

MODUL 2: CALITATEA ÎN TURISM ȘI ALIMENTAȚIE

• Notă introductivă

Modulul, „Calitatea în turism și alimentație”, componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru calificări profesionale din domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală aferente clasei a IX-a, învățământ liceal-filiera tehnologică.

Modulul are alocat un număr de **72 ore/an**, conform planului de învățământ, din care :

- **36 ore/an** – instruire practică

Modulul „Calitatea în turism și alimentație” 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.

• Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 4. ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN TURISM ȘI ALIMENTAȚIE			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
4.1.1. 4.1.2. 4.1.3.	4.2.1. 4.2.2. 4.2.3.	4.3.1. 4.3.2. 4.3.3.	Calitatea produselor și a serviciilor <ul style="list-style-type: none"> • Definirea conceptul de ”calitate” • Ipostazele calității • Factorii ce determină și influențează calitatea produselor și a serviciilor <ul style="list-style-type: none"> - factorii principali și secundari - factori care influențează calitatea serviciilor turistice (hoteliere): calitatea facilităților, calitatea personalului, alte elemente de organizare • Caracteristicile de calitate ale produselor • Caracteristicile serviciilor <ul style="list-style-type: none"> - diferențele de bază între bunuri și servicii - caracteristici de calitate a serviciilor
4.1.4. 4.1.5. 4.1.6. 4.1.7. 4.1.8. 4.1.9.	4.2.4. 4.2.5. 4.2.6. 4.2.7. 4.2.8. 4.2.9.	4.3.4. 4.3.5. 4.3.6. 4.3.7.	Valoarea nutritivă a produselor alimentare <ul style="list-style-type: none"> • Componentele valorii nutritive • Calcularea valorii calorice a alimentelor Caracteristicile organoleptice ale grupelor de mărfuri alimentare <ul style="list-style-type: none"> • Cerealele și produsele din cereale • Legume și fructe. Produse rezultate din prelucrarea lor • Carnea, subprodusele și produsele din carne • Peștele, subprodusele din pește și alte produse marine

URÎ 4. ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN TURISM ȘI ALIMENTAȚIE			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			<ul style="list-style-type: none"> • Laptele și produsele lactate • Condimente, stimulente și alte adaosuri Verificarea calității produselor și serviciilor <ul style="list-style-type: none"> • Verificarea organoleptică a principalelor produse alimentare • Modalități de apreciere a calității serviciilor Marcarea, etichetarea și ambalarea produselor <ul style="list-style-type: none"> • Componentele și formele marcării- etichetării produselor • Marcarea ecologică a produselor • Funcțiile și clasificarea ambalajelor • Metode de ambalare Respectarea drepturilor consumatorilor conform legislației în vigoare <ul style="list-style-type: none"> • Drepturile consumatorilor • Sancțiuni pe tipuri de abateri pentru nerespectarea drepturilor consumatorilor
4.1.10.	4.2.10.	4.3.8.	Standardizarea produselor și serviciilor <ul style="list-style-type: none"> • Sisteme de asigurare a calității produselor și serviciilor la nivel de întreprindere și la nivel național • Standarde de calitate privind produsele și serviciile <ul style="list-style-type: none"> - documente care certifică și atestă calitatea produselor - normative de calitate pentru serviciile hoteliere

- **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)**
 - ✓ Consumabile: hârtie flipchart, hârtie xerox, markere, cretă colorată;
 - ✓ Legislația privind calitatea produselor și serviciilor din unitățile de cazare și alimentație;
 - ✓ Documentație specifică alimentației publice și unităților de cazare;
 - ✓ Ambalaje și mostre de produse alimentare.
 - ✓ Aparatură multimedia: computere conectate la internet, multifuncționale, videoproiector;
 - ✓ Dotări specifice sălilor de clasă;
 - ✓ Conectare la rețeaua de internet.

- **Sugestii metodologice**

Conținuturile modulului „Calitatea în turism și alimentație” 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 „**Calitatea în turism și alimentație**” 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 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 „**Calitatea în turism și alimentație**” sunt din categoria:

- **Competențe de comunicare în limba română și în limba maternă;**
- **Competențe de bază de matematică, științe și tehnologie;**
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere;**
- **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 moderne de învățare care pot fi utilizate în activitatea didactică:

- Știu/vreau să știu/am învățat;
- Metoda Jigsaw (Mozaicul);
- Jurnalul cu dublă intrare;
- Cafeneaua;
- Turul galeriei;
- Metoda diagramelor Venn;
- Cubul;
- Brainstorming;
- Metoda pălăriilor gânditoare;
- Tehnica 6/3/5, etc.

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

Turul galeriei este o metodă de învățare prin cooperare ce îi încurajează pe elevi să-și exprime opiniile proprii. Produsele realizate de elevi sunt expuse ca într-o galerie, prezentate și susținute de secretarul grupului, urmând să fie evaluate și discutate de către toți elevii, indiferent de grupul din care fac parte.

Pașii metodei:

- Cădrul didactic comunică tema și sarcina de lucru;

- Se formează grupurile de lucru de câte 4- 5 elevi, în funcție de numărul elevilor din clasă;
- Fiecare grup va realiza un produs pe tema stabilită în prealabil (produsul poate fi un desen, o schemă, 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;
- Fiecare grup va citi comentariile făcute de celelalte grupuri și va răspunde la întrebările notate pe foi.

„Turul Galeriei” urmărește exprimarea unor puncte de vedere personale referitoare la tema pusă în discuție. Elevii trebuie învățați să asculte, să înțeleagă și să accepte sau să respingă ideile celorlalți prin demonstrarea valabilității celor susținute.

