



Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova
Colegiul Național de Comerț al ASEM

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM,

Aprob:
L. Pleșca
19 September 2018

Curriculumul stagiului de practică

P.04.O.026 Practică tehnologică I

Specialitatea: 101310 **Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice**

Calificarea: 422402 **Recepționar unitate de cazare(calificare medie)**

Numărul de credite - 5

Chișinău, 2018

Curriculumul a fost elaborat în cadrul Proiectului *EuropeAid/133700/C/SER/MD/12*
"Asistență tehnică pentru domeniul învățământ și formare profesională
în Republica Moldova",
implementat cu suportul financiar al Uniunii Europene



Autor:

Caracivovschi Lilia, profesoară de discipline economice, master în economie, Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova

Aprobat de:

Consiliul metodic-științific al Colegiului Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM



Lidia Pleșca

19 Septembrie 2018

Recenzenți:

1. **SRL „LEOGRAND HOTEL”**
Director, **Tayanc Husnu**
2. **ÎI „ULIM”, HOTEL „EUROPA”**
Manager, **Leșan Nadejda**

Adresa Curriculumului în Internet:

Portalul național al învățământului profesional tehnic
<http://www.ipt.md/ro/produse-educationale>

Cuprins:

I.	Preliminarii	4
II.	Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională	4
III.	Competențele profesionale specifice stagiului de practică	5
IV.	Administrarea stagiului de practică	6
V.	Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică	6
VI.	Sugestii metodologice	10
VII.	Sugestii de evaluare a stagiului de practică.	11
VIII.	Cerințele față de locurile de practică.	14
IX.	Resursele didactice recomandate elevilor.	15

I. Preliminarii

Obiectivul fundamental al stagiului de practică constă în dobândirea de către elevi a abilităților practice prin implicarea directă alături de specialiștii din domeniul serviciilor hoteliere și complexe turistice.

Scopul stagiului de practică tehnologică este de a forma deprinderi și aptitudini practice, de a utiliza cunoștințe teoretice acumulate pe parcursul a doi ani de studii în activitatea practică, precum și de a dezvolta și consolida competențe profesionale la elevi pentru a activa independent în domeniul serviciilor de cazare. Rolul deosebit al stagiului de practică tehnologică constă în crearea unor condiții favorabile de integrare mai rapidă a viitorilor absolvenți în activitatea profesională.

Viitorul specialist în domeniu trebuie să însușească atât cunoștințe de specialitate, cât și cele de cultură generală, cu scopul de a le aplica în practică. Astfel, elevul stagiar are necesitatea de a-și dezvolta capacități practice profesionale privind planificarea, coordonarea și executarea activităților în cadrul structurii de cazare, realizarea atribuțiilor și sarcinilor de lucru din cadrul unității economice corespunzătoare calificării profesionale „Recepționar unitate de cazare”, aprofundarea cunoștințelor teoretice prin studiul și cunoașterea metodologiei de aplicare și utilizarea eficientă a resurselor aflate în administrarea structurii de cazare.

Elevul se va iniția cu activitatea practică a unui Recepționar, va cunoaște sarcinile ce lucru și obligațiile postului, va înțelege cum se soluționează problemele apărute în activitatea practică, va cunoaște modul de deservire a diferitor categorii de beneficiari de instituția - partener. În activitatea practică, elevul va avea posibilitatea de a-și dezvolta abilități de deservire a beneficiarilor instituției-partenere.

II. Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională

Preluarea și înregistrarea rezervărilor de la clienți, primirea și cazarea acestora, întocmirea actelor, cât și soluționarea eficientă a solicitărilor înregistrate sunt câteva din sarcinile de lucru ale unui recepționar.

