



Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

Colegiul Național de Comerț al ASEM

Aprob:

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM

Budurin-Furculita C.

15 decembrie 2023



Curriculumul modular

S.07.O.022 Gestiunea agenției de turism

Programul de formare profesională tehnică: 101510 Turism

Calificarea: Agent de turism (calificare medie)

Numărul de credite - 4

Aprobat:

La ședința Consiliului metodic – științific al Colegiului Național de Comerț al ASEM,
proces-verbal 04 din 12 decembrie 2023

Director adjunct pentru instruire și educație *Rotaru* Rotaru Irina

La ședința Catedrei Economie, Turism, Servicii

proces verbal nr. 04 din 18 noiembrie 2023

Șef catedră *Patrascu* Patrașcu Dorina

Autori:

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

Cozma Albina, profesoară de discipline economice, grad didactic unu, magistru în științe economice și administrative, Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova.

Recenzenți:

SRL „STIL TUR., director Sava Elena

SC „ILIS TUR., director, Ciobanu Svetlana

Cuprins

I.	Preliminarii	4
II.	Motivația, utilitatea modulului pentru dezvoltarea profesională	4
III.	Competențele profesionale specifice modulului.....	5
IV.	Administrarea modulului	7
V.	Unitățile de învățare	7
VI.	Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare	12
VII.	Studiul individual ghidat de profesor	12
VIII.	Lucrările practice recomandate	13
IX.	Sugestii metodologice	14
X.	Sugestii de evaluare a competențelor profesionale	15
XI.	Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studiu	16
XII.	Resursele didactice recomandate elevilor	16

I. Preliminarii

Statutul Curriculumului. Curriculumul la unitatea de curs S.07.O.022 „Gestiunea agenției de turism” este un document normativ și obligatoriu pentru realizarea procesului de pregătire a agenților de turism în învățământul profesional tehnic postsecundar, axat pe conceptul de a studia tipurile de agenții de turism, reglementări legislative în domeniu, structura tehnică a agenției de turism, personalul și documentația utilizată, legislația vamală, tipuri de contracte turistice și alte acte ce însoțesc turistul în călătorie.

Scopul studierii acestui modul constă în formarea și dezvoltarea competenței profesionale specifice agentului de turism ce va putea să determine corect necesitățile turiștilor, să selecteze ofertele turistice ce corespund integral potențialului client, să personalizeze la necesitate oferta agenției de turism, să întocmească actele necesare a fi perfectate în procesul de vânzare al unui pachet turistic, să calculeze costul serviciilor de bază și complementare aferente călătoriei, să informeze corect clienții asupra listei de bunuri ce pot fi introduse sau scoase din țară, să perfecteze actele necesare eliberării vizelor la solicitare, să întocmească documentele necesare invitației străinilor pentru a vizita Republica Moldova, să analizeze datele cu privire la principalele destinații turistice internaționale etc.

II. Motivația, utilitatea modului pentru dezvoltarea profesională

Domeniul turismului cunoaște în ultimii ani o dezvoltare din ce în ce mai vertiginoasă. Atât pe plan mondial cât și în Republica Moldova, iar cererea consumatorilor față de produsele turistice este în continua creștere. Dezvoltarea tehnologiei, modificarea modului de repartiție a concediilor, viața în continua schimbare, urbanizarea, ritmul alert al vieții moderne face impertinentă axarea agențiilor de turism pe selectarea unui personal cât mai calificat și profesionist tocmai pentru a face față cerințelor consumatorilor. Astfel rolul agentului de turism în cadrul agenției de turism este extrem de important deoarece anume el este cel ce interacționează nemijlocit cu potențialii și actualii clienți. Acesta nu are nevoie doar de cunoștințe și abilități de comunicare, psihologice, cunoașterea limbilor străine de circulație internațională, de operare cu sistemele tehnologice dar și de organizare și gestiune a resurselor financiare, umane, materiale și informaționale de care dispune agenția de turism.

