



COLEGIUL TEHNIC "TRAIAN VUIA" ORADEA

Str. Constantin Brâncoveanu, nr. 12/A
Tel. 0259436039 Fax. 0259417806
E-mail: ct_vuia@yahoo.com, Web. <http://www.ctvuia.com>

Denumire operatorului economic: Hotel Ramada

CURRICULUM ÎN DEZVOLTARE LOCALĂ

M5 – SERVICII HOTELIERE COMPLEMENTARE ACTIVITĂȚII DE CAZARE

Curriculum de aprofundare

ÎNVĂȚĂMÂNT LICEAL

Filiera Tehnologică

Aria curriculară - Tehnologii

Profil: Servicii

Domeniul de pregătire profesională: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE

Calificarea: TEHNICIAN ÎN HOTELĂRIE

CLASA a XI-a, Curs de zi

Total ore /an = 66 ore/an

ÎNTOCMIT,
Colegiul Tehnic "Traian Vuia" Oradea, prof. ec. **VÎLCEANU DANIELA CORINA**
HOTEL RAMADA

Oradea, 2018

CUPRINS

1. Notă de prezentare.....	3
2. Tabel de corelare dintre rezultatele învățării și conținuturile învățării	4
3. Sugestii metodologice	9
4. Sugestii privind evaluarea	12
5. Bibliografie.....	15

1. Notă de prezentare

Curriculum-ul pentru modulul CDL – *Servicii hoteliere complementare activității de cazare* se adresează elevilor din clasa a XI-a, care studiază la domeniul de pregătire profesională Turism și alimentație, calificarea Tehnician în hotelărie, învățământ liceal, curs de zi, având alocate 66 de ore/an, conform planului de învățământ,

Astfel, curriculum-ul se bazează pe o abordare din perspectiva inter-, -intra și pluridisciplinară.

Competențele generale sunt exprimate în termeni de cerințe care descriu ce trebuie să demonstreze elevii la finalul unei secvențe de instruire, propunându-se pentru fiecare competență generală un set de unități de conținut în măsură să conducă la atingerea competențelor specifice corespunzătoare.

Scopul curriculum-ului 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 sau în continuarea pregătirii într-o calificare de nivel superior.

Pentru asigurarea premiselor integrării profesionale a absolvenților pe piața muncii, cât și pentru formarea profesională continuă, este nevoie de flexibilitate și adaptare la tipurile de competențe identificate ca fiind necesare în prezent și mai ales în viitor pe o piața a muncii aflată în continuă schimbare și adaptare la cerințele impuse de dezvoltarea economică.

Rolul CDL-ului *Servicii hoteliere complementare activității de cazare* în pregătirea de specialitate a elevilor de clasa a XI-a este de formare a unor competențe care să le permită adaptarea la cerințele pieței din sectorul serviciilor hoteliere și să-i formeze profesional astfel încât să fie capabili să activeze în companii multinaționale de profil. Elevilor li se oferă posibilitatea însușirii acestor competențe de bază, care dezvoltă înaltul profesionalism, inițiativa, perspicacitatea, abilitatea de a opera eficient într-un mediu economic dinamic și concurențial, importante pe piața muncii.

Din acest considerent, programa a fost concepută astfel încât să dezvolte o arie extinsă de abilități legate de: organizarea activității în unitățile hoteliere și integrarea la locul de muncă.

Pe lângă activitățile specifice își va dezvolta abilități de care tinerii au nevoie pentru ocuparea unui loc de muncă, pentru asumarea rolului în societate ca persoane responsabile, care se instruiesc pe tot parcursul vieții. Aceste cerințe, necesare unei vieți adaptate la exigențele societății contemporane, au fost încorporate în abilitățile cheie.

Propunerea a pornit de la constatarea că dobândirea abilităților practice necesită un număr mai mare de ore. Acest modul poate constitui o modalitate eficientă de corelare a conținuturilor modulelor din cultura de specialitate prin prezentarea conceptelor, principiilor și noțiunilor esențiale care formează sistemul teoretic, dar și aplicabilitatea metodelor și procedurilor larg utilizate în diferite demersuri la locul de muncă.

Curriculumul în dezvoltare locală *Servicii hoteliere complementare activității de cazare* răspunde nevoilor de formare ale elevilor prin:

- dobândirea unor competențe suplimentare față de cele propuse prin curriculum-ul diferențiat, necesare formării abilităților practice necesare la viitorul loc de muncă, ținând cont de calificarea care va fi dobândită la sfârșitul învățământului liceal;
- lărgirea domeniului ocupațional, dar și aprofundarea competențelor cheie, alături de competențele personale și sociale: comunicarea, lucrul în echipă, gândirea critică, asumarea responsabilităților, creativitatea și sprijinul antreprenorial.

