



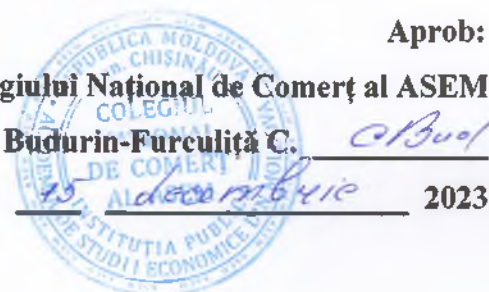
Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

Colegiul Național de Comerț al ASEM

Aprob:

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM

Budurin-Furculiță C.



2023

Curriculumul stagiului de practică

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

Programul de formare profesional tehnic: 101510 Turism

Calificarea: 422106 Agent de turism (calificare medie)

Numărul de credite - 8

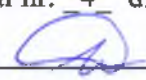
Aprobat:

La ședința **Consiliului metodico – științific** al Colegiului Național de Comerț al ASEM,
proces – verbal nr. 4 din 12 decembrie 2023

Director adjunct pentru instruire și educație  Rotaru Irina

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

proces verbal nr. 4 din 28 noiembrie 2023

Șef catedră  Patrașcu Dorina

Autori:

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

Fedco Valeriu, profesor de discipline economice, grad didactic doi, Colegiul de Ecologie, municipiul Chișinău.

Recenzenți:

SRL "STIL TUR", director Sava Elena

SRL "ILIS TUR", director Ciobanu Svetlana

Cuprins:

I.	Preliminarii	4
II.	Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională	5
III.	Competențele profesionale specifice practicii ce anticipează proba de absolvire	6
IV.	Administrarea stagiului de practică	6
V.	Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică	7
VI.	Sugestii metodologice	13
VII.	Sugestii de evaluare a stagiului de practică	15
VIII.	Cerințe față de locurile de practică	15
IX.	Resursele didactice recomandate elevilor	16

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 învățământul trebuie pus 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*”.

Practica ce anticipează proba de absolvire are drept scop dezvoltarea continuă a abilităților și competențelor profesionale în acord cu specificul atribuțiilor și sarcinilor de lucru corespunzătoare calificării profesionale, precum și documentarea, colectarea materialelor, informației, etc., necesare pentru susținerea examenului de calificare.

Competența profesională reprezintă capacitatea de a 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 anticipează proba 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 8 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 academice pe zi, în număr de 240 ore.

Practica ce anticipează proba de absolvire este o componentă indispensabilă menită să ajute elevii să-și formeze și dezvolte competențe și abilități de care au nevoie pentru a lucra în calitate de agent de turism.

Pentru formarea tuturor competențelor stipulate și consolidarea acestora, elevii vor desfășura stagiul de practică 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 prețul unei călătorii, vor realiza analiza

comparativă a factorilor interni și externi de influență și vor completa acte ce vizează întreg procesul de vânzare al unui pachet turistic.

Instruirea practică reprezintă o componentă majoră în procesul instructiv - educativ pentru viitoarea meserie, fapt pentru care în cazul absentării de la practică elevii au obligația de a recupera absențele indiferent de motivul absentării (învoire, concediu medical etc.) fără a perturba procesul de pregătire teoretică. La finalizarea practicii ce anticipează proba de absolvire, fiecare elev va prezenta și susține, în termenii stabiliți, raportul popriu-zis, verificat în prealabil și acceptat spre susținere 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.

Stagiul de practică ce anticipează proba de absolvire se va baza pe competențele obținute anterior de elevi la următoarele unități de curs:

- F.06.O.014 Management;
- F.07.O.015 Marketing turistic;
- F.07.O.016 Economia turismului;
- S.07.O.021 Turism internațional;
- S.07.O.022 Gestiunea agenției de turism.

II. Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională

Importanța stagiului de practică ce anticipează proba 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 practicii ce anticipează proba de absolvire:

CS 1 Colectarea și prelucrarea informațiilor cu referință la patrimoniul turistic național și internațional, identificarea prestatorilor conform cataloagelor de specialitate precum și conceperea programelor și aranjamentelor cu scop de vânzare.

CS 2 Gestionarea informației aferente pachetului de servicii și a programului de călătorie, negocierea, semnarea contractului turistic, elaborarea setului de documente pentru pachetul turistic/programul stabilit.

CS 3 Identificarea, explicarea, completarea tipurilor de asigurare medicală pentru călătorii, conform legislației, calculând contravaloarea poliței de asigurare.