Iată de ce rolul unității de curs S.07.O.022 ”Gestiunea agenției de turism” prin formarea competențelor profesionale specifice este esențial. Fiind un curs de specialitate pune în primul rând accentul pe familiarizarea elevilor cu esența activității agenției de turism, tipurile și formele de turism practicate la nivel național și mondial, legislația în vigoare ce reglementează activitatea agenției de turism pe teritoriul Republicii Moldova, structura tehnică și organigrama agenției de turism, documentele ce însoțesc turistul într-o călătorie, tipurile de contracte aplicate în sfera turismului, serviciile de bază și complementare oferite de o agenție de turism.

Antrenarea elevilor pe parcursul orelor de contact direct și prin studiul individual ghidat de profesor în activități concrete din practica agențiilor de turism, situații problemă, studii de caz, analiza reglementărilor legislative, studierea practicilor internaționale le va permite să revadă problemele din interior, să-și valorifice potențialul intelectual și să faciliteze integrarea la viitorul loc de muncă. Cunoștințele și abilitățile obținute pe parcursul studierii unității de curs vor servi ca fundament pentru formarea profesională a elevilor în cadrul următoarelor unități de curs:

F.07.O.015	Marketingul turistic
S.07.O.021	Turismul internațional
F.07.L.055	Business plan
S.08.O.024	Amenajarea spațiului turistic
S.08.A.046	Managementul serviciilor turistice

În urma competențelor obținute în cadrul unității de curs ” Gestiunea agenției de turism” un tânăr specialist în devenire va putea desfășura operațiuni și activități destinate să clarifice diverse aspecte neclare prin contractul turistic atât între prestatorii direcți și indirecti de servicii turistice.

III. Competențele profesionale specifice modulului

Competența profesională din descrierea calificării: Formarea unor concepte, valori fundamentale privind activitatea de gestiune și dezvoltarea a abilităților în sfera profesională și utilizarea lor adecvată în comunicarea profesională.

În cadrul disciplinei vor fi formate și dezvoltate următoarele competențe profesionale specifice:

Nr.	Competențele specifice unității de curs	Unitățile de competență
1.	CS1. Utilizarea termenilor de specialitate privind activitatea de turism.	UC.1.1 Analiza concepelor de „reclamație,, „declarație de conformitate,, „termen de garanție,, ca un element al dreptului fiecărui turist în protejarea serviciilor prestate de agenția de turism. UC.1.2 Relatarea asemănarilor și deosebirilor, avantajelor și dezavantajelor dintre agențiile de turism detailiste și agențiile de turism angrosiste. UC.1.3 Descrierea drepturilor și obligațiilor cetățeanului stăin pe teritoriul Republicii Moldova. UC.1.4 Utilizarea conceptelor de coridor roșu, coridor verde, permis de ședere pentru tranzitarea țării. UC. 1.5 Constatarea obiectelor, produselor și bancnotelor la introducerea și scoaterea bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova.