Importanța și utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională a elevilor încadrați în programul de pregătire profesională 101310 „Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice” constă în însușirea și dezvoltarea unor competențe profesionale ale viitorilor specialiști cu calificare: recepționar, care să fie capabili să îndeplinească sarcinile de muncă, să poată soluționa problemele cotidiene din cadrul Front-office-lui hotelului sau al complexului turistic. Viitorul specialist este motivat să-și formeze abilități și aptitudini de realizare a sarcinilor de lucru, să cunoască specificul activității profesionale, să învețe modalitățile de soluționare a problemelor profesionale și interpersonale. Rolul instituției-partenere este argumentat prin oferirea oportunității de a-i familiariza cu specificul și cultura unui agent

economic de cazare, lărgirea rețelei de contacte profesionale, testarea domeniului profesional în care s-au antrenat, și reprezintă o oportunitate de a găsi un loc de muncă pe viitor.

Cunoștințele acumulate în cadrul programului de pregătire profesională 101310 „Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice” la disciplinele fundamentale G.02.O.003 Tehnici de comunicare în unitățile de cazare, F.03.O.011 Corespondența economică, F.01.O.010 Fundamentele științei serviciilor, U.02.O.006 Deontologia profesională; cunoștințe teoretice la disciplinele de specialitate: S.02.O.017 Organizarea pensiunilor turistice, S.03.O.018 Serviciile de alimentație în turism, S.04.O.019 Tehnologia serviciilor de restaurant, S.04.O.020 Operațiuni ale departamentului de recepție, vor fi utilizate și aplicate în procesul de realizare al stagiului de practică tehnologică în cadrul instituțiilor - partenerere. Stagiul de practică oferă posibilitatea elevilor de a aplica cunoștințele acumulate și de a învăța lucruri noi, pe care le pot dobândi doar printr-o experiență reală la muncă. Astfel, stagiile de practică vor facilita inserția viitorilor absolvenți pe piața muncii, vor contribui la completarea cunoștințelor teoretice cu abilități practice necesare realizării cu succes a sarcinilor la locul de muncă.

III. Competențele profesionale specifice stagiului de practică

Pornind de la principiul capitalizării de succes în dezvoltarea profesională, susținem asupra faptului că toate competențele profesionale caracteristice programului de formare profesională a specialității 101310 „Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice” și a calificării 422402 „Recepționeer unitate de cazare”, constituie un rezultat cumulativ al autodeterminării reflexive a elevului și al interacțiunii sale cu profesia, desăvârșind capacitatea de a aplica și a combina cunoștințele și deprinderile în cadrul stagiului de practică.

Competențe atitudinal – comportamentale dobândite de elevi:

- dezvoltarea unei atitudini deschise și constructive față de colegii și personalul din entitatea de practică;
- capacitatea de a lucra în echipă și de a soluționa eficient situațiile conflictuale din entitățile economice;
- adoptarea unui comportament adecvat în cadrul entității economice (disciplină, respectarea regulamentelor de ordine interioară etc.);
- capacitatea de adaptare la situații neprevăzute pentru rezolvarea problemelor organizaționale;
- conștientizarea aptitudinilor de care dispun în timpul stagiului de practică și orientarea lor profesională spre acele activități care se potrivesc cel mai bine cu calitățile personale;
- capacitatea de a stabili obiective și de a planifica activitățile necesare realizării lor;
- capacitatea de a răspunde unor obiective sau sarcini alocate de către terți;
- dezvoltarea responsabilității individuale, colective și sociale, în instituție și față de terți;

- îmbunătățirea aptitudinilor personale prin autoanaliză asupra propriei cariere și identificarea oportunităților de dezvoltare personală;
- capacitatea de a se integra în echipe de lucru.

În urma stagiilor de practică studenții dobândesc abilități și competențe necesare unei tranziții mai ușoare de la școală la viața activă.

Competențele generale de relaționare și adaptare dobândite sunt:

- Utilizarea programelor/softurilor specifice domeniului de lucru și companiei;
- Utilizarea documentelor specifice domeniului de lucru și companiei (fișe, formulare, rapoarte, proiecte, etc);
- Utilizarea/respectarea echipamentelor și instrumentelor de lucru ale companiei, din domeniu;
- Familiarizarea cu organigrama, circuitul informațiilor din cadrul companiei și modul de lucru oficial;
- Familiarizarea cu respectarea regulamentelor, procedurilor companiei și domeniului de lucru;
- Abilitatea de a lucra într-un cadru formal, cu norme, colaboratori și superiori direcți.