CS 4 Realizarea calculelor aferente pachetelor de servicii turistice contractate, întocmind documentele fiscale (chitanțe, ordine de plata, proforma etc.) și la necesitate monitorizarea rambursării despăgubirilor.

CS 5 Colectarea, stocarea, redactarea documentelor în limbajul de specialitate verificând corectitudinea completării documentelor interne și externe cu aplicarea terminologiei de profil, totodată aplicând tehnologii digitale și respectând politicile de ecologizare a afacerilor.

CS 6 Aplicarea diferitor tehnologii de informare și comunicare, axate pe prestatori și beneficiari, în comercializarea unui produs de calitate promovând direct produsul turistic național și internațional prin mass-media și diverse platforme digitale.

IV. Administrarea stagiului de practică

Codul stagiului de practică	Denumirea stagiului de practică	Semes trul	Numărul de săptămâni	Număr ul de ore	Perioada	Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
P.08.O.028	Practica ce anticipează proba de absolvire	VIII	8 săptămâni	240	Aprilie-iunie	Raport de practică	8

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		
UC1. Gestionarea documentelor interne și externe privind activitatea economică a entităților turistice aplicând actele legislative din domeniu	1. Date generale cu privire la activitatea turoperator/agenției de turism -Studierea datelor generale despre fondatorii agenției de turism. -Studierea actelor de constituire a entității prin: • Descrierea etapelor de înregistrare a persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali; • Enumerarea genurilor de activitate din domeniu conform CAEM; • Descrierea etapelor de atribuire a codului fiscal; • Descrierea procesului deschiderii contului bancar persoane juridice; • Descrierea procesului de obținere a autorizației sanitare de funcționare. -Determinarea locului de amplasare, avantajele și dezavantajele locației. 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. 3. Activitățile specifice desfășurate de	1. Copii ale următoarelor acte: -Extras din registrul de stat al persoanelor juridice -Extras CAEM privind genurile de activitate al entității economice -Notificarea privind inițierea activității economice -Certificat de atribuire a codului fiscal -Autorizația sanitară de funcționare. -Rechizite bancare ale entității. 2. Extras din legea RM Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM 3. Lista drepturilor și obligațiilor agenției de turism 4. Tabel cu asemănările și deosebirile agenției de turism și turoperator 5. Lista serviciilor prestate de agenția de turism

	turoperator/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 turoperator/agenția de turism.	
2. Personalul și structura organizatorică a agenției de turism		
UC2. Explicarea structurii organizatorice a entității economice și prezentarea atribuțiilor fiecărui departament	1.Structura organizatorică a agenției de turism -Descrierea departamentelor, compartimentelor și secțiilor ce ar trebui să existe într-o agenției de turism. -Prezentarea schematică a subdiviziunilor real existente în entitate și relațiile ce se formează între acestea. -Formularea concluziilor și enumerarea propunerilor privind modificarea structurii organizatorice a agenției de turism.	1.Lista cu subdiviziunile ce ar trebui să existe într-o agenție de turism 2.Organigrama reală a agenției de turism 3.Lista cu propuneri și sugestii de modificare a organigramei 4.Exemplu fișa de post a agentului de turism 5.Contractul individual de muncă, ordinul de angajare, contract de răspundere materială
UC3.Analiza structurală a personalului și identificarea factorilor ce influențează evoluția personalului	2. Personalul agenției de turism -Prezentarea personalului agenției de turism și funcțiile acestuia. -Descrierea fișei de post pentru un agent de turism. -Enumerarea actelor necesare a fi elaborate în procesul de angajare al unui salariat. -Realizarea graficului fluctuațiilor personalului agenției de turism. -Descrierea cauzelor fluctuației personalului agenției de turism.	6.Graficul fluctuației personalului agenției de turism 7.Lista cu propuneri și sugestii de diminuare a fluctuației personalului agenției de turism
3.Salarizarea personalului în agenția de turism		

