



Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova

Colegiul Național de Comerț al ASEM

Aprob:
Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM,
L. Pleșca
19 September 2018

Curriculumul modular

P.08.O.28 Practica ce anticipează proba de absolvire

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

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

Numărul de credite - **9**

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:

Ciornîi Virginia, profesoară de discipline economice, grad didactic doi, Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova

Aprobat de:

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

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM



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:

1. Preliminarii	4
2. Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională.....	5
3. Competențele profesionale specifice stagiului de practică.....	5
4. Administrarea stagiului de practică	6
5. Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică	7
6. Sugestiile metodologice.....	13
7. Sugestiile de evaluare a stagiului de practică	14
8. Cerințele față de locurile de practică	17
9. Resursele bibliografice recomandate elevilor	17
10. Nomenclatorul anexelor.....	18

I. Preliminarii

Practica ce anticipează probele de absolvire constituie o parte integrantă a procesului de formare profesională. Fiind un element al procesului educațional și principalul liant dintre procesul de învățământ și activitatea profesională, asigură formarea competențelor profesionale și acumularea experienței privitor la organizarea și realizarea activităților în domeniul profesional.

Scopul de bază al practicii constă în sistematizarea, aprofundarea și îmbinarea instruirii teoretice ale elevilor cu cea practică, inițierea în studierea particularităților de activitate a unui specialist în domeniul serviciilor în scopul soluționării problemelor în domeniul prestării serviciilor. În același timp, practica ce anticipează probele de absolvire este o etapă de totalizare a cunoștințelor elevilor acumulate în perioada de studii și determinarea nivelului de pregătire al acestora pentru lucrul de sine stătător în ramura specializării alese.

Practica reprezintă un element esențial și în cadrul socializării profesionale a elevilor. Succesul absolvenților pe piața muncii va depinde, în bună măsură, de gradul în care aceștia vor cunoaște specificul activității profesionale.

Practica ce anticipează probele de absolvire, considerându-se un instrument de bază pentru aplicarea competențelor profesionale, dobândite în cadrul orelor de curs, are drept scop consemnarea la nivel practic, a proceselor tehnologice ce se derulează în cadrul entității în dependență de genul de activitate practicat de aceasta. Practica ce anticipează probele de absolvire se desfășoară în anul IV, semestrul VIII, constituind un pilon forte de formare a viitorilor specialiști. Cu un număr total de ore conform planului de învățământ 270 ore, în finalitate obținându-se un număr de 9 credite.

Pe parcursul efectuării practicii elevii fac cunoștință cu structura entității, cu organizarea și derularea activității structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare, cu atribuțiile de funcție a personalului hotelier pe fiecare sector în parte.

Instruirea practica reprezintă o componenta majora în procesul instructiv - educativ pentru viitoarea meserie, fapt pentru care în cazul absenței de la practică elevii au obligația de a recupera absențele efectuate, indiferent de motivul absenței (învoire, concediu medical etc.) fără a perturba procesul de pregătire teoretică. La finisarea practicii ce anticipează probele de absolvire, fiecare elev va prezenta și susține, în termenii stabiliți, raportul popriu-zis, verificat în prealabil și acceptat spre apărare de către conducătorul practicii. Raportul va conține atât partea textuală înscrisă în baza informației de la entitate în care elevul își desfășoară practica, precum și anexele, care justifică veridicitatea datelor indicate în acesta.

II. Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională

Importanța studierii unității de curs „Practica ce anticipează probele de absolvire” constă în consolidarea și sistematizarea competențelor formate în baza unităților de curs „Economia

serviciilor de cazare”, „Marketingul hotelier”, „Bazele contabilității”, „Tehnologia serviciilor hoteliere”, „Gestiunea hotelieră” etc. precum și dezvoltarea aptitudinilor practice privind organizarea activității în cadrul structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare.

