

COLEGIUL NAȚIONAL DE COMERȚ AL ASEM



CAIETUL CU SARCINI

pentru stagiul de practică _____,

tipul stagiului de practică

al elev _____,

numele, prenumele

program de formare profesională tehnică _____,

grupa _____.



Conducătorul stagiului de practică din CNC _____

funcția, numele, prenumele



Aprobat:

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM

Budurin-Furculița C.

15 mai

2023

Aprobat:

La ședința **Consiliului metodic – științific** al Colegiului Național de Comerț al ASEM,
proces – verbal nr. 05 din 12 mai 2023

Director adjunct pentru instruire și educație *Rotaru* Rotaru Irina

La ședința catedrei "**Economie, Turism, Servicii**",

proces verbal nr. 04 din 4 aprilie 2023

Șef catedră *P* Patrașcu Dorina

Autori:

Aliona Gonța, grad didactic unu, magistru în științe economice, Colegiului Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova

Moțoc Natalia, grad didactic unu, magistru în științe economice, Colegiului Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova

Cuprins

Modulul I. Codul comunicării eficiente și activitatea turistică	3
Modulul II. Geografia resurselor turistice mondiale de mare interes turistic	18
Modulul III. Geografia regiunilor turistice de importanță mondială	30
Modulul IV. Potențialul turistic al regiunii de Nord a Republicii Moldova	35
Modulul V. Potențialul turistic al regiunii de Centru a Republicii Moldova	45
Modulul VI. Potențialul turistic al regiunii de Sud a Republicii Moldova	51
Bibliografie.....	52

Capitolul I Codul comunicării eficiente și activitatea turistică

”Cuvintele frumoase valorează mult și costă puțin.”

George Herbert

1. Completează noțiunile cu definiții legate de comunicare, din cunoștințele acumulate la unitatea de curs Bazele comunicării:

Limbaj _____

_____.

Vorbirea _____

_____.

Emițător _____

_____.

Receptor _____

_____.

Feedbackul _____

_____.

Mesaj _____

_____.

Discuția _____

_____.

Conflict de comunicare _____

_____.

2. Scrie o listă de 10 cuvinte care au legătură cu termenul „comunicare”:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____






7. _____

8. _____

9. _____

10. _____

3. În tabelul de mai jos în coloana A sunt enumerate nivelurile de comunicare, în coloana B sunt imagini. Atribuiți nivelul de comunicare cu imaginea corespunzătoare.

A	B
1. Comunicarea intrapersonală	
2. Comunicarea interpersonală	
3. Comunicarea de grup	
4. Comunicarea publică	
5. Comunicarea de masă (mass-media)	

4. Realizează un fragment de comunicare telefonică cu un subiect adaptat calificării pentru care te pregătești. Respectă regulile unei comunicări telefonice.



5. Se dau următoarele situații care se referă la comportamentul nonverbal al unui lucrător hotelier. Precizează în care dintre situații lucrătorul hotelier are o atitudine corectă. În cazul în care consideri că atitudinea este incorectă, explică de ce.

a. Un client reclamă că televizorul din cameră nu funcționează. Receptorul își cere scuze pe un ton ridicat, motivând că nu el este vinovatul, ci compartimentul tehnic.

b. În timp ce dă explicații referitoare la orarul de funcționare al telecabinei, recepționarului îi sună telefonul, se oprește din explicație, își cere scuze și vorbește la telefon, lăsându-l pe client să aștepte.

c. Un client solicită bagajistului informații despre tarifele de cazare. Acesta privește clientul drept în față, își cere scuze, spunând că aceste informații nu intră în sarcina lui de serviciu.

d. Camerista poartă părul strâns, halat, ecuson în piept, pantofi bine curățați.

e. În timp ce își întâmpină oaspeții, recepționarul unui hotel se uită încontinuu la ceas.

6. Scrie definițiile corespunzătoare noțiunilor:

Comunicarea verbală

Comunicarea nonverbală

Comunicarea paraverbală

7. Limbajul tăcerii este o formă de comunicare care presupune ascultarea și recepționarea corectă a mesajelor, precum și transmiterea unor stări.

Prin tăcere oamenii comunică: aprobare, dezaprobare, discreție, rațiune, admirație etc. Folosind cu atenție tăcerea în momente-cheie – cu alte cuvinte pregătindu-ne să ascultăm – putem încuraja vorbitorul să continue sau să-și exprime sentimente și atitudini pe care, fără îndoială, altfel nu le-ar fi făcut. Este un instrument puternic de comunicare, dar care trebuie utilizat cu abilitate.



CITATE CELEBRE	PROVERBE CELEBRE
<i>Tăcerea este marea artă a conversației.</i> William Hazlitt	<i>Tăcerea e de aur și vorba de argint.</i>
<i>Tăcerea este prietenul care nu te trădează niciodată.</i> Confucius	<i>Tăcerea adevăr vorbește.</i>
<i>Tăcerea este una dintre marile arte ale conversației.</i> Cicero	<i>Tăcerea este și ea un răspuns.</i>

8. Limbajul corpului este reprezentat de mișcările corpului, care pot avea uneori un sens simbolic.

Într-o discuție aplecarea spre interlocutor poate însemna interes, atenție.

Retragerea corpului, dimpotrivă, sugerează respingere.

Încrucișarea brațelor la piept semnifică închidere în sine față de interlocutor sau subiectul discutat.

Interpretează gesturile din tabel:

Interpretarea gesturilor:	
strângerea pumnilor	
brațele deschise	
capul sprijinit în palmă	
palma (degetele) pe obraz	
mâinile ținute la spate	
Atenție însă la diferențele culturale în interpretarea gesturilor.	

9. Aspectul fizic – prezența personală



Îmbrăcămintea, accesoriile, pe care le purtăm (bijuterii, cravate, ochelari), machiajul, coafura/freza transmit o serie de mesaje.

”Haina face pe om.”

- Oamenii bine îmbrăcați dau impresia de succes, putere, educație, bani.





- *O femeie îmbrăcată decent conferă seriozitate, încredere și are posibilități mai mari de promovare.*

Nu trebuie să fim eleganți în orice situație, trebuie să avem o ținută adecvată oricărei situații.

10. Limbajul spațiului

Spațiul personal poate fi definit ca fiind distanța de la care există disponibilitatea contactului cu ceilalți.

Scrie care este distanța de comunicare:

- Zona personală (intimă) 
- Zona socială (normală) 
- Zona consultativă 
- Zona publică 



Primele 90 de secunde ale unei întâlniri reprezintă 90% din impresia pe care o producem asupra celor prezenți. Nu există o a doua ocazie de a face o primă impresie bună, așa că trebuie să avem grijă la ceea ce transmitem prin comunicarea nonverbală, mai mult decât prin cea verbală. Oamenii tind să creadă mai degrabă comunicarea nonverbală, așadar, de cele mai multe ori, felul în care spunem un lucru este mai important decât ceea ce spunem.