2.	CS2. Elaborarea unor acte în cadrul agențiilor de turism ca un element eficient de gestiune internă a unității economice.	UC. 2.1 Determinarea clauzelor contractuale dintre o agenție de turism și un turist. UC.2.2 Descrierea specificului contractului individual de munca. UC. 2.3 Identificarea structurii fișei de post a unui angajat dintr-o agenție de turism. UC. 2.4 Determinarea efectele colaborării agenției de turism cu structurile din unitățile de alimentare publică, unitățile de cazare. UC.2.5 Relatarea specificul contractului de prestare a serviciilor turistice conform Codului Civil al Republicii Moldova în care este implicată atât agenția de turism cât și turistul. UC.2.6 Respectarea tehnicii de întocmire, redactare și păstrare a fișei de parcurs în cazul organizării de agenție a voiajelor în spațiul European. UC.2.7 Utilizarea voucherului turistic ca un instrument de gestiune internă a agenției de turism
3.	CS3. Respectarea legislației turistice în vigoare - instrument de legalitate a activității agenției de turism.	UC.3.1 Estimarea rolului și importanței Legii cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice Nr.352-XVI din 24.11.2006 în gestiunea agențiilor de turism. UC.3.2 Identificarea impactului Codului Civil al Republicii Moldova în elaborarea contractelor turistice. UC. 3.3 Relatarea conținutului Legii cu privire la modul de introducere și scoatere a bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice Nr.1569 din 20.12.2002. UC. 3.4 Estimarea efectelor Codului Muncii al Republicii Moldova asupra reglementărilor relațiilor dintre angajat și angajator. UC. 3.5 Determinarea necesității Legii privind protecția consumatorilor în Republica Moldova Nr. 105 din 13.03.2003 ca unul din instrumente ale turistului în protejarea drepturilor sale. UC. 3.6 Aprecierea Hotărârii de Guvern al Republicii Moldova cu privire la Regulamentul transporturilor auto de călători și bagaje privind securitatea turistului în timpul călătoriilor în spațiul European.Nr.854 din 28.07.2006.
4.	CS4. Acumularea unui set de abilități privind aspectele de cunoaștere a procedurilor interne de gestiune	UC.4.1 Dezvoltaarea abilităților profesionale necesare viitorilor specialiști din domeniul turismului privind procedura de vize și invitații. UC.4.2 Determinarea actelor necesare la deschiderea unei agenții de turism.

		UC.4.3 Explicarea rolului și impactului structurii tehnico-organizatorice a unei agenții de turism în eficientizarea gestiunii interne. UC.4.4 Identificarea autorităților publice responsabile de controlul intern al agenției. UC.4.5 Analizarea relațiilor de muncă dintre angajat și angajator în cadrul agenției de turism prin prisma modificării, suspendare, încetării, demisiei și concediere din funcție.
5.	CS5. Delimitarea sancțiunilor care apar în domeniul turistic ca urmare a gestiunii defecte a agenției de turism	UC.5.1 Estimarea consecințelor în cazul intrării ilegale pe teritoriul Republicii Moldova a cetățenilor străini. UC.5.2 Identificarea efectelor în elaborarea defectuoasă a contractelor dintre agențiile de turism și prestatorii direcți de servicii. UC.5.3 Analizarea situațiilor de nerespectare a drepturilor și obligațiunilor agențiilor de turism conform legislației în vigoare. UC. 5.4 Explicarea cauzelor de apariție în instanța de judecată atât a agenției de turism cât și a turistului în caz de deviere de la normele legale în vigoare. UC.5.5 Identificarea și explicarea importanței fiecărei clauze contractuale turistice.

IV. Administrarea unității de curs

Codul unității de curs	Denumirea unității de curs	Semestrul	Numărul de ore				Modalitate de evaluare	Numărul de credite
			Total	Contact direct		Studiul individual		
				Prelegeri	Practică			
S.07.O.022	Gestiunea agenției de turism	VII	120	40	20	60	Examen	4

V. Unitățile de învățare

Unitățile de competență	Unități de conținut	Abilități
1. Definirea, clasificarea și caracteristica agenției de turism		
UC.1.2 Relatarea asemănarilor și deosebirilor, avantajelor și dezavantajelor dintre agențiile de turism	1.1 Definirea agenției de turism și termenii specifici utilizați în gestiunea acesteia	A1. Selectarea termenilor specifici utilizați în activitatea agenției de turism
	1.2 Clasificarea agențiilor de turism și caracteristica acestora	A2. Identificarea tipurilor de agenții de turism conform criteriilor de

