

MODUL 3: STRUCTURI DE PRIMIRE TURISTICĂ

• Notă introductivă

Modulul „Structuri de primire turistică”, 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 învățământ liceal-filiera tehnologică.

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

- **36 ore/an** – instruire practică

Modulul „Structuri de primire turistică” 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 5. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ÎN UNITĂȚILE DE PRIMIRE TURISTICĂ			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
5.1.1.	5.2.1.	5.3.1.	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 specific (instalații termice, instalații climatizare, aspirator, mașini de spălat, uscătoare etc.) - Caracteristicile constructive și funcționale ale bazei tehnico-materiale din unitățile de cazare; - Tipuri de lucrări de întreținere a bazei tehnico-materiale din unitățile de cazare; - Materiale și ustensile pentru întreținerea bazei tehnico-materiale din unitățile de alimentație (detergenți, dezinfectanți, perii, găleți, mop etc.). Unități de alimentație. - Clasificarea unităților de alimentație; - Caracteristicile unităților de alimentație. Baza tehnico-materială din unitățile de alimentație. - Elementele bazei tehnico-materiale (mobilier, aparate, utilaje, echipamente, inventar textil, din porțelan, din sticlă, și ustensile specifice etc.); - Caracteristicile constructive și funcționale ale bazei tehnico-materiale din unitățile de alimentație;
5.1.2.	5.2.2.	5.3.2.	
5.1.3.	5.2.3.		
5.1.4.	5.2.4.		
5.1.5.	5.2.5.		
5.1.6.			

URÎ 5. ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII ÎN UNITĂȚILE DE PRIMIRE TURISTICĂ			Conținuturile învățării
Rezultate ale învățării (codificate conform SPP)			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	
			- Tipuri de lucrări de întreținere a bazei tehnico-materiale din unitățile de alimentație; - Materiale și ustensile pentru întreținerea bazei tehnico-materiale din unitățile de alimentație (detergenți, dezinfectanți, perii, găleți, mop etc.).
5.1.7. 5.1.8. 5.1.9. 5.1.10.	5.2.6. 5.2.7. 5.2.8.	5.3.3. 5.3.4.	Compartimentele structurilor de primire. - Compartimente ale unităților de cazare; - Compartimente ale unităților de alimentație; - Tipuri de relații stabilite între compartimente ale structurilor de primire; - Surse de informare specifice industriei turistice: literatură de specialitate, mijloace mass-media, filme documentare, site-uri specializate etc.
5.1.11. 5.1.12. 5.1.13.	5.2.9. 5.2.10. 5.2.11. 5.2.12.	5.3.5. 5.3.6. 5.3.7.	Activități fizice specifice unităților de turism și alimentație: transportul bagajelor și cărucioarelor, spălarea lenjeriei și a veselei, transportul preparatelor etc. Măsuri de reducere a solicitărilor fizice: economia mișcărilor, succesiunea logică a mișcărilor, dozarea efortului, raport optim efort-pauză, utilizarea corectă a utilajelor și echipamentelor etc. Măsuri de reducere a efortului ortostatic: dozarea efortului ortostatic, raționalizarea deplasărilor, înlăturarea deplasărilor inutile. Surse de zgomot: trântirea ușilor, conversație cu glas ridicat între clienți, între personal și clienți, programe muzical artistice, manipularea necorespunzătoare a inventarului Elemente de microclimat optim: temperatură, iluminat, ventilație.

- **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;
 - ✓ Cataloage, albume, pliante, ghiduri, hărți, broșuri, ș.a., cu specific turistic și de alimentație;
 - ✓ Flipchart, markere;
 - ✓ Alte resurse materiale identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.
 - ✓ Aparatură multimedia: computere conectate la internet, multifuncționale, videoproiector;
 - ✓ Aparatură pentru multiplicarea fișelor de lucru, de evaluare și a altor materiale necesare activității la clasă.
 - ✓ Dotări specifice unităților de cazare conform nomelor de clasificare a acestora;
 - ✓ Dotări specifice unităților de alimentație conform nomelor de clasificare a acestora;
 - ✓ Alte echipamente și mijloace de învățământ, identificate de cadrele didactice ca fiind necesare pentru activitățile planificate.