UC4.Determinarea formelor de salarizare în cadrul unităților economice și calcularea salariului unui angajat al entității	1. Forma de salarizare aplicată de agenția de turism <i>-Prezentarea formelor de salarizare din cadrul agenției de turism.</i> <i>-Enumerarea factorilor care contribuie la sporirea salariului în funcție de rezultatele economico-financiare ale agenției.</i> 2. Recompensarea directă și indirectă a personalului <i>-Descrierea procesului de recompensare directă și indirectă a personalului.</i> <i>-Calcularea salariului unui agent de turism.</i>	1.Model de fișe de salariu din cadrul agenției de turism 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 agenției de turism cu consumatorii		
UC5.Identificarea segmentului de consumatori ai unității economice și aplicarea politicilor de fidelizare a clienților	1. Consumatorii ca factor determinant al activității agenției de turism <i>-Determinarea și descrierea segmentul de consumatori căruia i se adresează agenția de turism.</i> <i>-Identificarea mijloacelor prin care sunt stabilite relațiile cu potențialii și actualii consumatori.</i> <i>-Prezentarea modului de realizare a procesului de fidelizare a clientelei în cadrul agenției.</i>	1.Descrierea segmentului de consumatori ai agenției de turism 2.Lista mijloacelor de identificare a potențialilor clienți 3.Exemple de mijloace de fidelizare a clienților 4.Schema ce include etapele de vânzare al unui pachet turistic 5. Lista actelor ce însoțesc turistul în călătorie
UC6. Perfectarea autonomă a pachetelor turistice prin încheierea de contracte asumându-și responsabilitatea pentru corectitudinea informațiilor	2.Procesul de vânzare al unui pachet turistic <i>-Descrierea etapelor procesului de vânzare al pachetului turistic.</i> <i>-Enumerarea și prezentarea actelor ce însoțesc turistul în călătorie.</i> <i>-Completarea contractului turistic, asigurării medicale și a altor acte necesare în procesul de vânzare al unui pachet turistic.</i> <i>-Descrierea modului de realizarea a procesului de post vânzare în agenția de turism.</i> <i>-Analiza condiciei de sugestii și reclamații și a altor scrisori sau pretenții oficiale din partea consumatorilor.</i>	6.Modele de contract turistic, voucher, asigurare medicală, traseu turistic, informație despre țara de destinație etc 7.Copie a condiciei de sugestie și reclamații 8.Copie la reclamații dacă există
UC7.Completarea	<i>-Analiza condiciei de sugestii și reclamații și a altor scrisori sau pretenții oficiale din partea consumatorilor.</i>	

corectă asigurărilor de călătorie respectând legislația și cerințele partenerilor	a de și	3. Asigurarea de călătorie <i>-Conținutul și tipuri de asigurări de călătorie.</i> <i>-Parteneriate ale agenților economici din turism cu companiile de asigurări.</i> <i>-Sistemul de despăgubiri prin intermediul asigurărilor de călătorie.</i>	
5.Oferta agenției de turism			
UC8.Identificarea prestatorilor conform cataloagelor de specialitate pentru elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și de a concepe programe și aranjamente de vacanță UC9. Colectarea și prelucrarea de informații cu referință la ofertele turistice în vederea conceptualizării produselor de vacanță UC10. Analiza datelor statistice privind indicatorii de bază ai activității turistice și determinarea modului în care entitatea economică se racordează acestora		1.Oferta agenției de turism pe forme de turism practicate <i>-Descrierea ofertei agenției de turism după destinațiile turistice: turism intern, turism emitent, turism receptor.</i> <i>- Prezentarea a câte un model de ofertă turistică existente în cadrul agenției pentru fiecare formă de turism practică(turism de litoral, montan, balnear, de afaceri etc).</i> <i>-Prezentarea procedeeleor și tehnicilor utilizate de către agenția de turism în procesul elaborării excursiilor și vizitelor turistice, luând în considerație și implicațiile sezonității și posibilității de diminuare e efectelor lor economice în cadrul firmei.</i>	1.Modele de oferte ale agenției de turism pentru formele de turism practicate 2.Lista cu procedeele folosite de agenția de turism în elaborarea traseelor turistice 3.Exemple de trasee turistice naționale 4.Tabele, diagrame evoluția turiștilor pentru trei ani 5. Formular 1tur 6.Tabel, diagrame cu dinamica veniturilor, cheltuielilor din turism. 7.Extras din programul național de dezvoltare a turismului TURISM 2026 privind industria turismului din perspectiva antreprenorială.
		2.Date statistice și indicatori determinanți ai ofertei turistice <i>- Studierea Programului național de dezvoltare a turismului TURISM 2026, specificând:</i> <i>-Competitivitatea industriei turismului;</i> <i>-Date statistice privind traversarea frontierei de stat de către cetățeni străini în perioadă de 3 ani;</i> <i>-Pозиția Republicii Moldova în Clasamentul Indicelui de Competitivitate al Turismului;</i> <i>-Informații și date statistice despre dezvoltarea industriei turismului;</i>	

