

EXAMENUL NAȚIONAL DE DEFINITIVARE ÎN ÎNVĂȚĂMÂNT
22 iulie 2020

Probă scrisă
TURISM
MAIȘTRI INSTRUCTORI

Varianta 3

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

SUBIECTUL I **(60 de puncte)**

1. Cheia obținerii unor profituri pe termen lung este obținerea satisfacției clienților. De aceea, evaluarea gradului de satisfacție a clienților ar trebui să reprezinte obiectivul permanent al oricărei agenții de turism.

30 de puncte

- Prezentați operațiile tehnice specifice subactivității *turism intern* din cadrul biroului Turism;
- Enumerați informațiile obținute din *monitorizarea vânzărilor* și precizați scopul în care acestea sunt utilizate de către managementul agenției de turism;
- Prezentați noțiunea de *chestionar de satisfacție*;
- Definiți noțiunea de *client fidel*, din perspectiva agenției de turism;
- Precizați cinci modalități de recompensare a clienților fideli, pe care le utilizează agențiile de turism pentru stimularea cererii.

2. Pregătirea salonului de servire pentru primirea clienților este o etapă importantă deoarece salonul reprezintă imaginea pe care și-o formează clientul în momentul în care pășește în unitatea de alimentație.

30 de puncte

- Descrieți modul în care personalul de servire se pregătește pentru întâmpinarea clienților, odată cu începerea programului de funcționare a unității;
- Enumerați zece dintre etapele *mise-en-place*-ului;
- Prezentați modul în care se așază pe masă două dintre obiectele de inventar folosite la micul dejun;
- Descrieți modul în care se realizează *mise-en-place*-ul de întâmpinare.

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

II.1. Secvența de instruire de mai jos face parte din curriculum pentru clasa a IX-a, învățământ profesional, domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație, Anexa nr. 6 la O.M.E.N.C.S. nr. 4457 din 05.07.2016.

URÎ 5. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ÎN UNITĂȚILE DE PRIMIRE TURISTICĂ			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. [...]	5.2.1. [...]	[...]	Unități de cazare - Clasificarea unităților de cazare - Caracteristicile unităților de cazare Baza tehnico-materială din unitățile de cazare - Elementele bazei tehnico-materiale (mobiliu, aparate, echipamente, instalații, etc); - Echipamente specifice (instalații termice, instalații climatizare, aspirator, mașini de spălat, uscătoare etc.) [...] - Tipuri de lucrări de întreținere a bazei tehnico-materiale din unitățile de cazare

Cunoștințe:

5.1.1. Clasificarea tipurilor de unități de cazare

5.1.2. Caracterizarea unităților de cazare

5.1.3. Descrierea elementelor bazei tehnico-materiale a unităților de cazare

[...]

Abilități:

5.2.1. Verificarea existenței în unitățile de cazare a echipamentelor specifice nivelului de clasificare

5.2.2. Planificarea operațiilor de întreținere a bazei tehnico-materiale a unităților de cazare

[...]

Atitudini:

[...]

Prezentați activitatea didactică prin care se pot dobândi rezultatele învățării precizate în secvența din curriculum, având în vedere următoarele:

- a. Stabilirea unei lucrări de instruire practică în acord cu conținuturile învățării precizate în secvența din curriculum;
 - b. Menționarea a două metode de învățământ specifice instruirii practice, care pot fi utilizate în cadrul lucrării de instruire practică pentru dobândirea rezultatelor învățării din secvența dată;
 - c. Precizarea a două caracteristici specifice uneia dintre cele două metode de învățământ menționate;
 - d. Menționarea a două mijloace de învățământ care pot fi valorificate pentru dobândirea rezultatelor învățării, precizând, pentru fiecare, secvența didactică în care este utilizat;
 - e. Proiectarea unui instrument de evaluare prin probă practică (formularea cerințelor, întocmirea baremului și a fișei de observare) utilizat pentru evaluarea rezultatelor învățării.
- Notă. Se punctează corectitudinea științifică a informației și a limbajului de specialitate.

25 de puncte

II.2. Argumentați un punct de vedere personal privind utilizarea simultană a Standardului de Pregătire Profesională și a curriculumului/programei școlare pentru proiectarea activității didactice.

5 puncte