Unitățile de competență	Unități de conținut	Abilități
detailiste și agențiile de turism angrosiste. UC.5.3 Analizarea situațiilor de nerespectare a drepturilor și obligațiilor agențiilor de turism conform legislației în vigoare.	1.3 Rolul, funcțiile agenției de turism 1.4 Rețelele de agenții de turism	clasificare A3. Determinarea funcțiilor agențiilor de turism A4 Descrierea avantajelor și dezavantajelor rețelelor de agenții de turism
2. Reglementări legislative a activității agenției de turism		
UC. 3.1 Estimarea rolului și importanței Legii cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice Nr.352-XVI din 24.11.2006 în gestiunea agențiilor de turism. UC.4.2 Determinarea actelor necesare la deschiderea unei agenții de turism. UC.4.4 Identificarea autorităților publice responsabile de controlul intern al agenției.	2.1 Autoritățile administrației publice centrale și locale de specialitate. 2.2 Acte normative ale autorităților publice centrale și locale aplicate în activitatea de turism. 2.3 Documentele de fondare necesare pentru deschiderea unei agenții de turism.	A.1 Identificarea actelor legislative ce stau la baza activității de turism în Republica Moldova A.2 Determinarea drepturilor și obligațiilor agenției de turism și modul de respectare a acestora A.3 Selectarea actelor în baza cărora activează o agenție de turism A.4 Respectarea cerințelor privind eliberarea, suspendarea și retragerea licenței
3. Structura tehnică a agenției de turism		
UC.4.3 Explicarea rolului și impactului structurii tehnico-organizatorice a unei agenții de turism în eficientizarea gestiunii interne. UC.2.7 Utilizarea voucherului turistic ca un instrument de gestiune internă a agenției de turism	3.1 Birourile, compartimentele și oficiile unei agenții de turism 3.2 Model de structură organizatorică a unei agenții de turism din Republica Moldova 3.3 Documentația agenției de turism și voucherul turistic.	A.1 Selectarea acelor departamente care real funcționează în agenția de turism aleasă ca exemplu A.2 Elaborarea organigramei agenției de turism exemplu A.3 Identificarea și analiza modului de evidență a documentației agenției de turism
4. Personalul agenției de turism		
UC.2.2 Descrierea specificului contractului individual de munca.	4.1 Categoriile de personal existent în agenția de turism. 4.2 Particularitățile legislației muncii	A.1 Determinarea categoriilor de personal ce activează în cadrul agenției de turism

Unitățile de competență	Unități de conținut	Abilități
UC.2.3 Identificarea structurii fișei de post a unui angajat dintr-o agenție de turism. UC.3.4 Estimarea efectelor Codului Muncii al Republicii Moldova asupra reglementărilor relațiilor dintre angajat și angajator. UC.4.5 Analizarea relațiilor de muncă dintre angajat și angajator în cadrul agenției de turism prin prisma modificării, suspendare, încetării, demisiei și conediere din funcție.	în turism. 4.3 Fișa de post al unui agent de turism.	A.2 Cunoașterea particularităților de angajare, a contractului individual de muncă, contractului de răspundere materială, disciplina muncii, etc pentru un salariat din cadrul agenției de turism A.3 Elaborarea drepturilor, sarcinilor, responsabilităților și competențelor pentru un agent de turism ce vor fi incluse în fișa de post
5. Legislația vamală		
UC. 1.5 Constatarea obiectelor, produselor și bancnotelor la introducerea și scoaterea bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova. UC. 3.3 Relatarea conținutului Legii cu privire la modul de introducere și scoatere a bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice Nr.1569 din 20.12.2002. UC.5.4 Explicarea cauzelor de apariție în instanța de judecată atât a agenției de turism cât și a turistului în caz de deviere de la normele legale în vigoare.	5.1 Noțiuni de bază privind modul de trecere peste frontiera vamală a Republicii Moldova de către persoanele fizice 5.2 Introducerea și scoaterea bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice	A.1 Selectarea unor noțiuni de bază cu privire la legislația vamală a Republicii Moldova A.2 Cunoașterea bunurilor și mijloacelor bănești ce pot fi scoase de pe teritoriul Republicii Moldova A.3 Identificarea bunurilor ce pot fi introduse pe teritoriul Republicii Moldova prin frontierele vamale de către persoanele fizice
6. Protejarea consumatorului turistic		
UC.1.1 Analiza a concepelor de „reclamație,, „declarație de	6.1 Acțiuni privind protecția drepturilor consumatorilor 6.2 Modul de depunere și soluționare	A.1 Selectarea termenilor în domeniu protecției consumatorilor. A.2 Menționarea procedurii de

