

OLIMPIADA – DISCIPLINE TEHNOLOGICE
Faza națională – 30.IV.2008

Profil: Servicii

Calificare profesională: Tehnician în turism

Clasa: a XI-a

♦ **Toate subiectele sunt obligatorii. Se acordă 10 puncte din oficiu.**

♦ **Timpul efectiv de lucru este de 3 ore.**

Subiectul. I.

TOTAL: 20 puncte

A. Scrieți pe foaia de concurs, litera corespunzătoare răspunsului corect: (10 p)

1. Termenul de marketing este de origine:

- a. anglosaxonă;
- b. românească;
- c. egipteană;
- d. scandinavă;
- e. latină.

2. În marketing, investigarea cerințelor pieții reprezintă o :

- a. funcție obiectiv;
- b. funcție premisă;
- c. funcție mijloc;
- d. funcție mijloc și de obiectiv;
- e. funcție de bază.

3. Micromediul întreprinderii **nu** cuprinde:

- a. furnizorii;
- b. mediul tehnologic;
- c. clienții;
- d. prescriptorii;
- e. concurenții.

4. Cercetările descriptive au ca scop principal:

- a. identificarea coordonatelor fenomenului cercetat;
- b. descrierea și evaluarea coordonatelor fenomenului respectiv;
- c. explicarea desfășurării specifice în timp și spațiu a fenomenului;
- d. realizarea unor previziuni pe termen scurt, mediu, lung;
- e. cercetarea mediului intern al întreprinderii.

5. O formă a comunicării nonverbale este:

- a. conferința;
- b. dezbaterile;
- c. discursul;
- d. expresia feței;
- e. dialogul.

6. Structura complexă poate fi:

- a. funcțională, hibridă, de marketing;
- b. hibridă, matriceală, strategică;
- c. funcțională, divizională, tip holding, hibridă, matriceală;
- d. funcțională, hibridă;
- e. funcțională, divizională, de marketing.

7. Legea nr. 31/1990 se referă la:

- a. constituirea de societăți comerciale;
- b. combaterea concurenței neloiale;
- c. protecția împotriva speculei;
- d. protecția consumatorului;
- e. reorganizarea unităților economice de stat în regii autonome și societăți comerciale.

8. Relațiile din cadrul structurii organizatorice pot fi:
- a. de control, de reprezentare, de gestiune;
 - b. de reprezentare, de cooperare, de verificare;
 - c. de reprezentare, de cooperare, control, de autoritate;
 - d. de control și strategice;
 - e. de cooperare și verificare.
9. În funcție de sfera de cuprindere și de importanță, obiectivele se împart în mai multe categorii:
- a. fundamentale;
 - b. specifice;
 - c. individuale;
 - d. fundamentale, derivate de gradul I, derivate de gradul II, specifice, individuale;
 - e. derivate de gradul I.
10. Relațiile de autoritate pot fi grupate în:
- a. relații de autoritate ierarhică; relații de stat major
 - b. relații de stat major; relații funcționale
 - c. relații de autoritate ierarhică, funcțională, de stat major;
 - d. relații funcționale;
 - e. relații de stat major.

B. Transcrieți pe foaia de concurs litera corespunzătoare fiecărui enunț (1,2,3,4,5) și notați în dreptul ei litera **A**, dacă apreciați că enunțul este adevărat și litera **F**, dacă apreciați că enunțul este fals: **(5 p)**

1. Structura organizatorică are două componente: structura managerială și structura operațională.
2. Obiectivele individuale nu pot influența înființarea și funcționarea postului.
3. Compartimentele operaționale sunt compartimentele în care se desfășoară activitățile de bază care dau profilul întreprinderii.
4. Nivelul ierarhic reprezintă numărul de persoane conduse efectiv de un cadru de conducere.
5. Totalitatea posturilor asemănătoare din punct de vedere al sarcinilor, competențelor și responsabilităților formează o funcție.

C. În coloana **A** sunt enumerate *categoriile de personal*, iar în coloana **B** *activitățile specifice acestora*. Realizați, pe foaia de concurs, asocierile corecte dintre cifrele din coloana A și literele din coloana B. **(5 p)**

A. categorii de personal	B. activități specifice
1. agent de turism	a. răspunde de întreaga activitate din hotel
2. recepționar	b. oferă și valorifică programe turistice
3. ghid turism	c. primește și cazează turiștii
4. agent ticketing	d. ține evidența evenimentelor financiare
5. manager hotel	e. vinde și rezervă bilete de transport
	f. prezintă itinerarii turistice

Subiectul. II.

TOTAL: 30 puncte

1. Transcrieți pe foaia de concurs cuvintele corespunzătoare fiecărei cifre (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10) din enunțurile de mai jos:
- a. Relațiile de cooperare se stabilesc între ... (1)... (2)... pe același nivel ... (3)..., dar în compartimente diferite, în scopul realizării în comun a unor ... (4)... sau ... (5)... complexe.

- b. Relațiile de ...(6)... se stabilesc între managerii de nivel superior sau reprezentanții ...(7)... ai organizației.
- c. Resursele financiare desemnează ...(8)... întreprinderii sub forma mijloacelor ...(9)..., inclusiv ...(10)... . (10 p)
- 2. Definiți noțiunea de scală. (3p)
- 3. Precizați serviciile oferite clienților de întreprinderea turistică. (5p)
- 4. Enumerați criteriile de stabilire a necesarului de personal dintr-o întreprindere. (12)

Subiectul. III.

TOTAL: 40 puncte

Studiu de caz:

Vă aflați în situația de a înființa o agenție de turism cu un număr de 125 de persoane. Agenția urmează să ofere pachete de servicii turistice ce pot include transport, cazare, alimentație, tratament, agrement, voiaje cu caracter religios sau profesional către destinații interne și externe grupurilor de turiști sau agențiilor detailiste.

Cerințe:

- a. Enumerați factorii de care veți ține seama în organizarea activității agenției și detaliați la alegere doi dintre aceștia.
- b. Stabiliți birourile și compartimentele ce vor forma structura organizatorică a agenției și precizați minim trei activități pentru birourile importante ale agenției.
- c. Identificați tipurile de relații ce se vor stabili în cadrul agenției.