

TEMATICA EXAMENULUI DE DIFERENȚE

SPECIALIZAREA TURISM ȘI ALIMENTAȚIE PUBLICĂ

CLASA A IX-A

BAZELE CONTABILITĂȚII

Delimitări conceptuale în contabilitatea entităților:

- Incursiune în istoria contabilității
- Sistemul contabil parte a sistemului informațional economic:
 - cadrul general de reglementare a contabilității în România
 - contabilitatea – verigă de bază a entităților (organizarea și sfera de acțiune a contabilității, tipuri de entități)
 - utilizatorii informației contabile

Evidența economică:

- definiție, importanță
- formele evidenței economice

Obiectul și metoda contabilității - comunicarea informațiilor contabile:

- definiția și trăsăturile obiectului contabilității
- categorii specifice obiectului de studiu al contabilității: active, capitaluri proprii, datorii (situația poziției financiare), venituri și cheltuieli (situația performanței financiare), ecuația fundamentală a contabilității
- definiția, trăsăturile și procedeele metodei contabilității
- principii contabile

Echipamente, softuri și documente:

- Echipamente specifice și programe informatice utilizate în activitatea financiară și contabilă
- Aparat de marcat electronice fiscale
- Documentele de evidență contabilă:
 - noțiunea și importanța documentelor
 - structura documentelor
 - modelul, forma și formatul documentelor
 - clasificarea documentelor
 - întocmirea, verificarea și corectarea documentelor
 - circuitul, păstrarea și arhivarea documentelor
 - completarea documentelor pentru principalele tranzacții economice

CALITATEA ÎN TURISM ȘI ALIMENTAȚIE

Calitatea produselor și a serviciilor:

- Definirea conceptului de "calitate"

- Ipotezele calității
- Factorii ce determină și influențează calitatea produselor și a serviciilor
 - factori 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
- Diferențele de bază între bunuri și servicii
- Caracteristici de calitate a serviciilor

Valoarea nutritivă a produselor alimentare:

- Componentele valorii nutritive
- Calcularea valorii calorice a alimentelor
- Caracteristicile organoleptice ale grupelor de mărfuri alimentare:
 - cereale și produse din cereale
 - legume și fructe. produse rezultate din prelucrarea lor
 - carnea, subprodusele și produsele din carne
 - peștele, subprodusele din pește și alte produse marine
 - laptele și produsele lactate
 - condimente, stimulente și alte adaosuri

Verificarea calității produselor și serviciilor:

- Verificarea organoleptică a principalelor produse alimentare
- Modalități de apreciere a calității serviciilor

Marcarea, etichetarea și ambalarea produselor:

- Componentele și formele marcării-etichetării produselor
- Marcarea ecologică a produselor
- Funcțiile și clasificarea ambalajelor
- Metode de ambalare

Respectarea drepturilor consumatorilor conform legislației în vigoare:

- Drepturile consumatorilor
- Sancțiuni pe tipuri de abateri pentru nerespectarea drepturilor consumatorilor

STRUCTURI DE PRIMIRE TURISTICĂ

- Tipuri de lucrări de întreținere a bazei tehnico-materiale din unitățile de alimentație
- Materiale și ustensile pentru întreținerea bazei tehnico-materiale (detergenți, dezinfectanți, perii, găleți, mop etc.)
- Compartimentele structurilor de primire:
 - ale unităților de cazare
 - ale unităților de alimentație
 - tipuri de relații între compartimente
 - surse de informare: literatură de specialitate, mass-media, filme documentare, site-uri etc.

- Activități fizice specifice: transportul bagajelor și cărucioarelor, spălarea lenjeriei și a veselei, transportul preparatelor etc.
- Măsuri de reducere a solicitărilor fizice: economia mișcărilor, dozarea efortului, pauze, utilizarea corectă a utilajelor
- Măsuri de reducere a efortului ortostatic
- Surse de zgomot: trântirea ușilor, conversație zgomotoasă, programe muzicale, manipularea necorespunzătoare a inventarului
- Elemente de microclimat optim: temperatură, iluminat, ventilație

PROCESE DE BAZĂ ÎN ALIMENTAȚIE

- Dotări specifice spațiilor de producție culinară și patiserie-cofetărie
 - clasificarea dotărilor: utilaje, aparate, vase, ustensile
 - caracteristici constructive și funcționale
- Dotări specifice spațiilor de servire:
 - mobilier, echipamente și obiecte de inventar
- Operații de ambianțare: curățenie, aranjarea mobilierului, completarea consolei
- Materii prime și auxiliare:
 - clasificare, proveniență vegetală și animală

CLASA A X-A

ETICA ȘI COMUNICARE

- Comunicare verbală și nonverbală în spațiul profesional
- Codul etic al lucrătorului în turism și alimentație
- Drepturi și responsabilități profesionale
- Conduita și comportamentul profesional

CONTABILITATE GENERALĂ

- Elemente de patrimoniu: active, datorii, capitaluri proprii
- Documente financiar-contabile uzuale
- Operațiuni contabile frecvente (achiziții, vânzări, încasări, plăți)
- Balanța de verificare
- Înregistrări contabile în partidă dublă

