii contra plată.

- Clienți (cumpărători)-persoane fizice sau juridice care cumpără sau utilizează produse turistice.

- Intermediari-persoane fizice sau juridice care fac legătura între vânzătorul și cumpărătorul unui produs/serviciu, cu acordul ambelor părți în schimbul unui avantaj.

- Prescriptori-persoane care recomandă un anumit produs/serviciu (sfătuiesc potențialii cumpărători)

- Concurență-orice altă întreprindere care oferă aceleași produse turistice sau produse similare consumatorilor de pe piețe actuale sau potențiale

- Organisme publice-totalitatea organismelor, instituțiilor, întreprinderilor, grupurilor de persoanelor fizice sau juridice care pot influența activitatea întreprinderilor de turism

*Pentru evidențierea oricăror trei componente din lista de mai sus se acordă câte* ***1P. (3X1P=3P)*** *Pentru definirea corectă și completă a fiecărei componente evidențiate se acordă câte 1p.*

***(3X1P=3P)*** *Pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia* ***0P.* c. 4p**

Principalele categorii de furnizori ai întreprinderii de turism: furnizori de bunuri; furnizori de servicii; furnizori de lucrări; furnizori de forță de muncă.

*Pentru evidențierea fiecărei categorii de furnizori ai întreprinderii de turism se acordă câte* ***1P.;*** *pentru răspuns incorect sau absența acestuia* ***0P.***

**SUBIECTUL al II-lea** **(30 de puncte)**

**(2p)** Definiţia

Fişa postului este o descriere detaliată a activităţilor care urmează să le îndeplinească ocupantul postului, şi a legăturilor din interiorul compartimentului şi relaţiilor cu alte compartimente

*Pentru evidenţierea corectă a definiţiei se acordă* ***2p****; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia* ***0p***

**(2p)** Rolul fişei postului

- de informare a salariului în legătură cu sarcinile ce le are de executat pentru a contribui la realizarea obiectivelor întreprinderii turistice;

- de evaluare a prestaţiei salariului.

*Pentru evidenţierea corectă a ideilor de mai sus acestuia se acordă* ***2p****; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia* ***0p***

**(4p)** Reguli de bază

* descrierea activităţilor să fie completă, concretă şi exactă;
* să fie evitate formulările vagi, generale, comune altor posturi;
* descrierea să evite performanţele de atins în cadrul fiecărei activităţi;
* să ia în considerare pregătirea de specialitate, evitând descrierea de activităţi similare pentru posturile care necesită specializări diferite.

*Pentru evidenţierea corectă a oricăror două dintre ideile de mai sus acestuia se acordă câte* ***2p****; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia* ***0p***

**(22p)** Întocmirea fişei postului (cu 12 capitole) pentru funcţia recepţioner în cadrul secţiunii „Casă-facturare”:

*Punctajul se acordă după cum urmează:*

* *compartimentul de muncă* ***1p***
* *numărul de persoane pe post* ***1p***
* *rol îndeplinit* ***1p***
* *formarea profesională* ***1p***
* *experienţă profesională* ***1p***
* *capacitate profesională* ***1p***
* *calităţi personale* ***1p*** (ex aspect plăcut, spontaneitate, sociabilitate, spirit comercial, capacitatea de a efectua calcule cu rapiditate, înclinaţie spre ordine, rezistenţă la stres ş.a.)
* *responsabilităţi (atribuţii, lucrări, sarcini)* ***8p*** *distribuite astfel: câte* ***2p*** *pentru evidenţierea oricăror 4 responsabilităţi din lista de mai jos:*
* întocmeşte lista plecărilor şi o transmite tuturor departamentelor pentru a verifica dacă există servicii prestate şi nefacturate
* înregistrează în contul clientului contravaloarea serviciilor prestate
* verifică dacă toate serviciile prestate au fost incluse în contul clientului
* prezintă clientului nota de plată spre verificare şi achitare
* întocmeşte nota de plată sau factura
* încasează contravaloarea serviciilor prestate
* verifică mijloacele de plată
* efectuează operaţiuni de schimb valutar
* închide contul clientului după achitarea notei de plată
* verifică dacă au mai sosit mesaje sau corespondenţă pentru client
* asigură păstrarea valorilor clientului
* închide contul pentru păstrarea valorilor după restituirea acestora
* solicită informaţii asupra calităţii serviciilor prestate
* asigură transportul bagajelor sau depozitarea acestora
* face comenzi pentru taxi ş.a.
* *poziţia în organigramă (1p X 4)* ***4p*** (relaţii ierarhice, funcţionale, reprezentare, colaborare)
* *limite decizionale* ***1p***
* *condiţii de muncă* ***1p***
* *perspective profesionale* ***1p***

