

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

Anexa nr. 2 la OMEN nr. 3501 din 29.03.2018

CURRICULUM

pentru

clasa a XII – a

CICLUL SUPERIOR AL LICEULUI - FILIERA TEHNOLOGICĂ

Calificarea profesională

TEHNICIAN ÎN HOTELĂRIE

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 CNDIPT:

MIHAELA ȘTEFĂNESCU – Inspector de specialitate / Expert curriculum

NOTĂ DE PREZENTARE

Acest curriculum se aplică pentru calificările corespunzătoare profilului SERVICII, domeniul de pregătire profesională TURISM ȘI ALIMENTAȚIE:

1. Tehnician în hotelărie

Curriculumul a fost elaborat pe baza standardului de pregătire profesională (SPP) aferent calificării menționat mai sus. Ambele documente sunt necesare în proiectarea activității didactice și se utilizează simultan.

Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor – 4

Corelarea dintre unitățile de rezultate ale învățării și module:

Unitatea de rezultate ale învățării – tehnice generale (URI)	Denumire modul
URÎ 10. Aplicarea politicilor de marketing	MODUL I. Politici de marketing
URÎ 12. Întocmirea situațiilor financiare	MODUL II. Analiza economico - financiară
URÎ 13. Aplicarea tehnicilor de negociere și contractare	MODUL III. Negociere și contractare
Unitatea de rezultate ale învățării – tehnice specializate	Denumire modul
URÎ 15. Decontarea serviciilor prestate	MODUL IV. Decontarea serviciilor turistice
	MODUL V. Curriculum în dezvoltare locală
URÎ 15. Decontarea serviciilor prestate	MODUL VI. Stagiul de pregătire practică în decontarea serviciilor turistice

Pentru clasa a XI a, orele de laborator tehnologic corespunzătoare modulelor: **Administrarea firmei (1 oră), Marketing (1 oră), Contabilitate (1 oră)**, se vor desfășura utilizând metoda „*firma de exercițiu*”. Orele de laborator vor fi planificate în orarul școlii în aceeași zi, grupate într-un calup de 3 ore/zi, pentru a asigura eficiența activității în firma de exercițiu.

Pentru clasa a XII a, orele de laborator tehnologic corespunzătoare modulelor: **Politici de marketing (1 oră), Analiza economico- financiară (1 oră), Negociere și contractare (1 oră)**, se vor desfășura utilizând metoda „*firmă de exercițiu*”. Aceste ore de laborator vor fi planificate în orarul școlii în aceeași zi, grupate în calup de 3 ore/zi pentru a asigura eficiența activității în firma de exercițiu.

Pe parcursul unui an școlar, se recomandă ca orele de laborator tehnologic, prin firma de exercițiu, să fie alocate unui singur cadru didactic.

Firma de exercițiu (FE) reprezintă o metodă didactică, modernă și interactivă de învățare pentru dezvoltarea spiritului antreprenorial, o concepție modernă de integrare și de aplicare interdisciplinară a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor, o abordare care asigură condiții pentru probarea și aprofundarea practică a rezultatelor învățării dobândite de elevi în pregătirea profesională. Metoda vizează înființarea de firme virtuale, după modelul firmelor reale.

Instruiți într-un cadru atractiv, creativ și interactiv, elevii vor participa în mod voluntar și motivat la propria formare, dobândind rezultate ale învățării esențiale care le vor facilita inserția pe piața muncii.

Înțelegerea și aplicarea în mod optim a conceptului „firma de exercițiu” va putea oferi elevului o învățare activă, bazată pe practică, facilitându-i acestuia trecerea de la școala la viața activă.

Pentru a asigura o formare în concordanță cu cerințele pieței muncii, se recomandă alegerea domeniului de activitate al *firmei de exercițiu*, în funcție de domeniul de pregătire al elevilor care vor activa în *firma de exercițiu*.

Caracteristicile firmei de exercițiu:

- activitatea firmei de exercițiu se desfășoară într-un cabinet dotat cu mobilier corespunzător, cu echipamente necesare învățării, care permite efectuarea de operații economice și comerciale, similare activităților desfășurate în firmele reale;
- fiecare firmă de exercițiu este structurată, ca și în activitatea practică, pe departamente: departamentul resurse umane, secretariat, marketing, vânzări, contabilitate, etc; elevii lucrează în cadrul departamentelor, desfășurând activitățile specifice acestora;
- în activitățile și procesele realizate se utilizează bani și mărfuri virtuale (dar se respectă uzanțele și legile naționale);
- permite acumularea de cunoștințe și formarea de abilități și atitudini corespunzătoare diferitelor locuri de muncă, sub coordonarea metodologică a profesorului;
- oferă posibilitatea de a implica în procesul de învățare, experți din diferite domenii de activitate ale economiei naționale;
- deciziile greșite, care în realitate ar crea probleme serioase, nu au astfel de urmări în cazul unei firme de exercițiu, dar oferă situații de învățare.

Obiective ale firmei de exercițiu:

- familiarizarea elevilor cu activitățile specifice unei firme reale;
- simularea operațiunilor și proceselor economice specifice mediului real de afaceri;
- perfecționarea limbajului specific afacerilor;
- dezvoltarea de competențe, abilități și atitudini necesare unui întreprinzător dinamic: creativitate, gândire critică, rezolvarea de probleme, luare de decizii, asumarea responsabilității, lucrul în echipă, inițiativă, perseverență, autoorganizare și autoevaluare a resurselor individuale, flexibilitate;
- facilitarea trecerii absolvenților învățământului profesional și tehnic de la școală la viața activă.

Rezultatele preconizate în urma aplicării metodei *firmă de exercițiu* sunt:

- creșterea gradului de inserție a absolvenților pe piața muncii;
- reducerea perioadei de acomodare la locul de muncă;
- mai buna adaptabilitate la schimbarea locului de muncă;
- flexibilitate;
- asumarea inițiativei și a riscului.

În firma de exercițiu, elevul și profesorul formează o „echipă” în care fiecare are rolul său, desfășurând o activitate cu efecte educative indiscutabile.

Elevul se dezvoltă personal și profesional, implicându-se direct în procesul de învățare. În cadrul firmei de exercițiu, elevul exersează și dobândește:

- abilități antreprenoriale;
- deprinderi de lucru în echipă;
- autonomie;
- capacitatea de a lua decizii și de a-și asuma răspunderea;
- gândire creativă;
- capacitatea de a rezolva situațiile problemă;
- perseverență;
- capacitatea de a organiza locul de muncă.

Profesorul are un rol hotărâtor în procesul de pregătire în/sau prin intermediul firmei de exercițiu. El trebuie să aibă aptitudini și cunoștințe economice, de management, competențe IT, competențe

de comunicare și negociere. Profesorul trebuie să **sprijine** activitatea, să o **coordoneze**, să **planifice** și să **monitorizeze**.

Sarcinile profesorilor coordonatori de firmă de exercițiu sunt:

- să acorde consultanță;
- să creeze situații de învățare în care elevii să desfășoare activități practice, în mod independent, în cadrul unei firme de exercițiu;
- să stabilească sarcini clare pentru elevi;
- să organizeze activitatea în firma de exercițiu;
- să evalueze rezultatele învățării;
- să motiveze și să orienteze activitatea elevilor.

Școala pune la dispoziția firmei de exercițiu spațiul necesar desfășurării activității, fapt consemnat în contractul de închiriere (parte a simulării activității din firma de exercițiu). Echipamentele, software-ul, materialele consumabile, sunt un sprijin acordat de către școală, firmelor de exercițiu pentru buna desfășurare a activității acestora.

Rețeaua creată de firmele de exercițiu care își desfășoară activitatea în școli, organizată și condusă de Centrala Rețelei Firmelor de Exercițiu/ Întreprinderilor Simulate din România (**ROCT**), afiliată la rețeaua internațională a Firmelor de Exercițiu (EUROPEN-PEN internațional), răspunde cerințelor economiei naționale și internaționale, printr-un învățământ orientat către pregătirea practică. În activitățile *firmelor de exercițiu* din cadrul Centralei firmelor de exercițiu/întreprinderilor simulate din România (ROCT), se vor respecta **Procedurile interne**, actualizate periodic și postate pe site-ul www.roct.ro.

PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT
Clasa a XII-a
Ciclul superior al liceului – filiera tehnologică

Calificarea: Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE

Domeniul de pregătire generală: TURISM

Cultură de specialitate și pregătire practică

Modul I. Politici de marketing

Total ore/an:		62
din care:	Laborator tehnologic	31
	Instruire practică	-

Modul II. Analiza economico-financiară

Total ore/an:		62
din care:	Laborator tehnologic	31
	Instruire practică	-

Modul III. Negociere și contractare

Total ore/an:		62
din care:	Laborator tehnologic	31
	Instruire practică	-

Modul IV. Decontarea serviciilor turistice

Total ore/an:		93
din care:	Laborator tehnologic	62
	Instruire practică	-

Modul V.Curriculum în dezvoltare locală*

Total ore/an:		62
din care:	Laborator tehnologic	-
	Instruire practică	-

Total ore/an = 11 ore/săpt. x 31 săptămâni = 341 ore/an

Stagii de pregătire practică

Modul VI. Stagiul de pregătire practică privind decontarea serviciilor turistice

Total ore/an:		150
din care:	Laborator tehnologic	120
	Instruire practică	30

Total ore /an = 5 săpt. x 5 zile x 6 ore /zi = 150 ore/an

TOTAL GENERAL: 491 ore/an

Notă:

Pregătirea practică poate fi organizată atât în unitatea de învățământ cât și la operatorul economic/instituția publică parteneră

* 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. POLITICI DE MARKETING

• Notă introductivă

Modulul ”**Politici de marketing**”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferentă clasei a XII-a, învățământ liceal - filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **62 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

- **31 ore/an** – laborator tehnologic prin metoda *firma de exercițiu*

Modulul „**Politici de marketing**” 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 4, 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 10. Aplicarea politicilor de marketing			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
10.1.1.	10.2.1.	10.3.1.	Mixul de marketing Scurt istoric; Componentele mixului de marketing - cei patru P (produs, preț, distribuție, promovare); Factori de influență ai mixului de marketing.
10.1.2. 10.1.3. 10.1.4. 10.1.5. 10.1.6.	10.2.2. 10.2.3. 10.2.4. 10.2.5. 10.2.6.	10.3.2. 10.3.3.	Politica de produs Obiective și elemente componente ale politicii de produs; Produsul în optica de marketing – componente corporale, componente acorporale, comunicații cu privire la produs, imaginea produsului; Ciclul de viață al produsului - definiție, etape, factori de influență; Lansarea unui produs nou pe piață - etape ale lansării, pătrunderea produsului în consum, urmărirea produsului în consum; Gama de produse și servicii – definiție, dimensiuni, dinamică; Strategii de produs.
10.1.7. 10.1.8. 10.1.9.	10.2.7. 10.2.8. 10.2.9.	10.3.4.	Politica de distribuție Obiective ale politicii de distribuție; Procesul distribuției mărfurilor; Circuite de distribuție - dimensiuni, tipologie; Distribuție fizică (logistica mărfurilor) – elemente componente; Intermediarii și rolul lor;

URÎ 10. Aplicarea politicilor de marketing			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			Strategii de distribuție.
10.1.10. 10.1.11.	10.2.10.	10.3.5.	Politica de preț Obiective ale politicii de preț; Categorii de prețuri; Factori de influență ai prețurilor; Strategii de preț.
10.1.12. 10.1.13.	10.2.11. 10.2.12. 10.2.13. 10.2.14.	10.3.6. 10.3.7.	Politica promoțională Obiective ale politicii promoționale; Tehnici de promovare - publicitate, promovarea vânzărilor, relații publice, vânzări personale, târguri și expoziții; Utilizarea Internetului în promovarea produselor; Strategii promoționale.

Activități specifice laboratorului tehnologic prin firma de exercițiu :

URÎ 10. Aplicarea politicilor de marketing			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
10.1.2. 10.1.4. 10.1.5.	10.2.2. 10.2.5. 10.2.6.	10.3.2. 10.3.3.	I. Politica de produs a firmei de exercițiu 1.1. Produse/ servicii comercializate de firma de exercițiu; 1.2. Alcătuirea gamei sortimentale a firmei de exercițiu; 1.3. Urmărirea evoluției în timp a gamei sortimentale a firmei de exercițiu; 1.4. Elaborarea etapelor de lansare de noi produse/ servicii pe piața firmelor de exercițiu.
10.1.7. 10.1.8. 10.1.9.	10.2.7. 10.2.8. 10.2.9.	10.3.4.	II. Politica de distribuție a firmei de exercițiu 2.1. Tipuri de circuite de distribuție utilizate de firma de exercițiu ; 2.2. Categorii de intermediari utilizați de firma de exercițiu; 2.3. Criterii de stabilire a circuitelor de distribuție și a intermediarilor, în firma de exercițiu; 2.4. Strategii de distribuție ale firmei de exercițiu.
10.1.10. 10.1.11.	10.2.10.	10.3.5.	III. Politica de preț a firmei de exercițiu 3.1. Strategii de preț utilizate de firma de exercițiu.
10.1.12. 10.1.13.	10.2.11. 10.2.12. 10.2.13. 10.2.14.	10.3.6. 10.3.7.	IV. Politica de promovare în firma de exercițiu 4.1 Tehnici de promovare utilizate în firma de exercițiu; 4.2. Utilizarea Internetului în promovarea produselor/ serviciilor firmei de exercițiu; 4.3. Elaborarea unei acțiuni promoționale la nivelul firmei de exercițiu.

- **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)**

- ✓ Computer, conexiune Internet, scanner, aparat foto, cameră video, imprimantă, copiator, dosare, bibliorafturi;
- ✓ Mijloace care asigură buna desfășurare a procesului de evaluare: tablă, cretă, marker, flipchart, coli, fișe de lucru, pixuri.

• 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 competențe dobândite pe parcursul diferitelor experiențe de învățare formală, nonformală și informală.

Conținuturile modului **„Politici de marketing”** trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modului, 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.

Se recomandă ca în cadrul laboratorului tehnologic să fie abordate în context profesional cu preponderență următoarele teme: factori de influență ai mixului de marketing; lansarea unui produs nou pe piață; gama de produse și servicii; strategii de produs; distribuția fizică; strategii de distribuție; strategii de preț; utilizarea Internetului în promovarea produselor; strategii promoționale. Modulul **„Politici de marketing”** are o structură flexibilă, 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 laboratoarele tehnologice 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, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Acestea vizează următoarele aspecte:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic 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 **”Politici de marketing”** sunt din categoria:

- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățate și cunoaștere;**
- **Competențe de sensibilizare și de expresie culturală;**
- **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:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
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 ABCD
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Turul galeriei

Desfășurare

Se comunică sarcina de lucru.

Se formează grupurile de lucru și se lucrează pe o foaie de format mare (afiș).

Produsul poate fi un desen, o schemă/ un circuit/ o organigramă etc.

Elevii prezintă în fața clasei produsul, explicând semnificațiile ideilor reprezentate și răspund întrebărilor puse de colegi.

Se expun afișele într-o miniexpoziție etc.

Lângă fiecare afiș se lipește o foaie goală.

Li se cere grupurilor să facă un tur, cu oprire în fața fiecărui afiș, și să noteze pe foaia albă anexată comentariile, sugestiile, întrebările lor.

Avantaje:

Elevii oferă și primesc feedback.

Elevii au șansa de a compara produsul muncii lor cu cel al altor echipe, în cadrul procesului de autoevaluare.

Dezavantaje:

Dificultatea de a cuprinde mesajul integral al produselor colegilor.

Dificultatea de a sintetiza ideile esențiale.

Exemplificare metoda creativă Turul galeriei

Rezultatul învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
10.1.12. Descrierea metodelor și tehnicilor de promovare	10.2.11. Aplicarea tehnicilor de promovare. 10.2.12. Dezvoltarea creativității și aplicarea ei în	10.3.7. Raportarea creativă și expresivă a propriilor puncte de vedere la opiniile altor persoane (clienții).

Calificarea profesională :Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

Activitate: Realizarea unui poster de promovare a firmei de exercițiu.**Obiective:**

- Să identifice principalele caracteristici ale firmei de exercițiu;
- Să stabilească forma și conținutul optim pentru poster;
- Să argumenteze alegerea făcută.

Mod de organizare a activității:

- Activitate pe grupe

Resurse materiale:

- Foi de hârtie
- Foi de flipchart
- Markere
- Reviste, fotografii.

Durată: 45 minute**Desfășurare:****Pregătire:**

- Se organizează elevii în grupe de câte 4-5 persoane, pe criteriul ales de profesor.

Realizare:

- Se comunică sarcina de lucru: realizați un poster care să promoveze firma de exercițiu.
- Profesorul prezintă modul de lucru.
- Se formează grupurile de lucru și se lucrează pe o foaie de format mare (afiș, poster).
- Elevii prezintă în fața clasei posterul, explicând semnificațiile ideilor reprezentate și răspund întrebărilor puse de colegi.
- Se expun afișele într-o miniexpoziție.
- Fiecare grupă vizitează expoziția și acordă note conform unei fișe de apreciere. Apoi fișele sunt lipite lângă afișul corespunzător.

Fișă de apreciere

Pe o scară de la 1 la 10 notați aprecierile voastre pe următoarele criterii:

Criterii de evaluare		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Aspect general										
2	Acuratețea informațiilor										
3	Accesibilitatea limbajului										
4	Originalitate										
5	Creativitate										
6	Contribuții personale										
7	Imagini sugestive										
8	Documentare										
9	Din oficiu	20									
	Punctaj final:										

Punctaj final – maxim 100 de puncte (se adună punctajele acordate anterior, dar și 20 puncte din oficiu) :

Evaluarea a fost realizată de echipa formată din elevii:



- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

✓

Data

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 rezultatelor învățării 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 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;
- Jurnalul elevului;
- Teme de lucru;
- Prezentare.

Propunem 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 laboratorului tehnologic evaluarea se va efectua în condiții de simulare a activității firmei de exercițiu. Procesul de evaluare va viza și evaluarea competențelor cheie agregate modulului.

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
10.1.12. Descrierea metodelor și tehnicilor de promovare	10.2.11. Aplicarea tehnicilor de promovare. 10.2.12. Dezvoltarea creativității și aplicarea ei în diverse contexte profesionale.	10.3.7. Raportarea creativă și expresivă a propriilor puncte de vedere la opiniile altor persoane (clienții).

Activitate: Realizarea unui poster de promovare a firmei de exercițiu.

Obiective:

- Să identifice principalele caracteristici ale firmei de exercițiu;
- Să stabilească forma și conținutul optim pentru poster;
- Să argumenteze alegerea făcută.