Unitățile de rezultate ale învățării aprofundate de CDL:

- Pregătirea primirii și cazarea turiștilor;

Unități de rezultate ale învățării conform SPP:

- URÎ 1 Etică și comunicare profesională
- URÎ 10 Aplicarea politicilor de marketing
- URÎ 14 Pregătirea primirii și cazarea turiștilor

După parcurgerea unității de competență „**Comunicarea eficientă la locul de muncă**” elevii vor fi capabili să:

- Să identifice modalitățile de transmitere către turiști a informațiilor referitoare la serviciile suplimentare;
- Să utilizeze tehnicile de comunicare cu clienții;
- Să aplice procedurile specifice recepției corespondenței;
- Să înregistreze datele cu privire la corespondența primită;
- Să expedieze corespondența prin poștă sau fax;
- Să realizeze comunicarea cu clienții prin poșta electronică.
- Să înregistreze datele cu privire la corespondența primită.

După parcurgerea unității de competență „**Organizarea locului de muncă**” elevii vor fi capabili să:

- Știe să descrie structura organizatorică a unității hoteliere;
- Să identifice tipurile de servicii suplimentare din cadrul hotelului;
- Să identifice structura serviciilor hoteliere;
- Să cunoască tipologia serviciilor hoteliere în funcție de diferite criterii;
- Să muncească într-o echipă;
- Să mențină microclimatul optim la locul de muncă;
- Să identifice sarcinile și resursele necesare pentru atingerea obiectivelor;
- Să își precizeze poziția într-o echipă de lucru pe baza activităților desfășurate;
- Să colaboreze cu membrii echipei pentru îndeplinirea sarcinilor.

După parcurgerea unității de competență „**Aplicarea NPM și NPSI**” elevii vor fi capabili să:

- Să identifice abilitățile necesare lucrătorului hotelier pentru a face față problemelor sau solicitărilor clientului;
- Să înregistreze problemele apărute;
- Să aplice măsurile necesare pentru rezolvarea problemelor sau solicitărilor clienților;
- Să analizeze alternativele de realizare a problemelor;
- Să comunice instrucțiunile personalului corespunzător în scopul rezolvării problemei.

După parcurgerea unității de competență „**Promovarea imaginii hotelului**” elevii vor fi capabili să:

- Să identifice metodele și tehnicile de promovare;
- Să descrie metodele și tehnicile de promovare;
- Să creeze și să ofere materiale promoționale la nivelul hotelului;
- Să proiecteze acțiuni promoționale în incinta hotelului.

2. Tabel de corelare dintre rezultatele învățării și conținuturile învățării

Temele selectate reprezintă modalitatea de pregătire pentru integrarea la locul de muncă, organizarea locului de muncă și lucrul în echipă la partenerii de practică care activează în domeniul Comerț, dar și modalitățile de realizare și derulare a activității de vânzare.

Rezultate ale învățării propuse spre aprofundare: URÎ 1 Etică și comunicare profesională			Conținuturile învățării	Situatii de învățare
UC1 Comunicarea eficientă la locul de muncă				
Cunoștințe	Abilități	Atitudini		
1.1.4. Caracterizarea formelor de comunicare	1.2.4. Aplicarea diferitelor forme de comunicare în diferite contexte 1.2.5. Monitorizarea și adaptarea propriei comunicări la cerințele situaționale	1.3.6. Argumentarea clară și concisă a propriilor puncte de vedere manifestând dispoziția spre un dialog critic și constructiv	Comunicarea cu clientul ➤ Tehnici de comunicare cu clientul în vederea identificării nevoii de servicii suplimentare. ➤ Identificarea serviciilor suplimentare solicitate de client și care pot fi prestate, în funcție de posibilitățile hotelului.	Asumarea responsabilității identificarea nevoilor clienților de servicii suplimentare Aplicarea tehnicilor de comunicare cu clienții.
1.1.13. Prezentarea regulilor de monitorizare a corespondenței	1.2.19. Aplicarea procedurilor specifice recepției corespondenței 1.2.20. Înregistrarea datelor cu privire la corespondența primită 1.2.21. Expedierea corespondenței prin poștă sau fax. 1.2.22. Realizarea comunicării prin poșta electronică	1.3.13. Implicarea activă în monitorizarea corespondenței conform regulilor prestabilite	Corespondența clienților hotelului ➤ Tratarea corespondenței clienților (clienți prezenți la hotel, foști clienți, viitori clienți) ➤ Corespondența recomandată ➤ Corespondența expediată ➤ Înregistrarea mesajelor pentru clienți	Respectarea regulilor de realizare a corespondenței cu clienții. Asumarea responsabilității în modul de tratare a corespondenței clienților.