Competențe transversale

- Abordarea obiectivă și argumentată atât teoretic cât și practic, a situațiilor - problemă în vederea soluționării eficiente a acestora cu respectarea valorilor și principiilor a Codului deontologic și Fișei postului.
- Autoevaluarea obiectivă a nevoii de formare profesională și identificarea resurselor și modalităților de dezvoltare personală și profesională în scopul inserției și adaptării la cerințele pieței muncii.

Competențe profesionale dezvoltate în cadrul practicii tehnologice I:

CS1. Îndeplinirea sarcinilor din recepția hotelului, învățând să utilizeze programul de gestiune.

CS2. Identificarea și promovarea unui sistem de valori culturale, morale și sociale în contextul dezvoltării profesionale.

CS3. Formarea de competențe privind relațiile interumane în procesul de muncă (spirit de echipă, abilități de comunicare și relaționare, conștientizarea importanței stagiului de practică).

CS4. Înțelegerea problematicii specifice clienților, strategia și metodelor prin care agentul economic răspunde nevoilor acestora.

CS5. Analiza metodelor și tehnicilor utilizate de recepționar în elaborarea și implementarea intervenției cu clienții.

CS6. Aplicarea în situații reale a metodelor de cercetare și prelucrare a informației privind actele normative și legislative caracteristice domeniului serviciilor de cazare (statutul, forma organizatorico - juridică, structura funcțional - organizațională a unității de cazare).

CS7. Analiza departamentelor operaționale ale structurii de cazare la nivel de gestiune și organizare (organigrama, departamentele, subdiviziunile, personalul antrenat).

CS8. Utilizarea tehnicilor specifice de comunicare cu clienții serviciilor de cazare.

CS9. Descrierea proceselor de rezervare a camerelor în unitatea de cazare.

CS10. Descrierea metodologiei de deservire a clienților unității de cazare.

CS11. Participarea activă la activitățile specifice de deservire a clienților în perioada desfășurării stagiului de practică.

CS12. Evaluarea și analiza serviciilor de bază și suplimentare oferite de unitatea de cazare.

CS13. Calcularea prețului pentru un pachet de servicii conform unei situații de caz.

CS14. Redactarea materialului de practică, folosind limbajul de specialitate asimilat.

CS15. Elaborarea sugestiilor pentru soluționarea problemelor instituției-partenere.

IV. Administrarea stagiului de practică

Codul stagiului de practică	Denumirea stagiului de practică	Semestru I	Numărul de săptămâni	Numărul de ore	Perioada	Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
P.04.O.026	Practică tehnologică I	IV	5 săptămâni	150	mai-iunie	Raport de practică	5

V. Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică

Unitățile de competență	Unitățile de conținut	Produsele de studiat și elaborat
1. Caracteristica generală a unității de cazare		
UC1 Descrierea activității, formei organizatorico-juridice și a amplasării unității de cazare	1. Date generale cu privire la activitatea unității de cazare. <i>-Studierea istoricului, datelor generale despre fondatorii unității de cazare.</i> <i>-Studierea actelor de constituire a entității.</i> <i>-Determinarea locului de amplasare, avantajele și dezavantajele locației hotelului / pensiunii turistice.</i>	1. Portofoliul cu copii la documente: actul de constituire a unității de cazare, Licența de activitate, Certificatul de înregistrare a hotelului/pensiunii turistice, Autorizația de funcționare. 2. Extras din statutul unității de cazare (1-2 pagină). 3. Schema de situare a hotelului/pensiunii turistice. 4. Tabel: avantajele și dezavantajele amplasării a unității de cazare. 5. Extras din Hotărârea nr. 643 din 27 mai 2003 cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de
UC2 Studierea și prezentarea tipurilor de structuri de cazare în baza mai multor criterii de clasificare	2. Forma organizatorico-juridică și tipul agentului economic conform criteriilor de clasificare <i>-Determinarea și descrierea formei organizatorico-juridice a agentului economic în baza legii Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi</i> <i>-Cunoașterea criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare</i>	