	-Creșterea economică și dezvoltarea industriei turismului, analiza venituri, cheltuieli după forme de turism. -Determinarea modului în care agenția de turism ține cont de indicatorii statistici în elaborarea ofertei turistice.	
6. Concurenții și furnizorii agenției de turism		
UC11. <i>Identificarea concurenților și a modului de influență a acestora asupra activității entității economice</i>	1. Principalii concurenți ai agenției de turism -Determinarea a 5 concurenți principali ai agenției de turism ținând cont de următorii factori: • mărimea agenției de turism; • categoriile de consumatori; • veniturile agenției; • oferta turistică. -Analiza modului de influență ai concurenților asupra agenției de turism.	1.Lista concurenților după factorii enumerați 2.Prezentarea succintă a celor cinci concurenți 3.Tabel cu analiza comparativă a celor 5 firme determinate ca firme concurente după criteriul: -diversitatea ofertei -prețuri practicate -imagine, experiență pe piață 4.Lista furnizorilor agenției de turism 5.Model de contract cu un touroperator 6.Model contract cu o companie de transport
UC12.<i>Stabilirea principalilor furnizori de servicii turistice ai agenției de turism</i>	2. Furnizorii de servicii turistice ai agenției de turism -Identificarea și descrierea touroperatorilor cu care cooperează agenția de turism. -Prezentarea contractului agenției de turism cu un furnizor de servicii turistice. -Formularea concluziilor privind modul de influență a furnizorilor asupra activității agenției de turism.	
7.Analiza activității agenției de turism în baza matricei SWOT		
UC13. <i>Realizarea analizei activității agenției de turism în baza matricei SWOT și determinarea strategiilor ulterioare de acțiune a acesteia</i>	1.Analiza mediului intern de activitate -Determinarea punctelor slabe și tari ale agenției de turism în baza analizei mediului intern de activitate. 2.Analiza mediului extern de activitate -Determinarea riscurilor și oportunităților agenției de turism pe piață în urma analizei mediului extern direct și indirect de activitate. 3.Determinarea strategiei de acțiune ulterioară în urma realizării matricei SWOT -Elaborarea tabelului matricei SWOT,	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 agenția de turism 5.Lista factorilor mediului intern și extern direct și indirect de acțiune asupra

	determinarea cadrului în care se regăsește agenția de turism la moment și a strategiei ulterioare de acțiune. -Argumentarea strategiei indicate și exemple concrete de acțiuni ce vor ajuta agenția de turism să-și îmbunătățească situația pe piață.	agenției de turism
8.Promovarea în cadrul agenției de turism		
UC14. Aplicarea diferitelor strategii de comunicare și tehnici de promovare a produsului turistic național și internațional, axate pe oferta prestatorilor și cerințele beneficiarilor	1.Mijloace de promovare utilizate de agenția de turism -Determinarea obiectivelor activităților promoționale și funcțiile acestora. -Prezentarea principalelor mijloace de reclamă folosite de agenția de turism cu indicarea avantajelor și dezavantajelor fiecăreia. -Identificarea ideilor de îmbunătățire a procesului de promovare a agenției de turism. 2.Participarea la târguri și expoziții ca mijloc eficient de promovare -Caracterizarea participării agenției de turism la târguri naționale și internaționale ca mijloc de promovare.	1.Lista de mijloace promoționale folosite de agenția de turism 2.Modele de tipărituri ale agenției de turism 3.Poze de la târguri și expoziții tematice 4.Lista cu idei de îmbunătățire a procesului de promovare 5.Tabel cu descrierea parativă a mijloacelor de promovare
9.Politica de prețuri în agenția de turism		
UC15 Calcularea costurilor aferente pachetelor de servicii prin aplicarea comisioanelor și taxelor specifice.	1.Sistemul de prețuri utilizat de agenția de turism -Determinarea tehnicii de formare a prețurilor la pachetul turistic în cadrul agenției de turism. -Descrierea sistemelor de prețuri existente la pachetele turistice 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 ale acestora -Determinarea strategiilor de formare a prețurilor practicate de agenția de turism (strategia rabaturilor și bonificațiilor, strategia	1.Schema structurii prețului 2.Problema de calcul a prețului pachetului turistic 3.Lista cu cheltuieli directe și indirecte ce se includ în prețul pachetului turistic 4.Model de calcul a prețului pentru o ofertă turistică de litoral în Egipt/Grecia/Turcia, pentru 6 nopți, cu zbor, ALL, familie din 2 adulți și 2 copii de 14 ani și 1 an.

