



Unitatea de învățământ: **„COLEGIUL ECONOMIC ”VIRGIL MADGEARU”**  
Operator economic: MIKA TRAVEL & TOUR  
Tipul CDL: rezultate ale învățării suplimentare care răspund nevoilor  
operatorului economic/instituției publice partenere  
Domeniul : Turism și Alimentație  
Calificarea profesională: Tehnician în Turism/ Tehnician în gastronomie  
Număr de ore : **66**

**Autori:**

*Matei Georgeta Carmen* - profesor , Grad I, Colegiul Economic „Virgil Madgearu”,  
Municipiul Ploiești

*Nicolae Iuliana* - profesor , Grad I, Colegiul Economic „Virgil Madgearu”, Municipiul Ploiești

*Stoica Getuța Camelia* - profesor, doctor, Grad I, Colegiul Economic ”Virgil Madgearu”,  
Municipiul Ploiești

*Ghiță Elena Carmen* - profesor, Definitiv, Colegiul Economic „Virgil Madgearu”, Municipiul  
Ploiești

*Drăghici Liviu Gelu* – profesor debutant, Colegiul Economic „Virgil Madgearu”, Municipiul  
Ploiești

*Stanciu Mihaela* - reprezentat S.C. Mika Travel S.R.L.

## **Curriculum în Dezvoltare Locală**

CLASA a XI a

Ciclul superior al liceului – filiera tehnologică

Aria curriculară Tehnologii

AN ȘCOLAR 2020-2021

## NOTĂ DE PREZENTARE

Turismul este a treia activitate socio-economică a UE, care reprezintă 10 % din PIB și acoperă 12% din numărul total al locurilor de muncă. Turismul reprezintă un sector de importanță crucială, deoarece, pe lângă faptul că urmărește integrarea și dezvoltarea regiunilor mai puțin dezvoltate, reușește să îmbine creșterea cu dezvoltarea durabilă și etică în statele membre ale Uniunii Europene. Este, de asemenea, un instrument esențial pentru consolidarea, diseminarea și promovarea imaginii noastre în lume.

Curriculum în dezvoltare locală pentru modulul „*Ospitalitate proactivă*”, a fost realizat conform Ordinul MEN nr. 3502 din 29.03.2018 și elaborat în cadrul proiectului EEA GRANTS, CURRICULUM ÎN DEZVOLTARE LOCALĂ ADAPTAT CONTEXTULUI EUROPEAN, 2018-EY-PCVET-R2-0003. Identificarea abilităților și atitudinilor necesare a se forma elevilor, stabilirea cunoștințelor și conținuturilor învățării, precum și prezentarea situațiilor de învățare s-au realizat de către o echipă de lucru formată din profesori de specialitate (Matei Carmen, Nicolae Iuliana, Ghiță Carmen, Drăghici Liviu), participanți la vizita de studiu din Oslo, Norvegia (activitate componentă a proiectului menționat anterior). Echipa a fost completată de profesor Stoica Getuța Camelia, cu scopul diseminării și implementării cât mai repede a rezultatelor proiectului asupra unui număr cât mai mare de profesori.

Trebuie pus accentul puternic pe aspectul formării și calificării profesionale. Cu ajutorul capitalului uman și al formării, nu numai a persoanelor care intră în contact direct cu clientul, dar și a persoanelor noi din management, din administrație și a celor cu spirit antreprenorial vom putea face față provocării unei politici industriale eficiente a turismului.

Modulul „*Ospitalitate proactivă*” este parte a planului de învățământ și a programei școlare pentru calificarea profesională Tehnician în turism/ Tehnician în gastronomie, domeniul - Turism și alimentație și face parte din cultura de specialitate, aferente clasei a XI-a, învățământ liceal-filiera tehnologică.

Numărul de ore alocat modulului: 66 (2 ore/săptămână), conform planului de învățământ în vigoare, aprobat prin Anexa nr 2 la Ordinul 3500/29.03.2018, are ca scop dobândirea, de către absolvenți, a rezultatelor învățării necesare adaptării și integrării pe piața europeană a muncii aflate într-o continuă și rapidă schimbare. Curriculumul este transdisciplinar și realizat pe baza bunelor practici dobândite în urma vizitei de studiu din Oslo,

abordând și conținuturi privind medierea conflictelor, formând abilități minime de comunicare profesională, prin utilizarea termenilor specifici atât în limba română cât și în limba engleză.

Modulul „*Ospitalitate proactivă*”, implementat elevilor de clasa a XI-a are rolul de a realiza o pregătire de specialitate care să extindă oportunitățile ocupaționale ale elevilor. S-a optat pentru parcurgerea lui în acest an de studiu, întrucât se consideră ca la acest moment elevii au dobândit maturitate și suficiente cunoștințe și abilități care să le ofere o bază a înțelegerii conținuturilor ce vor fi abordate prin acest modul. Prin conținuturile pe care le propune, modulul dezvoltă competențele identificate de Uniunea Europeană, cum sunt competențele lingvistice, antreprenoriale, digitale, științifice și sociale.