Definește frica și descrie cum se manifestă aceasta prin comunicarea nonverbală



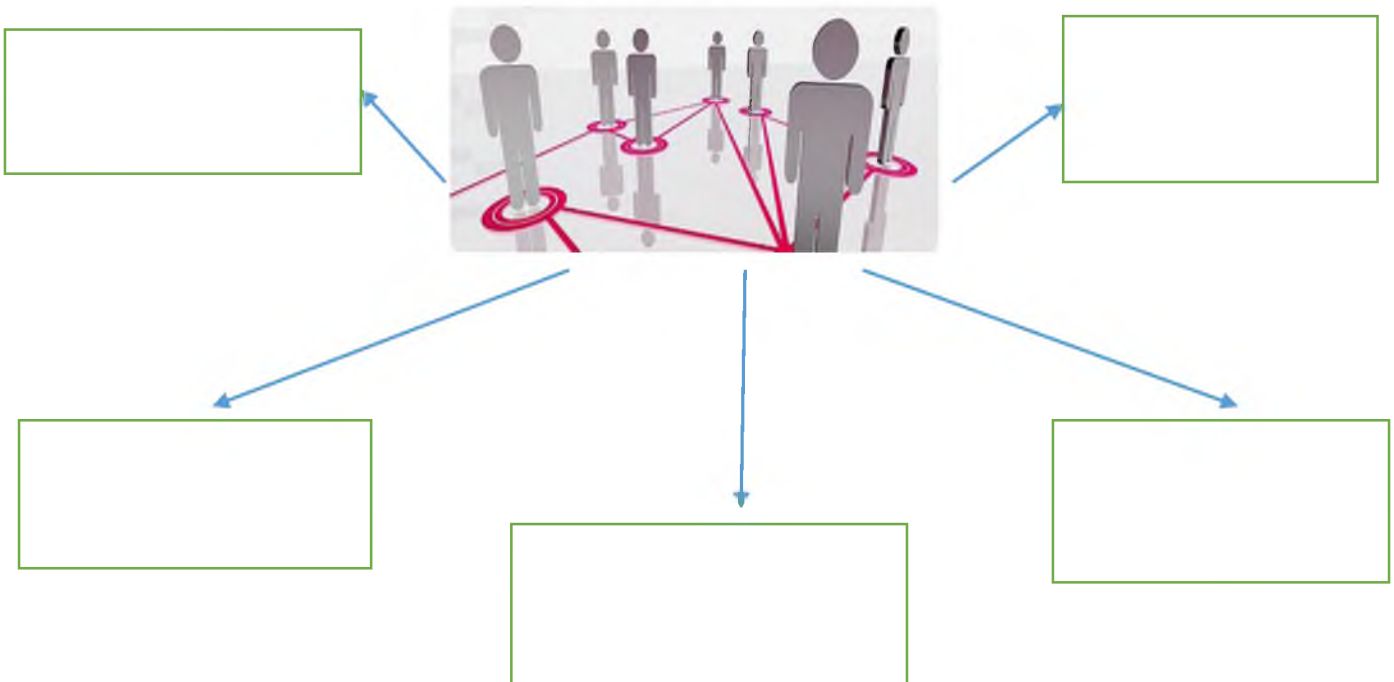
11. Relațiile interumane – climatul optim de muncă

Bunele maniere sunt cheia relațiilor interumane. Ele guvernează modul în care oamenii se poartă unii cu alții, indiferent dacă se află într-un restaurant, într-o agenție de turism sau într-un hotel.

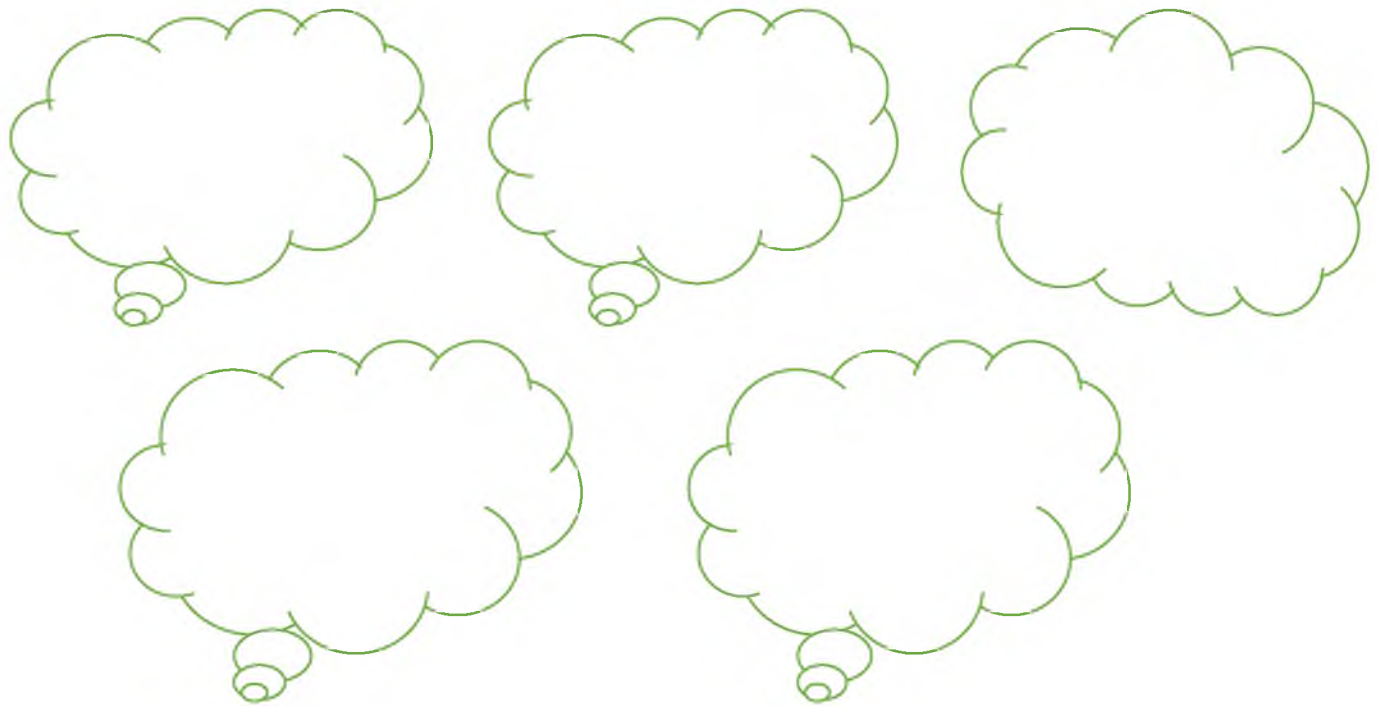


Definește relațiile interumane:

**Pentru o reușită a relațiilor
interumane este necesar:**



12. Scrie erorile care apar în relațiile interumane și caracterizează verbal fiecare eroare.



13. Conform DEX

Climat – atmosferă socială, morală, ambianță.