Sarcinile principale ale practicii ce anticipează probele de absolvire sunt:

- consolidarea, aprofundarea și extinderea cunoștințelor teoretice în practică;
- cunoașterea modului de organizare și a modului de lucru specific structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare;
- formarea abilităților cognitive și practice necesare pentru gestionarea unității hoteliere, determinarea serviciilor prestate de hotel și comercializarea lor, salarizarea personalului, subdiviziunile și structura tehnică a hotelului, verificarea disponibilității, determinarea serviciile de bază și complementare, determinarea metodelor de achitare, întocmirea documentației pentru vânzarea și prestarea serviciilor hoteliere, realizarea procesului de promovare prin diverse mijloace promoționale, determinarea indicilor economici de activitate a entității, perfecționarea managementului calității și a sistemului informațional al hotelului;
- familiarizarea cu cea mai performantă dotare tehnică și cele mai avansate tehnologii și sisteme de rezervare și oparare utilizate în activitatea hotelieră.

III.Competențele profesionale specifice stagiului de practică

Competența profesională este îmbinarea și utilizarea armonioasă a cunoștințelor teoretice, deprinderilor și atitudinilor practice în vederea obținerii rezultatelor așteptate la locul de muncă.

Competențele profesionale specifice practicii ce precede probele de absolvire:

CS1 Descrierea activității, formei organizatorico-juridice și a amplasării structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare

CS2 Studierea și prezentarea tipurilor de structuri de primire turistică cu funcțiune de cazare în baza mai multor criterii de clasificare

CS3 Determinarea caracteristicilor structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare

CS4 Descrierea departamentelor, serviciilor și compartimentele structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare

CS5 Realizarea organigramei structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare

CS6 Descrierea personalului ce activează în cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare și analiza fișelor de post

CS7 Identificarea formelor de salarizare utilizate de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare și calculul salariului pentru un angajat

CS8 Identificarea segmentului de consumatori ai structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare și transformarea acestora din clienți potențiali în clienți fideli

CS9 Realizarea etapelor și tehnicilor de vânzare a serviciilor complementare

CS10 Identificarea ofertelor structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare

CS11 Studierea datelor statistice privind indicatorii de bază ai activității turistice și determinarea modului în care structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare se racordează acestora

CS12 Determinarea concurenților și a modului de influență a acestora asupra structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare

CS13 Stabilirea principalilor furnizori ai structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare

CS14 Realizarea analizei activității structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare în baza matricei SWOT și determinarea strategiilor ulterioare de acțiune a acesteia

CS15 Studierea și compararea mijloacelor promoționale folosite de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare în procesul de promovare

CS16 Identificarea tipurilor de tarife practicate de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare

CS17 Analiza indicilor economici din bilanțul economic ai structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare și formularea concluziilor aferente acestora

IV. Administrarea stagiului de practică

Codul stagiului de practică	Denumirea stagiului de practică	Semestrul	Numărul de săptămâni	Numărul de ore	Perioada	Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
P.08.O.028	Practica ce anticipează proba de absolvire	VIII	9 săptămâni	270	Aprilie-iunie	Raport de practică	9

V. Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică

Unitățile de competență	Unitățile de conținut	Produsele de studiat și elaborat
1. Caracteristica generală a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare		
UC1 Descrierea activității, formei organizatorico-juridice și a amplasării structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare	1. Date generale cu privire la activitatea structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare. - Studierea istoricului, datelor generale despre fondatorii structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare - Studierea actelor de constituire a entității - Determinarea locului de amplasare,	1. Copii la: actul de constituire a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare, Actul de clasificare, Certificatul de înregistrare a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare, Autorizația de funcționare. 2. Extras din statutul structurii de primire turistică cu funcțiune de

