**LISTA SUBIECTELOR PENTRU EXAMENUL COMPLEX DE LICENŢĂ LA SPECIALITATEA *1013.1* *SERVICII HOTELIERE, TURISM ȘI AGREMENT***

**BAZELE ACTIVITĂȚII TURISTICE**

# Economia de piață și organizarea activității turistice.

* 1. Analizați rolul turismului ca ramura dinamică în economia de piață.
  2. Caracterizați agenții economici ca parteneri în organizarea activității turistice mondiale și naționale.
  3. Comentați baza legislativă implicată în organizarea activității turistice (hoteliere).

# Conceptul de dezvoltare durabilă și turism durabil.

* 1. Numiți diversitatea conceptelor de dezvoltare în turism durabil.
  2. Explicați principiile turismului durabil.
  3. Estimați responsabilitatea partenerilor în dezvoltarea turismului durabil.

# Istoria dezvoltării fenomenului turistic.

* 1. Comentați etapa dezvoltării turismului în antichitate, Evul Mediu până la Renaștere.
  2. Comentați turismul în evul mediu târziu, în timpul Renașterii și marilor descoperiri geografice.
  3. Analizați turismul modern și contemporan.

# Resursele turistice naturale.

* 1. Numiți formele de relief ca resurse ale cadrului natural.
  2. Analizați clima, hidrografia și componentele lor.
  3. Numiți peisajele naturale turistice și tipologia lor.

# Resursele turistice antropice (cultural – istorice).

* 1. Caracterizați principalele atribute recreative ale resurselor turistice antropice.
  2. Numiți obiective istorice și religioase și clasificarea lor.
  3. Numiți obiective culturale, sportive cu funcție turistică și clasificarea lor.

# Zona turistică și tipurile de turism caracteristice pentru Republica Moldova.

* 1. Apreciați condițiile pentru acordarea statutului de zonă, stațiune și localitate turistică conform legislației naționale.
  2. Analizați zonele turistice din Republica Moldova, ținând cont de caracteristicele și calitățile fiecărei zone.
  3. Numiți criteriile de clasificare a stațiunilor.

# Circulația turistică.

* 1. Analizați formele de circulație turistică: criterii, componente și caracteristici.
  2. Explicați metodologia de urmărire statistică a circulației turistice.
  3. Numiți indicatorii circulației turistice.

# Operațiunile tehnice și organizarea agenției de turism.

* 1. Care sunt activitățile desfășurate de agenția de turism detailistă?
  2. Care sunt modalitățile principale de comercializare a produselor turistice de către agențiile de turism ?
  3. Numiți structura tehnică personalului specializat a unei agenții de turism.

# Tour-operatorii.

* 1. Care sunt criteriile de diferențiere între Tour-operatorii și agenția de turism?
  2. Numiți sisteme de rezervare a locurilor de cazare și de transport, clasice și moderne.
  3. Care sunt caracteristicele voiajului forfetar, ale pachetului de vacanța și ale tour-ului cu ghid.

# Concepte, definiții, principii de amenajare turistică.

* 1. Comentați rolul, importanța și conceptul de amenajare turistică.
  2. Caracterizați tipologii de amenajare turistică.
  3. Numiți strategii de amenajare turistică, obiective și principii.

# Stațiunile turistice.

* 1. Comentați conceptul de stațiune turistică.
  2. Numiți criteriile de clasificare a stațiunilor turistice.
  3. Analizați normele metodologice pentru acordarea statutului de stațiune națională.

**ORGANIZAREA ȘI TEHNOLOGIA SERVICIILOR HOTELIERE**

1. **Generalitățile privind industria hotelieră.**
   1. Definiți termenilor de: industrie a ospitalității, industrie hotelieră, unitate de cazare, hotel.
   2. Explicați importanța clasificării întreprinderilor hoteliere pe categorii de încadrare.
   3. Prezentați forme de exploatare a hotelurilor (hotele independente, lanțuri și grupări hoteliere).