Unitățile de competență	Unități de conținut	Abilități
conformitate,, „termen de garanție,, ca un element al dreptului fiecărui turist în protejarea serviciilor prestate de agenția de turism. UC 3.5 Determinarea necesității Legii privind protecția consumatorilor în Republica Moldova Nr. 105 din 13.03.2003 ca unul din instrumente ale turistului în protejarea drepturilor sale.	a reclamațiilor turiștilor.	depunere și soluționarea a procedurii de protecție a consumatorilor în domeniul turistic
7. Migrațiunea în turism		
UC. 1.3 Descrierea drepturilor și obligațiile cetățeanului străin pe teritoriul Republicii Moldova. UC. 1.4 Utilizarea conceptelor de coridor roșu, coridor verde, permis de ședere pentru tranzitarea țării. UC.4.1 Dezvoltaarea abilităților profesionale necesare viitorilor specialiști din domeniul turismului privind procedura de vize și invitații. UC.5.1 Estimarea consecințelor în cazul intrării ilegale pe teritoriul Republicii Moldova a cetățenilor străini.	7.1 Noțiuni de bază conform Legii cu privire la regimul străinilor în Republica Moldova Nr.200 din 16.02.2010. 7.2 Drepturile, obligațiile și condițiile de intrare a străinilor pe teritoriul Republicii Moldova. 7.3 Nepermiterea, interdicția și ieșirea de pe teritoriul Republicii Moldova. 7.4 Regimul acordării vizelor și invitațiilor.	A.1 Determinarea drepturilor și obligațiilor străinilor pe teritoriul Republicii Moldova A.2 Cunoașterea condițiilor de intrare a străinilor în republica Moldova A.3 Stabilirea duratei de interdicție de intrare în Republica Moldova A.4 Identificarea specificului tipului de vize A, B, C și D și cunoașterea condițiilor de solicitare a vizei A5 Analizarea HG Nr.331 cu privire la eliberarea invitațiilor pentru străini din 05.05.2011
8. Specificul activității de transport în industria turismului. Acordul Interbus		
UC.2.6 Respectarea tehnicii de întocmire, redactare și păstrare a fisei de parcurs în cazul organizării de agenție a	8.1 Reglementarea activității de transport pe teritoriul Republicii Moldova 8.2 Noțiuni privind transportul	A.1 Cunoașterea HG Nr.854 cu privire la Regulamentul transporturilor auto de călători și bagaje din 28.07.2006 A.2 Pregătirea pachetului de

Unitățile de competență	Unități de conținut	Abilități
voiajelor în spațiul European. UC.3.6 Estimarea Hotărârii de Guvern al Republicii Moldova cu privire la Regulamentul transporturilor auto de călători și bagaje privind securitatea turistului în timpul călătoriilor în spațiul European.Nr.854 din 28.07.2006.	turistic. 8.3 Documente necesare pentru efectuarea transporturilor la comandă	documente necesare pentru efectuarea transportului de călători A.3 Determinarea condițiilor de efectuare a transportului auto internațional în baza acordului INTERBUS
9. Tipuri de contracte utilizate în activitatea agenției de turism		
UC.2.1 Determinarea clauzelor contractuale dintre o agenție de turism și un turist. UC.2.4 Determinarea efectele colaborării agenției de turism cu structurile din unitățile de alimentare publică, unitățile de cazare. UC.2.5 Relatarea specificul contractului de prestare a serviciilor turistice conform Codului Civil al Republicii Moldova în care este implicata atât agenția de turism cât și turistul. UC.3.2 Identificarea impactului Codului Civil al Republicii Moldova în elaborarea contractelor turistice. UC.5.2 Identificarea efectelor în elaborarea defectuoasă a contractelor dintre agențiile de turism și prestatorii direcți de servicii. UC. 5.5 Identificarea și	9.1 Contractul Turistic încheiat între agenția de turism și clienți 9.2 Contract de prestări servicii încheiat de agenția de turism cu furnizorii 9.3 Contract de colaborare încheiat între agenția de turism și alte agenții	A.1 Respectarea clauzelor contractuale prevăzute de HG Nr.1470 cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidență statistică a circulației turiștilor la frontiera Republicii Moldova din 27.12.2001 A.2 Analiza contractelor cu touroperatorii A.3 Delimitarea tipurilor de contracte folosite de agenția de turism