Unitățile de competență	Unitățile de conținut	Produsele de studiat și elaborat
	<i>-Identificarea tipului structurii de primire turistică conform Normelor metodologice și a criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare</i>	servire a mesei 6.Tabel de criterii minime obligatorii pentru clasificarea pe stele a hotelurilor, hotelurilor-apartament și a motelurilor 7.lista cu semne convenționale și abrevieri utilizate în structurile de cazare
2. Structura organizatorică a unității de cazare		
UC3 Descrierea departamentelor, compartimentelor și secțiilor unității de cazare	1. Structura organizatorică a unității de cazare <i>-Descrierea departamentelor, compartimentelor și secțiilor ce ar trebui să existe într-o unitate de cazare</i> <i>-Compararea structurii tehnice teoretice cu subdiviziunile real existente în unitatea de cazare</i>	1 Schița privind structura și amplasarea camerelor la nivelul 2.Model de organigramă teoretic realizată pentru unitatea de cazare 3.Organigrama reală a unității de cazare 4.Exemplu fișa de post a recepționarului și a managerului
UC4 Realizarea organigramei unității de cazare	<i>-Prezentarea schematică a subdiviziunilor real existente în entitate și relațiile ce se formează între acestea</i>	5.Copia contractul individual de muncă, ordinul de angajare etc 6. Eseu “Ziua de muncă a recepționarului în unitatea de cazare” 7. Desene, poze a uniformei personalului
UC5 Descrierea personalului ce activează în cadrul unității de cazare și analiza fișelor de post	2. Personalul unității de cazare <i>-Prezentarea personalului unității de cazare și funcțiile acestora</i> <i>-Descrierea fișei de post pentru un recepționar și un manager.</i> <i>-Enumerarea actelor necesare a fi elaborate în procesul de angajare al unui salariat</i>	
3. Relațiile cu consumatorii / clienții unității de cazare		
UC6 Identificarea segmentului de consumatori ai unității de cazare și transformarea acestora din clienți potențiali în clienți fideli	1. Consumatorii ca factor determinant al activității unității de cazare <i>-Determinarea și descrierea segmentul de consumatori căruia i se adresează unitatea de cazare</i> <i>-Identificarea mijloacelor prin care sunt stabilite relațiile cu potențialii și actualii consumatori clienți</i> <i>-Prezentarea modului de realizare a procesului de fidelizare a clientelei în cadrul structurii de cazare</i>	1.Descrierea segmentului de consumatori 2.Lista surselor de identificare a potențialilor clienți 3.Lista actelor de înregistrare a clientului la recepție 4.Norme deontologice de comportare a recepționarului față de clientul structurii de cazare 5.Modele de rezervare, contract, voucher, informații utile pentru clienți etc 6.Copie a condiceului de sugestie și reclamații 7.Considerații privind rolul Bazei de date a clienților, cum trebuie
UC7 Realizarea etapelor de înregistrare și cazare a clienților și completarea	2.Procesul de înregistrare a clienților la unitatea de cazare <i>-Descrierea etapelor de primire și înregistrare a clienților</i> <i>-Enumerarea și prezentarea actelor ce</i>	