Rezultate ale învățării propuse spre aprofundare: URÎ 14 Pregătirea primirii și cazarea turiștilor			Conținuturile învățării	Situatii de învățare
UC4 Organizarea locului de muncă				
Cunoștințe	Abilități	Atitudini		
14.1.9. Monitorizarea calității serviciilor prestate turistului pe perioada sejurului.	14.2.17. Verificarea serviciilor suplimentare prestate.	14.3.11. Cooperarea cu colegii pentru monitorizarea serviciilor prestate turiștilor și prezentarea fișei completate responsabilului direct.	Serviciile hoteliere <ul style="list-style-type: none"> ➤ Structura serviciilor hoteliere ➤ Tipologia serviciilor suplimentare: după natura lor, după natura angajamentului financiar, în funcție de categoria hotelului. ➤ Modalități de transmitere către turiști a informațiilor referitoare la serviciile suplimentare. 	Respectarea cerințelor privind transmiterea informațiilor clienților cu privire la serviciile suplimentare.
Rezultate ale învățării propuse spre aprofundare: URÎ 14 Pregătirea primirii și cazarea turiștilor			Conținuturile învățării	Situatii de învățare
UC3 Aplicarea NPM și NPSI				
Cunoștințe	Abilități	Atitudini		
14.1.10 Rezolvarea problemelor clientului	14.2.18. Identificarea problemelor clienților 14.2.19. Înregistrarea problemelor apărute 14.2.20. Analizarea alternativelor de realizare a problemelor 14.2.21. Comunicarea instrucțiunilor personalului corespunzător în scopul rezolvării problemei	14.3.12. Manifestarea gândirii critice în alegerea soluției optime pentru rezolvarea problemelor clienților. 14.3.13. Asumarea responsabilităților în comunicarea instrucțiunilor specifice către personalul corespunzător	Rezolvarea problemelor clientului <ul style="list-style-type: none"> ➤ Abilități necesare lucrătorului hotelier pentru a face față problemelor ➤ Pași în rezolvarea problemelor/solicitărilor ➤ Măsurile necesare pentru rezolvarea problemelor / solicitărilor clienților 	Respectarea pașilor în rezolvarea problemelor/ solicitărilor clienților. Asumarea responsabilității în comunicarea instrucțiunilor specifice personalului corespunzător în scopul rezolvării problemelor clienților.

Rezultate ale învățării propuse spre aprofundare: URÎ 10 Aplicarea politicilor de marketing			Conținuturile învățării	Situatii de învățare
UC5 Promovarea imaginii hotelului				
Cunoștințe	Abilități	Atitudini		
10.1.12. Descrierea metodelor și tehnicilor de promovare	10.2.14. Proiectarea unei acțiuni promoționale la nivelul întreprinderii	10.3.7. Raportarea creativă și expresivă a propriilor puncte de vedere la opiniile altor persoane (clienții)	Materiale publicitare puse la dispoziția clienților ➤ Publicații și materiale publicitare oferite, în incinta hotelului.	Asumarea responsabilității în oferirea materialelor publicitare și proiectarea acțiunilor promoționale în incinta hotelului.

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

Dotările specifice sălilor de clasă: aparatură multimedia:

- computere,
- multifuncționale,
- videoproiector;

Dotările specifice unității hoteliere:

- camere,
- grupuri sanitare,
- holuri,
- spații de folosință comună etc.;

Alte tipuri de dotări, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate

3. Sugestii metodologice

Conținuturile modulului CDL – *Servicii hoteliere complementare activității de cazare* trebuie să fie abordate într-o manieră flexibilă, diferențiată, ținând cont de particularitățile colectivului cu care se lucrează și de nivelul inițial de pregătire.

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

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

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

Acestea vizează următoarele aspecte:

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

Competențele cheie integrate în CDL – *Servicii hoteliere complementare activității de cazare* sunt din categoria:

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

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

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

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

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

Avantaje

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

Dezavantaje

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

Prin intermediul jocului de rol, elevii învață din experiență:

- Experimentează modul în care ei ar face față unei anumite situații. Reacția spontană poate produce sentimente și atitudini care s-ar putea să nu iasă la suprafață în timpul unei discuții. Actorii și observatorii dezvoltă anumite abilități de a înțelege și prevedea propriile comportamente și pe cele ale celorlalți.
- Spunând un punct de vedere sau o decizie, se realizează un pas înainte spre o acțiune concretă. Din informațiile transmise elevii ar putea deduce, de exemplu, că doamna A nu trebuie să ofere informații cu privire la doamna B domnului C. Într-un joc de rol, doamna A trebuie să fie atentă în timpul conversației cu domnul C pentru a nu oferi informații cu privire la doamna B. Cu alte cuvinte, jocul de rol arată diferența dintre a face un lucru și doar a te gândi la el.
- Exercițiul determină control asupra sentimentelor și emoțiilor. De exemplu, jucând rolul unui client iritat, un participant ar putea învăța să devină mai puțin iritat în viața reală.

