



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 stagiului de practică

P.08.O.028 Practica ce anticipează proba de absolvire

Specialitatea: 101510 Turism

Calificarea: 422106 Agent de turism (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:

Budurin-Furculiță Cristina, profesoară de discipline economice, grad didactic superior, Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova

Aprobat:

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”Alexandr-Grup”**, marca comercială “CONDOR TOURISM”,
Director executiv, Juraveli Alexandru
2. **SRL”PandaTur”**, marca comercială „PANDATUR”
Director general, Curmei Ion

Adresa Curriculumului în Internet:

Portalul național al învățământului profesional tehnic

<http://www.ipt.md/ro/produse-educationale>

Cuprinsul:

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. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare.....	12
7. Sugestiile metodologice.....	13
8. Sugestiile de evaluare a stagiului de practică	17
9. Resurse necesare desfășurării stagiului de practică	18
10. Resursele didactice recomandate elevilor	18
11. Nomenclatorul anexelor	19

I. Preliminarii

Realizarea unui învățământ de calitate în contextul realităților și perspectivelor socio-economice, impun ca finalitățile educației să fie formulate nu doar în termeni concreți și pragmatici, ci mai ales din perspectiva nevoilor reale de formare a personalității celui educat. Este vorba de o nouă abordare în pedagogie, numită pedagogia competențelor și de promovarea unei didactici funcționale, care vizează formarea la elevi a unui sistem de competențe necesare acestora pentru continuarea studiilor în viață, având menirea să asigure o integrare socială cât mai bună.

Procesul de învățământ nu este numai o acțiune de transmitere a cunoștințelor din partea profesorului și de achiziționare a acestora din partea elevului, dar și un proces social și psihosocial, având ca *scop pregătirea elevului pentru viață*. Din aceste considerente, învățătura, pregătirea trebuie pusă în centrul preocupărilor noastre pentru a ne apropia cât mai mult de idealul **„fiecare persoană la locul ei de muncă să fie un specialist, ba chiar un expert în problematica de care se ocupă”**.

Competența profesională reprezintă capacitatea de aplica, transfera și combina cunoștințe și deprinderi în situații și medii de muncă diverse, pentru a realiza activitățile cerute la locul de muncă, la nivelul creativ specificat în standard.

Curricula practicii ce precede probele de absolvire este destinată elevilor specialității 101510 Turism, anul IV, care se va desfășura în cadrul agențiilor de turism, fiind un îndrumător de practică implicat în pregătirea profesională a elevilor. Practica se va desfășura pe o perioadă de 9 săptămâni în semestrul VIII, conform graficului de practică stabilit la nivel de unitate de învățământ. O săptămâna de practica cuprinde 5 zile lucrătoare a câte 6 ore pe zi, în număr de 270 ore.

Practica ce precede probele de absolvire reprezintă un suport de studiu de ultima ora, fiind menită să ajute elevii să însușească cunoștințe și abilități de care au nevoie pentru a lucra în calitate de agent de turism.

Pentru formarea tuturor competențelor vizate și consolidarea acestora elevii vor desfășura practica în toate departamentele agenției de turism și vor atrage în special atenția asupra gestiunii eficiente a acesteia. Astfel unitățile de competență indicate în acest curriculum vor viza aspecte ce țin de descrierea și analiza activității agenției de turism în ansamblu, asemănările și deosebirile între o agenție touroperatoare și o agenție de turism, vor studia legislația în vigoare ce reglementează domeniul turismului, vor analiza ofertele agenției de turism precum și datele statistice și indicatorii de bază ai activității turistice în Republica Moldova, vor calcula salariul și costul aferent unei călătorii, vor realiza analiza comparativă a factorilor interni și externi de influență, vor descrie indicatorii economico-financiari, vor formula concluzii privind eficiența activității agenției de turism și vor completa acte ce vizează întreg procesul de vânzare al unui pachet turistic.