Climatul exprimă stările generate de confruntare dintre așteptările angajaților și condițiile de muncă și de viață oferite de organizație, este o stare de psihologie colectivă, un fenomen de grup, o stare de contagiune colectivă care se obiectivează în ceea ce am putea numi ambianța umană internă a entității.

Numește factorii care influențează climatul de muncă:

Climatul la locul de muncă poate fi descris prin componente:

- Afective _____
- Cognitive _____
- Comportamentale _____

14. Care sunt formele ale climatului de muncă într-o entitate:

Formele climatului de muncă	Caracteristicile

15. În funcție de tipul de personalitate, se pot defini mai multe tipuri de comportament profesional:

Ambițiosul	
Dependentul	
Profesionistul	
Omul companiei	

Analistul	
Omul de echipă	
Businessman-ul	

16. "Imaginea de sine este concepția ta despre propria persoană. Este reprezentarea mentală și emoțională pe care o cultivi în câmpul conștiinței, referitoare la ceea ce ești și la ceea ce reprezinți."

Herbert Harris

Imaginea personală este percepția pe care o are societatea despre persoana noastră, percepție fundamentată pe:

- Aspect exterior (vestimentație, condiție fizică);
- Comportament (atitudine, norme de etichetă, maniere);
- Discurs sau speech (ton, limbaj).

Aceste trei elemente definitorii ale imaginii vorbesc despre și pentru noi, ne susțin sau ne contrazic acțiunile, de aceea este necesar ca ele să fie cei mai buni ambasadori pe care îi putem avea.

De ce este importantă o imagine persoanlă impecabilă?

1.

2.

3.

Important de REȚINUT!!!



17. Indiferent de jobul ocupat într-o entitate, principiile etice trebuie să stea la baza acțiunilor fiecărui angajat. Deciziile tale te vor afecta atât pe tine, cât și pe colegii tăi. Poți acționa după propriile reguli, contrazicând normele etice ale companiei, dar îți riști credibilitatea și poate încalci legea! Reguli precum cele privind comportamentul la birou, ținuta, programul de lucru, reguli privind fumatul și altele trasează linia ce trebuie respectată de toți angajații.

Scrie regulile de bază privind comportamentul la locul de muncă:

A large, empty, rounded rectangular box with a green border. The box is designed for writing. It has a small grey tab at the top left and a larger grey tab at the bottom left, suggesting it might be a page from a notebook or a scroll. The interior of the box is white and completely blank.

18. Disciplina este o obligație ce însumează totalitatea îndatoririlor asumate de angajați la încheierea contractului de muncă, prevăzute în actele normative, în contractul colectiv și individual de muncă, în regulamentul intern, precum și măsurile luate de angajator prin ordine scrise sau verbale etc.



Completează:

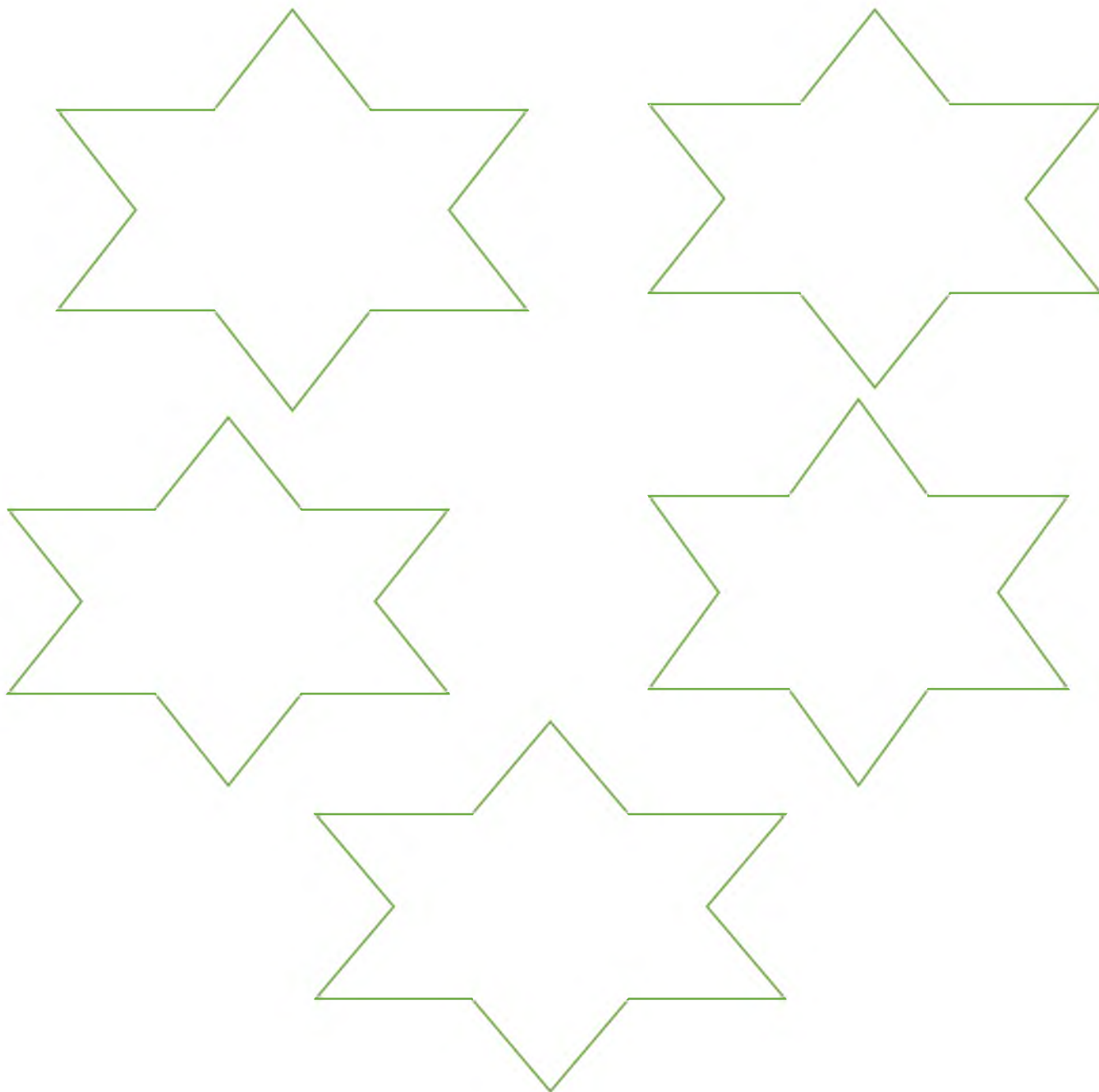
A respecta disciplina muncii _____

19. Ce reprezintă secretul de serviciu?




20. Prezintă imaginea completă a normelor etice / normelor de comportament la locul de muncă:





21. Identifică regulile de comunicare în diverse situații:

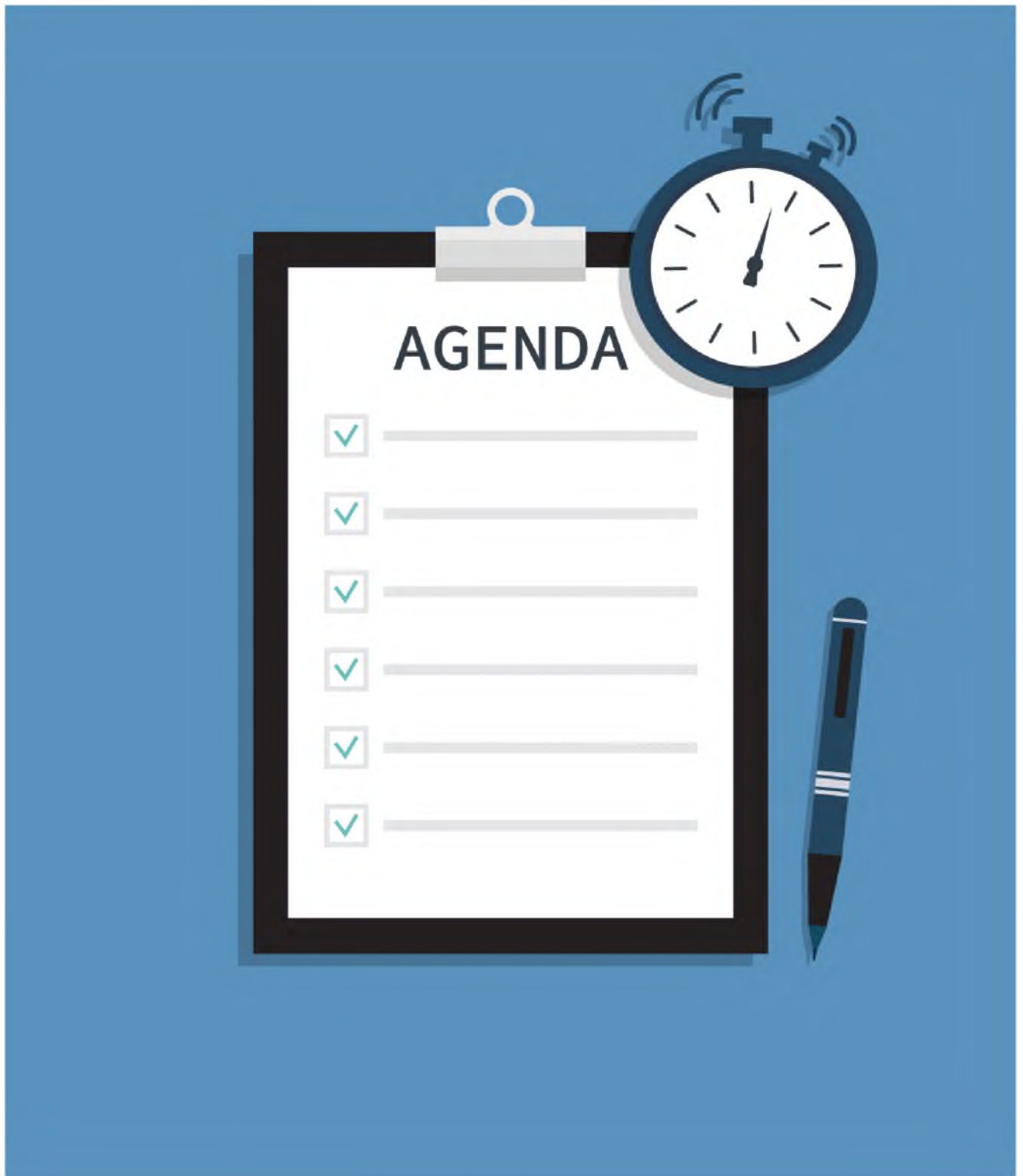
Locul	Reguli, sfaturi
<p data-bbox="172 1630 312 1659">La telefon</p> 	

<p>La locul de muncă</p> 	
<p>În public</p> 	
<p>Activități festive</p> 	

22. Propune sugestii de evitare a barierelor în comunicare.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	

23. Realizează sarcini / activități pentru o zi de practică în colegiu



Capitolul II. Geografia resurselor turistice mondiale de mare interes turistic.

1. Identifică 15 forme de turism practicate în industria turismului:

_____, _____, _____
_____, _____, _____
_____, _____, _____
_____, _____, _____
_____, _____, _____

2. Exemplifică prin indicarea resursei turistice și destinației concrete, unde este posibil de practicat unele forme de turism pe plan internațional. De exemplu:

Forma de turism	Resursa turistică	Destinația/obiectivul turistic
Exemplu: Turism ecologic	Parc Național	Parcul Național Ceahlău, RO

3. Determină top 5 forme de turism practicate de turiștii străini în republica Moldova:

4. Alcătuieste întrebări pentru răspunsurile plasate în aritmograf.

Pe verticală 1

Pe orizontală:

1. _____

2.

3.

4.

5.

6.

V1.

1	O	B	I	E	C	T	I	V		T	U	R	I	S	T	I	C			
2	C	E	N	T	R	U		T	U	R	I	S	T	I	C					
						3.	T	U	R	I	S	T								
4	Z	O	N	Ă		F	I	E	R	B	I	N	T	E						
	Z	O	N	Ă																
6	P	A	T	R	I	M	O	N	I	U	L		T	U	R	I	S	T	I	C

5. Elaborează un aritmograf în care vei folosi alte noțiuni incluse în Legea nr. 352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova.

Întrebări pentru aritmograf:

6. Identifică din imagini forma de relief:



7. Identifică forma de relief, denumirea obiectivului turistic, localizarea lui:









8. Explică noțiunile, enumerând elementele fiecărui tip de relief:

Relieful biogen este

Relieful vulcanic este

Relieful eolian montan este

Relieful glaciatic este

Relieful de litoral este

10. Delimitează particularitățile specifice următoarelor resurse turistice:

Resursa turistică	Particularitățile/caracteristicile
Parc	Exemplu _____
Parc tematic	Exemplu _____
Parc Național	Exemplu _____

11. Identifică tipul resurselor turistice:





12. Identifică 10 cele mai renumite Parcuri Naționale de pe glob, indicând și localizarea :

Exemplu Parcul Național Retezat, munții Carpați Meridionali, România;

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

13. Prezintă informație succintă despre un Parc Național pe care ai dori să-l vizitezi.

14. Determină câte 2 obiective turistice antropice de pe glob pentru fiecare categorie, indicând localizarea lor.

Categorii obiectivului turistic	Exemplu
Preistorice	1. 2.
Istorice	1. 2.
De cult	1. 2.
Culturale	1. 2.
Sportive	1. 2.
Construcții tehnice cu funcție turistică	1. 2.
Construcții destinate divertismentului	1. 2.

