



**Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Colegiul Național de Comerț al ASEM**

Aprob:

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM,

C. Budarin

Budarin - Furculiță C.

10 decembrie **2023**

Curriculumul stagiului de practică

P.04.O.030 Practica tehnologică I

**Programul de formare profesională tehnică: 101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și
complexe turistice**

Calificarea: 422402 Recepționar unitate de cazare (nivel mediu)

Numărul de credite - 5

Aprobat:

La ședința **Consiliului metodic – 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:

1. Enachi Olga, profesoară de discipline economice, grad didactic I, magistrul în științe economice, Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova;
2. Patrașcu Dorina profesoară de discipline economice, grad didactic II, Colegiul Național de Comerț al al Academiei de Studii Economice din Moldova;
3. Crainic Galina, profesoară de discipline economice, grad didactic II, Colegiul Național de Comerț al al Academiei de Studii Economice din Moldova.

Recenzenți:

ÎI ULIM HOTEL "EUROPA", manager Leșan Nadejda

SRL "JUMBO" Hotel, manager Pana Galina

Cuprins

I.	Preliminarii.....	4
II.	Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională.....	5
III.	Competențele profesionale specifice stagiului de practică.....	6
IV.	Administrarea stagiului de practică.....	7
V.	Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică.....	7
VI.	Sugestii metodologice.....	10
VII.	Sugestii de evaluare a stagiului de practică	14
VIII.	Cerințele față de locurile de practică	16
IX.	Resursele didactice recomandate elevilor	17

I. Preliminarii

Curriculum stagiului de practică tehnologică I, ca element obligatoriu a procesului educațional, se realizează în vederea formării, dezvoltării și verificării aplicabilității cunoștințelor teoretice însușite de elevii domeniului de formare profesională *1013- Servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică*, la programul de formare profesională tehnică *101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*, calificarea *422402 Recepționar unitate de cazare*.

Documentele normative naționale și internaționale de politici educaționale care stau la baza elaborării curriculumului dat sunt:

- Codul Educației al Republicii Moldova, nr. 152 din 17.07.2014, cu modificările ulterioare;
- Cadrul de referință al Curriculumului pentru învățământul profesional tehnic, aprobat prin ordinul Ministrului Educației nr. 1128 din 26 noiembrie 2015;
- Ghid practic de elaborare a curriculumului pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, aprobat prin ordinul Ministerului Educației nr. 296 din 21 aprilie 2016;
- Competențele-cheie pentru învățarea pe tot parcursul vieții adoptate de Parlamentul și Consiliul European în Bruxelles, în data de 22 mai 2018;
- Ghidului metodologic pentru transpunerea competențelor profesionale în rezultate ale învățării, aprobat prin ordinul Ministrului Educației și Cercetării nr. 238 din 30.03.2022;
- Planul de învățământ pentru Domeniul de formare profesională *1013- Servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică*, aprobat de Ministrului Educației și Cercetării nr. SC nr.10/22 590 din 22.06.2022.

Utilitatea și importanța stagiului de practică tehnologică I rezidă în crearea unor condiții favorabile de integrare mai rapidă a viitorilor absolvenți în activitatea practică, iar obligativitatea realizării acestuia se consemnează în planul de învățământ, precum și în contractul de studii al elevului, fapt condiționat și de promovarea în anul următor de studii.

Prin urmare, stagiul de practică tehnologică I al elevilor domeniului de formare profesională *1013- Servicii hoteliere, restaurante și alimentație publică*, la programul de formare profesională tehnică *101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*, calificarea *422402 Recepționar unitate de cazare*, se va realiza în cadrul structurilor de primire cu funcțiune de cazare și are drept scop formarea abilităților și competențelor profesionale privind planificarea, coordonarea și monitorizarea activității profesionale în cadrul structurilor turistice cu funcțiune de cazare și realizarea atribuțiilor și sarcinilor de lucru din cadrul acestora, corespunzătoare calificării profesionale, aprofundarea cunoștințelor teoretice prin studiul și

cunoașterea metodologiei de aplicare și utilizarea eficientă a resurselor aflate în administrarea structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare.

