

MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE
CENTRUL NAȚIONAL DE DEZVOLTARE A
ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL ȘI TEHNIC

Anexa nr. 3 la OMEN nr. 3501 din 29.03.2018

CURRICULUM

pentru

clasa a XI-a

ÎNVĂȚĂMÂNT PROFESIONAL

Calificarea
LUCRĂTOR HOTELIER

Domeniul de pregătire profesională: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE

Domeniul de pregătire generală: TURISM

2018

Acest curriculum a fost elaborat ca urmare a implementării proiectului “Curriculum Revizuit în Învățământul Profesional și Tehnic (CRIPT)”, ID 58832.

Proiectul a fost finanțat din FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 – 2013

Axa prioritară:1 “Educația și formarea profesională în sprijinul creșterii economice și dezvoltării societății bazate pe cunoaștere”

Domeniul major de intervenție 1.1 “Accesul la educație și formare profesională inițială de calitate”

GRUPUL DE LUCRU:

BRUMAR CONSTANȚA	Dr. Ec. Profesor grad didactic I, Dr., Colegiul Economic „Viilor” București
COSTACHE RODICA	Profesor, grad didactic I, Liceul Tehnologic „Voievodul Gelu” Zalău
DINESCU MIRELA	Profesor, grad didactic I, Școala Superioară Comercială „Nicolae Kretzulescu”, București
GEORGESCU ROXANA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic „Ion Ghica” Târgoviște
GASPAR HAJNAL	Profesor, grad didactic I, Liceul Tehnologic „Voievodul Gelu” Zalău
RAȘID NELIDA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic Mangalia
NEGOIANU NICOLETA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic „Costin C. Kirițescu”, București
POȘTOVEI CĂTĂLINA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic Buzău
TANISLAV CRISTINA	Profesor, grad didactic I, Colegiul Economic „Ion Ghica” Târgoviște
VASILESCU MARIA	Profesor, grad didactic I, Școala Superioară Comercială „Nicolae Kretzulescu”, București

COORDONARE CNDPIT:

MIHAELA ȘTEFĂNESCU – Inspector de specialitate / Expert curriculum

NOTĂ DE PREZENTARE

Acest curriculum se aplică pentru calificarea profesională **LUCRĂTOR HOTELIER** corespunzătoare profilului **SERVICII**, domeniul de pregătire profesională **TURISM ȘI ALIMENTAȚIE**:

Curriculumul a fost elaborat pe baza standardelor de pregătire profesională (SPP) aferente calificărilor sus menționate.

Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor – 3

Corelarea dintre unitățile de rezultate ale învățării și module:

Unitatea de rezultate ale învățării – tehnice specializate (URI)	Denumire modul
URI 8 Oferta de produse și servicii turistice	MODUL I Produsul turistic hotelier
URI 9 Întreținerea spațiilor hoteliere	MODUL II Întreținerea spațiilor hoteliere

PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT
Clasa a XI-a
Învățământ profesional

Calificarea: LUCRĂTOR HOTELIER

Domeniul de pregătire profesională: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE

Domeniul de pregătire generală: TURISM

Pregătire practică¹

Modul I. Produsul turistic hotelier

Total ore/an:		210
din care:	Laborator tehnologic	120
	Instruire practică	90

Modul II. Întreținerea spațiilor hoteliere

Total ore/an:		420
din care:	Laborator tehnologic	180
	Instruire practică	240

Total ore/an = 21 ore/săpt. x 30 săptămâni = 630 ore/an

Stagiul de pregătire practică² - Curriculum în dezvoltare locală

Modul III. *

Total ore/an:		300
---------------	--	------------

Total ore /an = 10 săpt. x 5 zile x 6 ore /zi = 300 ore/an

TOTAL GENERAL: 930 ore/an

Notă:

1. Pregătirea practică poate fi organizată atât în unitatea de învățământ cât și la operatorul economic/instituția publică parteneră
2. Stagiul de pregătire practică se desfășoară la operatorul economic/instituția publică parteneră. Condițiile în care stagiul de practică se desfășoară în unitatea de învățământ, sunt stabilite prin metodologia de organizare și funcționare a învățământului profesional.

* Denumirea și conținutul modulului/modulelor vor fi stabilite de către unitatea de învățământ în parteneriat cu operatorul economic/instituția publică parteneră, cu avizul inspectoratului școlar.

MODUL I – PRODUSUL TURISTIC HOTELIER

• Notă introductivă

Modulul “**Produsul turistic hotelier**” este o componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru domeniul de pregătire *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, calificarea profesională de nivel 3, **Lucrător hotelier**.

Modulul face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală aferente clasei a XI-a, învățământ profesional.

