

DOMENIUL: TURISM ȘI ALIMENTAȚIE
Clasa a XII-a

FAZA NAȚIONALĂ

I. PROBA SCRISĂ

Lista competențelor relevante:

- *Precizează componentele calității produselor și serviciilor.*
- *Respectă normele de calitate privind produsele și serviciile.*
- *Informează clienții despre obiectivele turistice naturale.*
- *Informează clienții despre obiectivele turistice antropice.*
- *Aplică metode de promovare a ofertei de produse.*
- *Monitorizează calitatea proceselor și a produselor / serviciilor.*

Conținuturi tematice:

- Identificarea caracteristicilor obiectivelor turistice naturale: tip, localizare, trăsături generale.
- Descrierea categoriilor de obiective turistice naturale: forme de relief, monumente ale naturii, floră, faună, hidrografie, rezervații naturale.
- Identificarea caracteristicilor obiectivelor turistice antropice: tip, localizare, trăsături generale.
- Descrierea categoriilor de obiective turistice antropice: muzee, case memoriale, obiective istorice, obiective religioase, tradiții și obiceiuri, meșteșuguri și artizanat, obiective tehnico-economice, manifestări culturale și sportive.
- Precizarea ipostazelor calității, factorii care determină și influențează calitate produselor și serviciilor.
- Precizarea indicilor de calitate ai produselor și serviciilor.
- Descrierea componentelor calității produselor: estetice, economice, ecologice.
- Descrierea componentelor calității serviciilor: intangibilitatea inseparabilitatea, variabilitate, perisabilitate.
- Modalități de promovare a produselor turistice / hoteliere / ofertei de produse culinare și de patiserie-cofetărie.

II. PROBĂ PRACTICĂ

- Analizarea documentației tehnice privind conformitatea calității cu referințele din aceasta;
- Oferirea de informații clienților, cu privire la obiectivele turistice naturale.
- Oferirea de informații clienților, cu privire la obiectivele turistice antropice.
- Monitorizarea calității proceselor și a produselor/ serviciilor pe baza unei fișe de observare (în funcție de specificul activității această activitate se poate realiza la agentul economic – pentru alimentație sau pe baza unui studiu de caz realizat prin prezentarea unui dialog în agenție / recepție).

FAZA JUDEȚEANĂ

Conținuturi tematice:

- Identificarea caracteristicilor obiectivelor turistice naturale: tip, localizare, trăsături generale.
- Descrierea categoriilor de obiective turistice naturale: forme de relief, monumente ale naturii, floră, faună, hidrografie, rezervații naturale.
- Identificarea caracteristicilor obiectivelor turistice antropice: tip, localizare, trăsături generale.
- Descrierea categoriilor de obiective turistice antropice: muzee, case memoriale, obiective istorice, obiective religioase, tradiții și obiceiuri, meșteșuguri și artizanat, obiective tehnico-economice, manifestări culturale și sportive.
- Precizarea ipostazelor calității, factorii care determină și influențează calitate produselor și serviciilor.
- Precizarea indicilor de calitate ai produselor și serviciilor.
- Descrierea componentelor calității produselor: estetice, economice, ecologice.

II. PROBĂ PRACTICĂ

- Analizarea documentației tehnice privind conformitatea calității cu referințele din aceasta.
- Oferirea de informații clienților, cu privire la obiectivele turistice naturale.
- Oferirea de informații clienților, cu privire la obiectivele turistice antropice.

Bibliografie

1. Brumar, Constanța, ș.a., *ABC-ul tehnologiei hoteliere și a agroturismului*, București: Editura Diasfera, 2005
2. Brumar Constanța și col., *Turism și alimentație*, manual pentru clasa a X a, Editura CD PRESS, București, 2011;
3. Brumar Constanța și col., *Tehnician în gastronomie*, manual pentru clasa a XI-a, Editura CD PRESS, București, 2012;
4. Brumar Constanța și col., *Tehnician în gastronomie*, manual pentru clasa a XII-a, Editura CD PRESS, București, 2012;
5. Brumar Constanța și col., *Organizator banqueting*, manual pentru clasa a XI-a, Editura CD PRESS, București, 2012;
6. Brumar Constanța și col., *Organizator banqueting*, manual pentru clasa a XII-a, Editura CD PRESS, București, 2012;
7. Burboiu, Petre, *Economia și organizarea ergonomică a muncii*, București: Editura Didactică și Pedagogică, 1990
8. Capotă, Valentina, ș.a., *Alimentație publică, manual pentru clasa a X-a*, București: Editura CD Press, 2008
9. Dincă, Cristian, ș.a., *Tehnician în turism*, București: Ed. Didactică și Pedagogică R.A., 2006
10. Dumitrana M., Jalbă L., Duță O., *Contabilitatea în comerț și turism*, București: Editura Universitară, 2008
11. Ene, Cornelia, *Cartea ospitalității*, București: Editura THR-CG, 2004
12. Florea, Constantin, ș.a., *Manualul directorului de restaurant*, București: Editura THR-CG, 2004
13. Glavan, Vasile, *Turismul în România*, București: Editura Economică, 2000
14. Lupu, Nicolae, *Hotelul – economie și management*, București: Editura ALL, 2002
15. Mihai, Ștefania, ș.a., *Tehnologia hotelieră*, București: Editura Niculescu, 2000
16. Mihai, Ștefania, Aurelia Turcescu, Valentina Capotă, Carmen Ionești ș.a., *Turism și alimentație*. Manual pentru clasa a IX-a, 2010
17. Minciu, Rodica, *Economia turismului*, București: Editura Uranus, 2000

18. Negruțiu M., Dumitrana M., Bîrsan L.L., *Contabilitatea în comerț și turism*, București: Editura Maxim, 1998
19. Nicolescu, Radu, *Tehnologia restaurantelor*, București: Editura Inter-Rebs, 1998