

**SUBIECTE PENTRU EXAMENUL COMPLEX DE LICENȚĂ
LA SERVICII HOTELIERE, TURISM ȘI AGREMENT**

BAZELE ACTIVITĂȚII TURISTICE

- 1. Economia de piață și organizarea activității turistice.**
 - a) Analizați rolul turismului ca ramura dinamică în economia de piață.
 - b) Caracterizați agenții economici ca parteneri în organizarea activității turistice mondiale și naționale.
 - c) Comentați baza legislativă implicată în organizarea activității turistice (hoteliere).
- 2. Conceptul de dezvoltare durabilă și turism durabil.**
 - a) Numiți diversitatea conceptelor de dezvoltare în turism durabil.
 - b) Explicați principiile turismului durabil.
 - c) Estimați responsabilitatea partenerilor în dezvoltarea turismului durabil.
- 3. Istoria dezvoltării fenomenului turistic.**
 - a) Comentați etapa dezvoltării turismului în antichitate, Evul Mediu până la Renaștere.
 - b) Comentați turismul în evul mediu târziu, în timpul Renașterii și marilor descoperiri geografice.
 - c) Analizați turismul modern și contemporan.
- 4. Resursele turistice naturale.**
 - a) Numiți formele de relief ca resurse ale cadrului natural.
 - b) Analizați clima, hidrografia și componentele lor.
 - c) Numiți peisajele naturale turistice și tipologia lor.
- 5. Resursele turistice antropice (cultural – istorice).**
 - a) Caracterizați principalele atribute recreative ale resurselor turistice antropice.
 - b) Numiți obiective istorice și religioase și clasificarea lor.
 - c) Numiți obiective culturale, sportive cu funcție turistică și clasificarea lor.
- 6. Zona turistică și tipurile de turism caracteristice pentru Republica Moldova.**
 - a) Apreciați condițiile pentru acordarea statutului de zonă, stațiune și localitate turistică conform legislației naționale.
 - b) Analizați zonele turistice din Republica Moldova, ținând cont de caracteristicile și calitățile fiecărei zone.
 - c) Numiți criteriile de clasificare a stațiunilor.
- 7. Circulația turistică.**
 - a) Analizați formele de circulație turistică: criterii, componente și caracteristici.
 - b) Explicați metodologia de urmărire statistică a circulației turistice.
 - c) Numiți indicatorii circulației turistice.
- 8. Operațiunile tehnice și organizarea agenției de turism.**
 - a) Care sunt activitățile desfășurate de agenția de turism detailistă?
 - b) Care sunt modalitățile principale de comercializare a produselor turistice de către agențiile de turism ?
 - c) Numiți structura tehnică personalului specializat a unei agenții de turism.

9. Tour-operatorii.

- a) Care sunt criteriile de diferențiere între Tour-operatorii și agenția de turism?
- b) Numiți sisteme de rezervare a locurilor de cazare și de transport, clasice și moderne.
- c) Care sunt caracteristicile voiajului forfetar, ale pachetului de vacanța și ale tour-ului cu ghid.

10. Concepte, definiții, principii de amenajare turistică.

- a) Comentați rolul, importanța și conceptul de amenajare turistică.
- b) Caracterizați tipologii de amenajare turistică.
- c) Numiți strategii de amenajare turistică, obiective și principii.

11. Stațiunile turistice.

- a) Comentați conceptul de stațiune turistică.
- b) Numiți criteriile de clasificare a stațiunilor turistice.
- c) Analizați normele metodologice pentru acordarea statutului de stațiune națională.

ORGANIZAREA ȘI TEHNOLOGIA SERVICIILOR HOTELIERE

12. Generalitățile privind industria hotelieră.

- a) Definiți termenilor de: industrie a ospitalității, industrie hotelieră, unitate de cazare, hotel.
- b) Explicați importanța clasificării întreprinderilor hoteliere pe categorii de încadrare.
- c) Prezentați forme de exploatare a hotelurilor (hotele independente, lanțuri și grupări hoteliere).

13. Amenajarea tehnologică a hotelurilor.

- a) Prezentați organizarea generală a hotelului: funcțiuni și spații aferente.
- b) Numiți tipuri de camere de cazare în hotel.
- c) Prezentați și caracterizați alte spații în hotel: pentru public, pentru servicii de etaj, tehnice, anexe, instalații și echipament hotelier.

14. Organizarea activităților de management hotelier.

- a) Caracterizați principalele activități operaționale desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere.
- b) Caracterizați principalele activități funcționale desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere.
- c) Prezentați activitățile de întreținere în hotel.

15. Comercializarea serviciilor hoteliere.

- a) Explicați care sunt factorii care influențează politica de preț în industria hotelieră.
- b) Descrieți care sunt principalele metode utilizate în stabilirea tarifelor de cazare.
- c) Stabiliți care sunt principalele instrumente și modalități de plată utilizate în industria hotelieră.

16. Mediul extern al întreprinderii hoteliere.

- a) Precizați care este diferența între micromediul întreprinderii hoteliere și macromediul acesteia.
- b) Stabiliți cum influențează fiecare dintre elementele mediului extern al întreprinderii hoteliere asupra activității acesteia.
- c) Precizați și reprezentați oferta unei întreprinderi hoteliere, care sunt caracteristicile acesteia și care sunt factorii care o influențează.

17. Organizarea și exploatarea serviciului front-office.

- a) Precizați care sunt activitățile desfășurate la nivelul front-office-ului.
- b) Identificați principalele funcții cu care sunt încadrate compartimentele serviciului front-office.

- c) Specificați modalitățile de organizare ale programului de lucru al personalului încadrat în cadrul serviciului front-office.

18. Organizarea și exploatarea serviciului de etaj.

- a) Stabiliți care este modul de organizare al serviciului de etaj.
- b) Explicați care sunt activitățile desfășurate de fiecare categorie de personal încadrat în cadrul serviciului de etaj.
- c) Identificați principalele funcții cu care este încadrat serviciul de etaj.

19. Formele de exploatare în sfera industriei hoteliere.

- a) Explicați care este principiul de bază în exploatarea unui hotel.
- b) Definiți principalele tipuri de exploatare specifice industriei hoteliere.
- c) Identificați care sunt caracteristicile unui lanț hotelier voluntar.

20. Organizare și exploatarea departamentului de alimentație.

- a) Descrieți principalele sisteme de servire tradițională la nivelul unui restaurant.
- b) Explicați cum sunt organizate activitățile desfășurate la nivelul spațiilor de producție ale departamentului de alimentație.
- c) Descrieți care sunt principalele modalități de asigurare a alimentației rapide și a altor servicii de restaurație.

GESTIUNEA, ECOLOGIA ȘI PROTECTIA RESURSELOR TURISTICE ȘI HOTELIERE

21. Economia de piață și conducerea activităților turistice.

- a) Ce înțelegeți prin structura organizatorică autonomă a unei firme turistice?
- b) Ce înțelegeți prin conceptul de “Sield Management”?
- c) Care sunt considerentele economice ale implicării sectorului public în turism?

22. Concepte moderne ale managementului serviciilor turistice.

- a) Care sunt componentele industriei ospitalității ?
- b) Care sunt componentele dezvoltării turismului?
- c) Comentați modelul afacerii excelente, standardelor ISO, modelului CAF.

23. Ecoturismul – nouă filosofie a dezvoltării durabile a activităților turistice.

- a) Explicați manifestările ale noii filosofii ecologice a existenței în turism.
- b) Explicați conceptul de eco-business.
- c) Caracterizați activitățile de protecție a mediului înconjurător.

24. Planificarea și implementarea Restaurării Ecologice.

- a) Comentați principalele aspecte ale atenuării schimbărilor climaterice la care pot contribui managerii ariilor protejate.
- b) Numiți activități de protejare a resurselor de apă, rezilierea ecosistemelor.
- c) Abordarea Managementului bazat pe Amenințări.

25. Considerații generale cu privire la principiile de reglementare a activității de întreprinzător în turism.

- a) Comentați legea specială nr.352 din 24.11.2006, cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova.

- b) Comentați legi în domeniul conexe activității turistice (legea muzeelor nr 262 din 07.12.2017; Regimul ariilor naturale protejate de stat, patrimoniul cultural și meșteșugul popular).
- c) Comentați hotărâri de Guvern ce conțin norme specifice pentru domeniul turismului (116 nr.556 din 14.08.2015, cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidență statistică a circulației turistice).

26. Care sunt formele fundamentale de exploatare în domeniul hotelier.

- a) Prezența caracteristicelor hotelurilor tip exploatare individuală.
- b) Ce înțelegeți prin contractul de management hotelier?
- c) Care sunt serviciile turistice de către mandatar ?

TEHNICI DE AGREMENT ÎN TURISM

27. Conceptul și tipologia serviciilor de agrement.

- a) Definiți conceptul de agrement.
- b) Prezența conținutului termenului Timp liber ,Odihnă activă și recreare.
- c) Comentați clasificarea serviciilor de agrement și funcțiile agrementului.

28. Turismul de sănătate și wellness.

- a) Definiți conceptul de wellness și particularitățile turismului de sănătate.
- b) Prezența principalii prestatori de servicii medicale și servicii wellness.
- c) Numiți modele bune, practice pentru turismul de wellness pe plan național.

29. Turismul în parcuri tematice.

- a) Definiți turismul în parcuri tematice – definire și istorie.
- b) Prezența tipologia parcurilor tematice.
- c) Identificați oportunități pentru dezvoltarea parcurilor tematice în Republica Moldova.

30. Turismul muzeal.

- a) Prezența definiția, concepte, tipologii a turismului muzeal.
- b) Caracterizați piața turismului muzeal și al profitului consumatorului.
- c) Prezența patrimoniul muzeal UNESCO la nivel mondial.

TURISMUL RURAL ȘI ECOTURISMUL

31. Turismul rural în UE.

- a) Caracterizați liderii turismului rural european.
- b) Expuneți dezvoltarea turismului rural în secolul al XX-XXI.
- c) Indicați tipuri de produse turistice rurale.

32. Complexitatea fenomenului turistic rural.

- a) Caracterizați elementele componente ale turismului rural.
- b) Comentați comercializarea ofertei turistice rurale.
- c) Caracterizați produsul turistic rural național analizat prin prisma motivațiilor în alegerea unei destinații.

33. Deontologia turismului rural.

- a) Analizați valorile satului.
- b) Explicați comunicarea gazdă-turism.
- c) Numiți măsuri concrete pentru conformarea la cerințele pieței.

34. Analiza localităților turistice rurale și direcțiile de valorificare ale acestora.

- a) Valorificați spațiul rural și formarea produsului turistic rural.
- b) Analizați elementele interne și externe a satului.
- c) Numiți și analizați tipologia satelor turistice.

35. Amenajarea și echiparea așezărilor rurale în turism.

- a) Comentați cadrul legislativ de organizare și funcționare a pensiunilor turistice rurale.
- b) Numiți elementele de amenajare și echipare a satelor turistice.
- c) Comentați tipologia și clasificarea satelor turistice.

36. Politici de valorificare turistică a mediului rural.

- a) Analizați politicile guvernamentale în sprijinul dezvoltării turismului rural.
- b) Analizați activitățile de stimulare a activităților turistice în mediul rural.
- c) Comentați politicile de promovare a turismului rural.

GEOGRAFIA TURISMULUI

37. Resursele, fluxurile turistice și formele de turism ale Europei și Mediteranei de Est.

- a) Prezentați resursele și obiectivele turistice a Subregiunii Iberice (Spania și Portugalia).
- b) Prezentați resursele turistice și formele de turism practicate în subregiunea Apenină (Italia, San-Marino, Malta).
- c) Prezentați resursele turistice a Mediteranei de Est (Cipru, Turcia, Israelul).

38. Resursele și fluxurile turistice ale Europei centrale estice.

- a) Apreciați resursele naturale și antropice și formele de turism practicate în Polonia, Ungaria.
- b) Apreciați resursele naturale și antropice a României, Bulgariei.
- c) Caracterizați formele de turism practicate în Republica Moldova.

39. Resursele și fluxurile turistice ale Americii.

- a) Numiți obiectivele turistice a orașelor New-York, Washington.
- b) Apreciați resursele turistice și formele de turism aplicate în Marele Canion, Las-Vegas, Insulele Hawai.
- c) Prezentați resursele turistice a Americii Istmice (Mexic, Guatemala).

40. Resursele și fluxurile turistice ale Europei. Europa de Nord și Central-vestică.

- a) Caracterizați obiectivele turistice a țărilor din Europa de Nord (Finlanda, Suedia, Norvegia).
- b) Caracterizați obiectivele turistice Europei Central-vestică (Marea Britanie, Scoția).
- c) Caracterizați obiectivele turistice a Franței și Germaniei.