Exemplificare metoda Turul galeriei

Rezultatele învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
4.1.6. Prezentarea elementelor de marcare și etichetare a produselor.	4.2.7. Verificarea marcării, etichetării și ambalării produselor	4.3.6. Implicarea activă și responsabilă în verificarea marcării, etichetării și ambalării produselor

Activitatea de învățare: Etichetarea produselor alimentare

Obiective:

- Să identifice elementele de etichetare a produselor alimentare
- Să realizeze eticheta unui produs alimentar
- Să analizeze eticheta unor produse alimentare

Mod de organizare a activității:

- Activitate pe grupe

Resurse materiale:

- Flipchart
- Foi de flipchart
- Markere
- Foi A4
- Ambalaje

Durață: 45 minute

Desfășurarea activității:

1. Organizarea elevilor în grupuri de 4-5, în funcție de numărul elevilor din clasă.
2. Profesorul prezintă tema de studiu „Etichetarea produselor alimentare”, fiecare grup având sarcina de a realiza o etichetă pentru un produs alimentar, la alegere, ținând cont de toate elementele pe care trebuie să le cuprindă acesta pentru a asigura o informare completă a consumatorului. Se va avea în vedere și grafica, estetica etichetei.
3. Etichetele realizate pe foi de flipchart, se expun pe pereții sălii de clasă, ca într-o expoziție.
4. Un reprezentant din fiecare grup prezintă în fața tuturor elevilor produsul realizat.
5. Lângă fiecare foaie de flipchart se lipește o foaie goală A4, grupurile trec pe la fiecare foaie flipchart pentru a examina eticheta realizată, notează pe foaia A4 comentariile, observațiile, propunerile.

6. La sfârșit, fiecare grup revine la propriul afiș, analizează comentariile, răspund întrebărilor notate pe foaie.

• 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 și-au achiziționat rezultatele învățării propuse în standardele de pregătire profesională.

Evaluarea rezultatelor învățării poate fi:

- *La începutul modului* – evaluare inițială.
 - Instrumentele de evaluare pot fi orale și scrise.
 - Reflectă nivelul de pregătire al elevului.
- *În timpul parcurgerii modului, 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.
- *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 secolului XXI;
- 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;
- Fișă de observație;
- 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.

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
4.1.6. Prezentarea elementelor de marcare și etichetare a produselor.	4.2.7. <i>Verificarea marcării, etichetării și ambalării produselor</i>	4.3.6. Implicarea activă și responsabilă în verificarea marcării, etichetării și ambalării produselor

Activitate: Etichetarea produselor alimentare

Obiective:

- Să identifice elementele de etichetare a produselor alimentare
- Să realizeze eticheta unui produs alimentar
- Să analizeze eticheta unor produse alimentare

• 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 elementelor obligatorii pentru eticheta produselor alimentare.	80%	24 p
			Selectarea materialelor de lucru: foi flipchart pentru realizarea etichetelor; etichete de produse.	20%	6 p
2.	Realizarea sarcinii de lucru	40%	Realizarea etichetei unui produs alimentar, având în vedere elementele obligatorii, grafica și estetica etichetei.	60%	24 p
			Colaborarea cu membrii echipei pentru realizarea etichetei.	20%	8 p
			Formularea sugestiilor, comentariilor, întrebărilor pe baza materialelor realizate.	20%	8 p
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	30%	Folosirea corectă a terminologiei de specialitate.	20%	6 p
			Prezentarea etichetei realizate.	30%	9 p
			Exprimarea argumentată a unor puncte de vedere personale referitoare la produsele realizate.	50%	15 p
TOTAL PUNCTAJ			100%	100 p	



Fișa de evaluare a activității

Criterii de apreciere a performanței:	Punctajul obținut
1. Stabilirea elementelor obligatorii pentru eticheta produselor alimentare	<input type="checkbox"/>
2. Selectarea materialelor de lucru: foi flipchart pentru realizarea etichetelor, etichete de produse	<input type="checkbox"/>
3. Realizarea etichetei unui produs alimentar, având în vedere elementele obligatorii, grafica și estetica etichetei	<input type="checkbox"/>
4. Colaborarea cu membrii echipei pentru realizarea etichetei	<input type="checkbox"/>
5. Formularea sugestiilor, comentariilor, întrebărilor pe baza materialelor realizate	<input type="checkbox"/>
6. Folosirea corectă a terminologiei de specialitate	<input type="checkbox"/>
7. Prezentarea etichetei realizate	<input type="checkbox"/>
8. Exprimarea argumentată a unor puncte de vedere personale referitoare la produsele realizate	<input type="checkbox"/>

• Bibliografie

1. Diaconescu I., *Bazele merceologiei*, Editura Uranus, București, 2002.
2. Diaconescu I., *Merceologie alimentară*, Editura Eficient, București, 1998.
3. I. Raducanu, R. Procopie, *Merceologie*, Biblioteca digitală ASE.
4. Nicolescu Radu, *Serviciile în turism și alimentație publică*, București: Editura Sport-Turism, 1998.
5. Olaru M., ș.a.- *Studiul calității produselor și serviciilor*, Editura Economică Preuniversitară, București, 2000.
6. Ștefania Mihai, Carmen Ionești, Aurelia Turcescu, Florentina Coste, Valentina Capotă, *Turism și alimentație*, manual pentru clasa a IX-a, Editura CD PRESS, 2010.
7. Tânțica Petre, Gabriela Iordache, Gabriela Simionescu ș.a., *Studiul calității produselor și serviciilor*, manual pentru clasa a X-a, Editura Niculescu, 2010.
8. H.G. nr.106/2002 privind etichetarea alimentelor