• Criterii și indicatori 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	15%	Analizarea pertinentă a sarcinii de lucru.	30%	5
			Alegerea instrumentelor specifice realizării unui poster.	40%	5
			Planificarea activităților aferente realizării posterului.	30%	5
2.	Realizarea sarcinii de lucru	35%	Respectarea etapelor de realizare a posterului.	40%	14
			Rezolvarea sarcinii de lucru este în conformitate cu obiectivele stabilite.	40%	14
			Folosirea corespunzătoare a instrumentelor pentru realizarea posterului.	20%	7
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	50%	Utilizarea corectă a termenilor și limbajului de specialitate.	20%	10
			Prezentarea soluției referitoare la	20%	10

Calificarea profesională :Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

Nr. crt.	Criteria de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora	Punctaj
		promovarea școlii.	
		Argumentarea alegerii elementelor posterului.	40% 20
		Indicarea căilor de îmbunătățire.	20% 10
Total			100% 100 p

Fișă de evaluare a activității

Criteria de apreciere a performanței

Indicatori de apreciere a performanței	Punctaj	
	Maxim	Acordat
1. Analizarea pertinentă a sarcinii de lucru.	5	
2. Alegerea instrumentelor specifice realizării unui poster.	5	
3. Planificarea activităților aferente realizării posterului.	5	
4. Respectarea etapelor de realizare a posterului.	14	
5. Rezolvarea sarcinii de lucru este în conformitate cu obiectivele stabilite.	14	
6. Folosirea corespunzătoare a instrumentelor pentru realizarea posterului.	7	
7. Utilizarea corectă a termenilor și limbajului de specialitate.	10	
8. Prezentarea soluției referitoare la promovarea școlii.	10	
9. Argumentarea alegerii elementelor posterului.	20	
10. Indicarea căilor de îmbunătățire.	10	
Total	100 p	

• Bibliografie

- Balaure V., Adăscăliței V., Bălan C., Boboc Șt., Cătoiu I., Olteanu V., Pop N. Al., Teodorescu N. (2002), Marketing, Editura Expert, București.
- Capotă V., Popa F., Ghinescu C. (2006), Marketingul afacerii, Filiera Tehnologică, profil Servicii, Editura Akademos Art, București.
- Ilie S., Tanislav C., Poștovei C., (2006), Marketingul afacerilor, manual pentru clasa a XI-a, Filiera Tehnologică, Editura Oscar Print , București.
- Ilie S., Tanislav C., Poștovei C., (2007), Mediul concurențial al afacerilor, manual pentru clasa a XII-a, Filiera tehnologică, Editura Oscar Print , București.
- Ph. Kotler- Managementul marketingului, Editura Teora, 2006.
- Ph. Kotler și colectiv- Principiile marketingului, Editura Teora, 1998.
- V. Manole, M Stoian- Marketing, Editura ASE, 2004.
- <http://www.biblioteca-digitala.ase.ro>
- <http://www.magazinulprogresiv.ro/>
- <http://www.revistademarketing.ro/>
- <http://www.editurauranus.ro/marketing-online/rmko.html>
- <http://www.revistabiz.ro/marketing.html>
- www.tvet.ro – este pagina web a Centrului Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic, unde puteți accesa standardele de pregătire profesională și auxiliare curriculare.

MODUL II. ANALIZA ECONOMICO-FINANCIARĂ

• Notă introductivă

Modulul „**Analiza economico-financiară**”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferentă clasei a XII-a, învățământ liceal - filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **62 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

- **31 ore/an** – laborator tehnologic prin metoda *firma de exercițiu*.

Modulul „**Analiza economico - financiară**” 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 4, 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 12. Întocmirea situațiilor financiare			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
12.1.1.	12.2.1. 12.2.2. 12.2.3. 12.2.4.	12.3.1. 12.3.2. 12.3.3.	I. Reprezentarea entității prin situații financiare: a. Lucrări premergătoare întocmirii situațiilor financiare; b. Abordări privind bilanțul entității – sursă informațională a analizei financiare; c. Funcțiile bilanțului; d. Abordări privind contul de profit și pierdere; e. Raportarea situațiilor financiare anuale; II. Surse de finanțare ale entității: a. Surse de finanțare internă – Capitalurile proprii (capital social, prime de capital, rezerve din reevaluare, rezerve, rezultatul exercițiului, rezultatul reportat); b. Surse de finanțare externe: <ul style="list-style-type: none">• Credite bancare;• Împrumuturi din emisiunea de obligațiuni;• Fonduri europene;
12.1.2. 12.1.3.	12.2.5. 12.2.6. 12.2.7.	12.3.1. 12.3.2. 12.3.3.	III. Prezentarea, calcularea și analiza indicatorilor economico-financiar a. Indicatori de lichiditate și solvabilitate; b. Indicatori de risc (datorii); c. Indicatori de gestiune; d. Indicatori de profitabilitate. IV. Reprezentarea grafică și interpretarea indicatorilor: histograma, poligonul frecvențelor,

dreptunghiul și cercul de structură.

Activități specifice laboratorului tehnologic prin firma de exercițiu:

URÎ 12. Întocmirea situațiilor financiare			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
12.1.1.	12.2.1. 12.2.2. 12.2.3. 12.2.4.	12.3.1. 12.3.2. 12.3.3.	I. Reprezentarea firmei de exercițiu prin situații financiare Întocmirea bilanțului în firma de exercițiu. Întocmirea contului de profit și pierdere în firma de exercițiu. II. Surse de finanțare ale entității Surse de finanțare interne ale firmei de exercițiu. Surse de finanțare externe (credite bancare și fonduri europene).
12.1.2.	12.2.5. 12.2.6.	12.3.1. 12.3.2. 12.3.3.	III. Prezentarea, calcularea și analizarea indicatorilor economico-financiari în firma de exercițiu <ul style="list-style-type: none">• Indicatori de lichiditate și solvabilitate• Indicatori de risc (datorii)• Indicatori de gestiune• Indicatori de profitabilitate

- **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):**

Echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui elev:

- ✓ Calculator, video-proiector, imprimantă, soft de specialitate;
- ✓ Legislație în contabilitate;
- ✓ Planul de conturi general;
- ✓ Documente de specialitate;
- ✓ Tablă, cretă, marker, flipchart.

- **Sugestii metodologice**

Conținuturile modului „**Analiza economico-financiară**” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modului, 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.

Se recomandă ca în cadrul Firmei de exercițiu - laborator tehnologic să fie abordate în context profesional cu preponderență următoarele aspecte: **Reprezentarea firmei de exercițiu prin situații financiare; Surse de finanțare ale entității; Prezentarea, calcularea și analizarea indicatorilor economico-financiari în firma de exercițiu.**

Modulul „**Analiza economico-financiară**” are o **structură flexibilă**, 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, inclusiv adaptate la elevii cu CES.

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 ”**Analiza economico-financiară**” sunt din categoria:

- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologice.**
- **Competențe sociale și civice.**

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:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
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 ABCD
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este **Metoda Știu/vreau să știu/am învățat**.

Metoda Știu/vreau să știu/am învățat

Utilizarea acestei metode îi solicită pe elevi să realizeze conexiuni între cunoștințele anterior însușite și noile informații, ceea ce favorizează învățarea.

Exemplificarea metodei Știu/vreau să știu/am învățat

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
12.1.2. Descrierea indicatorilor economico-financiari	12.2.5. Calcularea indicatorilor economici privind situația generală a entității.	12.3.2. Asumarea responsabilității în calcularea indicatorilor economico-financiari

Activitate: Determinarea indicatorilor economico-financiari.

Obiective:

- Identificarea indicatorilor economico-financiari ai entității;
- Colectarea informațiilor necesare determinării indicatorilor;
- Calcularea indicatorilor economico-financiari;
- Prezentarea semnificației indicatorilor.

Mod de organizare a activității:

- Profesorul propune elevilor să se grupeze în cinci echipe, fiecare întocmind o listă cu ceea ce știu și o alta cu ceea ce doresc să afle.

Resurse materiale:

- Flipchart
- Foi de flipchart
- Markere
- Coli A4

Durată: 45 minute

Profesorul construiește pe tablă următorul tabel, pe care îl va completa după ce echipele au terminat de lucrat:

Ceea ce știu/ cred că știu	Ceea ce vreau să știu	Ceea ce am învățat
...

Întrebările care au rămas fără răspuns pot constitui temă pentru studiu individual acasă.

- **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 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.

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 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.

Propunem 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 laboratorului tehnologic evaluarea se va efectua în condiții de simulare a activității firmei de exercițiu. Procesul de evaluare va viza și evaluarea competențelor cheie agregate modulului.

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
------------	-----------	-----------

12.1.2. Descrierea indicatorilor economico-financiari	12.2.5. Calcularea indicatorilor economici privind situația generală a entității.	12.3.2. Asumarea responsabilității în calcularea indicatorilor economico-financiari
---	---	---

Activitate: Determinarea indicatorilor economico-financiari

Obiective:

- Identificarea indicatorilor economico-financiari ai entității.
- Colectarea informațiilor necesare determinării indicatorilor.
- Calcularea indicatorilor economico-financiari.
- Prezentarea semnificației indicatorilor.