• Sugestii metodologice

Conținuturile modulului „**Structuri de primire turistică**” 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 „**Structuri de primire turistică**” are o structură flexibilă, 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 „**Structuri de primire turistică**” sunt din categoria:

- **Competențe sociale și civice;**
- **Competențe digitale de utilizare a tehnologiei informației ca instrument de învățare și cunoaștere.**

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

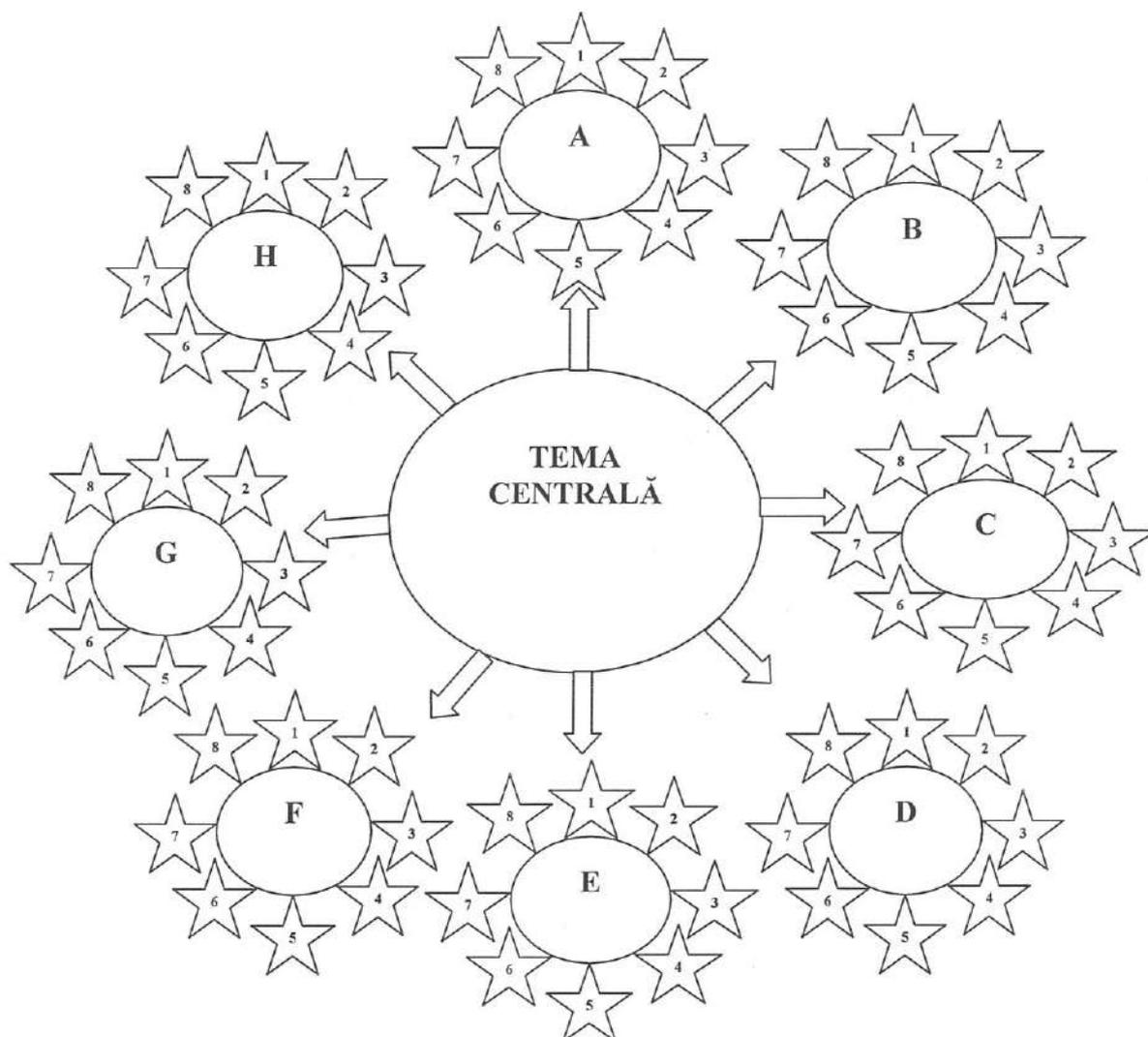
Exemple de metode moderne de învățare care pot fi utilizate în activitatea didactică:

- Știu/vreau să știu/am învățat;
- Schimbă perechea,
- Studiul de caz
- Știu/vreau să știu/am învățat;
- Metoda „Floarea de lotus”
- Jurnalul cu dublă intrare;
- Cafeneaua;
- Metoda diagramelor Venn;
- Cubul;
- Brainstorming;
- Harta mănții;

- Metoda bulgărelui de zăpadă;
- Metoda puzzle;
- Metoda piramidei;
- Cine știe câștigă;
- Turul galeriei;
- Pălăriile gânditoare;
- Harta scenariilor de viitor etc.

Un exemplu de metodă didactică ce poate fi folosită în activitățile de învățare este **tehnica Lotus (Floarea de nufăr)**

Tehnica **florii de nufăr** presupune deducerea de conexiuni între idei, concepte, pornind de la o **temă centrală**. Problema sau tema centrală determină cele 8 idei secundare care se construiesc în jurul celei principale, asemeni petalelor florii de nufăr.



Cele 8 idei secundare sunt trecute în jurul temei centrale, urmând ca apoi ele să devină la rândul lor teme principale, pentru alte 8 flori de nufăr. Pentru fiecare din aceste noi teme centrale se vor construi câte alte noi 8 idei secundare. Astfel, pornind de la o temă centrală, sunt generate noi teme de studiu pentru care trebuie dezvoltate conexiuni noi și noi concepte.

Desfășurare

- Se anunță tema;
- Se comunică sarcina de lucru și principiile metodei;
- Se stabilesc cele 8 grupe care vor trata subtemele identificate;

- După rezolvarea temei un reprezentant al grupei completează diagrama pregătită pe tablă / foaie flipchart / într-un document electronic proiectat (smartbord);
- Se dezbate cu toți elevii clasei rezultatul obținut;
- Se stabilește forma finală a informației incluse în diagramă care va fi distribuită fiecăruia dintre elevi.

Tehnica Lotus este o modalitate de lucru în grup cu mari valențe formativ-educative. Stimulează și dezvoltă capacități ale inteligenței lingvistice, ale inteligenței interpersonale, ale inteligenței intrapersonale, ale inteligenței sociale.

Exemplificarea metodei creative Tehnica Lotus (Floarea de Lotus) în vederea dobândirii unor rezultate ale învățării:

Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Conținuturile învățării
5.1.6.	5.2.3. 5.2.5.	5.3.1. 5.3.2.	Baza tehnico-materială din unitățile de alimentație. - Elementele bazei tehnico-materiale (mobilier, aparate, utilaje, echipamente, inventar textil, din porțelan, din sticlă, și ustensile specifice etc.);

Activitate: *Identificarea tipurilor de dotări din diferitele categorii de unități de alimentație.*

Obiective:

- Să stabilească cele mai importante categorii de dotări din unitățile de alimentație;
- Să identifice principalele tipuri de dotări din categoriile precizate;
- Să argumenteze alegerile făcute;
- Să contribuie la obținerea rezultatului final al clasei.

Mod de organizare a activității:

- Activitate pe grupe

Resurse materiale:

- Foi de hârtie
- Foi de flipchart
- Markere
- Echipamente multimedia

Durată: 50 minute

Desfășurare:

Pregătire:

- Se organizează elevii în 8 grupe pe criteriul ales de profesor

Realizare:

- Se comunică sarcina de lucru: identificarea tipurilor de dotări din diferitele categorii ale bazei tehnico-materiale a unităților de alimentație;
- Se stabilesc pentru început principalele categorii de elemente ale bazei tehnico-materiale din unitățile de alimentație:
 - A. mobilier;
 - B. aparate;
 - C. utilaje;
 - D. tacâmuri;
 - E. inventar textile;
 - F. inventar din porțelan / ceramic;
 - G. inventar din sticlă;
 - H. ustensile specifice.
- Profesorul prezintă modul de lucru

- Se formează grupurile de lucru și se atribuie prin tragere la sorți subtema la care va lucra fiecare echipă;
- Grupele lucrează pentru a reuși să completeze în diagramă informațiile necesare: tipuri de dotări din diferitele categorii ale bazei tehnico materiale a unităților de alimentație;
- Câte un reprezentant al fiecărei grupe va include în diagrama finală informațiile identificate de colegi.
- Se analizează diagrama completată de toate grupele.

