CONCURSUL NAŢIONAL DE OCUPARE A POSTURILOR DIDACTICE/CATEDRELOR VACANTE/REZERVATE DIN ÎNVĂŢĂMÂNTUL PREUNIVERSITAR
iulie 2022

Probă scrisă
TURISM ȘI SERVICII
PROFESORI

Model

- **Toate subiectele sunt obligatorii. Se acordă zece puncte din oficiu.**
- **Timpul de lucru efectiv este de patru ore.**

SUBIECTUL I **(30 de puncte)**

1. Politica de produs turistic reprezintă una din componentele mixului de marketing. **10 puncte**
- **a.** definiți politica de produs;
- **b.** prezentați căile prin care se poate realiza strategia de dezvoltare a pieței produsului;
- **c.** descrieți tipurile de strategii privind produsele turistice noi, dacă se ia în considerare poziția față de concurență.

2. Agenția de turism reprezintă o societate comercială cu rol de intermediar între turiști și prestatorii direcți de servicii turistice. **10 puncte**
- **a.** precizați patru prestatori direcți de servicii turistice;
- **b.** caracterizați activitatea agențiilor de tip ”implant”;
- **c.** descrieți activitatea a două dintre secțiile biroului ”Tarife și documentare” al agenției.

3. Într-o unitate hotelieră există funcții și ierarhii profesionale specifice. **10 puncte**
- **a.** enumerați patru funcții specifice servirii pentru un restaurant de capacitate sporită, confort înalt;
- **b.** precizați două funcții specifice serviciului de etaj, într-un hotel mediu;
- **c.** enumerați patru funcții aflate în subordinea bucătarului coordonator.

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

Alcătuiți un eseu structurat cu tema *Organizarea și exploatarea serviciului front-office,* având în vedere următoarele cerințe:
- menționarea criteriilor în funcție de care se diferențiază soluțiile de organizare a serviciului front-office;
- enumerarea a câte patru activități specifice pentru două secțiuni ale serviciului front-office;
- caracterizarea activității de rezervare prin intermediul unei agenții de voiaj;
- prezentarea activității lucrătorului concierge referitor la primirea și rezolvarea reclamațiilor.

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

III.1. Secvența de instruire de mai jos face parte din curriculum pentru clasa a XI-a, ciclul superior al liceului – filiera tehnologică, calificarea profesională Tehnician în turism, domeniul de pregătire profesională Turism și alimentație, domeniul de pregătire generală Turism, Anexa nr. 1 la O.M.E.N. nr. 3501 din 29.03.2018.

<table>
<tr><td colspan="3">URÎ 14. DERULAREA ACTIVITĂȚII ÎN AGENȚIA DE TURISM</td><td rowspan="3">Conținuturile învățării</td></tr>
<tr><td colspan="3">Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)</td></tr>
<tr><td>Cunoștințe</td><td>Abilități</td><td>Atitudini</td></tr>
</table>

[...]	**[...]** **14.2.12.**	**[...]**	[...] Colaborarea agenției de turism cu prestatorii de servicii turistice [...] • Principalele contracte utilizate în cadrul unei agenții de turism: contracte de prestări servicii hoteliere/de cazare, contracte de transport, etc.

Abilități:
[...]
14.2.12. Stabilirea conținutului principalelor contracte încheiate de agenție cu furnizorii de servicii turistice.
Atitudini:
[...]

Studiul de caz, problematizarea, algoritmizarea, demonstrația didactică și exercițiul didactic sunt metode de învățământ utilizate foarte des în cadrul lecțiilor de specialitate, pentru dobândirea diferitelor rezultate ale învățării (cunoștințe, abilități, atitudini).
Pornind de la secvența din curriculum, proiectați o activitate didactică, în care să utilizați una dintre metodele didactice enumerate mai sus, având în vedere următoarele cerințe:

a. Selectarea metodei didactice în acord cu rezultatele și conținuturile învățării vizate;
b. Descrierea metodei didactice selectate;
c. Detalierea conținutului învățării necesar dobândirii rezultatelor învățării vizate;
d. Menționarea resurselor materiale necesare desfășurării activității didactice;
e. Precizarea activităților desfășurate de către profesor, a sarcinilor de lucru repartizate elevilor, precum și a activităților desfășurate de către aceștia;
f. Menționarea, pe lângă metoda didactică selectată la punctul **a**, și a altor două metode didactice, care se pot utiliza în cadrul activității, justificând, pentru fiecare, relevanța utilizării lor, în raport cu dobândirea rezultatelor învățării vizate.
Notă. Se punctează corectitudinea științifică a informației de specialitate utilizată.

20 de puncte

III.2. Cele mai multe împrejurări generatoare de erori și fluctuații în notare privesc activitatea profesorului.

a. Descrieți două efecte perturbatoare în apreciere și notare, menționând, pentru fiecare, denumirea și caracteristicile;
b. Enumerați două modalități de diminuare/anulare a efectelor perturbatoare în apreciere și notare.

10 puncte