Unitățile de competență	Unitățile de conținut	Produsele de studiat și elaborat
actelor	<i>însoțesc clientul în călătorie</i> -Completarea actelor de înregistrare -Descrierea modului de realizarea a procesului de post vânzare -Analiza condiceii de sugestii și reclamații și a altor scrisori sau pretenții oficiale din partea consumatorilor	dezvoltată.
4. Oferta structurii de cazare		
UC8 Descrierea serviciilor și produselor oferite de unitatea de cazare	1. Servicii și produse oferite de unitatea de cazare -Descrierea ofertei: produse și servicii preplătite și/sau gratuite incluse în listă -Studiu de caz: Determinarea unui pachet de servicii convenabile pentru o familie cu 2 adulți și 3 copii (16, 10 și 2 ani). (Calcularea ofertei individuale conform listei de prețuri a unei note de plată de un sejur de 7 zile pentru o familie din 2 adulți și 3 copii cu vârsta de 16, 10 și 3 ani, suplinind cu alte servicii de bază și suplimentare.)	1. Lista de servicii și produse cu plată și/sau gratuite oferite de unitatea de cazare 2. Schițe privind structura și amplasarea camerelor 3. Lista de prețuri pentru serviciile oferite Li (Price-list) 4. Calculația unei note de plată (studiu de caz)
5. Concurenții și furnizorii stucturii de cazare		
UC9 Determinarea concurenților și a modului de influență a acestora asupra activității structurii de cazare UC10 Stabilirea principalilor parteneri de colaborare	1. Principalii concurenți al hotelului / pensiunii turistice -Determinarea a 5 concurenți principali al hotelului / pensiunii turistice ținând cont de următorii factori: amplasarea, mărimea, categoriile de consumatori. 2. Furnizorii de servicii turistice ai agenției de turism -Identificarea și descrierea partenerilor cu care cooperează unitatea de cazare -Prezentarea contractului unității de cazare cu un partener de colaborare -Formularea concluziilor privind modul de influență a furnizorilor asupra activității unității de cazare	1.Lista concurenților 2.Prezentarea succintă a celor cinci concurenți 3.Tabel cu analiza comparativă a celor 5 entități economice determinate ca firme concurente după criteriile: diversitatea ofertei, prețuri practice, imagine, experiență pe piață 4.Lista partenerilor/furnizorilor unității de cazare 5.Model de contract cu un partener de afacere
6. Analiza activității hotelului / pensiunii turistice în baza matricei SWOT		
UC11 Realizarea analizei activității structurii de cazare în baza matricei SWOT	1.Analiza mediului intern de activitate -Determinarea punctelor slabe și tari ale structurii de cazare în baza analizei mediului intern de activitate 2.Analiza mediului extern de activitate -Determinarea riscurilor și	1. Lista de puncte slabe și tari 2.Lista de oportunități și pericole 3. Schema matricei SWOT

Unitățile de competență	Unitățile de conținut	Produsele de studiat și elaborat
	<i>oportunităților ale structurii de cazare pe piață în urma analizei mediului extern de factori direcți și indirecti de influență asupra activității</i> -Elaborarea tabelului matricei SWOT, determinarea cadranelor în care se regăsește unitatea de cazare la moment și a strategiei ulterioare de acțiune	
7. Promovarea hotelului / pensiunii turistice		
UC12 Studierea și compararea mijloacelor promoționale folosite structura de cazare în procesul de promovare	1. Mijloace de promovare utilizate de structura de cazare -Determinarea obiectivelor activităților promoționale și funcțiile acestora -Prezentarea principalelor mijloace de reclamă folosite de structura de cazare cu indicarea avantajelor și dezavantajelor fiecăreia -Identificarea ideilor de îmbunătățire a procesului de promovare a hotelului/ pensiunii turistice	1. Lista de mijloace promoționale folosite de structura de cazare 2. Modele de tipărituri ale hotelului / pensiunii turistice 3. Poze de la târguri și expoziții tematice 4. Lista cu idei de îmbunătățire a procesului de promovare

Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare

Nr. d/o	Unitățile de învățare	Nr. zile	Nr. de ore
1.	Caracteristica generală a unității de cazare	2	12
2.	Structura organizatorică a unității de cazare	3	18
3.	Relațiile cu consumatorii / clienții unității de cazare	4	24
4.	Oferta structurii de cazare	4	24
5.	Concurenții și furnizorii structurii de cazare	4	24
6.	Analiza activității hotelului / pensiunii turistice în baza matricei SWOT	4	24
7.	Promovarea hotelului / pensiunii turistice	4	24
Total		25	150

VI. Sugestiile metodologice

Stagiul de practică are drept scop formarea și dezvoltarea competențelor profesionale ale elevilor din învățământul profesional tehnic. Stagiul de practică al elevului specialității 101310 „Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice” este influențată de teorii și practici formale și informale referitoare la activitatea Receptorului unităților de cazare. Abilitățile profesionale se formează dezvoltându-se pe acțiuni profesionale și anume în procesul de

comunicarea cu clientul, inclusiv în limbi străine, soluționarea plângerilor și solicitărilor clienților, efectuarea înregistrărilor specifice de birou, interacțiunea cu personalul angajat.