Modulul are alocat un număr de **210 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

- **120 ore/an** – laborator tehnologic
- **90 ore/an** – instruire practică

Modulul “**Produsul turistic hotelier**” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în una din ocupațiile specificate în SPP-urile corespunzătoare calificărilor profesionale de nivel 3, din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism* sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 8: Oferta de produse și servicii turistice			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Conținuturile învățării
8.1.1. 8.1.2.	8.2.1. 8.2.2.	8.3.1. 8.3.2.	Serviciile hoteliere Definiție și structură. Tipologia serviciilor suplimentare: după natura lor, după natura angajamentului financiar, în funcție de categoria hotelului. Modalități de transmitere către turiști a informațiilor referitoare la serviciile suplimentare.
8.1.3. 8.1.4.	8.2.3. 8.2.4. 8.2.5. 8.2.6. 8.2.7.	8.3.3. 8.3.4.	Comunicarea cu clientul Tehnici de comunicare cu clientul în vederea identificării nevoii de servicii suplimentare. Identificarea serviciilor suplimentare solicitate de client și care pot fi prestate, în funcție de posibilitățile hotelului.
8.1.5.	8.2.8. 8.2.9. 8.2.10. 8.2.11.	8.3.5.	Rezolvarea reclamațiilor clientului Abilități necesare lucrătorului hotelier pentru a face față problemelor Pași în rezolvarea reclamațiilor Măsuri necesare pentru rezolvarea reclamațiilor clienților
8.1.6.	8.2.12. 8.2.13..	8.3.6. 8.3.7.	Corespondența clienților hotelului Tratarea corespondenței clienților (clienți prezenți la hotel, foști clienți, viitori clienți) Corespondența recomandată Corespondența expediată Înregistrarea mesajelor pentru clienți
8.1.7.	8.2.14. 8.2.15.	8.3.8. 8.3.9.	Materiale publicitare puse la dispoziția clienților hotelului Publicații și materiale publicitare oferite, în funcție de categoria hotelului.

Calificarea profesională: Lucrător hotelier

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

- **Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice, etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic)**

- ✓ Dotările specifice sălilor de clasă;
- ✓ Aparatură multimedia: computere, multifuncționale, videoproiector;
- ✓ Dotările specifice unității hoteliere (camere, grupuri sanitare, holuri, spații de folosință comună etc.);
- ✓ Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.

- **Sugestii metodologice**

Conținuturile modulului „**Produsul turistic hotelier**” trebuie să fie abordate într-o manieră flexibilă, diferențiată, ținând cont de particularitățile colectivului cu care se lucrează și de nivelul inițial de pregătire.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modulului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul „**Produsul turistic hotelier**” are o structură elastică, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice. Pregătirea se recomandă a se desfășura în laboratoare sau/și în cabinete de specialitate, ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic, dotate conform recomandărilor menționate mai sus. Pregătirea în cabinete/laboratoare tehnologice/ateliere de instruire practică din unitatea de învățământ sau de la operatorul economic are importanță deosebită în atingerea rezultatelor învățării.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev.

Acestea vizează următoarele aspecte:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psiho-fizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei, etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Competențele cheie integrate în modulul „**Produsul turistic hotelier**” sunt din categoria:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă;**
- **Competențe de comunicare în limbi străine;**
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere;**
- **Competența de a învăța să înveți;**
- **Competențe sociale și civice;**

- **Competențe antreprenoriale.**

Profesorul trebuie să promoveze experiențe de învățare prin conținuturi și activități cât mai variate, care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode inovative de predare-învățare, fixare-sistematizare, rezolvare de probleme, stimularea creativității, care pot fi utilizate în activitatea didactică:

Metode de predare-învățare	Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare	Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Caruselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii (Share-Pair Circles)	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6
Metoda piramidei	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi
		Metoda ABCD

Jocul de rol este o metodă prin care elevii sunt puși în situația de a pune în practică elemente teoretice, în situații cât mai apropiate de cele reale. Participanții sunt implicați direct în rezolvarea unei situații fiind puși în postura de a-și asuma rolurile personajelor implicate. Situația descrisă trebuie să stimuleze interacțiunea dintre participanți/grupuri.

Avantaje

- Jocul de rol oferă ocazia elevilor să analizeze comportamente și să primească feedback specific.

Dezavantaje

- Riscurile sunt legate de neasumarea rolurilor sau, dimpotrivă, de asumarea lor exagerată.

Prin intermediul jocului de rol, elevii învață din experiență:

- Experimentează modul în care ei ar face față unei anumite situații. Reacția spontană poate produce sentimente și atitudini care s-ar putea să nu iasă la suprafață în timpul unei discuții. Actorii și observatorii dezvoltă anumite abilități de a înțelege și prevedea propriile comportamente și pe cele ale celorlalți.
- Spunând un punct de vedere sau o decizie, se realizează un pas înainte spre o acțiune concretă. Din informațiile transmise elevii ar putea deduce, de exemplu, că doamna A nu trebuie să ofere informații cu privire la doamna B domnului C. Într-un joc de rol, doamna A trebuie să fie atentă în timpul conversației cu domnul C pentru a nu oferi informații cu privire la doamna B. Cu alte cuvinte, jocul de rol arată diferența dintre a face un lucru și doar a te gândi la el.
- Se obține schimbarea unei atitudini. Punând persoane cu temperamente diferite în același rol, se poate observa cum comportamentul unei persoane nu este important doar pentru personalitatea sa, ci și pentru situație.

- Exercițiul determină control asupra sentimentelor și emoțiilor. De exemplu, jucând rolul unui client iritat, un participant ar putea învăța să devină mai puțin iritat în viața reală.

Exemplificare metoda creativă Jocul de rol

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
8.1.5. Rezolvarea reclamațiilor clientului la nivelul competenței sale: comportamentul lucrătorului, pași în rezolvarea reclamațiilor.	8.2.8. Tratarea cu calm a situațiilor neplăcute. 8.2.9. Adoptarea măsurilor necesare și clarificarea neînțelegerilor apărute privind rezolvarea reclamațiilor clienților.	8.3.5. Asumarea responsabilității cu privire la situațiile neplăcute semnalate de turist.

Activitate: Rezolvarea reclamațiilor clientului

Obiective:

- Să selecteze abilitățile necesare lucrătorului hotelier pentru a face față problemelor identificate
- Să identifice acțiunile care trebuie întreprinse
- Să argumenteze alegerea făcută
- Să simuleze comportamentul personajului conform rolului repartizat

Mod de organizare a activității:

- Activitate individuală, apoi pe grupe

Resurse materiale:

- Fișe de documentare
- Fișe de lucru

Durată: 45 minute

Desfășurare:

- Realizare:

- Profesorul prezintă tema pusă în discuție precum și modul de lucru
- Profesorul descrie rolurile și persoanele care vor juca diferitele roluri:
 - Explicați cum veți trata fiecare din următoarele reclamații. Trebuie să arătați cum vă veți comporta și ce acțiuni veți întreprinde:
 - O clientă se plânge la recepție că nu are nici un prosop în cameră.
 - Un client se plânge că nu a fost sunat dimineață, așa cum ceruse, și a pierdut avionul.
 - La ora 17.30 un client se plânge la recepție că nu i-a fost curățată camera.
 - Doamna A este un client al hotelului care nu-și mai găsește medicamentul pe care trebuie să-l ia în fiecare zi. Rețeta pentru acest medicament a rămas acasă, dar doamna își amintește numele medicamentului și doza care trebuie administrată.
- Elevii se simt în siguranță să joace roluri diferite. Profesorul îi instruește până când e sigur că participanții înțeleg fiecare rol. Elevii își pot alege voluntar un rol sau pot fi aleși direct de către profesor pentru rolurile jocului.
- Elevii care joacă roluri sunt rugați să spună ce au învățat din ceea ce au experimentat.
- Ceilalți elevi vor da feedback celor care au jucat roluri.

- Evaluare și feed-back:

- Activitatea se va evalua pe baza unei fișe de evaluare (detaliată la capitolul *Sugestii privind evaluarea*)

• Sugestii privind evaluarea

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea poate fi:

a. *La începutul modulului* – evaluare inițială.

- Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
- Reflectă nivelul de pregătire al elevului.

b. *În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*

- Planificarea evaluării trebuie să aibă loc într-un mediu real, după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.

c. *Finală*

- Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială**:

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;
- Brainstorming.

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare continuă**:

- Fișe de observație;
- Fișe test;
- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/ autoevaluarea abilităților;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;
- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Presentare.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare finală**:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare;
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi;

- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic;
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare, etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice. În cadrul lucrărilor de laborator, din ateliere, pe lotul școlar, prin probe practice pot fi evaluate:
 - priceperi, deprinderi manuale și tehnice;
 - respectarea etapelor unui proces tehnologic;
 - modul în care elevii manevrează anumite piese, aparate, unelte;
 - calitatea produselor finite.

Criteriul de observare	DA	NU
1. A realizat sarcina de lucru în totalitate		
2. A lucrat în mod independent		
3. A cerut explicații suplimentare sau ajutor profesorului		
4. A înlăturat nesiguranța în alegerea mijloacelor și echipamentelor utilizate		
5. S-a adaptat condițiilor de lucru din laborator		
6. A demonstrat deprinderi tehnice:	▪ viteză de lucru	
	▪ siguranța în mânăuirea mijloacelor/instrumentelor/ echipamentelor utilizate	

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite se evaluează **integrat** în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și **separat** în situațiile în care pot fi individualizate în contextul profesional.