Astfel, în procesul practicii tehnologice I și de elaborare a raportului privind efectuarea stagiului de practică tehnologică II vor fi utilizate și aplicate cunoștințele acumulate în cadrul disciplinelor de specialitate, printre acestea fiind:

- G.01.O.001 Tehnologia informației;
- F.01.O.009 Fundamentele serviciilor unităților de cazare;
- S.01.A.034 Sanitație și igienă în industria ospitalității;
- G.02.O.003 Bazele comunicării;
- S.03.A.036 Baza tehnico-materială a structurii de cazare;
- F.03.O.010 Corespondența economică;
- U.03.O.005 Bazele legislației în industria ospitalității;
- S.03.O.018 Serviciile de alimentație în industria ospitalității;
- F.04.O.011 Securitatea și sănătatea în muncă;
- S.04.O.019 Operațiuni ale departamentului recepție;
- U.04.L.047 Inițiere în economie.

II. Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesional

Utilitatea stagiului de practică tehnologică I constă în integrarea și specializarea cunoștințelor teoretice și formarea competențelor profesionale a elevilor anului II de studii a programului de formare profesională tehnică 101310 *Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*, pentru a activa independent în cadrul structurilor cu funcțiune de cazare. Ca obiective ale stagiului de practică putem menționa:

- obținerea experienței de stagiu relevante cererii de pe piața muncii prin a învăța direct de la specialiști, cu posibilitatea de a obține în viitor un loc de muncă permanent într-un domeniu de lucru testat;
- stabilirea legături cu potențialii angajatori;
- crearea unor condiții favorabile de integrare mai rapidă a viitorilor absolvenți în activitatea practică, antrenarea elevilor în activitatea practică, prin dezvoltarea de abilități și competențe funcțional - acționale;
- aplicarea efectivă a cunoștințelor teoretice obținute de elevii încadrați în baza însușirii cursurilor teoretice și a altor discipline similare, care contribuie la formarea viitorului specialist cu calificarea profesională „recepționeer unitate de cazare”;
- sporirea motivației pentru specialitatea *Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*, pentru calificarea profesională „recepționeer unitate de cazare”, printr-o mai bună cunoaștere a acesteia.

III. Competențele profesionale specifice stagiului de practică

Pornind de la principiul capitalizării de succes în dezvoltarea profesională, susținem asupra faptului că toate competențele profesionale caracteristice programului de formare profesională a specialității 101310 „Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice” și a calificării 422402 „Recepționeer unitate de cazare”, constituie un rezultat cumulativ al autodeterminării reflexive a elevului și al interacțiunii sale cu profesia, desăvârșind capacitatea de a aplica și a combina cunoștințele și deprinderile în cadrul stagiului de practică. Competențe profesionale dezvoltate în cadrul practicii tehnologice I sunt:

CPS 1. Organizarea eficientă a procesului de lucru și activităților pentru deservirea clienților conform standardelor de calitate în cadrul recepției, demonstrând autonomie și responsabilitate;

CPS 2. Completarea documentelor și oferirea informațiilor solicitate de clienți în activitățile specifice recepției unităților cu funcțiune de cazare, manifestând respect în raport cu oaspeții, colegii, superiorii și alte persoane de referință;

CPS 3. Colectarea și interpretarea datelor, completarea rapoartelor aferente recepției din cadrul unităților de cazare, dând dovadă de gândire critică și spirit analitic;

CPS 4. Promovarea, vânzarea și efectuarea operațiunilor de plată a serviciilor, dovedind responsabilitate pentru atingerea obiectivelor unității de cazare;

CPS 5. Asistarea clienților și asigurarea bunei șederi în hotel, prevenind situațiile de urgență și/sau de conflict, demonstrând autonomie și responsabilitate;

CPS 6. Efectuarea de către elevul stagiar a analizelor comparative privind abordările teoretice și manifestarea atitudinii pozitive și încrederii în forțele proprii în cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare pe parcursul efectuării stagiului de practică tehnologică;

CS 7. Aplicarea în situații reale a metodelor de cercetare și prelucrare a informației privind actele normative și legislative caracteristice domeniului prestării serviciilor turistice în cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare;

CS 8. Comunicare eficientă, în mod verbal și în scris, demonstrând respect în raport cu personalul ierarhic superior, cu membrii echipei de lucru și cu furnizorii;

CS 9. Identificarea și aplicarea principiilor de organizare tehnologică a infrastructurii unității cu funcțiune de cazare;

CS 10. Implementarea și respectarea normelor igienico-sanitare și a măsurilor de protecție și securitate a clienților și personalului angajat în cadrul structurii cu funcțiune de cazare;

CS 11. Dezvoltarea continuă a competențelor profesionale prin conexiuni interdisciplinare, din perspectiva educației pe tot parcursul vieții.

