

**CONCURSUL DE OCUPARE A POSTURILOR DIDACTICE/ CATEDRELOR
DECLARATE VACANTE/ REZERVATE ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL PREUNIVERSITAR
14 iulie 2010**

**Proba scrisă la TURISM
MAIȘTRI INSTRUCTORI**

Varianța 2

BAREM DE EVALUARE ȘI DE NOTARE

- Se punctează oricare alte formulări/ modalități de rezolvare corectă a cerințelor.
- Nu se acordă punctaje intermediare, altele decât cele precizate explicit prin barem. Nu se acordă fracțiuni de punct.
- Se acordă 10 puncte din oficiu. Nota finală se calculează prin împărțirea punctajului total acordat pentru lucrare la 10.

SUBIECTUL I

(30 de puncte)

1.

10 puncte

a.2p.

Holul recepției reprezintă punctul cheie al circulației în hotel, cel care produce prima impresie:

Pentru răspuns corect și complet, se acordă 2p; pentru răspuns incomplet se acordă 1p; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p.

b.4p.

Principalele tipuri de spații din cadrul holului recepției

1. spații pentru primire și așteptare

2. spații pentru lectură

3. spații pentru întâlniri și discuții

4. spațiile Recepției (Front-office)

5. grupuri sanitare

6. cabine telefonice

7. spații pentru telecomunicații

8. garderobă

Pentru oricare cinci răspunsuri corecte și complete din lista de mai sus, se acordă 4p, pentru oricare 3 răspunsuri corecte se acordă 2 p, pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p.

c.4p.

Spațiul Front-Office-ului cuprinde:

- Desk-ul (comptuarul)
- Masă echipată cu instalații,
- Aparat, mașini
- Ustensile și alte obiecte.

Pentru oricare patru răspunsuri corecte și complete din lista de mai sus, se acordă câte 1p; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p.

2.

10 puncte

a.4p.

Structura organizatorică a unui hotel este determinată de mai mulți factori:

- tipul și specificul unității,
- categoria de clasificare,
- dimensiunea unității,
- volumul activității,
- forma de exploatare.

Pentru oricare patru răspunsuri corecte și complete din lista de mai sus, se acordă câte 1p; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p.

b.3p.

Departamentele (compartimente) operaționale – sunt cele în cadrul cărora are loc prestarea nemijlocită a serviciilor hoteliere acestea fiind generatoare atât de costuri, cât și de încasări.

Pentru răspuns corect și complet, se acordă 1p; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p.

Exemple: cazare; piscină, saună, alimentație; centru fitness; închiriere săli; baie turcească; centre de înfrumusețare, salon de coafură, frizerie cosmetică; ultraviolete; masaj; spații comerciale; sală de gimnastică; teren tenis; cazino;

Pentru oricare două răspunsuri corecte și complete din lista de mai sus, se acordă câte 1p; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p.

c.3p.

Departamentele (compartimente) funcționale – sunt cele a căror activitate nu se concretizează în prestarea de servicii hoteliere, dar care sunt în egală măsură indispensabile unei bune funcționări a hotelului, ele generând numai costuri;

Pentru răspuns corect și complet, se acordă 1p; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p.

Exemple: administrație și gestiune generală; marketing vânzări; energie, întreținere (tehnic) ș.a.

Pentru oricare două răspunsuri corecte și complete din lista de mai sus, se acordă câte 1p; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p.

3.

10 puncte

a.3p.

Etapele activității zilnice din cadrul Etajului:

- Efectuarea cureului cu personalul
- Asigurarea cu echipamentele și materialele necesare procesului de curățenie
- Efectuarea lucrărilor de curățenie și întreținere în camere băi și spații de folosință comună

Pentru fiecare răspuns corect și complet, se acordă câte 1p; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p.

b.3p.

Ordinea efectuării curățeniei în spațiile de cazare:

- Spații de cazare libere (care nu au fost ocupate în timpul nopții)
- Spații de cazare eliberate
- Spații de cazare ocupate

Pentru fiecare răspuns corect și complet, se acordă câte 1p; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p.

d.4p.

