

**EXAMENUL NAȚIONAL DE DEFINITIVARE ÎN ÎNVĂȚĂMÂNT**  
**20 aprilie 2017**

**Probă scrisă**  
**TURISM**  
**(Maiștri instructori)**

**Varianta 3**

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

**SUBIECTUL I** **(60 de puncte)**

**1.** Agenția de turism este un agent economic cu rol de intermediar între turiști și prestatorii direcți de servicii turistice. **(30 de puncte)**

- a. Clasificați agențiile de turism după tipul pachetelor turistice oferite;
- b. Caracterizați agențiile de turism detaliste;
- c. Descrieți activitatea compartimentului recepție din componența unei mari agenții de turism;
- d. Precizați cinci activități specifice secției programare generală din cadrul biroului turism.

**2.** Evaluarea satisfacției clienților trebuie să reprezinte un obiectiv permanent al oricărei agenții de turism. **(30 de puncte)**

- a. Precizați nouă dintre informațiile care trebuie furnizate turiștilor de către agenția de turism, înaintea încheierii contractului de comercializare a pachetului de servicii turistice;
- b. Caracterizați instrumentul de lucru "*fișierul clienților*";
- c. Definiți sondajul de opinie;
- d. Precizați cinci avantaje specifice ale metodei "*sondajul de opinie*".

**SUBIECTUL al II-lea** **(30 de puncte )**

**1.** Predarea disciplinelor tehnologice presupune utilizarea unor metode de învățământ specifice, prin care se urmărește dobândirea cunoștințelor noi, fixarea și consolidarea acestora, dezvoltarea gândirii tehnice, dar și formarea de priceperi și deprinderi. **(15 puncte)**

a. Prezentați demonstrația, ca metodă de învățare prin explorarea indirectă a realității, având în vedere următoarele:

- precizarea scopului urmărit în utilizarea demonstrației ca metodă de predare-învățare;
- menționarea a trei cerințe atinse în cadrul metodei prezentate.

b. Elaborați un exemplu de aplicare a metodei demonstrației în cadrul unei secvențe de instruire practică la unul dintre modulele de pregătire profesională de specialitate.

**2.** Proiectați un test scris la finalul parcurgerii unei unități de învățare/ unități de competență corespunzătoare unui modul de pregătire profesională, însoțit de baremul de evaluare și notare, cu următoarea structură: **(15 puncte)**

- 1 item cu alegere duală;
- 1 item cu răspuns scurt;
- 1 item de tip rezolvare de probleme.

Menționați următoarele elemente: clasa, capitolul/ unitatea de învățare/ unitatea de competențe și timpul de lucru. În cadrul baremului pentru testul scris proiectat se distribuie 90 puncte și se acordă 10 puncte din oficiu

**Notă:** se va puncta proiectarea corectă a fiecărui item elaborat, elaborarea detaliată a răspunsului așteptat și corectitudinea științifică a informațiilor de specialitate în cazul fiecărui item.