15. Prezintă informație despre obiectivul turistic antropice ce ai dori să-l vizitezi, urmând reperele (denumirea, localizarea, legende, date istorice, statistice turistice etc)

Capitolul III. Geografia regiunilor turistice de importanță mondială

1. Macroregiunea europeană este supranumită „Continent al turismului”. Identifică factorii ce explică această afirmație.

- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖

2. Identifică „zone fierbinți” în cadrul macroregiunii Europene

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

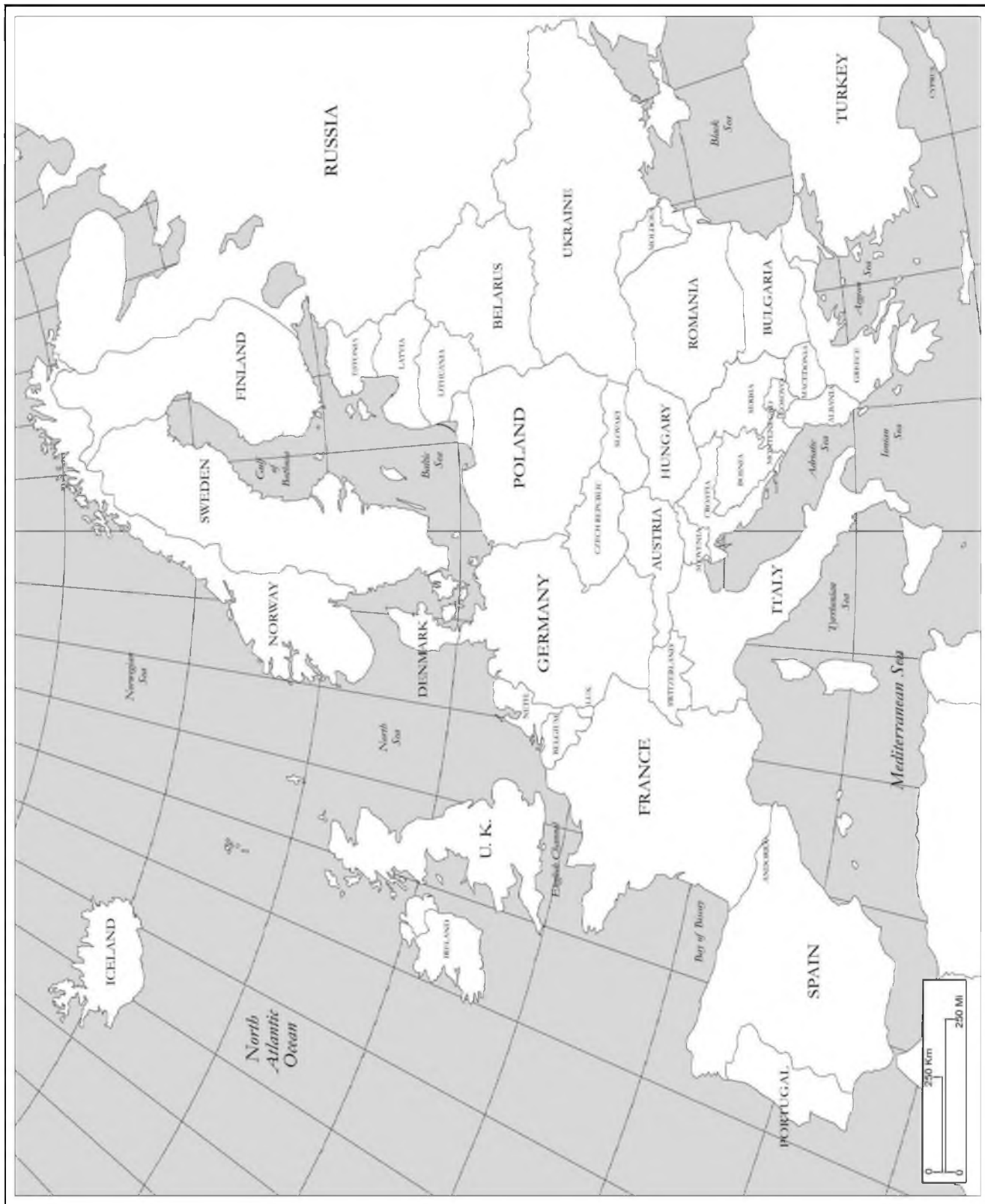
3. Delimitează consecințe „zonelor fierbinți” asupra turismului.

- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖



4. Identifică localizarea și denumirea coastelor din Regiunea Mediteraneană

EUROPE



5. Identifică țările și cele mai renumite destinații turistice din macroregiunile a Americii de Nord și Americii Centrale



Legenda/ țări

Legenda destinații turistice

6. Identifică țările și cele mai renumite destinații turistice din macroregiunea a Americii de Sud



Legenda destinații turistice

7. Identifică cele mai vizitate țări din macroregiunea Africană.



Legenda/ țări

Capitolul IV. Potențialul turistic al regiunii de Nord a Republicii Moldova

1. Identifică semnificația simbolurilor Brândului de Țară - Pomul Vieții



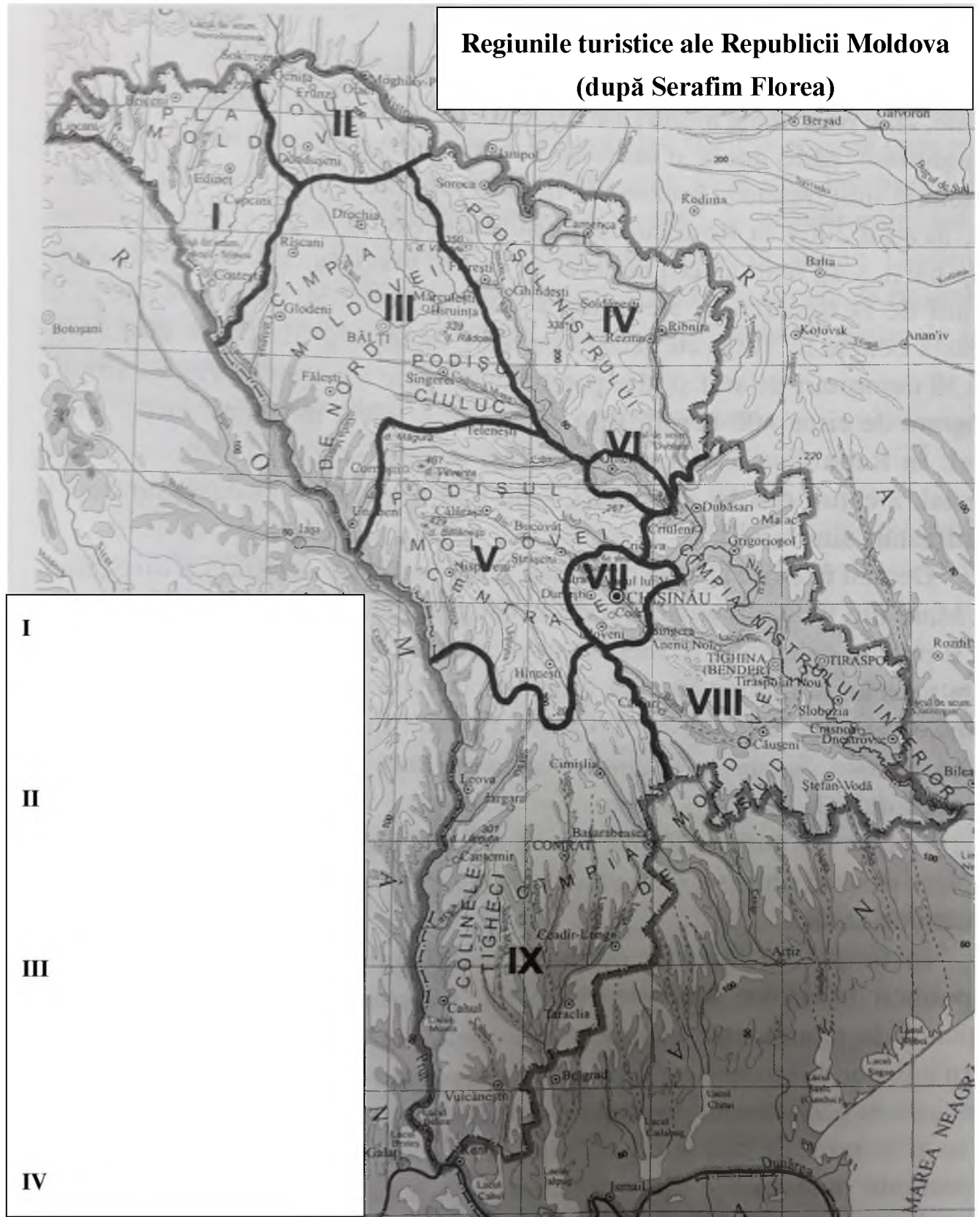
Identifică instituția ce este mandată să promoveze imaginea țării:

Fiecare ramură a copacului reprezintă o oportunitate de creștere și are o semnificație aparte, povestind despre experiențele și sectoarele strategice ale economiei Republicii Moldova:





2. În legenda hărții de contur indică denumirile celor 4 regiuni turistice amplasate în Nordul Republicii Moldova, hașurând cu 4 culori



3. Explică noțiunea de:

muzeu

.....

.....

.....

.....

casă memorială

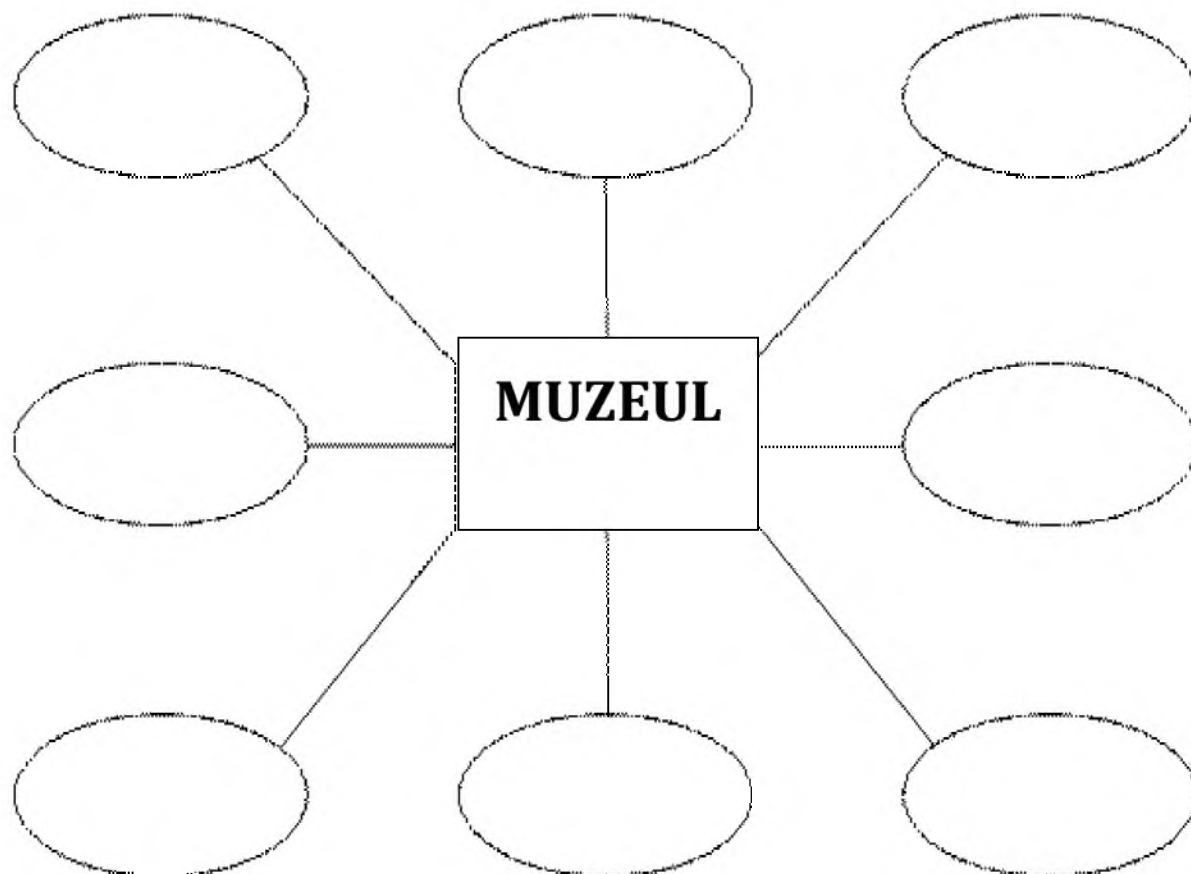
.....

.....

.....

.....

4. Identifică importanța muzeelor pentru societate



5. Identifică muzee/case-muzee, amplasate în Regiunea de Nord a Republicii Moldova:



denumirea

localizarea



denumirea

localizarea



denumirea

localizarea



denumirea

localizarea

Identifică și alte muzee/case memoriale din regiunea de Nord a Republicii Moldova

1 denumirea

localizarea

2 denumirea

localizarea

3 denumirea

localizarea

4 denumirea

localizarea

6. Înscris în tabel 4 denumiri de obiective turistice naturale și 4 obiective turistice antropice amplasate pe teritoriul regiunii de Nord a Republicii Moldova

Obiective turistice naturale		Obiective turistice antropice	
1	denumirea localizarea	1	denumirea localizarea
2	denumirea localizarea	2	denumirea localizarea
3	denumirea localizarea	3	denumirea localizarea
4	denumirea localizarea	4	denumirea localizarea

7. Identifică din imagine obiectivul antropic din regiunea turistică a Nistrului de Mijloc și prezintă informație despre el, utilizând următoarele repere:



denumirea _____

localizarea _____

hramul mănăstirii _____

stilul arhitectural _____

scurt istoric _____

9. Determină pe harta de contur localizarea peșterilor și celor mai renumite mănăstiri din Regiunea de Nord a Republicii Moldova.