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 finalizarea practicii ce precede probele de absolvire, fiecare elev va prezenta și susține, în termenii stabiliți, raportul propriu-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 precede probele de absolvire” constă în:

- consolidarea, aprofundarea și extinderea cunoștințelor teoretice în practică;
- cunoașterea modului de organizare și a modului de lucru specific agenției de turism;
- formarea abilităților cognitive și practice necesare pentru gestionarea agenției de turism, determinarea ofertelor turistice și comercializarea lor, salarizarea personalului, subdiviziunile și structura tehnică a agenției de turism, verificarea disponibilității ofertelor turistice de la furnizori, determinarea serviciilor de bază și complementare ce se includ în pachetul turistic, calcularea prețului pachetului turistic, determinarea metodelor de achitare cu furnizorii de servicii, întocmirea documentației pentru vânzarea și prestarea serviciilor turistice, realizarea procesului de promovare prin diverse mijloace promoționale, determinarea indicilor economici de activitate a entității, perfecționarea managementului calității și a sistemului informațional al agenției de turism;
- implantarea deprinderilor practice în cercetarea și aprecierea componentelor pachetului turistic, în analiza și evaluarea ofertelor turistice pe forme de turism practicate de agenția de turism, în aplicarea legislației în activitatea practică a agentului de turism;
- familiarizarea cu cea mai performantă dotare tehnică și cele mai avansate tehnologii și sisteme de rezervare și operare utilizate în activitatea de turism.

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 agenției de turism

CS2 Determinarea asemănărilor și deosebirilor între agenția de turism și agenția touroperatore și delimitarea serviciilor prestate de aceasta

CS3 Studiarea și prezentarea tipurilor de agenții de turism în baza mai multor criterii de clasificare

- CS4Descrierea departamentelor, compartimentelor și secțiilor agenției de turism
- CS5Realizarea organigramei agenției de turism
- CS6Descrierea personalului ce activează în cadrul agenției de turism și analiza fișelor de post
- CS7Identificarea formelor de salarizare utilizate de agenția de turism și calculul salariului pentru un angajat
- CS8Identificarea segmentului de consumatori ai agenției de turism și transformarea acestora din clienți potențiali în clienți fideli
- CS9Realizarea etapelor de vânzare al unui pachet turistic și completarea actelor ce însoțesc turistul într-o călătorie
- CS10Identificarea ofertelor agenției de turism pentru formele de turism practicate
- CS11Studierea datelor statistice privind indicatorii de bază ai activității turistice și determinarea modului în care agenția de turism se racordează acestora
- CS12Determinarea concurenților și a modului de influență a acestora asupra agenției de turism
- CS13Stabilirea principalilor furnizori de servicii turistice ai agenției de turism
- CS14Realizarea analizei activității agenției de turism în baza matricei SWOT și determinarea strategiilor ulterioare de acțiune a acesteia
- CS15Stabilirea și compararea mijloacelor promoționale folosite de agenția de turism în procesul de promovare
- CS16Analiza indicilor economici din bilanțul economic al agenției de turism și formularea concluziilor aferente acestora

IV. Administrarea stagiului de practică

Codul stagiului de practică	Denumirea stagiului de practică	Semes trul	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 activității agenției de turism		
<p><i>UC1</i> Descrierea activității, formei organizatorico-juridice și a amplasării agenției de turism</p> <p><i>UC3</i> Studierea și prezentarea tipurilor de agenții de turism în baza mai multor criterii de clasificare</p> <p><i>UC2</i> Determinarea asemănarilor și deosebirilor între agenția de turism și agenția touroperatoare</p>	<p>1. Date generale cu privire la activitatea agenției de turism. - Studierea istoricului, datelor generale despre fondatorii agenției de turism - Studierea actelor de constituire a entității - Determinarea locului de amplasare, avantajele și dezavantajele locației - Elaborarea unei politici de amplasare ulterioară cu justificări</p> <p>2. Forma organizatorico-juridică și tipul agenției de turism conform criteriilor de clasificare - Determinarea și descrierea formei organizatorico-juridice a agenției de turism în baza legii Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi - Identificarea tipului agenției de turism conform formei de proprietate - Clasificarea agențiilor de turism în baza tipurilor de activități - Prezentarea altor criterii de clasificare a agențiilor de turism</p> <p>3. Activitățile specifice desfășurate de agenția de turism - Studierea legea Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM pentru determinarea drepturilor, obligațiilor și activităților specifice agenției de turism - Stabilirea asemănarilor și deosebirilor dintre agenția de turism și agenția touroperatoare - Identificarea și descrierea serviciilor turistice prestate de agenția de turism</p>	<p>1. Copii la: actul de constituire a agenției de turism, Licența de activitate, Certificatul de înregistrare a agenției de turism, Autorizația de funcționare. 2. Extras din statutul agenției de turism (1-2 pagină). 3. Extras din legea RM Nr. 845 din 03.01. 4. Schema de situare a agenției de turism. 6. Tabel: avantajele și dezavantajele amplasării a agenției de turism. 7. Extras din legea RM Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM 8. Lista drepturilor și obligațiilor agenției de turism 9. Tabel cu asemănările și deosebirile agenției de turism și touroperator 10. Lista serviciilor prestate de agenția de turism</p>
2. Personalul și structura organizatorică a agenției de turism		
<i>UC4</i> Descrierea departamentelor,	1. Structura organizatorică a agenției de turism	1. Lista cu subdiviziunile ce ar trebui să existe într-o agenție de