PATRIMONIUL TURISTIC

- Definirea patrimoniului turistic
- Clasificarea resurselor turistice
- Elemente de atracție naturală și antropică
- Zone și circuite turistice din România și Europa
- Valorificarea patrimoniului în scop turistic

TEMATICA STAGIILOR DE PRACTICA SPECIALIZAREA TEHNICIAN IN TURISM

CLASA A IX A „O 9 CALITATE IN TURISM PRIN SERVICII DIGITALIZATE ”

1. Protecția consumatorilor-notiuni de baza	
2. Surse si instrumente de informare si comunicare a principiilor de baza privind protectia consumatorului	
3. Stabilirea formelor de comunicare in diferite contexte privind protectia consumatorului	
4. Forme ale comunicarii verbale	
5. Forme ale comunicarii scrise	
8. Eticheta , documentatia specifica produselor/serviciilor	
9. Formulare specifice sesizarii anumitor deficiente ale produselor si serviciilor	
10. Drepturile consumatorilor de produse si servicii(fizic si on line)	
11. Legislatia nationala si europeana privind drepturile consumatorilor de produse din alimentatie publica	
12. Legislatia nationala si europeana privind drepturile consumatorilor de servicii turistice	
13. Obligatiile prestatorului de servicii turistice	
14. Contractul de prestari servicii turistice	
15. Publicitatea serviciilor turistice	
16. Cadrul general al tarifelor si preturilor serviciilor turistice	
17. Standarde de apreciere a calitatii diverselor servicii turistice: -Protectia consumatorilor si unitatile de cazare; -Protectia consumatorilor si agentile de turism; -Protectia consumatorilor si excursiile in afara spatiului european; -Protectia consumatorilor si excursiile in spatiul european; -Protectia consumatorilor si structurile de primire turistica cu functiuni de alimentatie publica.	
18. Metodologia de control a calitatii serviciilor turistice de catre ANPC.	

CLASA A X A COMUNICARE ȘI SERVICII DIGITALIZATE ÎN ÎN HOTEL

Procesul comunicării	
Rolul angajatului în cadrul procesului de comunicare eficientă	
Nivelurile comunicării la locul de muncă	
Forme de comunicare	
Exersarea comunicării verbale, nonverbale, scrise în activitățile hoteliere	
Stabilirea formelor de comunicare digitală în diferite contexte profesionale	
Utilizarea mijloacelor de comunicare online prin mass media pentru informarea clienților hotelului	
Comunicarea scrisă cu clienții și angajații hotelului	
Formele comunicării scrise în hotel (proces verbal, minută, referat, nota de serviciu, nota de informare, fișă de mesaj telefonic- documente în format Template)	
Correspondență comercială (cerere de ofertă, ofertă, comandă- documente în format Template)	
Raportul formal	
Comunicarea eficientă	

Exersarea ascultării active/pasive în relațiile profesionale cu turiștii Identificarea și înlăturarea barierelor comunicării în hotel Identificarea potențialelor conflicte cu clienții, prevenirea și soluționarea lor Rezolvarea reclamațiilor clienților	
Administrarea corespondenței Înregistrarea cronologică a corespondenței primite de hotel, evidența digitală a corespondenței hotelului Expedierea corespondenței prin poștă/fax Utilizarea poștei electronice	
Etica profesională Aplicarea normelor etice în activitatea hotelieră Aplicarea normelor de disciplină în muncă și respectarea confidențialității informațiilor profesionale Contractul de confidențialitate	
Utilizarea metodelor, procedeeelor și principiilor contabilității	
Procedeele comune disciplinelor economice Inventarierea - documentele utilizate în inventariere gestiunilor Realizarea inventarii folosind un soft contabil	
Procedeele specifice metodei contabilității Contul – structură, reguli de funcționare a conturilor, analiza contabilă, formula și articolul contabil Aplicarea regulilor de funcționare a conturilor, analiza contabilă folosind un soft contabil	
Prețurile produselor/ tarifele serviciilor turistice –prețurile en detail și reducerile de preț Documentele specifice operațiilor economice cu servicii și produse turistice	
Valorificarea patrimoniului turistic	
Patrimoniul turistic-notiuni introductive Prezentarea conceptelor operaționale ale patrimoniului turistic: potențial turistic, ofertă turistică, resursă turistică, spațiu turistic pentru o anumită destinație turistică Descrierea pe un blog/site turistic a ofertei turistice pentru o destinație turistică	
Patrimoniul turistic natural Prezentarea elementelor componente ale patrimoniului turistic natural: relief și geologie, climă, hidrografie, vegetație, faună, rezervații naturale pentru o zonă geografică; Prezentarea elementelor componente ale patrimoniului turistic antropic pentru o zonă turistică- crearea de mijloace digitale de promovare turistică	
Regiunile turistice Orientarea turistică pe hartă pentru clienții hotelului; Orientarea turistică sub îndrumarea receptionerului	
Circulația turistică internațională Adaptarea consultanței turistice la receptia hotelului în funcție de formele de turism internațional practicate Indicatorii circulației turistice la nivelul hotelului	