Unitățile de competență	Unități de conținut	Abilități
explicarea importanței fiecărei clauze contractuale turistice.		

VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Studiul individual
			Prelegeri	Practică	
1.	Definirea, clasificarea și caracteristica agenției de turism	12	4	2	6
2.	Reglementări legislative a activității agenției de turism	16	6	2	8
3.	Structura tehnică a agenției de turism	12	4	2	6
4.	Personalul agenției de turism	14	4	2	8
5.	Legislația vamală	12	4	2	6
6.	Protejarea consumatorului turistic	12	4	2	6
7.	Migrațiunea în turism	12	4	2	6
8.	Specificul activității de transport în industria turismului. Acordul Interbus	12	4	2	6
9.	Tipuri de contracte utilizate în activitatea agenției de turism	18	6	4	8
Total		120	40	20	60

VII. Studiul individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
1. Definirea, clasificarea și caracteristica agenției de turism			
1. Avantajele și dezavantajele rețelelor de agenții de turism franșizate, integrate, voluntare și protejate..	Tabel	Prezentarea tabelului	Săptămâna 1-2

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
2. Reglementări legislative a activității agenției de turism			
2.1. Actele necesare demarării activității unei agenții de turism.	Portofoliu	Prezentarea portofoliului	Săptămâna 3
3. Structura tehnică a agenției de turism			
3.1. Organigrama structural-funcțională pentru o agenție de turism la alegere.	Organigramă	Argumentarea orală	Săptămâna 4
4. Personalul agenției de turism			
4.1. Fișă de post pentru un agent de turism indicând drepturile, sarcinile, obligațiile și responsabilitățile acestuia.	Fișă de post	Prezentarea studiului	Săptămâna 5-6
5. Legislația vamală			
5.1. Bunuri ce pot fi scoase și introduse pe teritoriul Republicii Moldova prin frontierele vamale.	PPT	Prezentarea tabelului	Săptămâna 7-8
6. Protejarea consumatorului turistic			
6.1. Protejării consumatorului turistic în Republica Moldova.	Referat	Prezentarea	Săptămâna 9-10
7. Migrațiunea în turism			
7.1. Realizarea unei invitații pentru o persoană fizică pentru a veni în Republica Moldova.	Proiect	Prezentarea proiectului	Săptămâna 11-12
8. Specificul activității de transport în industria turismului. Acordul Interbus			
8.1. Acordului INTERBUS prevăzute prin Hotărârea de Guvern Nr.456 a din 24.04.2007	PPT	Prezentarea proiectului	Săptămâna 13
9. Tipuri de contracte utilizate în activitatea agenției de turism			
9.1. Tipologia contract turistic – încheiat între agenție de turism și unitățile de cazare, alimentație, agrement și turist.	Model de contract	Prezentarea contractului și a setului de acte	Săptămâna 14

VIII. Lucrările practice recomandate

Nr.	Unitățile de învățare	Lista lucrărilor practice	Ore
1.	Definirea, clasificarea și caracteristica agenției de turism	Studiu de caz: Importanța prestatorilor indirecti de servicii turistice în diversificarea produselor turistice la nivel național.	2

2.	Reglementări legislative a activității agenției de turism	Prezentare: Determinarea listei de documente ce stau la baza activității agenției de turism	2
3.	Structura tehnică a agenției de turism	Proiect tematic: Departamentele și funcțiile personalului – argument și necesitate în eficientizarea activității agenției de turism în timpul pandemiei, post pandemie și pre pandemie (Covid 19).	2
4.	Personalul agenției de turism	Prezentare: Fisa de post a unui colaborator din cadrul agenției de turism – elaborare, redactare.	2
5.	Legislația vamală	Prezentare: Bunurile permise de a fi introduse și scoase de pe teritoriul Republicii Moldova	2
6.	Protejarea consumatorului turistic	Eseu: Importanța protejării turistului în timpul călătoriei	2
7.	Migrațiunea în turism	Proiect tematic: Statutul cetățeanului străin în Republica Moldova	2
8.	Specificul activității de transport în industria turismului. Acordul Interbus.	Proiect tematic: Documentația și procedura necesară în cazul Acordul Interbus – mecanism national de protejare a cetățeanului.	2
9.	Tipuri de contracte utilizate în activitatea agenției de turism	Proiect tematic: Clauzele contractuale turistice – structură, esență.	2
		Studiu de caz: Parteneriatelor contractuale dintre o agenție de turism/tour operator și prestatorii direcți de servicii turistice.	2
Total			20

IX. Sugestii metodologice

Metodele de predare-învățare au valențe diferite, în situații diferite. Eficiența unei metode depinde, în mare măsură, de adecvarea sa la situația concretă de învățare. În dependență de rezultatele scontate, valorificate în competențe, pe care le planifică să le obțină un cadru didactic în demersul educațional, acesta va aplica metode de predare-învățare cu implicarea activă a elevului în procesul de cunoaștere.

Indiferent ce metode am stabilit, este important ca pe durata lecției să avem clar formulat scopul activității, să oferim elevilor instrucțiuni și explicații clare referitoare la sarcinile de lucru și să monitorizăm activitatea. Monitorizarea înseamnă observarea comportamentelor elevilor și utilizarea întrebărilor pentru a verifica înțelegerea temei, pentru a observa dacă activitatea se derulează conform planificării și pentru a raporta activitatea în funcție de nevoile și de interesele elevilor. Cu alte cuvinte, scenariul didactic este pus în aplicare în funcție de evoluția concretă a clasei de elevi.

Metodele de predare – învățare specifice unității de curs S.07.O.022 Gestiunii agenției de turism sunt multiple, în special cele activ-participative. Prioritar utilizate sunt: prelegerea participativă, brainstormingul; discuție de tip piramidă; proiectul; lectura anticipativă; portofoliul; termenii cheie inițiali; predarea reciprocă; metoda cubului; dezbateră; studiul de caz; problematizarea, fișe de lucru etc.

Activitățile de predare-învățare-evaluare se vor desfășura în unități de timp de două ore academice, ceea ce implică structurarea conținuturilor pentru o abordare logică și coerentă în cadrul unor scenarii didactice atractive, dinamice, care să îmbine activitatea individuală și frontală cu cea în perechi sau în grup.

X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale

Axarea procesului de învățare/predare/evaluare pe competențe presupune efectuarea evaluării pe parcursul întregului proces de instruire structurată în trei tipuri de evaluări: inițială, formativă și sumativă.

Activitățile de evaluare la unitatea de curs S.07.O.022 "Gestiunea agențiilor de turism" vor fi orientate spre motivarea elevilor și obținerea unui feedback continuu, fapt ce va permite corectarea operativă a procesului de învățare, stimularea autoevaluării și a evaluării reciproce, evidențierea succeselor, implementarea evaluării selective sau individuale.