	<i>prețurilor diferențiate, strategia modificării prețurilor).</i>	
--	--	--

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>	2	12
4.	<i>Relațiile agenției de turism cu consumatorii</i>	8	48
5.	<i>Oferta agenției de turism</i>	6	36
6.	<i>Concurenții și furnizorii agenției de turism</i>	5	30
7.	<i>Analiza activității agenției de turism în baza matricei SWOT</i>	4	24
8.	<i>Promovarea în cadrul agenției de turism</i>	5	30
9.	<i>Politica de prețuri în agenția de turism</i>	2	12
Total		40	240

VI. Sugestii metodologice

Stagiul ce anticipează proba 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 acestuia, durata și cerințele principale, completarea agendei formării profesionale, precum și cu perfectarea raportului privind efectuarea stagiului de practică.

Elevul, în prima zi de practică, prezintă conducerii unității economice ordinul / extrasul din ordin de repartizare la stagiul de practică la unitatea economică și Agenda formării profesionale. Repartizarea elevilor la locurile de practică în cadrul unității economice se autorizează prin ordinul conducătorului întreprinderii cu desemnarea conducătorului 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.

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 ce anticipează proba de absolvire se elaborează pe fiecare modul separat. Acesta se întocmește pe parcursul desfășurării stagiului, iar în cadrul consultațiilor se prezintă spre verificare. După finalizarea perioadei de practică, se prezintă pentru controlul final și se avizează de către conducătorul stagiului de practică din partea instituției de învățământ pentru susținere. În raport urmează a fi oglindite detaliat toate sarcinile curriculumului stagiului de practică, de asemenea va conține date, calcule și documente autentice ale entității (agenției de turism/touropatorului) considerate partener de practică, cu referire la legislația în vigoare, regulamente, instrucțiuni.

Raportul privind stagiul de practică ce anticipează proba 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).

La fiecare capitol 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 cerințelor stipulate în Regulamentele interne ale instituției de învățământ.

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 entitatea analizată.

VII. Sugestii de evaluare a stagiului de practică

Stagiul de practică ce anticipează proba 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 instituția 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 entității 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 instituțional.

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

VIII. Cerințe față de locurile de practică

Cerințe față de:	
Instituția de învățământ	Sală de studii, agenda de formare profesională, baza metodică de desfășurare a practicii ce anticipează proba de absolvire, proiector multimedia, ecran, calculator.
Entitatea	Spațiu de realizare a practicii, accesul la documentele specifice fiecărui compartiment în parte, consilierea acordată elevilor-practicanți din partea coordonatorului de la entitatea desemnată ca bază de practică în scopul realizării sarcinilor vizate

IX. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr. crt.	Denumirea resursei
1.	N. Platon, Modulul "Managementul serviciilor turistice ", Chișinău, 2014
2.	G.Stănciulescu , "Managementul agențiilor de turism", București, 2002
3.	P.Nistoreanu, " Managementul în turism servicii", București, 2005
4.	E.Putz, F.Pirjol, " Economia turismului", Timișoara, 1996
5.	G.Stănciulescu , "Tehnica operațiunilor de turism", București, 1998
6.	N.Lupu, " Gestiunea activităților de turism", București, 1994
7.	O.Snak, " Economia industriei turistice", București, 1993
8.	V.Neagu. "Managementul turistic și al serviciilor turistice", București 2000
9.	B. Băcanu, "Management strategic în turism, Concepte și studii de caz", Editura POLIROM, 2009
10.	G. Militaru, "Managementul serviciilor", Editura C.H. Beck, București, 2010
11.	https://www.legis.md/
12.	https://www.legis.md/
13.	https://www.turism.gov.md/
14.	https://moldova.travel/contacte/
15.	https://md.top100.travel/ro/agency-ro/
16.	https://anat.md/en/anat-md-en/
17.	https://antrim.md/
18.	https://www.oda.md/ro/
19.	https://www.moldova-independenta.md/turism

Nomenclatorul anexelor la raport

1. Actele necesare pentru funcționarea întreprinderii, extras din registru persoane juridice, autorizația sanitară de funcționare, extras din CAEM, ș.a..
2. Extras din legea RM Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM
3. Lista drepturilor și obligațiilor agenției de turism
4. Lista serviciilor prestate de agenția de turism
5. Organigrama agenției de turism
6. Schema de amplasare a agenției de turism
7. Copia planului de activitate al agenției de turism

8. Fișa personală a agentului de turism
9. Model contract individual de muncă a salariatului
10. Model contractul de răspundere materială a salariatului
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. Model contract turistic
17. Model asigurare de călătorie obligatorie
18. Modele de tipărituri utilizate de agenția de turism
19. Modele de oferte turistice
20. Model formular 1tur
21. Model de contract cu un touroperator
22. Model contract cu o companie de transport
23. Poze ale hotelurilor cu care cooperează agenția de turism
24. Interfața saitului oficial al agenției de turism