Categoriile de personal prezente în cadrul organigramei Serviciului de etaj dintr-un hotel de 2 stele cu peste 200 de camere

Guvernantă generală, Guvernantă spații de cazare, Guvernantă spații comune, Lenjereasă șefă, Sefă spălătorie, Decorator floral, Cameriste, valeti, îngrijitoare hol, îngrijitoare spații comune și anexe, lenjereasă, spălătoreasă, magazioner, călcător

Pentru oricare patru răspunsuri corecte și complete din lista de mai sus, se acordă câte 1p; pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p.

SUBIECTUL al II-lea

(30 de puncte)

a. 4p. definirea instrumentelor de plată și a rolului acestora în activitatea turistică.

Instrumentele de plată sunt utilizate în turism pentru achitarea serviciilor oferite de unitățile de prestări servicii din turism, prezentând o mai mare siguranță pentru turist decât în cazul gestionării unor sume cash.

Pentru răspuns corect și complet, se acordă 4p; pentru răspuns incomplet se acordă 2p, pentru răspuns incorect sau lipsa acestuia 0p.

b. 6p. prezentarea părților implicate în plata unui CEC.

Părțile implicate în plata unui CEC sunt:

-trăgătorul – emitentul este cel ce ordonă plata unei sume, cel ce are de achitat contravaloarea serviciilor oferite.

-trasul – banca la care trăgătorul are cont deschis sau banca ce urmează să efectueze plata

-beneficiarul – persoana fizică sau juridică indicată de trăgător în favoarea căreia se efectuează plata.

Pentru menționarea corectă și completă a celor trei părți implicate se acordă câte 2p; pentru răspuns incomplet se acordă câte 1p, pentru răspuns incorrect sau lipsa acestuia 0p.

c. 10p. evidențierea elementelor din conținutului voucher-ului

Conținutul voucher-ului constă în:

- a. Numele și adresa agenției de voiaj
- b. Sigla agenției
- c. Numele și adresa furnizorului de servicii turistice
- d. Tipul serviciilor turistice oferite
- e. Tarifele serviciilor turistice detaliate
- f. Ștampila firmei
- g. Data
- h. Numele clientului, semnătura celui care a întocmit voucher-ul
- i. Pe verso pot exista condițiile de vânzare a serviciilor turistice
- j. Adnotări necesare pentru eliminarea neînțelegerilor

Pentru menționarea corectă și completă a celor zece elemente se acordă câte 1p, pentru răspuns incorrect sau lipsa acestuia 0p.

d. 6p. prezentați caracteristicile cardului

-toate cardurile sunt realizate din material plastic și au aceeași dimensiune

-pe fața fiecăruia se află numele și sigla emitentului de card

-în partea de jos se află embosate numărul de cont al deținătorului de card, numele acestuia, data expirării

-o hologramă tridimensională pe fața cardului

-o bandă magnetică pe verso-ul cardului

-un spațiu destinat semnăturii, aflat sub banda magnetică.

Pentru menționarea corectă și completă a celor șase elemente se acordă câte 1p, pentru răspuns incorrect sau lipsa acestuia 0p.

e. 4p. menționați avantajele și dezavantajele utilizării cecurilor de călătorie.

Avantaje-protejarea turistului de furt(se verifică semnătura dată la cumpărare cu cea dată de banca unde se solicită achitarea CEC-ului și cu semnătura din pașaport)

Dezavantaje-beneficiarul CEC-ului nu are certitudinea că trăgătorulare suma respectivă în contul băncii emitente, există riscul pierderii, furtului, falsificării.

Pentru menționarea corectă și completă a avantajelor și dezavantajelor se acordă câte 2p; pentru răspuns incomplet se acordă câte 1p, pentru răspuns incorrect sau lipsa acestuia 0p.

SUBIECTUL al III-lea

(30 de puncte)

- definiția celor două categorii de metode 6p.
- clasificarea celor două categorii de metode 6p.
- descrierea celor două categorii de metode 6p.
- prezentarea comparativă a avantajelor celor două categorii de metode, cu exemple adecvate disciplinei de concurs 6p.
- prezentarea comparativă a dezavantajelor celor două categorii de metode, cu exemple adecvate disciplinei de concurs 6p.

Notă:

1. În situația în care candidatul prezintă avantajele, respectiv dezavantajele celor două categorii de metode fără a da exemple adecvate disciplinei de concurs se acordă câte 4 puncte din cele 6 puncte posibile.

2. Se punctează oricare modalitate corectă de răspuns: fie comparația între cele două categorii de metode, fie comparația între oricare două metode, câte una din fiecare categorie.