Stagiul de practică presupune activități și sarcini de lucru axate pe analiză, investigare, cercetare și luarea deciziilor în funcție de rezultatele obținute. Cadrul didactic va alege și aplica acele forme și metode de organizare a activității elevilor, care sunt adecvate experienței de viață și capacităților individuale ale elevilor și care vor asigura formarea abilităților practice. Iar utilizarea unor metode care dezvoltă observarea și analiza, descoperirea și investigarea dezvoltă la elevi gândirea analitică, critică, îi deprind să colaboreze și să coopereze în cadrul echipei. Activitățile practice și sarcinile vor fi ghidate de profesorul de la instituția de învățământ. În sprijinul desfășurării stagiului de practică elevul se va ghida după planul de acțiuni și va face înregistrări sistematice în Agenda de lucru. În activitățile individuale, accentul se va pune pe studiere, analiza și sistematizarea materialului teoretic și practic în scopul îndeplinirii sarcinilor de lucru individual. Acestea vor fi prezentate în formă de portofolii, proiecte, sarcini specifice etc. Pentru eficientizarea procesului didactic, profesorul trebuie să-și proiecteze din timp activitatea didactică elaborând ghiduri de performanță, fișe de observație.

VII. Sugestiile de evaluare a stagiului de practică

Evaluare curentă se va realiza pe parcursul stagiului de practică, pe secvențe și sarcini concrete oferite. Evaluarea se va realiza prin folosirea și îmbinarea diverselor metode și tehnici: comunicare și observare sistematică, gradul de dezvoltare a abilități de lucru, evaluarea ghidurilor de performanță, fișelor de observare. Sfârșitul practicii se finalizează prin organizarea conferințelor, master-class, prezentări electronice.

Axarea procesului de învățare-predare-evaluare pe competențe presupune efectuarea evaluării pe parcursul întregului proces de instruire. Evaluarea continuă va fi structurată în evaluări formative și evaluări sumative (finale) ce țin de interpretarea creativă a informațiilor și de capacitatea de a rezolva situațiile de problemă.

Activitățile de evaluare vor fi orientate spre motivarea elevilor și obținerea unui feedback continuu, fapt ce va permite corectarea operativă a procesului de învățare, stimularea autoevaluării și a evaluării reciproce, evidențierea succeselor, implementarea evaluării selective sau individuale.

Pentru a eficientiza procesele de evaluare, înainte de a demara evaluările, cadrul didactic va aduce la cunoștința elevilor tematica lucrărilor, modul de evaluare (bareme/grile/criterii de notare) și condițiile de realizare a fiecărei evaluări.

Elevul stagiar are dreptul:

- să cunoască obiectivele stagiului de practică și modalitățile de realizare;

- să se implice activ în elaborarea unui program individual de activitate în dependență de nevoile de formare profesională;
- să aleagă bazele de efectuare a stagiului de practică din numărul entităților viabile;
- să beneficieze de condiții corespunzătoare la locul de desfășurare a stagiului de practică (resurse materiale, informaționale etc.);
- să beneficieze de ajutor metodic și îndrumare de către organizatorul de practică din cadrul administrației agenției de turism în care a fost repartizat la stagiul de practică;
- să beneficieze de prelungirea termenului de realizare a stagiului de practică tehnologică ce precede probele de absolvire în cazul în care se invocă motive întemeiate ce au creat impedimente în realizarea prevederilor actualului regulament. În acest caz elevul-stagiar va solicita, printr-un demers adresat directorului, pentru încadrarea repetată la stagiul de practică, ținându-se cont de posibilitățile desfășurării acesteia.