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
8.1.5. Rezolvarea reclamațiilor clientului la nivelul competenței sale: comportamentul lucrătorului, pași în rezolvarea reclamațiilor.	8.2.8. Tratarea cu calm a situațiilor neplăcute. 8.2.9. Adoptarea măsurilor necesare și clarificarea neînțelegerilor apărute privind rezolvarea reclamațiilor clienților.	7.3.5. Asumarea responsabilității cu privire la situațiile neplăcute semnalate de turist.

Activitate: Rezolvarea reclamațiilor clientului

Obiective:

- Să selecteze abilitățile necesare lucrătorului hotelier pentru a face față problemelor identificate
- Să identifice acțiunile care trebuie întreprinse
- Să argumenteze alegerea făcută
- Să simuleze comportamentul personajului conform rolului repartizat

Criterii de realizare și ponderea acestora

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora	Punctaj		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	35%	Selectarea surselor de informare pentru obținerea datelor necesare interpretării rolurilor repartizate.	50%	17,5
			Alegerea instrumentelor de lucru: fișe de documentare, fișe de lucru, caiete.	40%	14
			Respectarea normelor de dezvoltare durabilă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind sănătatea și securitatea muncii	10%	3,5
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea etapelor specifice de realizare a sarcinii de lucru, cu privire la rezolvarea reclamațiilor turiștilor	25%	12,5
			Rezolvarea sarcinii de lucru, cu respectarea standardului de calitate al hotelului	50%	25
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice activității turistice și de alimentație	25%	12,5
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	15%	Întocmirea corectă a documentelor cu privire la rezolvarea reclamațiilor turiștilor	40%	6
			Întocmirea fișei de feedback de către elevii care au urmărit jocul de rol	30%	4,5
			Folosirea corectă a terminologiei de specialitate	30%	4,5

Fișă de evaluare a activității

Criterii de apreciere a performanței

- 1) Selectarea surselor de informare pentru obținerea datelor necesare interpretării rolurilor repartizate
- 2) Alegerea instrumentelor de lucru: fișe de documentare, fișe de lucru, caiete
- 3) Respectarea normelor de dezvoltare durabilă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind sănătatea și securitatea muncii
- 4) Respectarea etapelor specifice de realizare a sarcinii de lucru, cu privire la rezolvarea reclamațiilor turiștilor
- 5) Rezolvarea sarcinii de lucru, cu respectarea standardului de calitate al hotelului
- 6) Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice activității turistice și de alimentație
- 7) Întocmirea corectă a documentelor cu privire la rezolvarea reclamațiilor turiștilor
- 8) Întocmirea fișei de feedback de către elevii care au urmărit jocul de rol
- 9) Folosirea corectă a terminologiei de specialitate

• Bibliografie

1. Baker S., Bradley P., Huyton J. – *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului*, Editura All Beck, București, 2002
2. Ene C. – *Cartea ospitalității*, Editura THR- CG, București, 2004
3. Ene C., Mihail A.G., Rondelli V., Stănciulescu D.A., Cojocaru S., Tincă-Niță C., Lăscuț R.T. – *Manualul directorului de hotel*, Editura THR- CG, București, 2004
4. Lupu N. – *Hotelul – economie și management*, Editura All Beck, București, 2005
5. Mihai Ș., Capotă V., Costea F., Ghinescu C., Iordache C., Pârjol I., Popescu C., Vețeanu C. – *Tehnologie hotelieră, manual pentru clasa a XII-a*, Editura Niculescu, București, 2003
6. Mihail A.G., Acatrinei M.C., Râjniță M. – *Tehnologie hotelieră: Housekeeping*, Editura Gemma Print, București, 2002
7. Nicolescu R. – *Serviciile în turism și alimentație publică*, Editura Sport-turism, București, 1998
8. Sgander Ș., Brumar C. – *A. B.C.-ul tehnologiei hoteliere și al agroturismului*, Editura Diasfera, București, 2005
9. Stavrositu S. – *Arta serviciilor în restaurante, baruri, gastronomie, hoteluri, pensiuni turistice*, Fundația Arta serviciilor în turism, București, 2006
10. *** *Hotărârea Guvernului Nr. 1328 / 2001 republicată*, privind clasificarea structurilor de primire turistice
11. *** *Ordinul Ministrului pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii, Comerț, Turism și Profesii Liberale 636 / 2008*, Normele metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice
12. *** www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca
13. *** www.hoteluriromanesti.ro

MODUL II. ÎNTREȚINEREA SPAȚIILOR HOTELIERE

• Notă introductivă

Modulul “**Întreținerea spațiilor hoteliere**” este o componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, calificarea profesională de nivel 3, **Lucrător hotelier**.

Modulul face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală aferente clasei a XI-a, învățământ profesional de 3 ani.

Modulul are alocat un număr de **420 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

- **180 ore/an** – laborator tehnologic
- **240 ore/an** – instruire practică

Modulul “**Întreținerea spațiilor hoteliere**” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în una din ocupațiile specificate în SPP-urile corespunzătoare calificărilor profesionale de nivel 3, din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism* sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 9: Întreținerea spațiilor hoteliere			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Conținuturile învățării
9.1.1. 9.1.2. 9.1.3. 9.1.4. 9.1.5. 9.1.6.	9.2.1. 9.2.2. 9.2.3. 9.2.4. 9.2.5. 9.2.6. 9.2.7.	9.3.1. 9.3.2. 9.3.3.	Curățenia în spațiile hoteliere Materiale și echipamente necesare efectuării curățeniei în diferite tipuri de spații hoteliere. Activități de curățenie necesare în spațiul hotelier. Ordinea de efectuare a curățeniei în grupurile sanitare. Obiectele de inventar din spațiul de cazare. Echipamente necesare efectuării curățeniei în spațiile hoteliere.
9.1.7. 9.1.8. 9.1.9. 9.1.10. 9.1.11.	9.2.8. 9.2.9. 9.2.10. 9.2.11. 9.2.12.	9.3.4. 9.3.5.	Curățenia în grupurile sanitare și spațiile comune Materiale și echipamente necesare efectuării curățeniei obiectelor sanitare și pardoselii. Activități de curățenie necesare în grupurile sanitare și spațiile comune. Ordinea de efectuare a curățeniei în grupurile sanitare și spațiile comune. Obiectele de inventar din grupurile sanitare și spațiile comune. Echipamente necesare efectuării curățeniei în grupurile sanitare și spațiile comune.
9.1.12. 9.1.13. 9.1.14.	9.2.13. 9.2.14. 9.2.15. 9.2.16. 9.2.17.	9.3.6. 9.3.7.	Integritatea bunurilor turiștilor Normele unităților hoteliere cu privire la păstrarea integrității bunurilor turiștilor. Întocmirea documentului de evidență „Lista obiectelor uitate”.

- **Lista minimă de resurse materiale (echipamente, unelte și instrumente, machete, materii prime și materiale, documentații tehnice, economice, juridice, etc.) necesare dobândirii rezultatelor învățării (existente în școală sau la operatorul economic)**
 - Dotările specifice sălilor de clasă;
 - Aparatură multimedia: computere, multifuncționale, videoproiector;
 - Dotările specifice unității hoteliere (camere, grupuri sanitare, holuri, spații de folosință comună etc.);
 - Documente: Fișa camerei, Lista obiectelor uitate etc.
 - Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.

• Sugestii metodologice

Rezultatele învățării reprezintă ceea ce o persoană înțelege, cunoaște și este capabilă să facă la finalizarea unui proces de învățare. Rezultatele învățării se exprimă prin cunoștințe, abilități și atitudini dobândite pe parcursul diferitelor experiențe de învățare formală, nonformală și informală. Conținuturile modulului „**Întreținerea spațiilor hoteliere**” trebuie să fie abordate într-o manieră **flexibilă, diferențiată**, ținând cont de **particularitățile colectivului** cu care se lucrează și de **nivelul inițial de pregătire**.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modulului, în funcție de dificultatea temelor, de nivelul de cunoștințe anterioare ale colectivului cu care lucrează, de complexitatea materialului didactic implicat în strategia didactică și de ritmul de asimilare a cunoștințelor de către colectivul instruit.

Modulul „**Întreținerea spațiilor hoteliere**” are o **structură elastică**, deci poate încorpora, în orice moment al procesului educativ, noi mijloace sau resurse didactice.

Se recomandă abordarea instruirii centrate pe elev, prin proiectarea unor activități de învățare variate, prin care să fie luate în considerare stilurile individuale de învățare ale fiecărui elev.

Acestea vizează următoarele aspecte:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psiho-fizic al acestora, pe transformarea elevului în coparticipant la propria instruire și educație;
- îmbinarea și alternanța sistematică a activităților bazate pe efortul individual al elevului (documentarea după diverse surse de informare, observația proprie, exercițiul personal, instruirea programată, experimentul și lucrul individual, tehnica muncii cu fișe) cu activitățile ce solicită efortul colectiv (de echipă, de grup) de genul discuțiilor, asaltului de idei, etc.;
- folosirea unor metode care să favorizeze relația nemijlocită a elevului cu obiectele cunoașterii, prin recurgere la modele concrete;
- însușirea unor metode de informare și de documentare independentă, care oferă deschiderea spre autoinstruire, spre învățare continuă.

Asigurarea unei bune corelări a rezultatelor învățării cu nevoia de competențe de pe piața muncii este asigurată de corelarea standardelor de pregătire profesională cu competențele cerute de piața muncii, competențe descrise prin standarde ocupaționale sau identificate cu ajutorul angajatorilor, în cazul în care nu există standarde ocupaționale. Asigurarea unor oportunități egale duce la o mai bună centrare pe elev în demersul formativ.

Asigurarea unei mai bune integrări a competențelor cheie și abordarea transversală a acestora în curriculumul de specialitate astfel încât competențele cheie să dispună de un cadru mai adecvat și adaptat de formare.

Practicarea unei calificări presupune includerea obligatorie a unor seturi de rezultate ale învățării/ competențe transferabile pentru a sprijini integrarea pe piața forței de muncă, precum și includerea socială. Aceste rezultate ale învățării/ competențe, numite *Competențe-cheie*, asigură pregătirea absolvenților pentru orice loc de muncă, pe baza unor capacități de ordin tehnic, social și personal, care sunt apreciate și cerute de către angajatori, la nivel internațional.

Rezultatele învățării/ competențele cheie sunt dezvoltate în cadrul unor componente ale unităților de rezultate ale învățării tehnice, în măsura în care ele sprijină formarea acestora.

Competențele cheie integrate în modulul „**Întreținerea spațiilor hoteliere**” sunt din categoria:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă;**
- **Competența de a învăța să înveți;**
- **Competențe sociale și civice;**
- **Competențe antreprenoriale.**

Profesorul trebuie să promoveze experiența de învățare prin conținuturi și activități cât mai variate, care să susțină dezvoltarea potențialului fiecărui elev.

Exemple de metode moderne de învățare care pot fi utilizate în activitatea didactică:

Metode de predare- învățare	Metode de fixare și sistemizare a cunoștințelor și de verificare	Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
Metoda Jigsaw (Mozaicul)	Lanțurile cognitive	Metoda Pălăriilor gânditoare
Cascada	Diagrama cauzelor și a efectului	Caruselul
TGT– Metoda turnirurilor între echipe	Pânza de păianjen (Spider map – Webs)	Studiul de caz
Metoda schimbării perechii (Share-Pair Circles)	Tehnica florii de lotus	Phillips 6/6
Metoda piramidei	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi
		Metoda ABCD

Ciorchinele este o metodă ce se poate utiliza mai ales în etapa de reactualizare a structurilor învățate anterior, sau în etapa de evocare, elevii fiind puși în situația de a stabili conexiuni între elementele studiate, de a se implica activ în procesul de gândire.

După rezolvarea sarcinii de lucru, elevii vor folosi noțiunile și legăturile create pentru a dezvolta idei concrete despre **CONCEPTUL PROPUS**.

Prin acest exercițiu se încurajează participarea întregii clase.

Reprezintă o tehnică de predare – învățare menită să încurajeze elevii să gândească liber și să stimuleze conexiunile de idei.

Ciorchinele poate fi realizat individual sau ca activitate de grup. Reprezintă o modalitate de a realiza asociații de idei sau de a oferi noi sensuri ideilor însușite anterior.

Exemplificare metoda creativă Ciorchinele

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
9.1.2. Identificarea activităților de curățare necesare în spațiul hotelier.	9.2.2. Efectuarea curățirii mobilierului și a celorlalte obiecte din inventarul spațiului de cazare.	9.3.1. Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei camerei, sub supraveghere.

Activitate: Identificarea activităților de curățare necesare în spațiul hotelier

Obiective:

- Să identifice activitățile de curățare necesare în spațiul hotelier
- Să realizeze asociații de idei
- Să folosească noțiunile și legăturile create pentru a dezvolta idei concrete despre efectuarea curățeniei în spațiile de cazare

Mod de organizare a activității:

- Activitate individuală sau pe grupe

Resurse materiale:

- Foi de hârtie

Durată: 45 minute

Desfășurare:

- Realizare:

- Profesorul prezintă tema pusă în discuție precum și modul de lucru.
- Profesorul notează pe tablă expresia: *Curățenia în camera de hotel.*
- Elevii vor scrie expresia în centrul unei foi de hârtie.
- Elevii sunt invitați să scrie cât mai multe cuvinte sau expresii care le vin în minte despre subiectul selectat până la expirarea timpului.
- Profesorul notează pe tablă toate ideile notate de elevi pe foile individuale.
- Cuvintele (ideile) vor fi legate prin linii de noțiunea centrală sau, dacă este cazul, de una din cele propuse de elevi;
- La finalul exercițiului se va comenta întreaga structură cu explicațiile de rigoare.

- Evaluare și feed-back:

- Activitatea se va evalua pe baza unei fișe de evaluare (detaliată la capitolul *Sugestii privind evaluarea*)

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este metoda **Jurnalul de practică**, recomandată pentru eficientizarea activităților de instruire practică din cadrul acestui modul.

Jurnalul de practică este un document simplu de gestionat atât de către cadrele didactice, cât și de către tutorii de practică de la agenții economici unde elevii își desfășoară stagiile de practică.

Jurnalul de practică este în egală măsură o metodă de fixare și sistematizare a cunoștințelor și deprinderilor, cât și o metodă eficientă de verificare a măsurii în care elevul și-a realizat sarcinile de lucru în condițiile specifice desfășurării activității practice.