Exemplificare metoda creativă Jocul de rol

Rezultatele învățării

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
14.1.10. Rezolvarea problemelor clientului la nivelul competenței sale: comportamentul lucrătorului, pași în rezolvarea reclamațiilor.	14.2.18. <i>Tratarea cu calm a situațiilor neplăcute.</i> 14.2.20. Adoptarea măsurilor necesare și clarificarea neînțelegerilor apărute privind rezolvarea problemelor / solicitărilor clienților	14.3.13. Asumarea responsabilității cu privire la situațiile neplăcute semnalate de turist.

Activitate: Rezolvarea problemelor/solicitărilor clientului

Obiective:

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

Mod de organizare a activității:

- Activitate individuală, apoi pe grupe.

Resurse materiale:

- Fișe de documentare,
- Fișe de lucru.

Durată: 45 minute

Desfășurare:

- Realizare:

- Profesorul prezintă tema pusă în discuție precum și modul de lucru;
- Profesorul descrie rolurile și persoanele care vor juca diferitele roluri:

Explicați cum veți trata fiecare din următoarele probleme/solicitări. Trebuie să arătați cum vă veți comporta și ce acțiuni veți întreprinde:

- O clientă se plânge la recepție că nu are nici un prosop în cameră.
- Un client se plânge că nu a fost sunat dimineață, așa cum ceruse, și a pierdut avionul.
- La ora 17.30 un client se plânge la recepție că nu i-a fost curățată camera.
- Doamna A este un client al hotelului care nu-și mai găsește medicamentul pe care trebuie să-l ia în fiecare zi. Rețeta pentru acest medicament a rămas acasă, dar doamna își amintește numele medicamentului și doza care trebuie administrată.

Elevii se simt în siguranță să joace roluri diferite. Profesorul îi instruiește până când participanții înțeleg fiecare rol. Elevii își pot alege voluntar un rol sau pot fi către profesor pentru rolurile jocului. Elevii care joacă roluri sunt rugați să spună ce au învățat din ceea ce au experimentat. Ceilalți elevi vor da feedback celor care au jucat roluri.

Evaluare și feed-back:

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

4. Sugestii privind evaluarea

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

Evaluarea poate fi:

a. *La începutul modulului* - evaluare inițială.

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

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

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

c. *Finală*

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

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

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

Sugerăm următoarele **instrumente de evaluare continuă**:

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

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

- Chestionare - cu grile de evaluare/autoevaluare;
- Proiectul - prin care se evaluează metodele de lucru, utilizarea corespunzătoare a bibliografiei, materialelor și echipamentelor, acuratețea tehnică, modul de prezentare a ideilor și materialelor într-un raport. Poate fi abordat individual sau de un grup de elevi.
- Studiul de caz - care constă în descrierea unui produs, a unei imagini sau a unei înregistrări electronice care se referă la un anumit proces tehnologic;
- Portofoliul - care oferă informații despre rezultatele școlare ale elevilor, activitățile extrașcolare, etc.

- Probele practice - oferă posibilitatea evaluării capacității de aplicare a cunoștințelor teoretice în rezolvarea unor probleme practice. În cadrul lucrărilor de laborator, din ateliere, pe lotul școlar, prin probe practice pot fi evaluate:
- priceperi, deprinderi manuale și tehnice;
- respectarea etapelor unui proces tehnologic;
- modul în care elevii manevrează anumite piese, aparate, unelte;
- calitatea produselor finite.

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

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

Exemplificarea evaluării rezultatelor învățării

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
14.1.10.Rezolvarea problemelor clientului la nivelul competenței sale:comportamentul lucrătorului, pași în rezolvarea problemelor/solicitărilor clienților.	14.2.18. Tratarea cu calm a situațiilor neplăcute. 14.2.20. Adoptarea măsurilor necesare și clarificarea neînțelegerilor apărute privind rezolvarea problemelor/solicitările clienților.	14.3.13.Asumarea responsabilității cu privire la situațiile neplăcute semnalate de turist.

Activitate: Rezolvarea problemelor/solicitărilor clientului

Obiective:

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

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

Fișă de evaluare a activității

A. Criteria de apreciere a performanței

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

5. Bibliografie

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