

**CONCURSUL NAȚIONAL DE OCUPARE A POSTURILOR DIDACTICE/CATEDRELOR
VACANTE/REZERVATE DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL PREUNIVERSITAR
21 iulie 2021**

**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. Organizarea și coordonarea activității diferitelor departamente și ale personalului aferent se realizează prin intermediul unei structuri organizatorice. **10 puncte**
 - a. Enumerați mijloacele de reprezentare a structurii organizatorice a unui hotel;
 - b. Prezentați rolul și activitățile departamentului de marketing-vânzări din cadrul unui hotel;
 - c. Precizați trei sectoare de activitate ale serviciului de etaj.
2. Calitatea este elementul definitoriu particular al produsului turistic. **10 puncte**
 - a. Definiți serviciile turistice;
 - b. Prezentați serviciile de bună calitate și serviciile excelente, din punctul de vedere al așteptărilor clienților;
 - c. Prezentați trei factori determinanți ai calității unui serviciu.
3. Macromediul reprezintă pentru întreprinderea de turism o variabilă necontrolabilă. **10 puncte**
 - a. Menționați trei indicatori ai mediului demografic;
 - b. Prezentați modul în care veniturile populației influențează piața întreprinderii turistice;
 - c. Explicați cum influențează mediul tehnologic și investițional activitatea întreprinderii de turism.

SUBIECTUL al II-lea (30 de puncte)

Alcătuiești un eseu structurat cu tema *Organizarea și exploatarea serviciului front-office*, având în vedere următoarele cerințe:

- precizarea a patru forme de exploatare a hotelurilor;
- enumerarea a trei departamente funcționale ale hotelului;
- prezentarea elementelor în funcție de care se diferențiază soluțiile de organizare a serviciului front-office;
- precizarea a câte două activități specifice pentru fiecare dintre cele patru secțiuni ale serviciului front-office.

SUBIECTUL al III-lea (30 de puncte)

III.1. Secvența de instruire de mai jos face parte din curriculumul pentru clasa a XII-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. 2 la O.M.E.N. nr. 3501 din 29.03.2018.

URÎ 10. APLICAREA POLITICILOR DE MARKETING			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
10.1.10. 10.1.11.	10.2.10.	10.3.5.	Politica de preț [...] <ul style="list-style-type: none">• Categoriile de prețuri• Factori de influență ai prețurilor• Strategii de preț

--	--	--	--

Cunoștințe:

10.1.10. Enumerarea diferitelor categorii de prețuri/tarife

10.1.11. Descrierea strategiilor de preț ce pot fi adoptate pentru produsele existente pe piață

Abilități:

10.2.10. Elaborarea unei strategii de preț optime în situația dată

Atitudini:

10.3.5. Asumarea de riscuri în stabilirea strategiei de preț optime

Proiectați, pe baza conținuturilor învățării, o activitate didactică, prin care se pot dobândi rezultatele învățării (cunoștințe, abilități și atitudini) precizate în secvența din curriculum, având în vedere următoarele cerințe:

- a. menționarea unei metode didactice interactive, care poate fi utilizată în cadrul activității propuse, precizând două caracteristici ale acesteia;
- b. prezentarea unui exemplu de utilizare a metodei didactice interactive (argumentarea utilizării metodei în cadrul activității propuse, menționarea formei/formelor de organizare a activității, precizarea sarcinilor de lucru date elevilor, a activităților desfășurate de către elevi, precum și a activităților profesorului);
- c. menționarea a două mijloace de învățământ care pot fi integrate în procesul de predare-învățare din cadrul activității didactice propuse, precizând, pentru fiecare, secvența didactică în care este utilizat, cu argumentarea utilizării în secvența respectivă;
- d. precizarea unei metode complementare de evaluare, care poate fi utilizată pentru evaluarea rezultatelor învățării, cu menționarea unui avantaj și a unei limite ale utilizării acestei metode.

24 de puncte

III.2. Prezentați caracteristicile evaluării sumative (cumulative).

6 puncte