Elevul stagiar este obligat:

- să efectueze stagiul de practică ce precede probele de absolvire în strictă conformitate cu prevederile documentelor reglatorii ale acestei activități, realizând obiectivele în limitele termenului stabilit;
- să efectueze stagiul de practică în cadrul unității de cazare în care a fost repartizat conform ordinului emis de către instituția de învățământ;
- să execute dispozițiile și recomandările conducătorului stagiului de practică;
- să respecte regulamentul de organizare internă și condițiile de securitate a muncii, conform cerințelor specifice instituției-partener de practică.

Schimbarea bazei de practică fără consimțământul factorilor de decizie este strict interzisă.

Întocmirea raportului privind desfășurarea stagiului de practică tehnologică I

Raportul stagiului de practică tehnologică I se elaborează pe fiecare modul separat. Acesta se întocmește pe parcursul desfășurării stagiului, iar în cadrul consultațiilor se prezintă spre verificare. După finalizarea perioadei de practică, se prezintă pentru controlul final și se avizează de către conducătorul stagiului de practică din partea instituției de învățământ. În raport urmează a fi oglindite detaliat toate sarcinile curriculumului stagiului de practică tehnologică I, de asemenea va conține date, calcule și documente autentice unității de cazare considerate partener de practică, cu referire la legislația în vigoare, regulamente, instrucțiuni.

Raportul privind stagiul de practică tehnologică I trebuie să conțină:

- Foaia de titlu
- Cuprins
- Introducere
- Conținutul propriu-zis al raportului pe module
- Concluzii și recomandări

- Bibliografie
- Anexe
- Agenda formării profesionale
- Avizul conducătorului stagiului de practică din partea unității de cazare (semnătura căruia este confirmată prin ștampilă).

Completarea agenda formării profesionale

Agenda formării profesionale constituie componenta obligatorie a stagiului de practică tehnologică I, se completează individual de fiecare elev stagiar în baza informației de la unitatea de cazare analizată.

Conținutul Raportului stagiului de practică tehnologică I trebuie să fie redat prin următoarele compartimente:

La fiecare modul al raportului se anexează actele justificative. De asemenea, sunt incluse documentele și materialele ce confirmă activitatea practică a elevului stagiar.

După ce conducătorul stagiului de practică verifică raportul propriu zis, elevului i se permite susținerea Proiectului PowerPoint (PPT). Susținerea stagiului de practică tehnologică I, are loc la catedră în prezența unei comisii speciale.

Perfectarea raportului stagiului de practică ce precede probele de absolvire trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

- ✚ se editează computerizat pe hârtie albă, **format A4**, pe o singură parte a foi.
- ✚ se perfectează folosindu-se fontul **Times New Roman** cu dimensiunea de 12 pt., spațiul între rânduri este de 1,5 intervale. Textul se nivelează după ambele câmpuri laterale.
- ✚ **paginile** au următorul câmp: *în stânga* - 30 mm, *sus* - 10 mm, *în dreapta* - 10 mm, *jos* - 15 mm.
- ✚ **titlul modulelor** sunt scrise cu litere mici, în afară de prima literă (font 14 pt., bold, centrat), **a paragrafelor** — cu litere mici, în afară de prima literă (font 12 pt., bold, centrat). După denumirea capitolului sau a paragrafului nu se pune punct.
- ✚ **capitolele** se numerotează prin *cifre romane*, iar **paragrafele** cu cele *arabe*.
- ✚ **fiecare capitol** începe din **pagină nouă**, paragrafele urmează succesiv. Sublinierea titlurilor nu se admite.
- ✚ **toate tabelele, formulele, figurile** (desene, diagrame etc.) **se numerotează**, indicându-se numărul capitolului și numărul de ordine a acestuia. De exemplu, Tabelul 1.2 (tabelul doi din capitolul întâi). Denumirea tabelului se amplasează de asupra tabelului sau a figurii.
- ✚ **toate paginile se numerotează**, începând cu pagina de titlu și terminând cu ultima pagina, fără a admite lipsa acestora sau repetarea lor. Pe pagina de titlu nu se pune numărul paginii.
- ✚ **numărul paginii se indică** pe câmpul din **dreapta** paginii jos.