# Amenajarea tehnologică a hotelurilor.

* 1. Prezentați organizarea generală a hotelului: funcțiuni si spatii aferente.
  2. Numiți tipuri de camere de cazare în hotel.
  3. Prezentați şi caracterizaţi alte spații în hotel: pentru public, pentru servicii de etaj, tehnice, anexe, instalații și echipament hotelier.

# Organizarea activităților de management hotelier.

* 1. Caracterizați principalele activități operaționale desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere.
  2. Caracterizați principalele activități funcționale desfășurate la nivelul unei întreprinderi hoteliere.
  3. Prezentați activitățile de întreținere în hotel.

# Comercializarea serviciilor hoteliere.

* 1. Explicați care sunt factorii care influențează politica de preț în industria hotelieră.
  2. Descrieți care sunt principalele metode utilizate în stabilirea tarifelor de cazare.
  3. Stabiliți care sunt principalele instrumente și modalități de plată utilizate în industria hotelieră.

# Mediul extern al întreprinderii hoteliere.

* 1. Precizați care este diferența între micromediul întreprinderii hoteliere și macromediul acesteia.
  2. Stabiliți cum influențează fiecare dintre elementele mediului extern al întreprinderii hoteliere asupra activității acesteia.
  3. Precizați ce reprezentați oferta unei întreprinderi hoteliere, care sunt caracteristicile acesteia și care sunt factorii care o influențează.

# Organizarea și exploatarea serviciului front-office.

* 1. Precizați care sunt activitățile desfășurate la nivelul front-office-ului.
  2. Identificați principalele funcții cu care sunt încadrate compartimentele serviciului front- office.
  3. Specificați modalitățile de organizare ale programului de lucru al personalului încadrat în cadrul serviciului front-office.

# Organizarea și exploatarea serviciului de etaj.

* 1. Stabiliți care este modul de organizare al serviciului de etaj.
  2. Explicați care sunt activitățile desfășurate de fiecare categorie de personal încadrat în cadrul serviciului de etaj.
  3. Identificați principalele funcții cu care este încadrat serviciul de etaj.

# Formele de exploatare în sfera industriei hoteliere.

* 1. Explicați care este principiul de bază în exploatarea unui hotel.
  2. Definiți principalele tipuri de exploatare specifice industriei hoteliere.
  3. Identificați care sunt caracteristicele unui lanț hotelier voluntar.

# Organizare și exploatarea departamentului de alimentație.

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

**GESTIUNEA, ECOLOGIA ȘI PROTECȚIA RESURSELOR TURISTICE ȘI HOTELIERE**

1. **Economia de piață și conducerea activităților turistice.**
   1. Ce înțelegeți prin structura organizatorică autonomă a unei firme turistice?
   2. Ce înțelegeți prin conceptul de “Sield Management”?
   3. Care sunt considerentele economice ale implicării sectorului public în turism?

# Concepte moderne ale managementului serviciilor turistice.

* 1. Care sunt componentele industriei ospitalității ?
  2. Care sunt componentele dezvoltării turismului?
  3. Comentați modelul afacerii excelente, standardelor ISO, modelului CAF.

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

* 1. Explicați manifestările ale noii filosofii ecologice a existentei în turism.
  2. Explicați conceptul de eco-business.
  3. Caracterizați activitățile de protecție a mediului înconjurător.

# Planificarea și implementarea Restaurării Ecologice.

* 1. Comentați principalele aspecte ale atenuării schimbărilor climaterice la care pot contribui managerii ariilor protejate.
  2. Numiți activități de protejare a resurselor de apa, rezilierea ecosistemelor.
  3. Abordarea Managementului bazat pe Amenințări.

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

* 1. Comentați legea specială nr.352 din 24.11.2006, cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova.
  2. Comentați legi in domenii conexe activității turistice (legea muzeelor nr 262 din 07.12.2017; Regimul ariilor naturale protejate de stat, patrimoniul cultural și meșteșugul popular).
  3. 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 şi a fişei de evidenţă statistică a circulației turistice).