<p><i>compartimentelor și secțiilor agenției de turism</i></p> <p>UC5 Realizarea organigramei agenției de turism</p> <p>UC6 Descrierea personalului ce activează în cadrul agenției de turism și analiza fișelor de post</p>	<p>-Descrierea departamentelor, compartimentelor și secțiilor ce ar trebui să existe într-o agenției de turism</p> <p>-Compararea structurii tehnice teoretice cu subdiviziunile real existente în agenția de turism</p> <p>-Prezentarea schematică a subdiviziunilor real existente în entitate și relațiile ce se formează între acestea</p> <p>-Formularea concluziilor și enumerarea propunerilor privind modificarea structurii organizatorice a agenției de turism</p> <p>2. Personalul agenției de turism</p> <p>-Prezentarea personalului agenției de turism și funcțiile acestuia</p> <p>-Descrierea fișei de post pentru un agent de turism și un manager de turism.</p> <p>-Enumerarea actelor necesare a fi elaborate în procesul de angajare al unui salariat</p> <p>-Realizarea graficului fluctuațiilor personalului agenției de turism.</p> <p>-Descrierea cauzelor fluctuației personalului agenției de turism</p>	<p>turism</p> <p>2. Model de organigramă teoretic realizată pentru o agenție de turism</p> <p>3. Organigrama reală a agenției de turism</p> <p>4. Lista cu propuneri și sugestii de modificare a organigramei</p> <p>5. Exemplu fișă de post a agentului de turism și a managerului de turism</p> <p>6. Copia carnetului de muncă, contractul individual de muncă, ordinul de angajare etc</p> <p>7. Graficul fluctuației personalului agenției de turism.</p> <p>8. Lista cu propuneri și sugestii de diminuare a fluctuației personalului agenției de turism.</p>
<p>3. Salarizarea personalului în agenția de turism</p>		
<p>UC7 Identificarea formelor de salarizare utilizate de agenția de turism și calculul salariului pentru un angajat</p>	<p>1. Forma de salarizare aplicată de agenția de turism</p> <p>-Prezentarea formelor de salarizare din cadrul agenției de turism</p> <p>-Enumerarea factorilor care contribuie la sporirea salariului în funcție de rezultatele economico-financiare ale agenției</p> <p>2. Recompensarea directă și indirectă a personalului</p> <p>-Descrierea procesului de recompensare directă și indirect a personalului</p> <p>-Calcularea salariului unui angajat la alegere</p>	<p>1. Model de fișe de salariu din cadrul agenției de turism</p> <p>2. Model tabel de pontaj</p> <p>3. Lista factorilor ce contribuie la mărirea salariului</p> <p>4. Lista recompenselor directe și indirecte</p> <p>5. Fișă de calcul a salariului pentru un angajat selectat</p>
<p>4. Relațiile agenției de turism cu consumatorii</p>		
<p>UC8 Identificarea segmentului de</p>	<p>1. Consumatorii ca factor determinant al activității agenției de turism</p>	<p>1. Descrierea segmentului de consumatori ai agenției de turism</p>

<p><i>consumatori ai agenției de turism și transformarea acestora din clienți potențiali în clienți fideli</i></p> <p>UC9Realizarea etapelor de vânzare al unui pachet turistic și completarea actelor ce însoțesc turistul într-o călătorie.</p>	<p><i>-Determinarea și descrierea segmentul de consumatori căruia i se adresează agenția de turism</i></p> <p><i>-Identificarea mijloacelor prin care sunt stabilite relațiile cu potențialii și actualii consumatori</i></p> <p><i>-Prezentarea modului de realizare a procesului de fidelizare a clientelei în cadrul agenției</i></p> <p>2.Procesul de vânzare al unui pachet turistic</p> <p><i>-Descrierea etapelor procesului de vânzare al pachetului turistic</i></p> <p><i>-Enumerarea și prezentarea actelor ce însoțesc turistul în călătorie</i></p> <p><i>-Completarea contractului turistic, voucherului, asigurării medicale și a altor acte necesare în procesul de vânzare al unui pachet turistic</i></p> <p><i>-Descrierea modului de realizarea a procesului de post vânzare în agenția de turism</i></p> <p><i>-Analiza condicii de sugestii și reclamații și a altor scrisori sau pretenții oficiale din partea consumatorilor</i></p>	<p>2.Lista mijloacelor de identificare a potențialilor clienți</p> <p>3.Exemple de mijloace de fidelizare a clienților</p> <p>4.Schema ce include etapele de vânzare al unui pachet turistic</p> <p>5. Lista actelor ce însoțesc turistul în călătorie</p> <p>6.Modele de contract turistic, voucher, asigurare medicală, traseu turistic, informație despre țara de destinație etc</p> <p>7.Copie a condicii de sugestie și reclamații</p> <p>8.Copie la reclamații dacă există</p>
--	---	--

5.Oferta agenției de turism

<p>UC10Identificarea ofertelor agenției de turism pentru formele de turism practicate</p>	<p>1. Oferta agenției de turism pe forme de turism practicate</p> <p><i>-Descrierea ofertei agenției de turism după destinațiile turistice: turism intern, turism emitent, turism receptor</i></p> <p><i>- Prezentarea a câte un model de ofertă turistică existente în cadrul agenției pentru fiecare formă de turism practicată(turism de litoral, montan, balnear, de afaceri etc)</i></p> <p><i>-Prezentarea procedeeleor și tehnicilor utilizate de către agetia de turism în procesul elaborării excursiilor și vizitelor turistice, luând în considerație și implicațiile sezonality și posibilității de diminuare e efectelor lor economice în cadrul firmei</i></p>	<p>1. Modele de oferte ale agenției de turism pentru formele de turism practicate</p> <p>2.Lista cu procedeele folosite de agenția de turism în elaborarea traseelor turistice</p> <p>3.Exemple de trasee turistice naționale</p> <p>4.Tabel cu date statistice și indicatorii activității turistice pentru anii 2010-2016</p> <p>5.Extras din Strategia turismului Turism 2020</p>
--	---	---

<p>UC11 Studierea datelor statistice privind indicatorii de bază ai activității turistice și determinarea modului în care agenția de turism se racordează acestora</p>	<p>2. Date statistice și indicatori determinanți ai ofertei turistice</p> <p>- Studierea Strategiei de dezvoltarea a turismului TURISM 2020, Secțiunea 11 Evidența statistic și indicatorii de bază ai activității turismului în Republica Moldova</p> <p>-Determinarea modului în care agenția de turism ține cont de indicatorii statistici în elaborarea ofertei turistice</p>	
<p>6. Concurenții și furnizorii agenției de turism</p>		
<p>UC12 Determinare a concurenților și a modului de influență a acestora asupra agenției de turism</p> <p>UC13 Stabilirea principalilor furnizori de servicii turistice ai agenției de turism</p>	<p>1. Principalii concurenți ai agenției de turism</p> <p>-Determinarea a 5 concurenți principali ai agenției de turism ținând cont de următorii factori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • amplasarea agenției de turism • mărimea agenției de turism • categoriile de consumatori • veniturile agenției <p>-Analiza modului de influență ai concurenților asupra agenției de turism</p> <p>2. Furnizorii de servicii turistice ai agenției de turism</p> <p>-Identificarea și descrierea touoperatorilor cu care cooperează agenția de turism</p> <p>-Prezentarea contractului agenției de turism cu un furnizor de servicii turistice</p> <p>-Formularea concluziilor privind modul de influență a furnizorilor asupra activității agenției de turism</p>	<p>1. Lista concurenților după factorii enumerați</p> <p>2. Prezentarea succintă a celor cinci concurenți</p> <p>3. Tabel cu analiza comparativă a celor 5 firme determinate ca firme concurente după criteriul:</p> <ul style="list-style-type: none"> -diversitatea ofertei -prețuri practice -imagine, experiență pe piață <p>4. Lista furnizorilor agenției de turism</p> <p>5. Model de contract cu un touoperator</p> <p>6. Model contract cu o companie de transport</p>
<p>7. Analiza activității agenției de turism în baza matricei SWOT</p>		
<p>UC14 Realizarea analizei activității agenției de turism în baza matricei SWOT și determinarea strategiilor ulterioare de</p>	<p>1. Analiza mediului intern de activitate</p> <p>-Determinarea punctelor slabe și tari ale agenției de turism în baza analizei mediului intern de activitate</p> <p>2. Analiza mediului extern de activitate</p> <p>-Determinarea riscurilor și oportunităților agenției de turism pe piață în urma analizei mediului extern</p>	<p>1. Lista de puncte slabe și tari</p> <p>2. Lista de oportunități și pericole</p> <p>3. Schema matricei SWOT</p> <p>4. Lista de acțiuni și strategii ce pot fi aplicate de agenția de turism</p> <p>5. Lista factorilor mediului intern și extern direct și indirect de</p>

<p>acțiune a acesteia</p>	<p><i>direct și indirect de activitate</i></p> <p>3. Determinarea strategiei de acțiune ulterioară în urma realizării matricei SWOT</p> <p><i>-Elaborarea tabelului matricei SWOT, determinarea cadrului în care se regăsește agenția de turism la moment și a strategiei ulterioare de acțiune</i></p> <p><i>-Argumentarea strategiei indicate și exemple concrete de acțiuni ce vor ajuta agenția de turism să-și îmbunătățească situația pe piață</i></p>	<p>acțiuni asupra agenției de turism</p>
<p>8.Promovarea în cadrul agenției de turism</p>		
<p>UC15 Studierea și compararea mijloacelor promoționale folosite de agenția de turism în procesul de promovare</p>	<p>1. Mijloace de promovare utilizate de agenția de turism</p> <p><i>-Determinarea obiectivelor activităților promoționale și funcțiile acestora</i></p> <p><i>-Prezentarea principalelor mijloace de reclamă folosite de agenția de turism cu indicarea avantajelor și dezavantajelor fiecăreia</i></p> <p><i>-Identificarea ideilor de îmbunătățire a procesului de promovare a agenției de turism</i></p> <p>2. Participarea la târguri și expoziții ca mijloc eficient de promovare</p> <p><i>-Caracterizarea participării agenției de turism la târguri naționale și internaționale ca mijloc de promovare</i></p>	<p>1. Lista de mijloace promoționale folosite de agenția de turism</p> <p>2. Modele de tipărituri ale agenției de turism</p> <p>3. Poze de la târguri și expoziții tematice</p> <p>4. Lista cu idei de îmbunătățire a procesului de promovare</p> <p>5. Tabel cu descrierea comparativă a mijloacelor de promovare</p>
<p>9.Politica de prețuri în agenția de turism</p>		
<p>UC16Calcularea prețului pachetului turistic</p>	<p>1. Sistemul de prețuri utilizat de agenția de turism</p> <p><i>-Determinarea tehnicii de formare a prețurilor la pachetul turistic în cadrul agenției de turism</i></p> <p><i>-Descrierea sistemelor de prețuri existente la pachetele turistice în funcție de numărul serviciilor, nivelul calității serviciilor, numărul persoanelor</i></p> <p><i>-Studierea modului de calculare și transfer a taxelor și impozitelor la buget</i></p> <p>Calcularea prețurilor și strategiile de formare a acestora</p>	<p>1. Formularul Analiza de preț</p> <p>2. Problema de calcul a prețului pachetului turistic</p> <p>3. Lista cu cheltuieli directe și indirecte ce se includ în prețul pachetului turistic</p> <p>4. Model de calcul a prețului pentru o ofertă turistică de litoral în Grecia, pentru 10 nopți, cu zbor, doar mic dejun, familie din 2 adulți și 2 copii de 14ani și 10 ani.</p>

	<p>-Determinarea strategiilor de formare a prețurilor practicate de agenția de turism (strategia rabaturilor și bonificațiilor, strategia prețurilor diferențiate, strategia modificării prețurilor)</p> <p>-Completerea și calcularea prețului unui pachet turistic în baza Formularul “Analiza de preț”</p>	
10. Analiza indicilor economici de activitate ai agenției de turism		
<p>UC17 Analiza indicilor economici din bilanțul economic ai agenției de turism și formularea concluziilor aferente acestora</p>	<p>1. Determinarea și compararea indicilor economici</p> <p>-Analizarea indicilor economici ca rezultat al activității economice a agenției de turism conform bilanțului economic din ultimii 2 ani (analizează îndeplinirea indicatorilor planificați și de facto)</p> <p>-Indicarea factorilor care au influențat abaterea indicatorilor efectivi de cei planificați</p> <p>2. Formularea concluziilor și propunerilor în baza indicilor economici</p> <p>-Efectuarea concluziilor și înaintarea propunerilor pentru îndeplinirea indicilor economici în agenția de turism</p>	<p>1. Bilanțul contabil pentru ultimii 2 ani</p> <p>2. Formule de calcul a indicatorilor economici</p> <p>3. Lista indicatorilor efectivi calculați</p> <p>4. Formule de calcul ai indicatorilor economici</p> <p>4. Concluzii privind analiza datelor din bilanț</p>

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. d/o	Unitățile de învățare	Nr. zile	Nr. de ore
1.	<i>Caracteristica activității agenției de turism</i>	4	24
2.	<i>Personalul și structura organizatorică a agenției de turism</i>	4	24
3.	<i>Salarizarea personalului în agenția de turism</i>	4	24
4.	<i>Relațiile agenției de turism cu consumatorii</i>	6	36
5.	<i>Oferta agenției de turism</i>	6	36
6.	<i>Concurenții și furnizorii agenției de turism</i>	4	24
7.	<i>Analiza activității agenției de turism în baza matricei SWOT</i>	4	24

8.	<i>Promovarea în cadrul agenției de turism</i>	4	24
9.	<i>Politica de prețuri în agenția de turism</i>	2	12
10.	<i>Analiza indicilor economici de activitate ai agenției de turism</i>	7	42
Total		45	270

VII. Sugestiile metodologice

Stagiului de practică tehnologică ce precede probele de absolvire, se va demara cu efectuarea de către coordonatorul stagiului de practică din cadrul instituției de învățământ a instructajului privind consilierea elevilor încadrați în agențiile de turism sau turoperatoare, 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.

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

Funcțiile conducătorului stagiului de practică din cadrul instituției de învățământ

În timpul derulării stagiului de practică, cadrul didactic responsabil împreună cu conducătorul de la entitate vor monitoriza desfășurarea stagiului de practică în permanență. Vor evaluate atât nivelul de dobândire a competențelor profesionale ale elevului, cât și comportamentul și modalitatea de integrare a stagiului în activitatea profesională a entității (disciplină, punctualitate, responsabilitate în rezolvarea sarcinilor, respectarea regulamentului de ordine interioară al întreprinderii).

De asemenea, conducătorul stagiului de practică ce precede probele de absolvire din cadrul instituției de învățământ v-a familiariza elevii cu instructajul cu privire la tehnica securității până la desfășurarea acestuia. Conducătorul stabilește orarul efectuării consultațiilor, verifică nivelul îndeplinirii sarcinilor și obiectivelor stabilite, acordă consultații. Cadrul didactic responsabil v-a asigura cu material didactic, metodic, pentru realizarea stagiului de practică. Conform graficului desfășurării consultațiilor, elevii sunt obligați să se prezinte la catedră, prezentând conducătorului stagiului de practică efectuarea sarcinilor preconizate.

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 entității în care a fost repartizat la stagiul de practică;
- să beneficieze de prelungirea termenului de realizare a stagiului de practică în cazul în care se invocă motive întemeiate ce au creat impedimente în realizarea acestuia.

Elevul stagiar este obligat:

- să efectueze stagiul de practică tehnologică în strictă conformitate cu prevederile documentelor reglatorii ale acestei activități, realizând obiectivele în limitele termenului stabilit;
- să efectueze stagiul de practică în cadrul entității 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.

Rolul și obligațiile agenției de turism sau turoperatoare

Organizarea stagiului de practică tehnologică este realizat cu scopul antrenării elevilor specialității 101510 „Turism” în activitatea practică, prin dezvoltarea de abilități și deprinderi profesionale. Obligațiunile agenției de turism ca partener al stagiului de practică sunt stabilite în Contractul încheiat între instituția de învățământ, elev și acesta.

Entitatea va desemna un conducător pentru stagiul de practică, care va asigura respectarea condițiilor necesare pentru dobândirea de către elevul stagiar a competențelor profesionale planificate pentru perioada stagiului de practică. De asemenea, acesta este obligat să instruiască elevul cu privire la normele de protecție a muncii și de apărare împotriva incendiilor, specifice activităților pe care le va desfășura.

Rolul agențiilor de turism este argumentat prin oferirea mediului propice pentru elevi în vederea familiarizării acestora cu calificarea profesională 422106 „agent de turism”. În vederea realizării cu succes a stagiului de practică, agențiile de turism îndeplinesc următoarele funcții:

- determinarea unui conducător al practicii din partea agenției;
- familiarizarea elevilor cu regulamentul intern al întreprinderii;
- asigurarea condițiilor necesare realizării programului stagiului de practică, punând la dispoziția elevului stagiar mijloacele necesare;

- implicarea activă a elevilor în procesul de organizare a activității departamentelor /subdiviziunilor agenției;
- interacțiunea elevilor cu sistemul informațional al agenției de turism privind sfera de activitate a acesteia;
- crearea condițiilor favorabile implicării directe a elevilor stagiați în activitatea practică a agenției de turism.

La finalul stagiului de practică, conducătorul desemnat de agenția de turism elaborează un aviz/referință despre activitatea elevului stagiar pe parcursul stagiului de practică. Rezultatul acestei evaluări va fi luat în considerare la notarea elevului la susținerea raportului privind a stagiului de practică.

Întocmirea raportului privind stagiul de practică

Raportul stagiului de practică tehnologică 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 ale agenției de turism considerate partener de practică, cu referire la legislația în vigoare, regulamente, instrucțiuni.

Raportul privind stagiul de practică tehnologică 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 tehnologică din partea agenției de turism (semnătura căruia este confirmată prin ștampilă).

Completarea agendei formării profesionale

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

Conținutul Raportului stagiului de practică tehnologică 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 acestuia.

Perfectarea raportului stagiului de practică trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

- ✚ se editează computerizat pe hârtie albă, **format A4**, pe o singură parte a foii.
- ✚ 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 întrebărilor** - cu litere mici, în afară de prima literă (font 12 pt., bold, centrat). După denumirea modului sau a întrebării nu se pune punct.
- ✚ **Modulele** se numerotează prin *cifre romane*, iar **întrebările** cu cele *arabe*.
- ✚ **fiecare modul** începe din **pagină nouă**, **întrebările** urmează succesiv. Sublinierea titlurilor nu se admite.
- ✚ **toate tabelele, formulele, figurile** (desene, diagrame etc.) **se numerotează**, indicându-se numărul modului și numărul de ordine a acestuia. De exemplu, Tabelul 1.2 (tabelul doi din modulul întâi). Denumirea tabelului se amplasează de asupra tabelului sau a figurii.
- ✚ **toate paginile se numerotează**, pagina de titlu nu se numerotează, începând cu a doua pagină și finisînd 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. Sugestiile de evaluare a stagiului de practică

Stagiul de practică ce precede probele de absolvire constituie parte integrantă obligatorie a procesului educațional și se realizează în scopul formării și dezvoltării competențelor profesionale ale elevilor încadrați în cadrul programului de pregătire profesională 101510 „Turism”, specifice calificării profesionale 422106 „Agent de turism”. Evaluarea stagiului de practică se realizează atât în perioada de desfășurare, cât și la finalizarea acestei activități.