1	2	3	1	2	3	1	2	3
8	A mobilier	4	8	B aparate	4	8	C utilaje	4
7	6	5	7	6	5	7	6	5
1	2	3	A mobilier;	B aparate;	C utilaje;	1	2	3
8	H ustensile specifice	4	H ustensile specifice.	Tema: <i>Baza tehnico- materială din unitățile de alimentație</i>	D tacâmuri;	8	D tacâmuri	4
7	6	5	G inventar din sticlă;	F inventar din porțelan/ ceramic;	E inventar textile;	7	6	5
1	2	3	1	2	3	1	2	3
8	G inventar din sticlă	4	8	F inventar din porțelan/ ceramic	4	8	E inventar textile	4
7	6	5	7	6	5	7	6	5

• 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;
- Presentare.

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
5.1.6. Descrierea elementelor bazei tehnico-materiale a unităților de alimentație.	5.2.3. Verificarea existenței în unitățile de alimentație a echipamentelor specifice nivelului de clasificare. 5.2.5. Participarea la activitățile echipelor de lucru.	5.3.1. <i>Respectarea principiilor dezvoltării durabile</i> în planificarea lucrărilor de curățenie și întreținere a bazei tehnico-materiale din unitățile de cazare și alimentație. 5.3.2. <i>Colaborarea cu colegii în scopul îndeplinirii sarcinilor de lucru.</i>

Activitate: Identificarea diferitelor componente ale bazei tehnico-materiale din unitățile de alimentație:

Obiective:

- Să identifice diferite componente ale bazei tehnico-materiale din unitățile de alimentație.
- Să includă elementul identificat într-o categorie a bazei tehnico-materiale din unitățile de alimentație
- Să precizeze, pe fișa dată, utilitate elementului identificat.

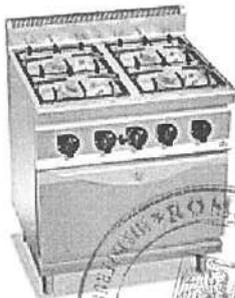
FIȘA DE LUCRU

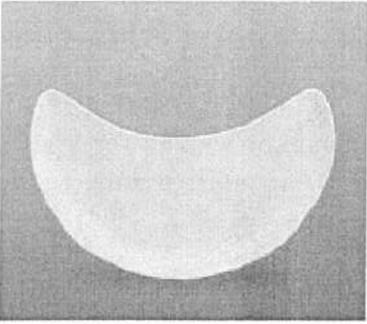
Numele și prenumele:

Clasa:

Data:

Sarcină de lucru: **Identifică pe baza imaginilor tipul de dotare specific unităților de alimentație și include-l în categoria din care face parte, precizând utilitatea sa.**

Imagine	Denumire	Categoria	Utilitatea, cu referire la norme și reglementări
1. 			
2. 			
3. 			
4. 			

Imagine	Denumire	Categoria	Utilitatea, cu referire la norme și reglementări
<p>5.</p> 			
<p>6.</p> 			
<p>7.</p> 			
<p>8.</p> 			

Sugestie de rezolvare a sarcinii:

1. **Cuțit pentru pește** – tacâmuri – se regăsesc în structura mise-en-place-ului, fiind folosite de către clienți pentru consumarea peștelui, în condiții de siguranță și igienă;
2. **Mixer de bucătărie (minirobot)** – aparate – se utilizează la operații de tăiere, amestecare și batere a diferitelor tipuri de compoziții, respectându-se norme de siguranță și securitate a muncii, de igienă și de consum economic de energie (dezvoltare durabilă).
3. **Șervete de masă** – inventar textil – utilizat de către clienți pentru protecția îmbrăcăminteii dar și pentru igiena mâinilor și a feței.