# Care sunt formele fundamentale de exploatare în domeniul hotelier.

* 1. Prezentați caracteristicele hotelurilor tip exploatare individuală.
  2. Ce înțelegeți prin contractul de management hotelier?
  3. Care sunt serviciile turistice de către mandatar ?

**TEHNICI DE AGREMENT ÎN TURISM**

1. **Conceptul și tipologia serviciilor de agrement.**
   1. Definiți conceptul de agrement.
   2. Prezentați conținutul termenului Timp liber ,Odihnă activă și recreare.
   3. Comentați clasificarea serviciilor de agrement și funcțiile agrementului.

# Turismul de sănătate și wellness.

* 1. Definiți conceptul de wellness și particularitățile turismului de sănătate.
  2. Prezentați principalii prestatori de servicii medicale și servicii wellness.
  3. Numiți modele bune, practice pentru turismul de wellness pe plan național.

# Turismul în parcuri tematice.

* 1. Definiți turismul în parcuri tematice – definire și istorie.
  2. Prezentați tipologia parcurilor tematice.
  3. Identificați oportunități pentru dezvoltarea parcurilor tematice în Republica Moldova.

# Turismul muzeal.

* 1. Prezentați definirea,concepte, tipologii a turismului muzeal.
  2. Caracterizați piața turismului muzeal și al profitului consumatorului.
  3. Prezentați patrimoniul muzeal UNESCO la nivel mondial.

**TURISMUL RURAL ȘI ECOTURISMUL**

1. **Turismul rural în UE.**
   1. Caracterizați liderii turismului rural european.
   2. Expuneți dezvoltarea turismului rural în secolul al XX-XXI.
   3. Indicați tipuri de produse turistice rurale.

# Complexitatea fenomenului turistic rural.

* 1. Caracterizați elementele componentele ale turismului rural.
  2. Comentați comercializarea ofertei turistice rurale.
  3. Caracterizați produsul turistic rural național analizat prin prisma motivațiilor în alegerea unei destinații.

# Deontologia turismului rural.

* 1. Analizați valorile satului.
  2. Explicați comunicarea gazdă-turism.
  3. Numiți măsuri concrete pentru conformarea la cerințele pieței.

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

* 1. Valorificați spațiul rural și formarea produsului turistic rural.
  2. Analizați elementele interne și externe a satului.
  3. Numiți și analizați tipologia satelor turistice.

# Amenajarea și echiparea așezărilor rurale în turism.

* 1. Comentați cadrul legislativ de organizare și funcționare a pensiunilor turistice rurale.
  2. Numiți elementele de amenajare și echipare a satelor turistice.
  3. Comentați tipologia și clasificarea satelor turistice.

# Politici de valorificare turistică a mediului rural.

* 1. Analizați politicile guvernamentale în sprijinul dezvoltării turismului rural.
  2. Analizați activitățile de stimulare a activităților turistice în mediul rural.
  3. Comentați politicile de promovare a turismului rural.

**GEOGRAFIA TURISMULUI**

1. **Resursele, fluxurile turistice și formele de turism ale Europei și Mediteranei de Est.**
   1. Prezentați resursele și obiectivele turistice a Subregiunii Iberice (Spania și Portugalia).
   2. Prezentați resursele turistice și formele de turism practicate în subregiunea Apenină (Italia, San-Marino, Malta).
   3. Prezentați resursele turistice a Mediteranei de Est (Cipru, Turcia, Israelul).

# Resursele și fluxurile turistice ale Europei centrale estice.

* 1. Apreciați resursele naturale și antropice și formele de turism practicate în Polonia, Ungaria.
  2. Apreciați resursele naturale și antropice a României, Bulgariei.
  3. Caracterizați formele de turism practicate în Republica Moldova.

# Resursele și fluxurile turistice ale Americii.

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

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

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