• **Criterii și indicatori 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	30%	Selectarea informațiilor necesare identificării și determinării indicatorilor economico-financiari.	60%	18
			Alegerea instrumentelor de lucru: foi de flipchart, marker, coli.	40%	12
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea etapelor prezentate de cadrul didactic.	25%	10
			Realizarea calculelor pentru determinarea indicatorilor pe baza informațiilor din bilanț.	50%	20
			Utilizarea corectă a noțiunilor științifice.	25%	10
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	20%	6
			Prezentarea unei aprecieri globale a muncii realizate.	20%	6
			Argumentarea activității realizate.	40%	12
			Indicarea corectă a articolelor contabile după criteriile date.	20%	6
Total				100%	100

Fișa de evaluare a activității

Indicatori de apreciere a performanței:	Punctaj	
	Maxim	Acordat
1. Selectarea informațiilor necesare identificării și determinării indicatorilor economico-financiari.	18	
2. Alegerea instrumentelor de lucru: foi de flipchart, marker, coli.	12	
3. Respectarea etapelor prezentate de cadrul didactic.	10	
4. Realizarea calculelor pentru determinarea indicatorilor pe baza informațiilor din bilanț.	20	
5. Utilizarea corectă a noțiunilor științifice.	10	

Calificarea profesională :Tehnician în hotelărie
 Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație
 Domeniul de pregătire generală: Turism

6. Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	6	
7. Prezentarea unei aprecieri globale a muncii realizate.	6	
8. Argumentarea activității realizate.	12	
9. Indicarea corectă a articolelor contabile după criteriile date.	6	
TOTAL	100	

• Bibliografie

1. Benta, A.; Benta, M.; Croitoru, R. – *Tratat de contabilitate practică - Contabilitate aplicată*, Ed. CH Beck, 2017
2. Caraiani Chirata, Dumitrana Mihaela – *Bazele contabilității* Ediția a III- a, Ed.Universitară.
3. Ișfănescu, A.; Robu, V. – *Analiză economico-financiară*, Biblioteca Virtuală ASE.
4. Moroșan Ioan – *Contabilitatea financiară și de gestiune_ Studii de caz și sinteze de reglementări*, Ed. CECCAR, București, 2010.
5. Munteanu, V.; Zuca, M.; Niculae, M. – *Contabilitatea financiară a întreprinderii - Aplicații rezolvate, studii de caz și lucrare practică monografică*, Ed. Universitară, București, 2015
6. Pântea I.P., Gh. Bodea – *Contabilitatea financiară*, Editura Intelcredo, Deva, 2011.
7. Răileanu, V.; Răileanu, A.S.; Dumitrescu, D.G. – *Contabilitatea și gestiunea fiscală a societăților comerciale*, Ed, Economică 2016
8. Ristea M., C.G. Dumitru, C. Ioanăș, A. Irimescu – *Contabilitatea Societăților Comerciale vol I-II*, Ed. Universitară, București 2009.
9. Robu, V.; Georgescu, N. – *Analiză economico-financiară*, Ed. Omnia Uni SAST, Brașov, 2000.
10. *** - *Consilier – Contabilitate*, Ed.Rentrop&Straton, 2009.
11. *** - *Cartea Verde a Contabilității 2017*, Ed.Rentrop&Straton, 2017.
12. *** - *Legea contabilității nr.82/1991 cu modificările la zi.*
13. *** - *Legea 227/2015 Codul fiscal.*
14. *** - *OMFP 1802/2014 pentru aprobarea Reglementărilor contabile privind situațiile financiare anuale individuale și situațiile financiare anuale consolidate, cu toate modificările și completările ulterioare (Ordinul 4160/2015. Ordinul 1938/2016, Ordinul166/2017).*
15. *** - *OMFP 2634/2015 privind documentele financiar-contabile.*
16. *** - *Noile reglementări contabile armonizate cu directivele Europene, ediția a IV-a., Ed.Best Publishing, 2017*
17. *** - *Reglementări contabile în vigoare începând cu 1 ianuarie 2017 – Ghid practic*, Ed. Irecson, 2017.
18. *** - *Tribuna economică – colecție 2013 – 2017*, Ed. PRESA.
19. *** - *Revista finanțe publice și contabilitate – colecție 2013 – 2017*, Ed.PRESA.
20. *** - *Norme metodologice pentru întocmirea și utilizarea formularelor contabile comune privind activitatea financiară și contabilă și modelele acestora*, Ed. Economică.
21. *** - www.mfinanțe.ro
22. *** - www.edu.ro – este pagina web a Ministerului Educației și Cercetării de unde puteți accesa standardele de pregătire profesională.
23. *** - www.tvet.ro – este pagina web a Centrului Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic, unde puteți accesa standardele de pregătire profesională și auxiliare curriculare.

î

Pentru Laboratorul tehnologic – “Firma de exercițiu”

24. *** - www.roct.ro este site-ul Departamentului ROCT - Departamentul de Coordonare al Firmelor de Exercițiu din învățământul preuniversitar din România.
25. *** - www.economicsoftware.ro/yatg
26. *** - www.ase.ro/bibliotecavirtuala
27. *** - www.conta.ro

MODUL III. NEGOCIERE ȘI CONTRACTARE

• Notă introductivă

Modulul “Negociere și contractare”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferentă clasei a XII-a, învățământ liceal - filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **62 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

- **31 ore/an** – laborator tehnologic prin metoda firma de exercițiu.

Modulul „Negociere și contractare” 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 4, din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul pregătirii generală *Turism*, sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 13. Aplicarea tehnicilor de negociere și contractare			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
13.1.1.	13.2.1.	13.3.1.	Aspecte definitorii ale negocierii <ul style="list-style-type: none"> • Etimologia termenului de negociere. • Definirea termenului de negociere. • Particularitățile negocierii în relație cu procesul de vânzare-cumpărare: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Criterii de evaluare a cumpărătorului. ✓ Conținutul procesului de vânzare. ✓ Tehnici de vânzare utilizate în procesul de negociere. • Tipuri de negociere.
13.1.2.	13.2.2. 13.2.3.	13.3.1.	
13.1.3. 13.1.4.	13.2.4	13.3.2.	Negociatorul <ul style="list-style-type: none"> • Profilul negociatorului: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cunoștințe. ✓ Aptitudini. ✓ Abilități. ✓ Atitudini. • Codurile de conduită și maniere în relațiile de negociere – Negociatorul ideal. • Modalități de relaționare cu partenerii de afaceri.
13.1.5. 13.1.6. 13.1.7.	13.2.5. 13.2.6. 13.2.7.	13.3.3. 13.3.4.	Negocierea propriu - zisă <ul style="list-style-type: none"> • Etapele procesului de negociere: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Demararea procesului de negociere.

URÎ 13. Aplicarea tehnicilor de negociere și contractare			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
13.1.8.			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificarea pozițiilor de negociere. ✓ Schimbul de valori. ✓ Finalizarea procesului de negociere. <p>Tehnici și tactici de negociere</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tehnici și tactici de negociere bazate pe raționamente, structuri logice și abstracte. • Tranzacționarea în cadrul proceselor de vânzare-cumpărare. • Stiluri de negociere ca rezultat al influențelor culturale.
13.1.9. 13.1.10.	13.2.8. 13.2.9. 13.2.10.	13.3.5. 13.3.6.	<p>Negocierea contractelor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definiere. • Tipuri de contracte: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contractul de vânzare cumpărare. ✓ Contractul de prestare servicii. ✓ Contractul de franciză. ✓ Contractul de leasing. ✓ Contractul de lohn. ✓ Contractul de închiriere. ✓ Contract de comodat. ✓ Contract de concesiune. ✓ Contractul individual de muncă. • Convenții sociale și culturale în relațiile contractuale. • Prevederi contractuale în termeni favorabili agentului economic - Măsuri asiguratorii.

Activități specifice laboratorului tehnologic prin firma de exercițiu

URÎ 13. Aplicarea tehnicilor de negociere și contractare			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
13.1.5. 13.1.6. 13.1.7. 13.1.8.	13.2.5. 13.2.6. 13.2.7.	13.3.3. 13.3.4.	<p>Tehnici și tactici de negociere în firma de exercițiu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizarea de tranzacții comerciale în firma de exercițiu: <ul style="list-style-type: none"> ✓ la nivel local ✓ la nivel național ✓ la nivel internațional
13.1.9. 13.1.10.	13.2.8. 13.2.9. 13.2.10.	13.3.5. 13.3.6.	<p>Negocierea contractelor în firma de exercițiu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Încheierea contractelor de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ vânzare cumpărare. ✓ prestare servicii. ✓ franciză. ✓ leasing. ✓ lohn. ✓ închiriere. ✓ comodat.

URÎ 13. Aplicarea tehnicilor de negociere și contractare

Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Aspecte abordate prin metoda firma de exercițiu
			✓ concesiune.

- **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)**
 - ✓ Documente: legislație privind negocierea și contractarea, tipuri de contacte;
 - ✓ Echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui elev: calculator, videoproiector, imprimantă copiator, Internet;
 - ✓ Mijloace care asigură buna desfășurarea a procesului de predare - învățare: tablă, cretă, marker, flipchart.
- **Sugestii metodologice**

Conținuturile modului „**Negociere și contractare**” trebuie să fie abordate într-o manieră flexibilă, diferențiată, ținând cont de particularitățile colectivului cu care se lucrează și de nivelul inițial de pregătire al elevilor.

Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea cadrelor didactice care predau conținutul modului, 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 „**Negociere și contractare**” are o structură flexibilă, 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, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- 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 „**Negociere și contractare**” sunt din categoria:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă**
- **Competențe de comunicare în limbi străine**
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie.**

- **Competențe sociale și civice.**

Profesorul trebuie să promoveze experiența 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:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Matricea conceptuală	Explozia stelară
	Sinelg	
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 ABCD
Metoda piramidei / bulgăreli de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este metoda **Sinelg**. Metoda se bazează pe o modalitate de codificare a textului care permite celui care învață să citească, să înțeleagă în mod activ și pragmatic un conținut și înțelegerea sensului.

Exemplificarea Metodei creative ”Sinelg” în vederea dobândirii unor rezultate ale învățării.

Rezultate ale învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
13.1.9. Descrierea tipurilor de contracte economice, folosite în relațiile interne și externe, bazate pe respectarea convențiilor sociale și culturale ale partenerului de afaceri.	13.2.8. Completarea contractelor economice ținând cont de uzanțele în vigoare.	13.3.5. Conștientizarea identității personale, acceptarea diversității și valorizarea pozitivă a diferențelor în procesul de negociere.

Activitate: Structura contractului de vânzare – cumpărare

Obiective:

- Să identifice elementele contractului de vânzare – cumpărare.
- Să analizeze contractul de vânzare – cumpărare.
- Să se documenteze în legătură cu elementele ce necesită clarificări.

Mod de lucru:

- Activitate individuală.

Resurse:

- Foi de hârtie.
- Foi de flipchart.

Timp de lucru: 50 minute**Desfășurare:****Pregătire:**

Profesorul prezintă modul în care se lucrează în vederea îndeplinirii sarcinii de lucru.

Realizare:

În timpul lecturii elevii marchează pe contractul de vânzare – cumpărare dat spre studiu:

- cunoștințele confirmate de text (√);
- cunoștințele infirmate/contrazise de text (-);
- cunoștințele noi, neîntâlnite până acum (+);
- cunoștințele incerte, confuze, care merită să fie cercetate (?).

După lectură, informațiile se trec într-un tabel:

(√)	(-)	(+)	(?)
Elevul marchează cu acest semn pasajele/informațiile care confirmă ce știe deja.	Elevul marchează cu acest semn pasajele în care găsește informații care contrazic sau diferă de ceea ce știa sau credea că știe.	Elevul marchează cu acest semn pasajele în care găsește informații noi, dar pe care le înțelege cu ușurință.	Elevul marchează cu acest semn pasajele în care găsește informații în legătură cu care are întrebări sau neclarități.

Evaluare și feed-back:

Informațiile obținute individual se discută în perechi/grupuri etc., apoi se comunică de către perechi/grupuri profesorului fiecare dintre informațiile din fiecare coloană.

Profesorul le centralizează într-un tabel similar la tablă/flipchart.

Pentru evaluare, cadrul didactic utilizează o Fișă prin care stabilește nivelul de atingere a performanței.

Criteriul de observare	DA	NU
1. A respectat procedurile de lucru		
2. A realizat sarcina de lucru în totalitate		
3. A lucrat în mod independent		
4. A cerut explicații suplimentare sau ajutor profesorului		
5. Colaborarea cu membrii echipei de lucru, în scopul îndeplinirii sarcinilor de la locul de muncă		

Un exemplu de metodă creativă ce poate fi folosită în vederea formării unui rezultat al învățării este **Metoda scenariului**.

Metoda scenariului - Scenariul poate fi considerat un caz special de model care ia în considerare posibila evoluție viitoare a situației sub impactul unor factori sau variabile de natură ipotetică. Concluziile sunt degajate pe baza unei analize obiective și a unei interpretări subiective. Abordarea cel mai des folosită constă în utilizarea a două sau trei scenarii (pesimist, optimist, scenariu de bază) fără a alege unul dintre aceste scenarii ca fiind cel cu cea mai mare probabilitate.

Exemplificarea unei metode creative în vederea formării unui rezultat al învățării

Rezultate ale învățării

Cunoștințe:	Abilități:	Atitudini:
13.1.6. Descrierea tehnicilor și tacticilor de negociere bazate pe raționamente, structuri logice și abstracte.	13.2.6. Stabilirea rezultatelor negocierii în funcție de tehnicile și tacticile utilizate, pe baza raționamentelor logice și abstracte.	13.3.3. Colaborarea activă cu membrii echipei de negociere pentru definitivarea tranzacțiilor comerciale.

Activitate: Aplicarea tehnicilor de negociere bazate pe raționamente, structuri logice și abstracte.

Obiective:

- Să descrie tacticile de negociere utilizând raționamente logice.
- Să realizeze ofertă de bază/ specială.
- Să stabilească bugetul alocat achiziționării de produse/servicii.
- Să negocieze la nivel de firmă de exercițiu pentru vânzarea/cumpărarea de mărfuri/servicii.

Mod de lucru:

Activitate pe grupe.

Resurse:

- Foi de hârtie.
- Foi de flipchart.

Timp de lucru: 50 minute

Desfășurare:

Pregătire:

Se stabilesc patru echipe de negociatori (5 membrii pentru fiecare echipă). Două dintre ele au ca scop activități de vânzare în firma de exercițiu iar celelalte două, activități de cumpărare. Fiecare vânzător își stabilește oferta proprie (oferta de bază și oferta specială) pe care dorește să o promoveze și să o negocieze cu una sau două echipe de cumpărători; iar fiecare cumpărător are alocat un buget pentru achiziționarea produselor/serviciilor.

Realizare:

Sarcini de lucru:

- **Echipa de vânzători:**
 - ✓ Stabilirea ofertei de bază și a ofertei speciale.
 - ✓ Crearea unui scenariu de tranzacționare cu echipa de cumpărători.
 - ✓ Previzionarea rezultatelor tranzacționării.
- **Echipa de cumpărători:**
 - ✓ Alocarea bugetului de cumpărare.
 - ✓ Crearea unui scenariu pentru tranzacționare.
 - ✓ Previzionarea rezultatelor tranzacționării.
- **Echipa de evaluatori:**
 - ✓ Analiza comportamentului de cumpărare/vânzare (individual/pe echipe)

Echipa de evaluatori va analiza activitatea pe baza criteriilor și indicatorilor de evaluare prezentați în fișa de mai jos:

Criterii de apreciere și indici	Da	Parțial	Nu	Observații
Definirea tehnicilor de negociere				
Stabilirea tehnicilor de negociere utilizate în firma de exercițiu pentru prezentarea și discutarea ofertelor				
Preconizarea rezultatelor negocierii în funcție de tacticile utilizate				
Derularea tranzacțiilor comerciale				
Analiza rezultatelor				
Colaborarea cu membrii echipei de negociere				
Comunicarea cu membrii echipei				
Comportament profesional				

Evaluare și feed-back:

- au loc prezentări și discuții în plen folosind regulile stabilite de profesor;
- profesorul face aprecieri și recomandări, subliniind aspectele importante legate de comportamentul profesional din timpul derulării negocierilor.

• **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:

- La începutul modulului* – evaluare inițială.
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învățării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să aibă loc după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeași perioadă de timp.
- 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 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;
- 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 laboratorului tehnologic evaluarea se va efectua în condiții de simulare a activității firmei de exercițiu. Procesul de evaluare va viza și evaluarea competențelor cheie agregate modulului.

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
13.1.6. Descrierea tehnicilor și tacticilor de negociere bazate pe raționamente, structuri logice și abstracte	13.2.6. Stabilirea rezultatelor negocierii în funcție de tehnicile și tacticile utilizate, pe baza raționamentelor logice și abstracte.	13.3.3. Colaborarea activă cu membrii echipei de negociere pentru definitivarea tranzacțiilor comerciale.
13.1.7. Descrierea modului de tranzacționare în cadrul proceselor de vânzare-cumpărare.	13.2.7. Identificarea situațiilor de negociere desfășurate în cadrul proceselor de vânzare-cumpărare și rezolvarea conflictelor.	

Portofoliul permite investigarea produselor elevilor. Încadrat într-o evaluare sumativă, furnizează nu doar o informație punctuală, într-un anumit moment al achizițiilor elevului, ci chiar o informație privind evoluția și progresele înregistrate de acesta în timp, alături de informații importante despre preocupările sale.

Evaluarea portofoliului presupune întocmirea unei grile/scheme de notare – realizată pe secvențe determinate.

Se vor avea în vedere:

- ✓ sarcinile de lucru pentru temă;
- ✓ reperi bibliografice;
- ✓ timpul de lucru;
- ✓ prezentarea și argumentarea.

Activitate: Aplicarea tehnicilor de negociere în cadrul firmei de exercițiu și definitivarea tranzacțiilor comerciale.

Obiective:

Să descrie tehnicile de negociere.

Să aplice tehnicile de negociere în tranzacțiile derulate la nivel de firmă de exercițiu.

Să valideze tranzacțiile pe platforma ROCT.

Să adopte un comportament profesional în negociere și tranzacționare.

Mod de lucru:

Activitate pe grupe.

Resurse:

- Foi de hârtie.
- Foi de flipchart.

Perioada de desfășurare: 3 luni

Desfășurare:**Pregătire:**

Profesorul prezintă modul în care se lucrează în vederea îndeplinirii sarcinii de lucru. Se explică sarcinile fiecărui membru din firma de exercițiu. Se discută modalitatea de atingere a obiectivelor stabilite. Denumirea portofoliului este „Negocierea și tranzacționarea în FE”.