4. **Mașina de gătit** – utilaje – se utilizează la prepararea hranei, aplicând operații termice specifice. În funcție de sursa de energie (gaz, curent electric), normele de siguranță și securitate în muncă diferă, dar au ca idee centrală, evitarea arsurilor. Normele de igienă se referă la menținerea mașinii de gătit, într-o stare de curățenie adecvată. Din punct de vedere al regulilor de dezvoltare durabilă, se recomandă utilizarea variantelor economice de consum a gazului sau a energiei electrice.
5. **Osieră** – inventar din porțelan / ceramică – este utilizată de consumatori pentru a îndepărta oasele din farfuria destinată preparatelor. În manipularea osierei lucrătorii trebuie să fie atenți în special să nu se spargă.
6. **Consolă** – mobilier – este amplasat în saloanele de servire pentru păstrarea obiectelor de inventar necesare în realizarea mise-en-place-ului sau la refacerea acestuia în timpul operațiilor de servire. Având părți mobile trebuie respectate regulile de protecție specifice. Regulile de igienă privesc atât mobilierul cât și obiectele de inventar.
7. **Cupă de șampanie** – inventar din sticlă – este utilizată pentru servirea șampaniei în cadrul diferitelor evenimente. Atenția trebuie acordată manipulării acesteia pentru a nu se sparge.
8. **Tigaie** – ustensile – se utilizează la obținerea preparatelor culinare, prin tratamente termice de frigere, prăjire sau înăbușire. La utilizarea sa trebuie respectate norme de siguranță și securitate în muncă specifice lucrului cu surse de căldură și normele de igienă specifice. Referitor la dezvoltarea durabilă, trebuie evidențiate normele de manipulare a grăsimilor uzate.

- **Criteria și indicatori 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	30%	Analizarea sarcinilor stabilite în fișa de lucru – solicitarea lămuririlor necesare.	30%	9 p
			Stabilirea denumirilor corecte pentru fiecare element prezentat în imagine.	40%	12 p
			Corelarea corectă a informațiilor stabilite în fișa de lucru.	30%	9 p
2.	Realizarea sarcinii de lucru	50%	Identificarea corectă a categoriei din care face parte fiecare element al bazei tehnico-materiale.	30%	15 p
			Precizarea corectă a utilității fiecărui element.	50%	25 p
			Corelarea cu normele și reglementările specifice utilizării elementului respectiv.	20%	10 p
3.	Prezentarea și promovarea sarcinii realizate	20%	Redactarea corectă a fișei de lucru.	40%	8 p
			Utilizarea corectă a termenilor de specialitate în mesajele transmise.	30%	6 p
			Asigurarea unui aspect corespunzător fișei de lucru.	30%	6 p
Total			100%	100 p	



• **Bibliografie**

1. Burboiu Petre (1990) – *Economia și organizarea ergonomică a muncii*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
2. Brumar Constanța și colab. (2010) – *Alimentație publică, manual pentru clasa a X – a*, București: Editura CD Press
3. Ene Cornelia (2004) – *Cartea ospitalității*, București: Editura THR-CG
4. Florea Constantin, ș.a. (2004) – *Manualul directorului de restaurant*, București: Editura THR-CG
5. Glăvan Vasile (2000) – *Turismul în România*, București: Editura Economică
6. Iurcu Mihail (2007) – *Tratat de ergonomie*, Târgoviște: Editura Bibliotheca
7. Lupu Nicolae (2002) – *Hotelul – economie și management*, București: Editura ALL
8. Mihai Ștefania, ș.a. (2000) – *Tehnologia hotelieră*, București: Editura Niculescu
9. Minciu Rodica (2000) – *Economia turismului*, București: Editura Uranus
10. Nicolescu Radu (1998) – *Tehnologia restaurantelor*, București: Editura Inter-Rebs
11. Nistorescu Puiu (2002) – *Management în turism*, București: Editura ASE
12. Stavrositu Stere (2003) – *Tehnica servirii consumatorilor*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A.;
13. *** – www.hotelall.ro
14. *** – <http://www.topcursuri.ro>
15. *** – [http://www.tvet.ro/Anexe/4.Anexe/Aux_Phare/Aux_2006/Turism și alimentație/](http://www.tvet.ro/Anexe/4.Anexe/Aux_Phare/Aux_2006/Turism%20si%20alimentatie/)
16. *** – www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca

