

**CONCURSUL DE OCUPARE A POSTURILOR DIDACTICE/CATEDRELOR DECLARATE
VACANTE/REZERVATE ÎN UNITĂȚILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT PREUNIVERSITAR
17 iulie 2019**

**Probă scrisă
TURISM ȘI SERVICII
(PROFESORI)**

Model

- **Toate subiectele sunt obligatorii. Se acordă 10 puncte din oficiu.**
- **Timpul de lucru efectiv este de 4 ore.**

SUBIECTUL I (30 de puncte)

1. Politica de preț este una dintre componentele importante ale politicii de marketing a firmei.
 - a. definiți politica de preț;
 - b. caracterizați trei dintre formele de prezentare a prețului;
 - c. prezentați strategia supraviețuirii;
 - d. enumerați tipurile de strategii de prețuri, în funcție de concurență.
2. Funcția "Facturare – Casierie" este componentă importantă a serviciului Front-Office.
 - a. prezentați noțiunea de *credit hotelier*;
 - b. precizați patru dintre operațiile care se desfășoară pe timpul nopții;
 - c. enumerați etapele parcurse la depunerea, de către turist, a unei sume de bani, spre păstrare, în seiful comun de la recepție.
3. Pentru achitarea contravalorii serviciilor turistice pot fi utilizate diferite instrumente de plată.
 - a. prezentați părțile implicate în plata unui cec;
 - b. precizați părțile care primesc exemplarele unui voucher emis;
 - c. identificați două caracteristici comune ale cardurilor, indiferent de emitentul lor.

SUBIECTUL al II-lea (30 de puncte)

1. Alcătuiți un eseu cu tema *Rolul serviciilor turistice în promovarea unei destinații*, în care veți avea în vedere următoarele:
 - prezentarea a cinci caracteristici specifice serviciilor turistice;
 - clasificarea serviciilor turistice având în vedere două criterii;
 - caracterizarea serviciilor de informare;
 - prezentarea rezultatelor comparării așteptărilor clienților cu experiența câștigată în timpul prestării serviciilor turistice;
 - prezentați doi factori determinanți ai calității unui serviciu turistic.

SUBIECTUL al III-lea (30 de puncte)

1. Elaborați un instrument de evaluare pentru o probă scrisă, la finalul unui modul din cultura de specialitate, corespunzător disciplinei la care susțineți concursul. **28 de puncte**

În vederea acordării punctajului:

- menționați următoarele elemente: modulul, clasa și timpul de lucru;
- proiectați: 1 item de tip alegere multiplă, 1 item de tip pereche, 2 itemi de completare și 1 item de tip rezolvare de probleme;
- redactați un barem de evaluare și de notare în care se distribuie 90 de puncte și se acordă 10 puncte din oficiu.

Notă: Se punctează și corectitudinea științifică a informației de specialitate.

2. Argumentați un punct de vedere personal referitor la rolul manualului școlar în procesul de predare/învățare/evaluare. **2 puncte**