UC3 Studierea și prezentarea tipurilor de structuri de primire turistică cu funcțiune de cazare în baza mai multor criterii de clasificare UC2 Determinarea caracteristicilor structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare	<i>avantajele și dezavantajele locației</i> 2. Forma organizatorico-juridică și tipul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare conform criteriilor de clasificare <i>-Determinarea și descrierea formei organizatorico-juridice a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare în baza legii Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi</i> <i>- Identificarea tipului structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare conform formei de proprietate</i> <i>-Prezentarea altor criterii de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare</i> 3. Activitățile specifice desfășurate de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare <i>-Studierea Hotărârii de Guvern Nr.643 din 27.05.2003 cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei pentru determinarea drepturilor, obligațiilor și activităților specifice structurilor de cazare</i> <i>-Identificarea și descrierea serviciilor prestate de structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>	cazare (1-2 pagină). 4.Schema de situare a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare. 6.Tabel: avantajele și dezavantajele amplasării a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare. 7.Extras din Gotărârea de Guvern RM Nr.643 din 27.05.2003 cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei 8.Lista drepturilor și obligațiilor hotelierului 9.Lista serviciilor prestate de structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare
2. Personalul și structura organizatorică a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare		
UC4 Descrierea departamentelor, serviciilor și compartimentele structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare UC5 Realizarea organigramei structurii de primire turistică cu	1. Structura organizatorică a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare <i>-Descrierea departamentelor, compartimentelor și serviciilor ce ar trebui să existe într-o unitate hotelieră</i> <i>-Compararea structurii tehnice teoretice cu subdiviziunile real existente în unitatea hotelieră</i> <i>-Prezentarea schematică a subdiviziunilor real existente în entitate și relațiile ce se formează între acestea</i> <i>-Formularea concluziilor și enumerarea</i>	1.Lista cu subdiviziunile ce ar trebui să existe într-o structură de primire turistică cu funcțiune de cazare 2.Model de organigramă teoretic realizată pentru o unitate hotelieră 3.Organigrama reală a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare 4.Lista cu propuneri și sugestii de modificare a organigramei 5.Exemplu fișa de post a recepționarului și a managerului

<i>funcțiune de cazare</i> UC6Descrierea personalului ce activează în cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare și analiza fișelor de post	propunerilor privind modificarea structurii organizatorice a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare 2. Personalul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare -Prezentarea personalului structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare și funcțiile acestuia -Descrierea fișei de post pentru un recepționar și un manager de hotel. -Enumerarea actelor necesare a fi elaborate în procesul de angajare al unui salariat -Realizarea graficului fluctuațiilor personalului structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare. -Descrierea cauzelor fluctuației personalului structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare	hotelului 6.Copia carnetului de muncă, contractul individual de muncă, ordinul de angajare etc 7.Graficul fluctuației personalului structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare. 8.Lista cu propuneri și sugestii de diminuare a fluctuației personalului structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare.
3.Salarizarea personalului în structura de primire turistică cu funcțiune de cazare		
UC7Identificarea formelor de salarizare utilizate de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare și calculul salariului pentru un angajat	1. Forma de salarizare aplicată de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare -Prezentarea formelor de salarizare din cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare -Enumerarea factorilor care contribuie la sporirea salariului în funcție de rezultatele economico-financiare ale unității 2. Recompensarea directă și indirectă a personalului -Descrierea procesului de recompensare directă și indirect a personalului -Calcularea salariului unui angajat la alegere	1.Model de fișe de salariu din cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare 2.Model tabel de pontaj 3.Lista factorilor ce contribuie la mărirea salariului 4.Lista recompenselor directe și indirecte 5.Fișa de calcul a salariului pentru un angajat selectat
4. Relațiile structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare cu consumatorii		
UC8Identificarea segmentului de consumatori ai structurii de primire turistică cu funcțiune de	1. Consumatorii ca factor determinant al activității structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare -Determinarea și descrierea segmentul de consumatori căruia i se adresează structura de primire turistică cu	1.Descrierea segmentului de consumatori ai unității hoteliere 2.Lista mijloacelor de identificare a potențialilor clienți 3.Exemple de mijloace de fidelizare a clienților

cazare și transformarea acestora din clienți potențiali în clienți fideli UC9 Realizarea etapelor și tehnicilor de vânzare a serviciilor complementare	<i>funcțiune de cazare</i> -Identificarea mijloacelor prin care sunt stabilite relațiile cu potențialii și actualii consumatori -Prezentarea modului de realizare a procesului de fidelizare a clientelei în cadrul unității 2.Procesul de vânzare al serviciilor complementare -Descrierea etapelor procesului de vânzare al serviciilor complementare -Descrierea tehnicilor de vânzare utilizate de recepționar -Analiza condei de sugestii și reclamații și a altor scrisori sau pretenții oficiale din partea consumatorilor	4.Modele de chestionare de satisfacție etc 5.Copie a condei de sugestie și reclamații 6.Copie la reclamații dacă există
5.Oferta structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare		
UC10 Identificarea ofertelor structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare UC11 Studiarea datelor statistice privind indicatorii de bază ai activității turistice și determinarea modului în care structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare se racordează acestora	1. Oferta structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare -Descrierea ofertei structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare după categoria de confort -Prezentarea procedeele și tehnicilor utilizate de către recepționar în procesul de vânzare 2.Date statistice și indicatori determinanți ai ofertei hoteliere - Studiarea Strategiei de dezvoltarea a turismului TURISM 2020, Secțiunea 11 Evidența statistic și indicatorii de bază ai activității turismului în Republica Moldova -Determinarea modului în care structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare țin cont de indicatorii statistici în elaborarea ofertei hoteliere	1. Modele de oferte ale structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare în dependență de categoria de confort 2.Lista cu procedeele folosite de structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare în elaborarea serviciilor prestare 3.Tabel cu date statistice și indicatorii activității turistice pentru anii 2010-2016 4.Extras din Strategia turismului Turism 2020
6. Concurenții și furnizorii structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare		
UC12 Determinare a concurenților și a modului de influență a acestora asupra	1. Principalii concurenți ai structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare -Determinarea a 5 concurenți principali ai structurii de primire turistică cu	1.Lista concurenților după factorii enumerați 2.Prezentarea succintă a celor cinci concurenți 3.Tabel cu analiza comparativă a

structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare UC13 Stabilirea principalilor furnizori ai structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare	<i>funcțiune de cazare ținând cont de următorii factori:</i> • <i>amplasarea structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i> • <i>capacitatea structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i> • <i>segmentului de clientelă</i> • <i>categoria de confort</i> <i>-Analiza modului de influență ai concurenților asupra structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i> 2. Furnizorii structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare <i>-Identificarea și descrierea furnizorilor cu care cooperează structura de primire turistică cu funcțiune de cazare</i> <i>-Prezentarea contractului structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare cu un furnizor</i> <i>-Formularea concluziilor privind modul de influență a furnizorilor asupra activității structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>	celor 5 unități determinate ca structuri concurente după criteriul: -diversitatea ofertei -prețuri practicate -image, experiență pe piață 4. Lista furnizorilor structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare 5. Model de contract cu un furnizor
7. Analiza activității structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare în baza matricei SWOT		
UC14 Realizarea analizei activității structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare în baza matricei SWOT și determinarea strategiilor ulterioare de acțiune a acesteia	1. Analiza mediului intern de activitate <i>-Determinarea punctelor slabe și tari ale structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare în baza analizei mediului intern de activitate</i> 2. Analiza mediului extern de activitate <i>-Determinarea riscurilor și oportunităților structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare pe piață în urma analizei mediului extern direct și indirect de activitate</i> 3. Determinarea strategiei de acțiune ulterioară în urma realizării matricei SWOT <i>-Elaborarea tabelului matricei SWOT, determinarea cadranelor în care se regăsește structura de primire turistică cu funcțiune de cazare la moment și a</i>	1. Lista de puncte slabe și tari 2. Lista de oportunități și pericole 3. Schema matricei SWOT 4. Lista de acțiuni și strategii ce pot fi aplicate de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare 5. Lista factorilor mediului intern și extern direct și indirect de acțiune asupra structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare

	strategiei ulterioare de acțiune -Argumentarea strategiei indicate și exemple concrete de acțiuni ce vor ajuta structura de primire turistică cu funcțiune de cazare să-și îmbunătățească situația pe piață	
8.Promovarea în cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare		
UC15 Studierea și compararea mijloacelor promoționale folosite de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare în procesul de promovare	1. Mijloace de promovare utilizate de structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare -Determinarea obiectivelor activităților promoționale și funcțiile acestora -Prezentarea principalelor mijloace de reclamă folosite de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare cu indicarea avantajelor și dezavantajelor fiecăreia -Identificarea ideilor de îmbunătățire a procesului de promovare structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare 2. Participarea la târguri și expoziții ca mijloc eficient de promovare -Caracterizarea participării structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare la târguri naționale și internaționale ca mijloc de promovare	1. Lista de mijloace promoționale folosite de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare 2. Modele de tipărituri ale structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare 3. Poze de la târguri și expoziții tematice 4.Lista cu idei de îmbunătățire a procesului de promovare 5.Tabel cu descrierea comparativă a mijloacelor de promovare
9.Politica de prețuri în structura de primire turistică cu funcțiune de cazare		
UC16Identificarea tipurilor de tarife practicate de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare	1. Sistemul de prețuri utilizat de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare -Determinarea tehnicii de formare a prețurilor la serviciul de cazare în cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare -Descrierea sistemelor de prețuri existente în funcție de numărul serviciilor, nivelul calității serviciilor, numărul persoanelor -Studierea modului de calculare și transfer a taxelor și impozitelor la buget 2. Calcularea prețurilor și strategiile de formare a acestora -Determinarea strategiilor de formare a	1.Formularul Analiza de preț 2. Problema de calcul a prețului serviciului de cazare 3.Lista cu cheltuieli directe și indirecte ce se includ în prețul serviciului de cazare 4.Model de calcul a prețului pentru serviciu de cazare, pentru 10 nopți, doar mic dejun, familie din 2 adulți și 2 copii de 14ani și 10 ani.