Modulul este centrat pe rezultate ale învățării care nu sunt prevăzute în standardul de pregătire profesională, dar care au aparut din necesitatea formării profesionale a elevilor. În grupul de lucru, pe lângă profesorii de specialitate, a lucrat și reprezentantul Mika Travel SRL, Mihaela Stanciu, implicată în proiect.

Curriculum-ul se adresează profesorilor de discipline tehnice care pot realiza o proiectare didactică personală, în concordanță cu propunerile existente în prezentul curriculum și situațiile concrete de predare-învățare, prin valorificarea experienței personale a elevilor și adecvarea demersului didactic la particularitățile de vârstă și specificul clasei.

## 2. TABEL DE CORELARE DINTRE REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII ȘI CONȚINUTURILE ÎNVĂȚĂRII

DOMENIUL TURISM ȘI ALIMENTAȚIE „OSPITALITATE PROACTIVĂ”				
Rezultate ale învățării suplimentare/ Rezultate ale învățării propuse spre aprofundare/extindere			Conținuturile învățării	Situații de învățare
Cunoștințe	Abilități	Atitudini		

<p>- precizează contribuția turismului în economie</p>	<p>- caută identifică informații cu privire la contribuția turismului - corelează diferite meserii/ activități economice</p>	<p>- implicarea activă în identificarea informațiilor cu privire la contribuția turismului în economie</p>	<p><b>Cap. I – Importanța ospitalității în context european</b></p> <p>I.1. Oportunități de angajare și afacere; I.2. Activități conexe (induse) I.3. Reperne europene și naționale</p>	<p>Elevul accesează date statistice la nivel național european, mondial privind activitatea de turism.</p> <p>Elevul concepe o hartă a activităților direct legate de turism și a celor asociate.</p> <p>Elevul participă la vizionarea unor materiale și discută activ despre studiile de caz prezentate - <i>Celebrități locale/ internaționale în turism</i></p>
<p>- precizează terminologie specifică domeniului ospitalității</p> <p>- prezintă situații de comunicare</p> <p>- descrie elementele necesare unei comunicări eficiente turist-furnizor de servicii turistice</p> <p>-identifică diverse tipuri de conflicte întâlnite în domeniul ospitalității</p> <p>- caracterizează modalități de fidelizare</p> <p>- identifică diferite site-uri/ programe specific agențiilor de turism destinate rezervărilor</p>	<p>- utilizează terminologia specifică în limba engleză în situații de comunicare</p> <p>- realizează comunicare eficientă; este capabil să promoveze un produs turistic local/ internațional în limba engleză</p> <p>- selectează diferite tehnici de mediere</p> <p>- decide modalitățile practice de fidelizare a consumatorilor</p> <p>- accesează site-uri de rezervare</p> <p>- finalizează rezervarea</p>	<p>- manifestă interesul pentru utilizarea termenilor în comunicare limba engleză ; este interesat de autoperfecționare, de capacitate activă</p> <p>- se implică în medierea conflictelor</p> <p>- ia decizii în fidelizarea clienților; este implicat în activitatea de rezervare pe diverse site-uri</p>	<p><b>Cap. II Diversitate internațională și medierea conflictelor</b></p> <p>II.1. Terminologie în limba engleză folosită în domeniul ospitalității</p> <p>II.2. Comunicare asertivă și corespondență în domeniul ospitalității</p> <p>II.3. Conflicte, reclamații și fidelizarea clienților. Tehnici de mediere. Fidelizarea clienților</p> <p>II.4. Aplicații informatice în domeniul ospitalității</p>	<p>Elevul concepe sub îndrumarea profesorului o ofertă de produs turistic în limba română și limba engleză.</p> <p>Elevul prezintă tehnicile de comunicare, exersează regulile de etică utilizând jocul de rol sau alte metode similare .</p> <p>Elevul analizează diferite tipuri de reclamații și formulează sub îndrumarea profesorului modalități de soluționare.</p> <p>Elevul prezintă elementele și etapele conflictului.</p> <p>Elevul demonstrează într-o situație dată modalități de mediere a conflictului utilizând și termenii specifici în limba engleză.</p> <p>Elevul concepe sub supravegherea cadrului didactic o strategie de fidelizare a clienților incluzând documente pentru mapa turistului.</p> <p>Elevul utilizează sisteme și aplicații informatice pentru planificarea călătoriei</p>

<p>- identifică sursele de informare.</p> <p>- descrie turismul responsabil</p> <p>- prezintă modalități de protecție a mediului înconjurător.</p> <p>- prezintă domeniile principale în care se acționează în turismul durabil.</p>	<p>- utilizează sursele de informare în domeniu.</p> <p>- aplică măsuri de prevenire a degradării mediului înconjurător.</p> <p>- particularizează strategii pentru minimizarea deșeurilor, colectarea selectivă și reciclarea acestora.</p>	<p>- se implică în stabilirea de acțiuni pentru practicarea unui turism responsabil.</p> <p>- se implică activ în eco-business</p>	<p><b>Cap. III Turismul responsabil și dezvoltare durabilă la nivel european</b></p> <p>III.1. Noțiuni; istoric. Modalități de realizare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pe plan național</li> <li>- pe plan internațional</li> </ul> <p>III.2. Impactul asupra turiștilor și asupra comunităților locale</p> <p>III 3. Ecologia în domeniul ospitalității (Managementul deșeurilor)</p>	<p>Elevul utilizează sursele de informare pentru a aplica măsuri de prevenire a degradării mediului înconjurător</p> <p>Elevul exersează strategii de ecologizare, utilizând jocul de rol sau alte metode.</p>
<p>- definește motivația, misiunea, viziunea, valorile, avantajul competitiv</p> <p>- enumera alternativele strategice</p> <p>- identifică surse de finanțare naționale și internaționale</p> <p>- descrie atitudinea și competențele animatorului în turism</p> <p>- prezintă formele de animație</p>	<p>- analizează motivația privind antreprenoriatul</p> <p>- concepe misiunea, viziunea, valorile și avantajul competitive pentru o firmă în domeniul ospitalității</p> <p>- argumentează alegerea unei alternative strategice</p> <p>- selectează sursele optime de finanțare</p> <p>- identifică particularitățile grupurilor de turiști</p> <p>- susține sesiuni demo de animator</p>	<p>- descoperă propria motivație privind antreprenoriatul în domeniul ospitalității</p> <p>- colaborează pentru implementarea strategiei</p> <p>- se implică în alegerea surselor potrivite de finanțare</p> <p>- manifestă echilibru și spirit ludic pentru includerea tuturor turiștilor în activitate</p>	<p><b>Cap. IV - Antreprenoriatul în domeniul ospitalității</b></p> <p>IV 1. Motivație, Misiune, Viziune, Valori, Avantaj competitiv, alternative strategice</p> <p>IV 2. Programe europene și naționale de finanțare</p> <p>IV 3. Animație în turism</p> <p>Animatorul- competențe și abilități</p> <p>Forme de animație</p>	<p>Elevul stabilește alegerea unei alternative strategice, a misiunii, viziunii și valorilor afacerii în ospitalitate.</p> <p>Elevul analizează avantajele și riscurile implicate în accesarea diferitelor surse de finanțare.</p> <p>Elevul prezintă rolul animației în diferite situații în ospitalitate.</p> <p>Elevul participă utilizând jocul de rol la ateliere de animare a grupurilor de turiști.</p> <p>Elevul comunică în limba engleză.</p>

### 3. LISTA MINIMĂ DE RESURSE:

- Calculator
- Formulare tipizate
- Echipamente și ustensile de lucru
- Fișe de documentare, Fișe de lucru, Chestionare de evaluare (realizate pentru fiecare capitol și cuprinse în Compendiul cu instrumente de lucru pentru elevi)

#### 4. SUGESTII METODOLOGICE

Conținuturile modulului „*Ospitalitate proactivă*” trebuie să fie abordate într-o manieră integrată, corelată cu particularitățile și cu nivelul de pregătire al elevilor. Numărul de ore alocat fiecărei teme rămâne la latitudinea profesorului care predă modulul.

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.

#### 5. SUGESTII PRIVIND EVALUAREA

Evaluarea urmărește măsura în care elevii și-au achiziționat rezultatele învățării propuse în curriculum, pentru extinderea celor din SPP. Se recomandă ca pentru toate momentele evaluării (inițială, de progres, finală) să se îmbine probele teoretice/scrise/ practice, astfel încât să se țină cont de modalitățile de învățare eficiente pentru fiecare elev.

#### BIBLIOGRAFIE:

1. Cardon, A., Jocurile manipulării, Editura Codecs, București, 2002
2. Chiriac, Crina Alexandra, Cristea, Anca - Animație în turism și industria ospitalității, Colecția THR, București, 2003
3. Chiriac, Alexandra, Micu, Luminița, - Organizarea activității de agrement în structurile de primire turistice din mediul rural, Colecția THR, București, 2003
4. Cornelius, H., Faire, S.- Știința rezolvării conflictelor, Editura Științifică și Tehnică, București, 1996
5. Ene, Cornelia - Cartea Ospitalității, Editura THR, București, 2004,
6. Ghenea, Marius- Antreprenoriat, Editura Universul Juridic, București, 2011
7. JINGA, Ioan; Negreț, Ioan, Învățarea eficientă, București, Editura Editis, 1994
8. Matei, Elena - Turism și dezvoltare durabilă, Editura Universitară, București 2017
9. Porter, Michael- Avantajul concurențial, Editura Teora, București, 2001
10. Strutt, Peter- Engleza pentru turism in 1000 de cuvinte, Editura Teora , Bucuresti

<http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp?id=203&idb>

<https://www.fluentu.com/blog/english/english-tourism-vocabulary/>