Exemplificarea Jurnalului de practică în vederea dobândirii unor rezultate ale învățării

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
<p>9.1.1. Caracterizarea materialelor și echipamentelor necesare efectuării curățeniei, în diferite tipuri de spații hoteliere.</p> <p>9.1.2. Identificarea activităților de curățare necesare în spațiul hotelier.</p> <p>9.1.3. Cunoașterea ordinii de efectuare a curățeniei în grupurile sanitare.</p> <p>9.1.4. Analiza obiectelor de inventar din spațiul de cazare.</p> <p>9.1.5. Cunoașterea modului de funcționare al echipamentelor necesare efectuării curățeniei.</p> <p>9.1.6. <i>Capacitatea de a lucra atât individual, cât și în colaborare cu echipa.</i></p>	<p>9.2.1. Selectarea materialelor și echipamentelor necesare curățeniei.</p> <p>9.2.2. Efectuarea curățirii mobilierului și a celorlalte obiecte din inventarul spațiului de cazare.</p> <p>9.2.3. Executarea operațiilor de curățare a mochetelor, covoarelor, pardoselii.</p> <p>9.2.4. Verificarea stării mobilierului.</p> <p>9.2.5. Aranjarea patului</p> <p>9.2.6. Aranjarea obiectelor personale ale clientului.</p> <p>9.2.7. Aranjarea consumabilelor din inventar.</p>	<p>9.3.1. <i>Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei camerei, sub supraveghere.</i></p> <p>9.3.2. Caracterizarea stării mobilierului înainte și după efectuarea curățeniei.</p> <p>9.3.3. <i>Conștientizarea propriilor procese și nevoi de învățare.</i></p>

JURNAL DE PRACTICĂ

Clasa: a XI – a, învățământ profesional

Elev: _____

Perioada: _____

Locație (Agent economic și departament): _____

Modul 2: **Întreținerea spațiilor hoteliere**

Tema: **Efectuarea curățeniei în camera de hotel**

În jurnalul de practică, elevul va completa următoarele informații:

1. Care sunt principalele activități relevante pentru modulul de practică pe care le-ați observat sau le-ați desfășurat ?

Activități observate	Activități desfășurate

2. Ce ai învățat să faci pentru atingerea competențelor?

Calificarea profesională: Lucrător hotelier

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

3. Care au fost activitățile practice care v-au plăcut? Motivați.

4. Ce activități practice nu v-au plăcut? Motivați.

Observațiile cadrului didactic: _____

• Sugestii privind evaluarea

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficiența întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmărește măsura în care elevii și-au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea poate fi:

a. *La începutul modulului* – evaluare inițială.

- Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
- Reflectă nivelul de pregătire al elevului.

b. *În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*

- Instrumentele de evaluare pot fi diverse - probe orale, scrise, practice.
- Planificarea evaluării trebuie să aibă loc într-un mediu real, după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- Va fi realizată de către profesor pe baza unor probe care se referă explicit la criteriile de performanță și la condițiile de aplicabilitate ale acestora, corelate cu tipul de evaluare specificat în Standardul de Pregătire Profesională pentru fiecare rezultat al învățării.

c. *Finală*

- Realizată printr-o lucrare cu caracter aplicativ și integrat la sfârșitul procesului de predare/ învățare și care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare inițială**:

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciții de tipul știu/vreau să știu/am învățat;
- Brainstorming.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare continuă**:

- Fișe de observație;
- Fișe test;

- Fișe de lucru;
- Fișe de autoevaluare;
- Fișe de monitorizare a progresului;
- Fișe pentru evaluarea/autoevaluarea abilităților specifice;
- Teste de verificare a cunoștințelor cu: itemi cu alegere multiplă, itemi alegere duală, itemi de completare, itemi de tip pereche, itemi de tip întrebări structurate sau itemi de tip rezolvare de probleme;

- Fișa de autoevaluare a capacității colaborative;
- Lista de verificare a proiectului;
- Brainstorming;
- Planificarea proiectului;
- Mozaicul;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare.

Se propun următoarele **instrumente de evaluare finală**:

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare.
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de organizare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de către un grup de elevi.
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic.
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare, etc.
- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice. În cadrul lucrărilor de laborator, din ateliere, pe lotul școlar, prin probe practice pot fi evaluate:
 - priceperi, deprinderi manuale și tehnice;
 - respectarea etapelor unui proces tehnologic;
 - modul în care elevii manevrează anumite piese, aparate, unelte;
 - calitatea produselor finite.