	prețurilor practicate de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare (strategia rabaturilor și bonificațiilor, strategia prețurilor diferențiate, strategia modificării prețurilor)	
10. Analiza indicilor economici de activitate ai structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare		
UC17 Analiza indicilor economici din bilanțul economic ai structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare și formularea concluziilor aferente acestora	1. Determinarea și compararea indicilor economici - Analizarea indicilor economici ca rezultat al activității economice a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare conform bilanțului economic din ultimii 2 ani (analizează îndeplinirea indicatorilor planificați și de facto) - Indicarea factorilor care au influențat abaterea indicatorilor efectivi de cei planificați 2. Formularea concluziilor și propunerilor în baza indicilor economici - Efectuarea concluziilor și înaintarea propunerilor pentru îndeplinirea indicilor economici în structura de primire turistică cu funcțiune de cazare	1. Bilanțul contabil pentru ultimii 2 ani 2. Formule de calcul a indicatorilor economici 3. Lista indicatorilor efectivi calculați 4. Formule de calcul ai indicatorilor economici 4. Concluzii privind analiza datelor din bilanț

VI. REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR PE UNITĂȚILE DE ÎNVĂȚARE

Nr. d/o	Unitățile de învățare	Nr. zile	Nr. de ore
1.	<i>Caracteristica generală a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>	4	24
2.	<i>Personalul și structura organizatorică a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>	4	24
3.	<i>Salarizarea personalului în structura de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>	4	24
4.	<i>Relațiile structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare cu consumatorii</i>	6	36
5.	<i>Oferta structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>	6	36
6.	<i>Concurenții și furnizorii structurii de primire turistică cu</i>	4	24

	<i>funcțiune de cazare</i>		
7.	<i>Analiza activității structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare în baza matricei SWOT</i>	4	24
8.	<i>Promovarea în cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>	4	24
9.	<i>Politica de prețuri în structura de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>	2	12
10.	<i>Analiza indicilor economici de activitate ai structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>	7	42
Total		45	270

VII. Sugestiile metodologice

Înainte de începerea stagiului de practică ce precede probele de absolvire, coordonatorul din partea instituției de învățământ efectuează instructajul stagiului prin consilierea elevilor încadrați în domeniul de formare profesională 1013 „Servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică”, făcându-le cunoștință cu scopul și sarcinile acesteia, durata și cerințele principale, completarea agendei formării profesionale, precum și cu perfectarea raportului privind efectuarea stagiului de practică ce precede probele de absolvire.

Pe parcursul stagiului de practică, coordonatorul asigură ajutorul consultativ și metodic al elevilor, organizând consultații cu ei privind conținuturile practicii și întocmirea agendei formării profesionale. Fiecare consultație se înregistrează în registrul frecvenței stagiului de practică al elevului.

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 structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare 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 structurilor de primire turistică cu funcțiune 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 stagiul de practică ce precede probele de absolvire

Raportul stagiului de practică ce precede probele de absolvire se elaborează pe fiecare modul separat. Acesta se întocmește pe parcursul desfășurării stagiului, iar în cadrul consultațiilor se prezintă spre verificare. După finisarea 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 ce precede probele de absolvire, de asemenea va conține date, calcule și documente autentice structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare considerate partener de practică, cu referire la legislația în vigoare, regulamente, instrucțiuni.

Raportul privind stagiul de practică ce precede probele de absolvire 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 structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare (semnătura căruia este confirmată prin ștampilă).

