

**CONCURSUL NAȚIONAL DE OCUPARE A POSTURILOR DIDACTICE/CATEDRELOR
VACANTE/REZERVATE DIN ÎNVĂȚĂMÂNTUL PREUNIVERSITAR
21 iulie 2026**

**Probă scrisă
TURISM ȘI SERVICII
PROFESORI**

BAREM DE EVALUARE ȘI DE NOTARE

Varianta 1

- Se punctează orice modalitate de rezolvare corectă a cerințelor.
- Nu se acordă punctaje intermediare, altele decât cele precizate explicit în barem. Nu se acordă fracțiuni de punct.
- Se acordă zece puncte din oficiu. Nota finală se calculează prin împărțirea la zece a punctajului total acordat pentru lucrare.

SUBIECTUL I

(30 de puncte)

1. (10 puncte)

a. Câte 1 punct pentru enumerarea **oricăror patru** secțiuni (sectoare de activitate) ale serviciului front-office (**exemple:** recepție; concierge; casă-facturare; rezervări etc.) **4x1 punct=4 puncte**

b. Câte 1 punct pentru menționarea **oricăror două** activități specifice serviciului de etaj (housekeeping) (**cu referire** la curățenia și igienizarea spațiilor hoteliere; întreținerea dotărilor spațiilor de cazare etc.) **2x1 punct=2 puncte**

c. Se acordă 4 puncte pentru descrierea **oricăror două** departamente funcționale ale unui hotel (**exemple:** departamentul vânzări-marketing; departamentul resurse umane; departamentul comercial etc.)

Punctajul se distribuie astfel:

- câte **1 punct** pentru menționarea rolului fiecărui departament **2x1 punct=2 puncte**
- câte **1 punct** pentru menționarea unei activități specifice fiecăruia dintre cele două departamente (**exemplu:** departamentul vânzări-marketing – crearea și promovarea imaginii de marcă) **2x1 punct=2 puncte**

2. (10 puncte)

a. Câte 1 punct pentru menționarea **oricăror două** avantaje pe care le oferă transportul rutier, în cadrul transporturilor turistice (**exemple:** accesibilitate mai mare la obiectivele turistice; cost mai mic etc.) **2x1 punct=2 puncte**

b. Câte 1 punct pentru enumerarea fiecăruia dintre **cele patru** servicii pe care le include aranjamentul turistic "package tour" (**exemple:** transport aerian; închiriere de autoturism cu sau fără șofer; servicii de cazare și masă în sistem pensiune completă sau demipensiune; servicii legate de circulația pe șosele de tipul revizii tehnice etc.) **4x1 punct=4 puncte**

c. Câte 2 puncte pentru descrierea **oricăror două** tipuri de aranjamente practicate în cadrul transporturilor rutiere, altele decât „package tour” (**exemple:** inclusiv tour; transporturi turistice combinate etc.) **2x2 puncte=4 puncte**

3. (10 puncte)

a. Câte 1 punct pentru enumerarea **oricăror trei** motive pentru care tehnicile de promovare a vânzărilor sunt utilizate și în turism (**cu referire** la concurența tot mai puternică din turism; la importanța acțiunii de comercializare și rolul distribuției; la criza economică și modul în care s-a modificat comportamentul turiștilor etc.) **3x1 punct=3 puncte**

b. - Câte 1 punct pentru precizarea **oricăror două** forme de reduceri de tarife în turism (**exemple:** oferte speciale; reduceri definitive etc.) **2x1 punct=2 puncte**

- Câte **1 punct** pentru menționarea **oricăror trei** situații în care reducerile de preț se pot dovedi periculoase pentru firmele de turism (**cu referire** la asocierea, de către clienți, a reducerilor de preț cu scăderea calității serviciilor; la caracterul sezonier și vizibilitatea reducerilor de preț etc.)

3x1 punct=3 puncte

- c. Descrierea workshop-urilor ca modalitate de promovare a vânzărilor în turism (cu referire la contactul dintre clienți și organizatorii de voiaje și/sau reprezentanții companiilor aeriene, maritime, precum și la caracteristicile prezentării) **2 puncte**

SUBIECTUL al II-lea (30 de puncte)

- a. Definirea structurii organizatorice **2 puncte**

- b. Câte **1 punct** pentru enumerarea fiecăruia dintre **cei patru** factori care influențează structura organizatorică a unei agenții de turism **4x1 punct=4 puncte**

Punctajul se acordă pentru următorii **patru factori**:

- Numărul de angajați (dimensiunea agenției de turism);
- Amplitudinea gamei de servicii;
- Obiectul de activitate;
- Competența managerială

- c. Câte **1 punct** pentru menționarea **oricăror patru** compartimente/birouri întâlnite la majoritatea agențiilor de turism **4x1 punct=4 puncte**

Compartimentele/birourile întâlnite la majoritatea agențiilor de turism sunt:

- Biroul de turism intern;
- Biroul de turism extern;
- Biroul transporturi;
- Tiketing;
- Contabilitate;
- Marketing

- d. - Câte **2 puncte** pentru prezentarea fiecăreia dintre **cele trei** secții din cadrul biroului opțional *Tarife și documentare* (cu referire la activitatea specifică fiecărei secții: secția tarife, secția documentare agențială, secția documentare neagențială) **3x2 puncte=6 puncte**

- Câte **2 puncte** pentru prezentarea fiecăreia dintre **cele două** secții din cadrul biroului opțional *Publicitate* (cu referire la activitatea specifică secției contracte, respectiv, secției redacționale)

2x2 puncte=4 puncte

- e. Se acordă **10 puncte** pentru descrierea relațiilor ce se stabilesc între componentele structurii organizatorice, care se distribuie astfel :

- câte **2 puncte** pentru descrierea fiecăruia dintre **cele trei** tipuri de **relații de autoritate** (ierarhice, funcționale și de stat major) **3x2 puncte=6 puncte**
- descrierea **relațiilor de cooperare** **2 puncte**
- descrierea **relațiilor de control** **2 puncte**

SUBIECTUL al III-lea (30 de puncte)

III.1. (21 de puncte)

a.	- Menționarea tipului de referat (oricare dintre cele două) - Menționarea titlului referatului în acord cu tematica din Conținuturile învățării	1 punct 2 puncte
b.	- Precizarea ipotezei/ipotezelor de lucru - Menționarea planului de lucru Notă: Punctajele se acordă numai în condițiile în care ipoteza/ipotezele de lucru sunt corelate cu planul de lucru	2 puncte 2 puncte
c.	- Prezentarea modului de organizare a informațiilor incluse în referat în urma redactării propriu-zise (cu referire la informațiile cuprinse în: introducere, cuprins, concluzii, bibliografie)	4x1 punct=4 puncte
d.	- Câte 2 puncte pentru formularea oricăror trei criterii de evaluare ale referatului (exemple: 1. stabilirea titlului referatului respectând tematica dată; 2. corelarea ipotezelor de lucru cu planul de lucru; 3. respectarea structurii unui referat (introducere, cuprins, concluzii, bibliografie); 4. respectarea regulilor de întocmire a referințelor bibliografice etc.)	3x2 puncte=6 puncte

e.	- Câte 1 punct pentru enumerarea oricăror două avantaje/ oportunități ale utilizării metodei referatului, prin comparație cu o metodă tradițională de evaluare (exemple: angrenează diverse cunoștințe, abilități și priceperi; realizează conexiuni interdisciplinare și transdisciplinare etc.) - Câte 1 punct pentru enumerarea oricăror două dezavantaje/ limite ale utilizării metodei referatului, prin comparație cu o metodă tradițională de evaluare (exemple: există riscul copierii conținuturilor fără un aport personal; este greu de standardizat etc.)	2x1 punct=2 puncte 2x1 punct=2 puncte
-----------	---	---

III.2. Se acordă **9 puncte** pentru prezentarea itemilor obiectivi, care se distribuie astfel:

- Câte **1 punct** pentru menționarea fiecăruia dintre **cele trei** tipuri de itemi obiectivi (itemi cu alegere multiplă; itemi cu alegere duală; itemi tip pereche) **3x1 punct=3 puncte**
- Câte **1 punct** pentru menționarea **oricăror două** caracteristici ale itemilor obiectivi (**exemple:** nu necesită scheme de notare detaliate; oferă obiectivitate ridicată în evaluarea rezultatelor învățării etc.) **2x1 punct=2 puncte**
- Câte **1 punct** pentru menționarea **oricăror două** avantaje ale utilizării acestora (**exemple:** sunt relativ ușor de administrat, corectat și notat; permit un feed-back rapid etc.) **2x1 punct=2 puncte**
- Câte **1 punct** pentru menționarea **oricăror două** dezavantaje/limite ale utilizării acestora (**exemple:** sunt ineficiente în evaluarea abilității elevului de a selecta, organiza și utiliza creativ informații și idei; nu creează contexte cognitive care să releve deprinderile de comunicare scrisă ale elevilor etc.) **2x1 punct=2 puncte**