Portofoliul cuprinde:

- Cerere de ofertă.
- Oferta de bază/oferte speciale în FE.
- Comandă.
- Instrumente de plată – template.
- Instrumente de plată – completate.
- Scann – sold FE pe platforma ROCT.
- Fișe de lucru.
- Fișe de evaluare etc.

Criterii și indicatori 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	30%	Stabilirea ofertei de bază și a ofertei speciale	50%	15
			Stabilirea tehnicilor de negociere utilizate în firma de exercițiu pentru prezentarea și discutarea ofertelor.	30%	9
			Preconizarea rezultatelor negocierii în funcție de tacticile utilizate.	20%	6
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Derularea tranzacțiilor comerciale.	25%	10
			Validarea tranzacțiilor comerciale pe platforma ROCT.	25%	10

Calificarea profesională :Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

Nr. crt.	Criteria de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora	Punctaj		
		Colaborarea cu membrii echipei de negociere.	25%	10	
		Comunicare cu membrii echipei.	15%	6	
		Comportament profesional.	10%	4	
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Analiza rezultatelor.	30%	9
			Formularea de concluzii.	30%	9
			Stabilirea unor măsuri de îmbunătățire.	40%	12
Total punctaj				100	

Evaluarea portofoliului se face prin calificative acordate conform criteriilor de apreciere și indicatorilor din următorul tabel:

Criteria de apreciere și indicatori	Da	Parțial	Nu	Observații
1. PREZENTARE - evoluția în timp; - parcurgerea tuturor sarcinilor de lucru; - estetica generală.				
2. REZUMATE - informațiile care confirmă ce știe deja; - informațiile noi dar pe care le înțelege cu ușurință. - calitatea îndeplinirii sarcinilor; - concordanță cu temele date; - numărul lucrărilor.				
3. LUCRĂRI PRACTICE - adecvarea la scop; - eficiența modului de lucru; - rezultatul tranzacțiilor comerciale; - lucrul în grup sau individual; - repartizarea eficientă a sarcinilor.				
4. REFLECȚIILE elevului pe diferite părți ale portofoliului; - reflecții asupra propriei munci; - reflecții despre lucrul în echipă - dacă e cazul; - așteptările elevului de la activitatea desfășurată.				
5. CRONOLOGIE; - punerea în ordine cronologică a tranzacțiilor derulate.				
6. AUTOEVALUAREA - autoevaluarea activităților desfășurate; - concordanța scop-rezultat; - progresul făcut; - nota pe care cred că o merită.				
7. ALTE MATERIALE - calitatea acestora; - adecvarea la aplicarea tehnicilor și tacticilor de negociere în cadrul firmei de exercițiu și definitivarea tranzacțiilor comerciale; - relevanța pentru tema dată.				

Niveluri de analiză a portofoliului:

- ✓ fiecare element în parte, utilizând metodele obișnuite de evaluare;
- ✓ nivelul de competență a elevului, prin raportarea la scopul propus;
- ✓ progresul realizat de elev pe parcursul întocmirii portofoliului.

În situația evaluării prin notare se va ține seama de stadiul realizării criteriilor și indicatorilor. Cadrul didactic va întocmi un barem de notare adaptat structurii portofoliului.

• Bibliografie

1. Lector universitar Dragoș Constantin – *Tehnici de negociere în afaceri*, Editura ASE, București, 2003
2. Ilie Suzana, Georgescu Roxana – *Negociere în afaceri*, Editura Oscar Print, București, 2007
3. Popescu Dan (coordonator), Dollé, Marie – Paul și colab. – *Comunicare și negociere în afaceri*, Editura Economică, București, 2001
4. Puiu Nistoreanu – *Tehnici de comunicare și negociere în afaceri*, Editura ASE, 2005, Colecția Mercur
5. Ștefan Prutianu – *Manual de comunicare și negociere în afaceri*, Editura Polirom, București, 2000

MODUL IV. DECONTAREA SERVICIILOR TURISTICE

• Notă introductivă

Modulul „Decontarea serviciilor turistice”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală, aferente clasei a XII-a, învățământ liceal –filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **93 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

- **62 ore/an** – laborator tehnologic

Modulul „Decontarea serviciilor turistice” 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 4, 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 15. Decontarea serviciilor prestate			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
15.1.1. 15.1.2.	15.2.1. 15.2.2.	15.3.1. 15.3.2.	Sistemul de gestiune al Front Office-ului <ul style="list-style-type: none">- principalele funcții ale sistemului de gestiune al Front Office-ului: menținerea înregistrărilor corecte și actualizate ale tuturor clienților, asigurarea unui control intern eficient, furnizarea de informații pentru managementul unității de cazare.- tipuri de conturi: conturile clienților rezidenți, conturile „extra”, conturile managementului.
15.1.3. 15.1.4. 15.1.5. 15.1.6.	15.2.3. 15.2.4. 15.2.5. 15.2.6.	15.3.3. 15.3.4. 15.3.5. 15.3.6.	Facturarea serviciilor prestate clientului <ul style="list-style-type: none">- metode de administrare a conturilor clienților: manuală, mecanică/electronică, prin computer.- modalități de facturare: procesare directă, transfer de date, conectare în sistem computerizat, prin intermediul voucher-elor, note de cont.- verificarea facturării- interpretarea rezultatelor verificării facturilor: intrările înregistrate, bilanțul conturilor, verificarea numerarului și cheltuielilor clientului- rapoarte către management: originea clienților, impactul prețurilor și tarifelor practicate, venituri prognozate.
15.1.7. 15.1.8.	15.2.7. 15.2.8.	15.3.7. 15.3.8.	Achitarea conturilor <ul style="list-style-type: none">- sursele ultimelor înregistrări din fișa clientului: minibar, mic dejun, telefon, spălătorie- metode de achitare: cu monedă națională, în valută, cu cecuri de călătorie, cu cecuri personale, carduri,

URÎ 15. Decontarea serviciilor prestate			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			prin conturile societăților, voucher.

- **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: calculatoare; multifuncționale, videoproiector.
 - ✓ Legislația în vigoare, specifică domeniului turism
 - ✓ Soft specializat gestiune hotelieră
 - ✓ Documentație specifică unităților hoteliere
 - ✓ Alte dotări, care sunt identificate de cadrele didactice ca fiind necesare desfășurării activităților planificate (flipchart, markere etc.).

• **Sugestii metodologice**

Conținuturile modulului „**Decontarea serviciilor turistice**” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

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 „**Decontarea serviciilor turistice**” are o structură flexibilă, 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, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic 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 ” **Decontarea serviciilor turistice**” sunt din categoria:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă;**
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere.**

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:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Metoda Cubului	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 ABCD
Metoda piramidei / bulgăreului de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Problematizarea este o metodă didactică ce constă în punerea în fața elevului a unor dificultăți create intenționat, prin depășirea cărora, prin efort propriu, elevul învață ceva nou. Este vorba mai precis de crearea unei situații conflictuale în mintea elevului. Situațiile – problemă sunt de mai multe tipuri:

- există un dezacord între cunoștințele elevului și cerințele impuse de rezolvarea problemei;
- elevul trebuie să aleagă dintr-un sistem de cunoștințe (uneori incomplete) doar pe acelea necesare rezolvării situației-problemă date;
- elevul e nevoit să integreze cunoștințele pe care le-a selectat într-un sistem și să conștientizeze că acesta este inefficient operațional deci va trebui completat;
- elevul trebuie să aplice cunoștințe asimilate anterior în condiții noi;
- elevul observă că soluția teoretică a problemei nu poate fi aplicată în practică.

Datorita efectelor sale instructiv-educative, problematizarea este considerată una dintre cele mai valoroase metode ale didacticii moderne. Ea își găsește utilizarea în toate împrejurările în care se pot crea situații-problemă, ce urmează a fi soluționate prin cercetare și descoperire de noi adevăruri. Profesorul nu comunică elevilor cunoștințe de-a gata elaborate, ci îi pune într-o situație de cercetare, pentru a rezolva problema cu care se confruntă. Prin "problemă didactică" înțelegem o dificultate pe care elevul nu o poate soluționa decât prin implicare și căutare, în cadrul unei activități proprii de cercetare. Este vorba, mai exact, de o situație special organizată de către profesor, în care elevii caută să depășească dificultățile întâlnite, dobândind cunoștințe și experiențe noi, consolidându-și priceperile și deprinderile.

Creând o situație problemă oferim elevului posibilitatea să depășească cea practică școlară, care presupune învățarea pur și simplu a unor cunoștințe nu întotdeauna înțelese, determinându-l să

caute prin efort propriu soluția, orientându-se după anumite repere. În acest fel, învățarea nu mai constituie o imitare pasivă, ci un proces intelectual activ, asemănător cu cercetarea științifică. Datorită potențialului său activizator (subiectul cunoscător se raportează activ la materialul de studiat) metoda problematizării dezvoltă schemele operatorii ale gândirii, antrenează aptitudini creatoare, asigură motivarea intrinsecă a învățării, captează atenția și mobilizează la efort, declanșează interesul cognitiv și pregătește elevul pentru independența în gândire. Elaborarea soluțiilor presupune capacitate de a raționa, suplețe în gândire, imaginație și inventivitate, toate acestea jucând un rol deosebit de important în procesul de construire a soluțiilor sau ideilor. Căutând să soluționeze situația – problemă elevii își vor pune în joc toate forțele lor intelectuale, ingeniozitatea și capacitatea de muncă independentă. Cu cât elevul se va implica mai mult în activitate, demonstrându-și aptitudinile, cu atât va obține rezultate mai bune.