Completarea agendei formării profesionale

Agenda formării profesionale constituie componenta obligatorie a stagiului de practică ce precede probele de absolvire, se completează individual de fiecare elev stagiar în baza informației de la structura de primire turistică cu funcțiune de cazare analizată.

Conținutul Raportului stagiului de practică ce precede probele de absolvire 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 ce precede probele de absolvire, 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 române (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. Resurse necesare pentru desfășurarea stagiului de practică

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

IX. Resursele bibliografice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibile
1.	N. Platon, Modulul ”Managementul serviciilor turistice”, Chișinău, 2014	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
2.	Oscar Snak „Managementul Serviciilor în Turism”, Academia Română de Management, București 1994	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
3.	P.Nistoreanu, ” Managementul în turism servicii”, București, 2005	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
4.	E.Putz, F.Pirjol, ” Economia turismului”, Timișoara, 1996	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibile
5.	G.Stănciulescu ,”Tehnica operațiunilor de turism”, București, 1998	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1manual - 1 elev
6.	Nicolae Lupu "Hotelul - economie și management", ediția a V-a, editura All Beck 2005.	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1manual - 1 elev
7.	O.Snak, ” Economia industriei turistice”, București, 1993	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1manual - 1 elev
8.	V.Neagu. ”Mangementul turistic și al serviciilor turistice”, București 2000	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1manual - 1 elev
9.	Sue Baker, Pam bradlez, Jeremz Huyton „Principiile operațiunilor de la recepția hotelului”, ediția a II-a, editura C. H. Beck, București 2007	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1manual - 1 elev
10.	G. Militaru, ”Managementul serviciilor”, Editura C.H. Beck,București, 2010	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1manual - 1 elev
11.	Legea Nr.352-XVI cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice, 24.11.2006	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1manual - 1 elev
12.	Legea Nr.451-XV cu privire la reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător, 30.01.2001	Biblioteca CNC al ASEM, ASEM	1manual - 1 elev
13.	Codul Muncii al Republicii Moldova Nr.154-XV, 28.03.2003	Biblioteca CNC În cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
14.	Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice nr. 352-XVI din 24.11.2006, publicată în Monitorul Oficial nr.14-17/40 din 02.02.2007. (Modificări prin Legea nr. 280 – XVI din 14.12.2007, în vigoare din 30.05.2008 Monitorul Oficial 94-96).	Biblioteca CNC În cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
15.	Legea privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003, publicată în Monitorul Oficial al R. Moldova nr.126-131/507 din 27.06.2003	Biblioteca CNC În cabinet de specialitate	pe fiecare bancă

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibile
16.	Hotărâre cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei, nr. 643 din 27.05.2003, Monitorul Oficial al R. Moldova nr.99-103/680 din 06.06.2003	Biblioteca CNC In cabinet de specialitate	pe fiecare bancă

X. Nomenclatorul anexelor

1. Extras din legea RM Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM
2. Extras din Hotărârea Guvernului RM Nr. 643 din 27.05.2003 cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei
3. Certificat de înregistrare, Licența, Actul de clasificare, Autorizația de funcționare, Certificat urbanistic, Autorizația sanitară veterinară de funcționare, Extras din Actul de constituire sau statutul hotelului (1 pagină).
4. Schema de amplasare a unității de cazare (Google Maps).
5. Extras din legea RM Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi și determinarea formei organizatorico-juridice a agenției de turism.
6. Schema generale a unității de cazare.
7. Organigrama structurii turistice cu funcțiune de cazare.
8. Fișe de post, contract de muncă, program de muncă a personalului.
9. Planul tip al structurii turistice cu funcțiune de cazare.
10. Imagini foto și video ale spațiilor destinate clienței și cele rezervate proceselor de producție.
11. Price-list-ul (lista de prețuri) ofertei structurii turistice cu funcțiune de cazare sezoniere și în perioada de extrasezon.
12. Formular de rezervare și formular de înregistrare a clientului.
13. Tipăriturile: pliante, flyere, etichete, broșuri, cărți de vizită, reviste, calendare, mape de prezentare, pixuri, suvenire.
14. Autorizația sanitară veterinară de funcționare unității de alimentație.
15. Meniu, liste de preparate și băuturi unității de alimentație din cadrul structurii turistice cu funcțiune de cazare.