În timpul derulării stagiului de practică evaluarea elevilor va fi efectuată permanent de către conducătorii stagiului de practică din cadrul unităților economice cât și din cadrul instituției de învățământ. Conducătorii stagiului de practică din instituției de învățământ vor evalua periodic modul de completare a Agendei formării profesionale în corespundere cu cerințele specificate cât și prezentarea unităților de conținut din curriculum stagiului de practică conform graficului consultațiilor organizate în cadrul instituției de învățământ.

Conducătorul stagiului de practică din cadrul agenției de turism la finalizarea stagiului de practică, apreciază cu notă nivelul de achiziționare a competențelor practice și eliberează referință. Rezultatul acestei evaluări stă la baza notării elevului.

Elevul stagiar, la finalizarea stagiului de practică, va trebui să prezinte conducătorului de practică din cadrul instituției de învățământ / comisiei, Agenda stagiului de practică completată în corespundere cu cerințele specificate și să susțină Raportul stagiului de practică sub forma stipulată în Regulamentul instituției.

Promovarea stagiului de practică ce precede probele de absolvire constituie una dintre condițiile de promovare și admitere la probele de absolvire/calificare. Creditele de studii transferabile se acordă pentru nota de promovare 5.00 și mai mult.

IX. 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-practicantii din partea coordonatorului de la entitatea desemnată ca bază de practică în scopul realizării sarcinilor vizate

X. Resursele didactice 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.	G. Stănciulescu, "Managementul agențiilor de turism", București, 2002	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
5.	G. Stănciulescu, "Tehnica operațiunilor de turism", București, 1998	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
6.	N. Lupu, "Gestiunea activităților de turism", București, 1994	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
7.	O. Snak, "Economia industriei turistice", București, 1993	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
8.	V. Neagu, "Managementul turistic și al serviciilor turistice", București 2000	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
9.	B. Băcanu, "Management strategic în turism, Concepte și studii de caz", Editura POLIROM, 2009	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
10.	G. Militaru, "Managementul serviciilor", Editura C.H. Beck, București, 2010	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
11.	Legea Nr.352-XVI cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice, 24.11.2006	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 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	1 manual - 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 Nr. 1569 cu privire la modul de introducere și scoatere a bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice, 20.12.2002	Biblioteca CNC În cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
15.	Hotărârea Guvernului Nr.1470 cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidenta statistica a circulației turiștilor la frontiera Republicii Moldova, 27.12.2001	Biblioteca CNC In cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
16.	Hotărârea Guvernului Nr.854 cu privire la regulamentul transportului auto de călători și bagaje, 28.07.2006	Biblioteca CNC In cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
17.	Hotărârea Guvernului Nr.331 cu privire la eliberarea invitațiilor pentru străini, 05.05.2011	Biblioteca CNC In cabinet de specialitate	pe fiecare bancă

X Nomenclatorul anexelor la raport

1. Actele necesare pentru funcționarea întreprinderii, certificat de înregistrarea, licența, autorizația de funcționare, extras din statutul
2. Organigrama agenției de turism
3. Schema de amplasare a agenției de turism
4. Copia business-planului agenției de turism
5. Copia planului de activitate al agenției de turism
6. Fișa personală a agentului de turism/ manager în turism
7. Model contract individual de muncă a salariatului
8. Model contractul de răspundere materială a salariatului
9. Model carnet de muncă al salariatului

10. Model tabel de pontaj al salariaților
11. Fișa de calcul al salariului pentru un angajat
12. Alte modele de documente ce vizează angajarea unui salariat(ordine, dispoziții)
13. Lista furnizorilor de servicii turistice, touroperatorii sau companii de transport
14. Copia contractului cu un furnizor
15. Copiile scrisorilor, reclamațiilor înaintate agenției de turism
16. Copia condiceii de sugestii și reclamații
17. Copia, tabelor analizei activității economice, concluzii și propuneri efectuate
18. Copia bilanțului contabil al agenției de turism
19. Model contract turistic
20. Model voucher turistic
21. Model asigurare medicală obligatorie
22. Modele de tipărituri utilizate de agenția de turism
23. Modele de oferte turistice
24. Poze ale hotelurilor cu care cooperează agenția de turism
25. Interfața siteului oficial al agenției de turism