Exemplificare metoda creativă Problematizarea

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
15.1.4. Analiza modalităților de facturare: procesare directă, transfer de date, conectare în sistem computerizat, prin intermediul voucher-elor, note de cont.	15.2.4. <i>Facturarea serviciilor prestate clientului.</i>	15.3.4. Colaborarea cu colegii pentru întocmirea facturii pe baza serviciilor da bază și suplimentare indicate în fișa clientului.

Activitate: Facturarea serviciilor prestate clientului

Obiective:

- Să prezinte modalitățile de facturare
- Să identifice avantajele și dezavantajele fiecărei modalități de facturare
- Să identifice serviciile prestate clientului care urmează a fi facturate
- Să argumenteze alegerea făcută
- Să calculeze corect valoarea facturii

Mod de organizare a activității:

- Activitate individuală

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 repartizează fiecărui elev fișele de lucru:

Exemple de situații-problemă:

- La hotel Intercontinental din București sosește dl. Neagu Dan, în delegație, în data de 03.08.2016 la orele 22³⁰ și stă până în data de 05.08.2016, orele 7⁰⁰. În timpul șederii a consumat din minibarul aflat în cameră produse în valoare de 114 lei. Completați factura, știind că tariful camerei este de 380 lei/pax/zi.

- La hotelul Ambient din localitatea Braşov soseşte domnul Badea Ion, în data de 18.08.2016, ora 21⁰⁰ şi închiriază o cameră dublă, în regim tarifar single. Tariful este de 220 lei/pax/zi. Pe perioada sejurului, depune spre păstrare la recepţie o cameră video. Întocmiţi factura, ştiind că d-l Badea Ion părăseşte hotelul în 22.08.2016, orele 11⁰⁰.
- La hotelul Balada din staţiunea Saturn soseşte în 04.08.2016, orele 12⁰⁰, familia Iorga Raul şi Paula, împreuna cu doi copii (de 5 ani şi 13 ani). Tariful de cazare este de 140 lei/pax/zi. Pe tot parcursul sejurului au servit prânzul şi cina, P=C=90 lei/pers/zi. Întocmiţi factura, ştiind că ei părăsesc hotelul în data de 11.08.2016, ora 10³⁰.
- La hotel Termal din staţiunea Băile Felix soseşte familia Ionescu, cu un copil de 16 ani. Au sosit în data 5.07.2016, orele 19⁰⁰ şi stau până în 11.07.2016, orele 10⁰⁰. Ştiind că tariful de cazare este de 150 lei/pax/zi, iar valoarea micului dejun (neinclus în tariful de cazare) este de 27 lei/pers/zi, se cere să se completeze factura.

- Elevii lucrează individual la rezolvarea itemilor din fişa de lucru;
- Colegii de bancă inversează lucrările, pentru evaluare. Fiecare elev va corecta fişa de lucru a colegului de bancă, cu o altă culoare;
- Profesorul prezintă la tablă soluţiile fişei de lucru;
- Elevii corectează propriile fişe de lucru, cu o a treia culoare, apoi stabilesc punctajul final, pe care îl prezintă profesorului.

- Evaluare şi feed-back:

- Activitatea se va evalua pe baza unei fişe de evaluare.

• Sugestii privind evaluarea

Evaluarea reprezintă partea finală a demersului de proiectare didactică, prin care profesorul va măsura eficienţa întregului proces instructiv-educativ. Evaluarea urmăreşte măsura în care elevii au achiziţionat rezultatele învăţării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea rezultatelor învăţării poate fi:

- a. *La începutul modulului* – evaluare iniţială.
 - a. Instrumentele de evaluare pot fi orale şi scrise.
 - b. Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- b. *În timpul parcurgerii modulului, prin forme de verificare continuă a rezultatelor învăţării.*
 - Planificarea evaluării trebuie să se deruleze după un program stabilit, evitându-se aglomerarea evaluărilor în aceeaşi perioadă de timp.
- c. *Finală*
 - Realizată printr-o metodă cu caracter aplicativ şi integrat la sfârşitul procesului de predare/ învăţare şi care informează asupra îndeplinirii criteriilor de realizare a cunoştinţelor, abilităţilor şi atitudinilor.

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

- Întrebări;
- Chestionare;
- Exerciţii de tipul ştiu/vreau să ştiu/am învăţat;
- Brainstorming.

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare continuă:**

- Fişe de observaţie;
- Fişe 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;
- Presentare.

Propunem 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.

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
15.1.5. Interpretarea rezultatelor verificării facturilor: intrările înregistrate, bilanțul conturilor, verificarea numerarului și cheltuielilor clientului.	15.2.5. Verificarea facturării.	15.3.5. Efectuarea responsabilă a operațiilor de verificare a facturării și prezentarea fișei completate responsabilului direct.

Activitate: Instruire practică – Interpretarea rezultatelor în urma verificării facturării serviciilor prestate clientului

Obiective:

- Să identifice serviciile prestate clientului și care au fost facturate;
- Să verifice modul de calcul al valorii facturii;
- Să realizeze bilanțul conturilor;
- Să verifice numerarul în urma achitării contravalorii serviciilor prestate.

Sarcină de lucru: Aveți la dispoziție mai multe facturi întocmite în cursul unei luni la hotelul unde vă desfășurați activitatea practică. Verificați corectitudinea completării tuturor elementelor

facturilor și realizați un raport către responsabilul direct, care să cuprindă: intrările înregistrate, bilanțul conturilor și verificarea numerarului.

Criteria și indicatori de realizare și ponderea acestora

Nr. crt.	Criteria de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora	Punctaj		
1.	Primirea și planificarea sarcinii de lucru	20%	Analizarea sarcinilor de lucru specifice formulate pentru verificarea facturării	30%	6
			Organizarea responsabilă a locului de muncă pentru pregătirea sarcinii de lucru	40%	8
			Respectarea normelor de comportament profesional în relația cu superiorii	30%	6
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Respectarea cu strictețe a elementelor de conținut ale raportului: : intrările înregistrate, bilanțul conturilor și verificarea numerarului	40%	16
			Verificarea corectitudinii completării facturilor	40%	16
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor necesare realizării sarcinii de lucru	20%	8
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Întocmirea corectă a raportului către responsabilul direct	30%	9
			Utilizarea corectă a terminologiei de specialitate	30%	9
			Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru interpretarea rezultatelor în urma verificării facturilor eliberate pentru serviciile prestate	40%	12
Total			100%	100 p	

FIȘĂ DE EVALUARE

Evaluator: _____

Elev: _____

Nr. crt.	Criteriaul evaluat	Punctaj maxim	Punctaj acordat	Observații / argumente
1	Analizarea sarcinilor de lucru specifice formulate pentru verificarea facturării	6 p		
2	Organizarea responsabilă a locului de muncă pentru pregătirea sarcinii de lucru	8 p		
3	Respectarea normelor de comportament profesional în relația cu superiorii	6 p		
4	Respectarea cu strictețe a elementelor de conținut ale raportului: : intrările înregistrate, bilanțul conturilor și verificarea numerarului	16 p		
5	Verificarea corectitudinii completării facturilor	16 p		
6	Folosirea corespunzătoare a materialelor și	8 p		

Nr. crt.	Criteriul evaluat	Punctaj maxim	Punctaj acordat	Observații / argumente
	documentelor necesare realizării sarcinii de lucru			
7	Întocmirea corectă a raportului către responsabilul direct	9 p		
8	Utilizarea corectă a terminologiei de specialitate	9 p		
9	Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru interpretarea rezultatelor în urma verificării facturilor eliberate pentru serviciile prestate	12 p		
TOTAL		100 p		

• 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, Costică – *Strategii didactice interactive*, Ed. Didactică și Pedagogică R.A, București, 2009
5. Lupu N. – *Hotelul – economie și management*, Editura All Beck, București, 2005
6. 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
7. Mihail A.G., Acatrinei M.C., Râjniță M. – *Tehnologie hotelieră: Housekeeping*, Editura Gemma Print, București, 2002
8. Nicolescu R. – *Serviciile în turism și alimentație publică*, Editura Sport-turism, București, 1998
9. Oprea, Crenguța Lăcrămioara – *Strategii didactice interactive*, Ed. Didactică și Pedagogică R.A, București, 2009
10. Sgander Ș., Brumar C. – *A. B.C.-ul tehnologiei hoteliere și al agroturismului*, Editura Diasfera, București, 2005
11. Stavrositu S. – *Arta serviciilor în restaurante, baruri, gastronomie, hoteluri, pensiuni turistice*, Fundația Arta serviciilor în turism, București, 2006
12. *** – *Hotărârea Guvernului Nr. 1328 / 2001 republicată*, privind clasificarea structurilor de primire turistice
13. *** – *Ordinul Ministrului pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii, Comerț, Turism și Profesii Liberale 636 / 2008*, Normele metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice
14. *** – www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca
15. *** – www.hoteluriromanesti.ro

MODUL VI. STAGIU DE PREGĂTIRE PRACTICĂ PRIVIND DECONTAREA SERVICIILOR TURISTICE

• Notă introductivă

Modulul „Stagiu de pregătire practică privind decontarea serviciilor turistice”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, face parte din pregătirea practică aferentă clasei a XII-a, învățământ liceal – filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **150 ore/an**, conform planului de învățământ, din care:

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

Modulul „Stagiu de pregătire practică privind decontarea serviciilor turistice” este centrat pe rezultate ale învățării și vizează dobândirea de cunoștințe, abilități și atitudini necesare angajării pe piața muncii în calificarea profesională *Tehnician în hotelărie*, sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 15. Decontarea serviciilor prestate			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
15.1.1. 15.1.2.	15.2.1. 15.2.2.	15.3.1. 15.3.2.	Activități practice privind gestiunea Front Office-ului <ul style="list-style-type: none"> - operarea principalelor funcții ale sistemului de gestiune al Front Office-ului: menținerea înregistrărilor corecte și actualizate ale tuturor clienților, asigurarea unui control intern eficient, furnizarea de informații pentru managementul unității de cazare. - gestionarea diferitelor tipuri de conturi: conturile clienților rezidenți, conturile „extra”, conturile managementului.
15.1.3. 15.1.4. 15.1.5. 15.1.6.	15.2.3. 15.2.4. 15.2.5. 15.2.6.	15.3.3. 15.3.4. 15.3.5. 15.3.6.	Activități practice de facturare a serviciilor prestate clientului <ul style="list-style-type: none"> - utilizarea diferitelor metode de administrare a conturilor clienților: manuală, mecanică/electronică, prin computer. - utilizarea diferitelor modalități de facturare: procesare directă, transfer de date, conectare în sistem computerizat, prin intermediul voucher-elor, note de cont. - verificarea facturării - interpretarea rezultatelor verificării facturilor: intrările înregistrate, bilanțul conturilor, verificarea numerarului și cheltuielilor clientului

Calificarea profesională :Tehnician în hotelărie

Domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație

Domeniul de pregătire generală: Turism

URÎ 15. Decontarea serviciilor prestate			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			- întocmirea de rapoarte către management, care să cuprindă: originea clienților, impactul prețurilor și tarifelor practicate, venituri prognozate.
15.1.7. 15.1.8.	15.2.7. 15.2.8.	15.3.7. 15.3.8.	Activități practice de achitare a conturilor <ul style="list-style-type: none"> - verificarea ultimelor înregistrări din fișa clientului, care pot proveni de la: minibar, mic dejun, telefon, spălătorie - utilizarea diferitelor metode de achitare: cu monedă națională, în valută, cu cecuri de călătorie, cu cecuri personale, carduri, prin conturile societăților, voucher.

- **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: calculatoare; multifuncționale, videoproiector.
 - Legislația în vigoare, specifică domeniului turism
 - Soft specializat gestiune hotelieră
 - Documentație specifică unităților hoteliere
 - Alte dotări, care sunt identificate de cadrele didactice ca fiind necesare desfășurării activităților planificate (flipchart, markere etc.).

• Sugestii metodologice

Conținuturile modulului „**Stagiu de pregătire practică privind decontarea serviciilor turistice**” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul inițial de pregătire al elevilor.

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 „**Stagiu de pregătire practică privind decontarea serviciilor turistice**” are o structură flexibilă, 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, inclusiv adaptarea la elevii cu CES.

Aceste activități de învățare vizează:

- aplicarea metodelor centrate pe elev, pe activizarea structurilor cognitive și operatorii ale elevilor, pe exersarea potențialului psihofizic 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 ”Stagiu de pregătire practică privind decontarea serviciilor turistice” sunt din categoria:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă;**
- **Competențe digitale de utilizarea a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere.**

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:

<i>Metode de predare-învățare</i>	<i>Metode de fixare și sistematizare a cunoștințelor și de verificare</i>	<i>Metode de rezolvare de probleme prin stimularea creativității</i>
Metoda predării/învățării reciproce	Harta cognitivă sau harta conceptuală	Brainstorming
STAD (Student Teams Achievement Division)	Metoda Cubului	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
	Jurnalul de practică	Metoda ABCD
Metoda piramidei / bulgărelui de zăpadă	Metoda R.A.I.	Tehnica 6/3/5
		Metoda Delphi

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este metoda **Jurnalul de practică**.

Pentru eficientizarea activităților de instruire practică din cadrul acestui modul recomandăm utilizarea **Jurnalului de practică**, 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	Conținuturile învățării
15.1.3. 15.1.4. 15.1.5. 15.1.6.	15.2.3. 15.2.4. 15.2.5. 15.2.6.	15.3.3. 15.3.4. 15.3.5. 15.3.6.	Activități practice de facturare a serviciilor prestate clientului <ul style="list-style-type: none"> - utilizarea diferitelor metode de administrare a conturilor clienților: manuală, mecanică/ electronică, prin computer. - utilizarea diferitelor modalități de facturare: procesare directă, transfer de date, conectare în sistem computerizat, prin intermediul voucher-elor, note de cont. - verificarea facturării - interpretarea rezultatelor verificării facturilor: intrările înregistrate, bilanțul conturilor, verificarea numerarului și cheltuielilor clientului - întocmirea de rapoarte către management, care să cuprindă: originea clienților, impactul prețurilor și tarifelor practicate, venituri prognozate.

JURNAL DE PRACTICĂ

Clasa: a XII – a, învățământ liceal

Elev: _____

Perioada: _____

Locație (Agent economic și departament): _____

Modul 6: **Stagiu de pregătire practică privind decontarea serviciilor turistice**

Tema: **Facturarea serviciilor prestate clienților**

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?

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 au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea rezultatelor învățării 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 se deruleze 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 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;
- Presentare.

Propunem 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.

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
15.1.4. Analiza modalităților de facturare: procesare directă, transfer de date, conectare în sistem computerizat, prin intermediul voucher-elor, note de cont.	15.2.4. <i>Facturarea serviciilor prestate clientului.</i>	15.3.4. Colaborarea cu colegii pentru întocmirea facturii pe baza serviciilor da bază și suplimentare indicate în fișa clientului.

Activitate: *Instruire practică – Activități practice de facturare a serviciilor prestate clientului*

Obiective:

- Să relaționeze cu colegii pentru a stabili serviciile prestate clientului și care urmează să fie facturate;
- Să analizeze modalitățile de facturare pe care le poate folosi;
- Să completeze toate elementele facturii;
- Să calculeze corect contravaloarea serviciilor prestate clientului;
- Să-și autoevalueze obiectiv întreaga activitate desfășurată.

Criteria și indicatori de realizare și ponderea acestora

Nr. crt.	Criteria de realizare și ponderea acestora	Indicatorii de realizare și ponderea acestora	Punctaj		
1.	Primirea și planificarea sarcinii	20%	Analizarea sarcinilor de lucru specifice formulate pentru întocmirea facturii	30%	6

	de lucru		Organizarea responsabilă a locului de muncă pentru pregătirea sarcinii de lucru	40%	8
			Respectarea normelor de comportament profesional în relația cu colegii și cu clientul	30%	6
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Respectarea cu strictețe a elementelor de conținut ale facturii	40%	20
			Verificarea corectitudinii calculelor în facturarea serviciilor prestate	40%	20
			Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor necesare realizării sarcinii de lucru	20%	10
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Întocmirea corectă a facturii	30%	9
			Utilizarea corectă a terminologiei de specialitate	30%	9
			Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru facturarea serviciilor prestate clientului	40%	12
Total				100%	100 p

FIȘĂ DE EVALUARE

Evaluator: _____

Elev: _____

Nr. crt.	Criteriul evaluat	Punctaj		Observații / argumente
		maxim	acordat	
1	Analizarea sarcinilor de lucru specifice formulate pentru întocmirea facturii	6 p		
2	Organizarea responsabilă a locului de muncă pentru pregătirea sarcinii de lucru	8 p		
3	Respectarea normelor de comportament profesional în relația cu colegii și cu clientul	6 p		
4	Respectarea cu strictețe a elementelor de conținut ale facturii	20 p		
5	Verificarea corectitudinii calculelor în facturarea serviciilor prestate	20 p		
6	Folosirea corespunzătoare a materialelor și documentelor necesare realizării sarcinii de lucru	10 p		
7	Întocmirea corectă a facturii	9 p		
8	Utilizarea corectă a terminologiei de specialitate	9 p		
9	Argumentarea eficientă a sarcinilor de lucru realizate pentru facturarea serviciilor prestate clientului	12 p		
TOTAL		100 p		

• 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, Costică – *Strategii didactice interactive*, Ed. Didactică și Pedagogică R.A, București, 2009
5. Lupu N. – *Hotelul – economie și management*, Editura All Beck, București, 2005
6. 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
7. Mihail A.G., Acatrinei M.C., Râjniță M. – *Tehnologie hotelieră: Housekeeping*, Editura Gemma Print, București, 2002
8. Nicolescu R. – *Serviciile în turism și alimentație publică*, Editura Sport-turism, București, 1998
9. Oprea, Crenguța Lăcrămioara – *Strategii didactice interactive*, Ed. Didactică și Pedagogică R.A, București, 2009
10. Sgander Ș., Brumar C. – *A. B.C.-ul tehnologiei hoteliere și al agroturismului*, Editura Diasfera, București, 2005
11. Stavrositu S. – *Arta serviciilor în restaurante, baruri, gastronomie, hoteluri, pensiuni turistice*, Fundația Arta serviciilor în turism, București, 2006
12. *** – *Hotărârea Guvernului Nr. 1328 / 2001 republicată*, privind clasificarea structurilor de primire turistice
13. *** – *Ordinul Ministrului pentru Întreprinderi Mici și Mijlocii, Comerț, Turism și Profesii Liberale 636 / 2008*, Normele metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice
14. *** – www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca
15. *** – www.hoteluriromanesti.ro