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

Produse recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor cognitive

Nr. d/o	Produse pentru măsurarea competențelor	Criterii de evaluare a produselor
1.	Demonstrația	• Corectitudinea ipotezei. • Corectitudinea concluziei. • Corectitudinea metodei de demonstrație.
2.	Problema rezolvată	• Înțelegerea problemei. • Documentarea în vederea identificării informațiilor necesare în rezolvarea problemei. • Formularea și testarea ipotezelor.
3.	Portofoliu	• Corespunderea formulărilor temei. • Selectarea și structurarea logică a argumentelor în corespundere • Produse pentru măsurarea competenței, criterii de evaluare a produselor cu tezele puse în discuție. • Apelarea la propria experiență în argumentarea tezelor puse în discuție.
4.	Proiectul	• Validitatea proiectului - gradul în care acesta acoperă unitar și coerent, logic și argumentat tema propusă. • Completitudinea proiectului - felul în care au fost evidențiate conexiunile și perspectivele interdisciplinare ale temei, competențele și abilitățile de ordin teoretic și practic și maniera în care acestea servesc conținutului științific.

5.	Referatul	• Corespunderea referatului temei. • Profunzimea și completitudinea dezvoltării temei. • Adecvarea la conținutul surselor primare. • Coerența și logica expunerii. • Utilizarea dovezilor din sursele consultate.
6.	Rezumat scris	• Expune tematica lucrării în cauză. • Utilizează formulări proprii, fără a distorsiona mesajul lucrării supuse rezumării. • Expunerea orală este concisă și structurată logic.
7.	Studiul de caz	• Corectitudinea interpretării studiului de caz propus. • Calitatea soluțiilor, ipotezelor propuse, argumentarea acestora; • Corespunderea soluțiilor, ipotezelor propuse pentru rezolvarea adecvată a cazului analizat.
8.	Portofoliul	• Definirea și înțelegerea problemei investigate. • Folosirea diverselor procedee pentru obținerea datelor necesare. • Colectarea și organizarea datelor obținute. • Selectarea și oportunitatea surselor bibliografice.

XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii vor constitui:

1. Sală de curs echipată cu proiector multimedia.
2. Notebook cu Office instalat pentru PPT și conectare la internet sau Wi-Fi.
3. Mobilier adecvat particularităților de vârstă a elevilor.
4. Materiale didactice: suport de curs la Corespondența economică, Limbaj economic-Probleme-Exerciții și studii de caz-Teste, acte normative în vigoare, fișe cu sarcini, hârtie A4, hârtie poster A1, PPT, tablă, cretă colorată.

XII. 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

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibile
3.	P.Nistoreanu, "Managementul în turism servicii", București 2005	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
4.	V.Neagu. "Managementul turistic și al serviciilor turistice", București 2000	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
5.	B. Băcanu, "Management strategic în turism, Concepte și studii de caz", Editura POLIROM, 2009	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
6.	G. Militaru, "Managementul serviciilor", Editura C.H. Beck, București, 2010	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
7.	Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice, Nr.352-XVI din 24.11.2006	Biblioteca CNC al ASEM ASEM	1 manual - 1 elev
8.	Legea cu privire la reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător, Nr.451-XV din 30.01.2001	Biblioteca CNC al ASEM, ASEM	1 manual - 1 elev
9.	Codul Muncii al Republicii Moldova Nr.154-XV, 28.03.2003	Biblioteca CNC În cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
10.	Legea cu privire la modul de introducere și scoatere a bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice, Nr. 1569 din 20.12.2002	Biblioteca CNC În cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
11.	Hotărârea Guvernului cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidența statistică a circulației turiștilor la frontiera Republicii Moldova, Nr.1470 din 27.12.2001	Biblioteca CNC În cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
12.	Hotărârea Guvernului cu privire la regulamentul transportului auto de călători și bagaje, Nr.854 28.07.2006	Biblioteca CNC În cabinet de specialitate	pe fiecare bancă
13.	Hotărârea Guvernului Nr.331 cu privire la eliberarea invitațiilor pentru străini, 05.05.2011	Biblioteca CNC În cabinet de specialitate	pe fiecare bancă