*Pentru răspuns incorect sau incomplet* ***0p****.*

**SUBIECTUL al III-lea (30 de puncte)**

**.**

1. cate 5 puncte pentru fiecare cerinta descrisa; 3x5=15 puncte

**Metoda didactica**

Reprezinta un anumit mod de a proceda, care tinde să plaseze elevul într-o situaţie de învăţare, mai mult sau mai puţin dirijată, care să se apropie până la identificare cu una de cercetare ştiinţifică, de urmărire şi descoperire a adevărului şi de legare a lui de aspectele practice ale vieţii. Metodele sunt instrumente de lucru atât ale profesorului cât şi ale elevilor, avand o sferă de cuprindere a tuturor componentelor procesului didactic, cu implicaţii atât asupra predării, cât şi a învăţării şi evaluării. Pot fi:

# *Metode de comunicare*

1. *Metode de explorare a realităţii ( observarea independenta, demonstratia)*

# *Metode bazate pe acţiune (exercitiul)*

# *Metode de raţionalizare a învăţării şi predării*: metoda activităţii cu fişele, instruirea asistată de calculator

**Mijloace de invatamant**

*Mijloacele de învăţământ* constituie, alături de timpul de instruire, *resursele materiale* ale procesului de învăţământ. Ele reunesc ansamblul tuturor materialelor, instrumentelor şi aparatelor care facilitează desfăşurarea activităţilor de predare-învăţare-evaluare, pe linia atingerii obiectivelor lecţiei.

**Forma de organizare**

Prin forma de organizare a procesului de învăţământ înţelegem orice cadru de desfăşurare în şcoală sau în afara şcolii în care sunt stabilite legături între elementele sale structurale. Acestea sunt*: lecţia* care rămâne principala formă de realizare a procesului instructiv-educativ, sub toate tipurile sale; *meditaţiile şi consultaţiile; lucrările practice şi de laborator; cercuri pe diferite teme; cercuri pe obiecte de învăţământ; concursuri şi olimpiade şcolare; sesiuni ştiinţifice de referate şi comunicări ale elevilor, excursia şi vizita de documentare; tabere /ateliere de creaţie, s.a.*

Principalele moduri de organizare a activităţii elevilor sunt: *frontal* (cu toţi elevii aflaţi într-o formă de organizare a procesului de învăţământ*); pe grupe de elevi, individual*. Oricare ar fi forma de organizare a procesului de învăţământ, activitatea elevilor poate fi dirijată, semidirijată sau nedirijată, independentă.

1. **5 puncte pentru aplicatia corecta;**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unităţi de competenţă** | **Competenţe individuale** | **Conţinuturi tematice** | **Forme de activitate** | **Metode de predare invatare** | **Mijloace de invatamant** |
|  |  |  |  |  |  |

**2. Exemplu rezolvare:**

a) Itemi obiectivi: itemi cu alegere multiplă, itemi cu alegere duală, itemi tip pereche (asociere de elemente),

b) Itemi semiobiectivi: itemi cu răspuns scurt, itemi de completare, itemi întrebări structurate,

c) Itemi obiectivi: itemi rezolvare de probleme, itemi tip eseu structurat, itemi tip eseu liber

Se acordă câte 1 punct pentru specificarea corectă a fiecărui item şi câte 1 punct pentru elaborarea corectă a itemului specificat. (2x5 = 10 puncte)