

EXAMENUL NAȚIONAL PENTRU DEFINITIVARE ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL PREUNIVERSITAR
19 iulie 2023

Probă scrisă
TURISM
MAIȘTRI INSTRUCTORI

Varianta 3

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

SUBIECTUL I

(60 de puncte)

1. Diversitatea unităților de cazare este dată de particularitățile acestora. **30 de puncte**
- a. Prezentați caracteristicile constructive și arhitecturale ale hotelului, motelului și cabanei, precizând, totodată, amplasarea și segmentul de clientelă specifice fiecărei unități de cazare;
 - b. Descrieți patru tipuri de spații de cazare;
 - c. Prezentați asemănările și deosebirile dintre camping și popasul turistic din punct de vedere al serviciilor oferite.
2. Pentru a putea avea succes pe piață, o agenție de turism ar trebui să-și propună ca obiectiv permanent evaluarea satisfacției clienților. **30 de puncte**
- a. Enumerați modalitățile de evaluare a satisfacției clienților;
 - b. Descrieți sursele de venit ale unei agenții de turism;
 - c. Prezentați activitatea agenției de turism ce trebuie realizată zilnic, în vederea monitorizării vânzărilor;
 - d. Prezentați instrumentul de lucru "fișierul clienților", menționând scopul acestuia, modul de întocmire, precum și informațiile pe care le conține;
 - e. Enumerați patru modalități prin care agențiile de turism își recompensează clienții fideli.

SUBIECTUL al II-lea

(30 de puncte)

II.1. Secvența de instruire de mai jos face parte din curriculum pentru clasa a IX-a, învățământ profesional, domeniul de pregătire profesională: Turism și alimentație, Anexa nr. 6 la O.M.E.N.C.S. nr. 4457 din 05.07.2016.

URÎ 5. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ÎN UNITĂȚILE DE PRIMIRE TURISTICĂ			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
5.1.1. 5.1.2. 5.1.3. [...]	5.2.1. [...]	[...]	Unități de cazare - Clasificarea unităților de cazare - Caracteristicile unităților de cazare Baza tehnico-materială din unitățile de cazare - Elementele bazei tehnico-materiale (mobilier, aparate, echipamente, instalații, etc); - Echipamente specifice (instalații termice, instalații climatizare, aspirator, mașini de spălat, uscătoare etc.) [...]

Cunoștințe:

5.1.1. Clasificarea tipurilor de unități de cazare

5.1.2. Caracterizarea unităților de cazare

5.1.3. Descrierea elementelor bazei tehnico-materiale a unităților de cazare

[...]

Abilități:

5.2.1. Verificarea existenței în unitățile de cazare a echipamentelor specifice nivelului de clasificare

[...]

Atitudini:

[...]

Studiul de caz este o metodă de învățământ activ – participativă, care se utilizează în cadrul lecțiilor de specialitate pentru dobândirea diferitelor rezultate ale învățării (cunoștințe, abilități, atitudini).

Având ca suport secvența din curriculum, prezentați un exemplu de utilizare a metodei *studiul de caz*, respectând următoarele cerințe:

- a. Descrieți metoda didactică având în vedere trei caracteristici ale cazului, precum și etapele pe care le parcurge un studiu de caz;
- b. Menționați următoarele elemente corelate: titlul lecției; cazul supus studiului; mijloacele de învățământ folosite; activitatea elevilor și activitatea profesorului din cadrul fiecărei etape parcurse pentru soluționarea cazului.

Notă. Se punctează corectitudinea științifică a informației de specialitate utilizată.

24 de puncte

II.2. Menționați două funcții ale manualului școlar, precum și două criterii de elaborare ale acestuia.

6 puncte