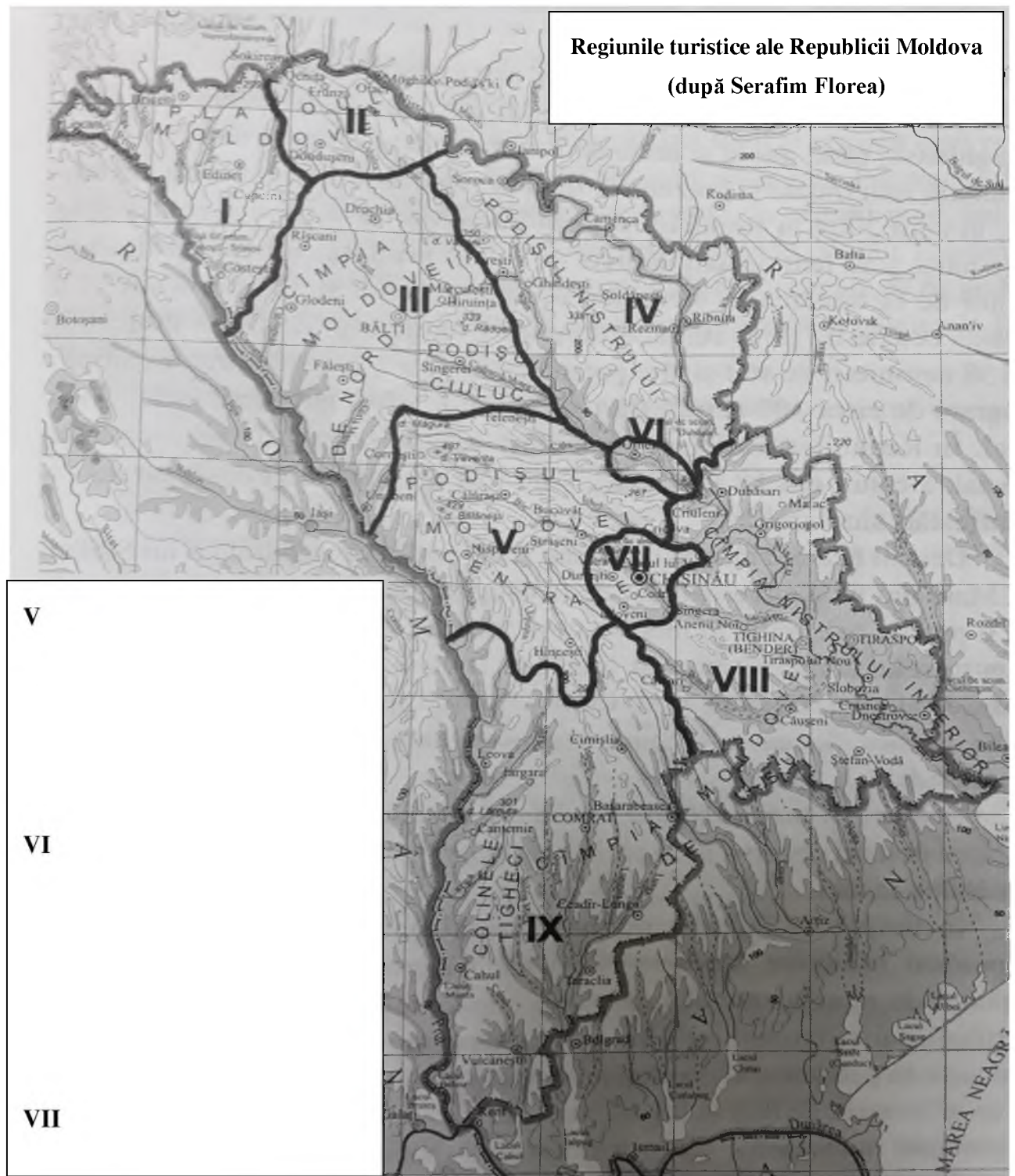


Legenda/ peșteri

Legenda/ mănăstiri

Modulul V. Potențialul turistic al regiunii de Centru a Republicii Moldova

1. În legenda hărții de contur indică denumirile celor 3 regiuni turistice amplasate în Centrul Republicii Moldova, hașurând cu 3 culori



2. Identifică muzeele amplasate în Regiunea de Centru a Republicii Moldova:



denumirea

localizarea



denumirea

localizarea



denumirea

localizarea



denumirea

localizarea



denumirea

localizarea

Identifică și alte muzee/case memoriale din regiunea de Centru a Republicii Moldova

1 denumirea _____

localizarea _____

2 denumirea _____

localizarea _____

3 denumirea _____

localizarea _____

4 denumirea _____

localizarea _____

3. Înscire în tabel 4 denumiri de obiective turistice naturale și 4 obiective turistice antropice amplasate în Centrul Republicii Moldova

Obiective turistice naturale		Obiective turistice antropice	
1	denumirea localizarea	1	denumirea localizarea
2	denumirea localizarea	2	denumirea localizarea
3	denumirea localizarea	3	denumirea localizarea
4	denumirea localizarea	4	denumirea localizarea

5. Identifică cea mai reprezentativă rezervație științifică din regiunea turistică a *Codrilor Bâcului*, și descrie utilizând următoarele repere:

denumirea _____

localizarea _____

suprafața _____

anul fondării _____

fondatorul _____

satele din preajmă _____

flora _____

fauna _____

7. Determină pe harta de contur localizarea celor mai renumite rezervații naturale/științifice și mănăstiri din Regiunea de Centru a Republicii Moldova.