Criteriul de observare	DA	NU
1. A realizat sarcina de lucru în totalitate		
2. A lucrat în mod independent		
3. A cerut explicații suplimentare sau ajutor profesorului		
4. A înlăturat nesiguranța în alegerea mijloacelor și echipamentelor utilizate		
5. S-a adaptat condițiilor de lucru din laborator		
6. A demonstrat deprinderi tehnice:	▪ viteză de lucru	
	▪ siguranța în mânăuirea mijloacelor/instrumentelor/ echipamentelor utilizate	

Rezultatele învățării/ competențele cheie dobândite (corespunzătoare competențelor cheie din Cadrul european) se evaluează în mod **agregat**, în situațiile în care s-a realizat agregarea acestora în unitățile respective și în mod **separat**, în situațiile în care competențele cheie sunt posibil de asociat

cu alte discipline proiectate în curriculum decât cele din cultura de specialitate (comunicare în limba străină, informatică etc.).

Exemplificarea unui pachet de evaluare

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
9.1.2. Identificarea activităților de curățare necesare în spațiul hotelier.	9.2.2. Efectuarea curățirii mobilierului și a celorlalte obiecte din inventarul spațiului de cazare.	9.3.1. Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei camerei, sub supraveghere.

Activitate: Identificarea activităților de curățare necesare în spațiul hotelier

Obiective:

- Să identifice activitățile de curățare necesare în spațiul hotelier
- Să realizeze asociații de idei
- Să folosească noțiunile și legăturile create pentru a dezvolta idei concrete despre efectuarea curățeniei în spațiile de cazare

Criterii de realizare și ponderea acestora

Nr. crt.	Criterii de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora	Punctaj		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	35%	Pertinența analizei stării de curățenie a spațiilor hoteliere	50%	17,5
			Alegerea utilajelor, a echipamentelor de protecție și a materialelor adaptate întreținerii spațiilor hoteliere	40%	14
			Respectarea normelor de igienă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind sănătatea și securitatea muncii	10%	3,5
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea etapelor specifice de realizare a sarcinii de lucru	25%	12,5
			Rezolvarea sarcinii de lucru cu respectarea standardului de calitate	50%	25
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice activității turistice și de alimentație	25%	12,5
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	15%	Identificarea corectă a corelațiilor dintre activitățile pe care le presupune de curățarea în spațiul hotelier	60%	6
			Adoptarea unei atitudini calme și optimiste în prezentarea și promovarea sarcinii de lucru	30%	6
			Folosirea corectă a terminologiei de specialitate	10%	3

Fișă de evaluare a activității

Criterii de apreciere a performanței

- 1) Pertinența analizei stării de curățenie a spațiilor hoteliere
- 2) Alegerea utilajelor, a echipamentelor de protecție și a materialelor adaptate întreținerii spațiilor hoteliere
- 3) Respectarea normelor de igienă, a normativelor, regulilor și reglementărilor privind sănătatea și securitatea muncii
- 4) Respectarea etapelor specifice de realizare a sarcinii de lucru
- 5) Rezolvarea sarcinii de lucru cu respectarea standardului de calitate
- 6) Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor specifice activității turistice și de alimentație
- 7) Identificarea corectă a corelațiilor dintre activitățile pe care le presupune de curățarea în spațiul hotelier
- 8) Adoptarea unei atitudini calme și optimiste în prezentarea și promovarea sarcinii de lucru
- 9) Folosirea corectă a terminologiei de specialitate

• Bibliografie

14. Baker S., Bradley P., Huyton J. – *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului*, Editura All Beck, București, 2002
15. Ene C. – *Cartea ospitalității*, Editura THR- CG, București, 2004
16. Ene C., Mihail A.G., Rondelli V., Stănciulescu D.A., Cojocaru S., Tincă-Niță C., Lăscuț R.T. – *Manualul directorului de hotel*, Editura THR- CG, București, 2004
17. Lupu N. – *Hotelul – economie și management*, Editura All Beck, București, 2005
18. Mihai Ș., Capotă V., Costea F., Ghinescu C., Iordache C., Pârjol I., Popescu C., Vețeanu C. – *Tehnologie hotelieră, manual pentru clasa a XII-a*, Editura Niculescu, București, 2003
19. Mihail A.G., Acatrinei M.C., Râjniță M. – *Tehnologie hotelieră: Housekeeping*, Editura Gemma Print, București, 2002
20. Nicolescu R. – *Serviciile în turism și alimentație publică*, Editura Sport-turism, București, 1998
21. Sgander Ș., Brumar C. – *A. B.C.-ul tehnologiei hoteliere și al agroturismului*, Editura Diasfera, București, 2005
22. Stavrositu S. – *Arta serviciilor în restaurante, baruri, gastronomie, hoteluri, pensiuni turistice*, Fundația Arta serviciilor în turism, București, 2006
23. *** – *Hotărârea Guvernului Nr. 1328 / 2001 republicată*, privind clasificarea structurilor de primire turistice
24. *** – *Ordinul Ministrului pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii, Comerț, Turism și Profesii Liberale 636 / 2008*, Normele metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice
25. *** – www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca
26. *** – www.hoteluriromanesti.ro