- ✚ în mod obligatoriu, se utilizează literele cu diacritice specifice limbii romane (ă, â, î, ș, ț și majusculele lor).
- ✚ semnele de punctuație (".", "?", "!") sunt urmate în mod obligatoriu de un spațiu.
- ✚ nu sunt acceptate prescurtări ale cuvintelor.
- ✚ nu se admit însemnări, corecții, conturări de litere, ștersături, pete, adăugări la pagină etc.
- ✚ se pot utiliza note de subsol pentru a oferi explicații pentru diferiți termeni, figuri, clasificări, anexe care nu apar în textul lucrării.
- ✚ **caracterul literelor:** *cursivul/italic* se folosește pentru cuvintele de origine străină, titluri de cărți sau periodice, un cuvânt sau un pasaj care merită a fi pus în evidență, **aldinul/bold** se folosește pentru titlurile capitolelor și subcapitolelor, evidențierea propozițiilor sau frazelor ce trebuiesc memorate.
- ✚ **imprimarea raportului pe hârtie** trebuie să fie **calitativă**. Literele, semnele, formulele, figurile trebuie să aibă aceeași intensitate pe parcursul rândului, paginii, lucrării în ansamblu, iar indicii formulelor trebuie să fie lizibili.
- ✚ **raportul** se leagă prin copertare și se prezintă la catedra de profil.

VIII. Cerințele față de locurile de practică

Pentru ca cunoștințele teoretice să aibă valoare și relevanță în activitatea practică, acestea din urmă trebuie să stea la baza activităților realizate în cadrul unei structuri de cazare.

Structurile de cazare / instituțiile-partenere vor desemna un conducător pentru stagiul de practică, selectat dintre salariați și vor organiza și vor asigura condiții corespunzătoare pentru desfășurarea eficientă a stagiului de practică, vor pune la dispoziția elevului toate mijloacele necesare pentru dobândirea competențelor nominalizate în curriculumul stagiului de practică. Elevul/elevii vor fi instruiți cu privire la normele de securitate și sănătate în muncă, în conformitate cu legislația în vigoare.

Cerințele față de:	
Instituția de învățământ	Sală de studii, jurnal (caiet) de practică, baza metodică de desfășurare a practicii tehnologice I, proiector multimedia, ecran, calculator.
Entitatea	Spațiu de realizare a practicii, accesul la documentele juridice și contabile specifice fiecărui compartiment în parte, consilierea acordată elevilor-practicanți din partea coordonatorului de la entitatea desemnată ca bază de practică în scopul realizării sarcinilor vizate

IX. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul unde poate fi consultată accesată resursa
1.	Baker, S., Bradley, P., Huyton, J., <i>Principiile operațiunilor de la recepția hotelului</i> , Editura All Beck, București, 2002	Biblioteca ASEM
2.	Lupu Nicolae, „Hotelul – Economie și management”, Editura BIC ALL SRL, București, 1998	Biblioteca ASEM
3.	Lupu Nicolae, „Gestiunea hotelieră și de restaurant: sinteze, teste-grilă și cazuri practice”, ed. A II-a, Editura ASE, București, 2004	Biblioteca ASEM
4.	Platon Nicolae, „Organizarea și gestionarea afacerilor în domeniul turismului rural”, Editura ASEM, Chișinău, 2015	Biblioteca ASEM
5.	Rusu Sergiu, „Antreprenoriat în turism și industria ospitalității”, Editura C. H. Beck, București, 2014	Biblioteca ASEM
6.	Stavrositu, S., <i>Arta serviciilor în restaurante, baruri și hoteluri</i> , Dobrogea, 2001	Biblioteca ASEM
7.	Legea Nr. 352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova Nr. 14-17 din 02.02.2007	lex.justice.md
8.	Hotărâre cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei nr. 643 din 27.05.2003, publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 99-103/680 din 06.06.2003	lex.justice.md
9.	Legea Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi	lex.justice.md
10.	http://turism.gov.md	internet