Legenda/ rezervații

Legenda/ mănăstiri

8. Identifică 5 bucate culinare ce reprezintă gastronomia/bucătăria din Regiunea de Centru a Republicii Moldova

Denumirea bucatelor	satul	raionul

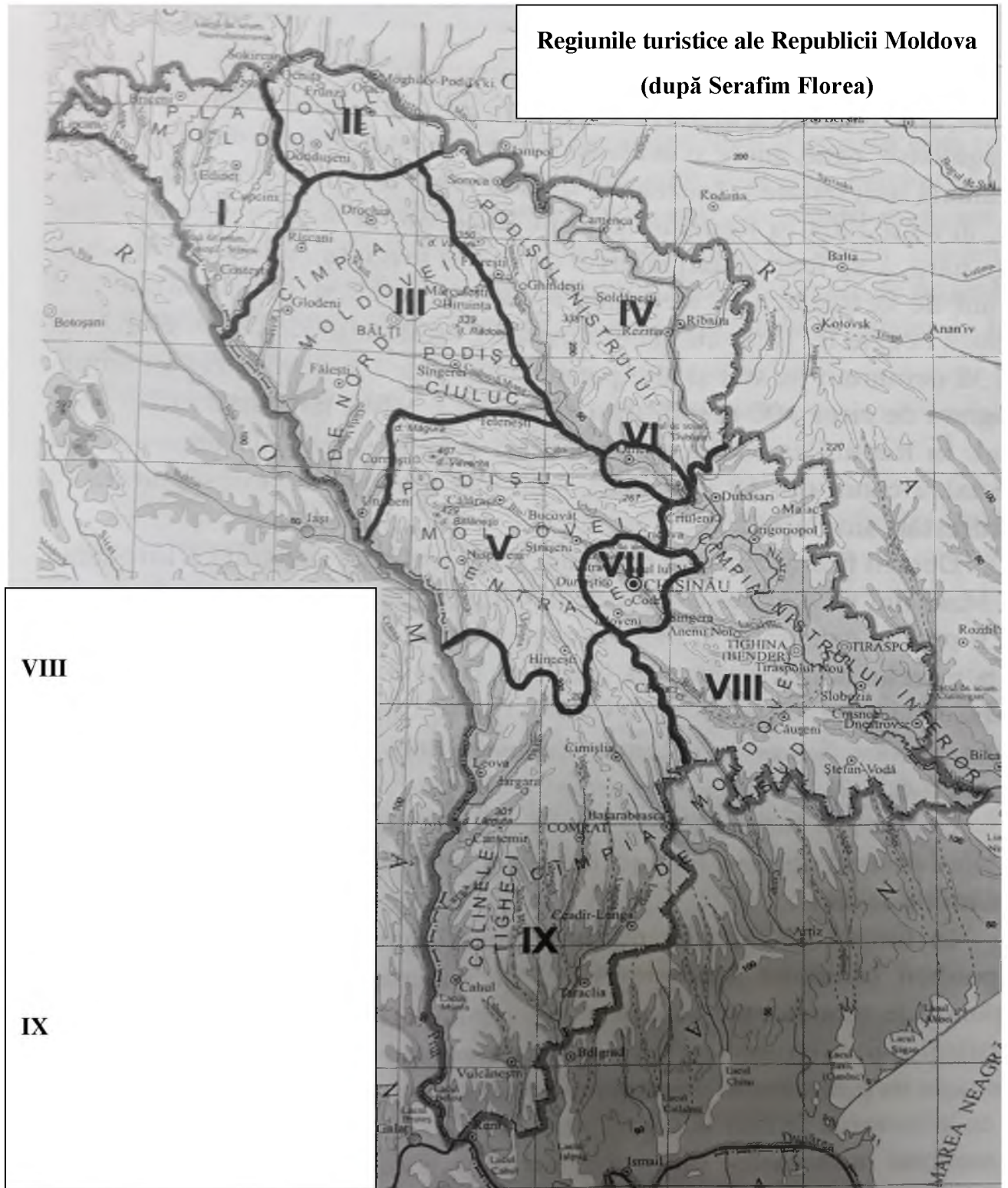
9. Descrie rețeta și importanța unui preparat culinar din Regiunea de Centru a Republicii Moldova, care ne-ar reprezenta pe plan internațional din perspectiva turismului gastronomic

10. Identifică tipuri de meșteșuguri practicate în Regiunea de Centru a Republicii Moldova

Meșteșugul	Numele meșteșugarului	Satul/raionul

Capitolul VI. Potențialul turistic al regiunii de Sud a Republicii Moldova

1. În legenda hărții de contur indică denumirile celor 2 regiuni turistice amplasate în Sudul Republicii Moldova, hașurând cu 2 culori.



2. Identifică muzeele amplasate în Regiunea de Sud a Republicii Moldova



denumirea _____

localizarea _____



denumirea _____

localizarea _____



denumirea _____

localizarea _____



denumirea _____

localizarea _____



denumirea _____

localizarea _____



denumirea _____

localizarea _____

Identifică și alte muzee/case memoriale din regiunea de Sud a Republicii Moldova

1 denumirea _____

localizarea _____

2 denumirea _____

localizarea _____

3 denumirea _____

localizarea _____

4 denumirea _____

localizarea _____

3. Înscric în tabel 4 denumiri de obiective turistice naturale și 4 obiective turistice antropice amplasate în Sudul Republicii Moldova

Obiective turistice naturale		Obiective turistice antropice	
1	denumirea localizarea	1	denumirea localizarea
2	denumirea localizarea	2	denumirea localizarea
3	denumirea localizarea	3	denumirea localizarea
4	denumirea localizarea	4	denumirea localizarea

4. Descrie întreprinderea vitivinicolă Purcari din regiunea turistică a Nistrului Inferior, utilizând următoarele repere

localizare _____

înființarea _____

infrastructura (beciuri, restaurante, hotel) _____

soiuri de poamă utilizate _____

colecțiile de vin _____

alte activități _____

5. Determină pe harta de contur localizarea din Regiunea de Sud a Republicii Moldova, a rezervației Prutul de Jos, lacurilor naturale și cele mai renumite mănăstiri.



Legenda/lacuri, rezervație

Legenda/mănăstiri

6. Identifică 5 bucate culinare ce reprezintă gastronomia/bucătăria din Regiunea de Sud a Republicii Moldova

Denumirea bucatelor	satul	raionul

7. Descrie rețeta unui preparat culinar din Regiunea de Sud a Republicii Moldova

8. Identifică tipuri de meșteșuguri practicate în Regiunea de Sud a Republicii Moldova

Meșteșugul	Numele meșteșugarului	Satul/raionul

Identifică resursa turistică:



BIBIOGRAFIE

1. S.Florea „Potențialul turistic al Republicii Moldova”, Editura Labirint, Chișinău, 2005;
2. Elena Turcov „Coordonarea Turismului”, Editura ASEM, 2005;
3. Nicolae Platon „ Organizarea și gestionarea afacerilor în domeniul turismului rural” Editura Multiart – SV, 2014;
4. Sochircă V, Bejan Iu., „Resurse turistice”, Chișinău, Editura CEP USM, 2011;
5. „Patrimoniul cultural al Republicii Moldova: de la realitate la necesitate”, Editura ”Continental Grup SRL”, Chișinău, 2011;
6. „Monumente de istorie și cultură din Republica Moldova”, Editura „Știința”, Chișinău, 1993
7. Aurelia-Felicia Stăncioiu „Dicționar de terminologie turistică,, 1999;
8. Legii Nr.352 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice din 24.11.2006 și a altor acte legislative ce reglementează activitatea turistică din Republica Moldova;
9. HG 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.