IV. Administrarea stagiului de practică

Codul stagiului de practică	Denumirea stagiului de practică	Semestru I	Numărul de săptămâni	Numărul de ore	Perioada	Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
P.04.O.030	Practică tehnologică I	IV	5 săptămâni	150	mai-iunie	Raport de practică	5

V. Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică

Unitățile de competență	Unitățile de conținut	Produsele de studiat și elaborat
1. Caracteristica generală a unității de cazare		
UC 1. Identificarea activității, formei organizatorico-juridice și a amplasării unității de cazare	1.Date generale cu privire la activitatea unității de cazare. -Studierea istoricului, datelor generale despre fondatorii unității de cazare. - Studierea actelor de constituire a entității economice. -Determinarea locului de amplasare, aprecierea avantajelor și dezavantajelor locației, caracterizarea calității spațiale a structurii de cazare 2. Forma organizatorico-juridică și tipul agentului economic conform -Determinarea și descrierea formei organizatorico-juridice a agentului economic în baza legii Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi	1. Extras din legea RM Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi 2.Tabel "Puncte forte și slabe a formei organizatorico-juridice a entității economice 3.Copii a documentelor: • Actul de constituire a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare; • Actul de clasificare; • Certificatul de înregistrare a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare; • Notificarea privind inițierea activității economice; • Autorizația sanitară de funcționare. 4.Tabel "Avantajele și dezavantajele amplasării a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare" 5.Screenshot a schemei de amplasare a unității de cazare - GoogleMaps.
2. Structura organizatorică a unității de cazare		
UC 2. Diferențierea departamentelor, compartimentelor și secțiilor unității	1.Structura organizatorică a unității de cazare -Descrierea departamentelor, compartimentelor și secțiilor ce ar trebui	• Organigrama reală a unității de cazare;

<i>de cazare</i> UC 3. Realizarea organigramei unității de cazare UC 4. Descrierea personalului ce activează în cadrul unității de cazare și analiza fișelor de post	să existe într-o unitate de cazare 2. Activitățile specifice departamentelor operaționale din cadrul unității de cazare -Analizarea și prezentarea activităților caracteristice departamentului de cazare: serviciul Front – Office serviciul de etaj (Housekeeping). -Analizarea și prezentarea activităților caracteristice departamentului de alimentație. 3. Activitățile specifice departamentelor funcționale din cadrul unității de cazare -Analizarea și prezentarea activităților caracteristice departamentului vânzări – marketing -Analizarea și prezentarea activităților caracteristice departamentului resurse umane -Analizarea și prezentarea activităților caracteristice departamentului financiar – contabil -Analizarea și prezentarea activităților caracteristice departamentului securitate -Analizarea și prezentarea activităților caracteristice serviciului de mentenanță 4. Compararea structurii tehnice teoretice cu subdiviziunile real existente în unitatea de cazare -Prezentarea schematică a subdiviziunilor real existente în entitate și relațiile ce se fuzionează între acestea 5. Personalul unității de cazare -Prezentarea personalului unității de cazare și funcțiile acestora -Descrierea fișei de post pentru un recepționar, chelner, lucrător concierge și un manager de recepție. -Enumerarea actelor necesare a fi elaborate în procesul de angajare al unui salariat	• Model de organigramă propusă pentru unitatea de cazare; • Copii fișe de post a personalului; • Copia contractul individual de muncă; • Copia ordinului de angajare; • Foto a uniformei personalului; • Copii ale regulamentelor de ordine interioară ; • Copii din Registrul tehnica securității și sănătății în muncă; • Eseu —Ziua de muncă a recepționarului în unitatea de cazare;
3. Spațiile structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare și dotarea acestora		
UC 5. Identificarea spațiilor structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare destinate clientelei. UC 6. Identificare spațiilor structurii	1. Spațiile destinate clientele din cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare - Descrierea și prezentare dotărilor tehnico-materiale a spațiilor de folosință comună interioară și exterioară. - Descrierea și prezentare dotărilor tehnico-materiale a spațiilor de cazare. - Descrierea și prezentare dotărilor	• Planul tip al structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare; • Copie a <i>Autorizației sanitare</i>; veterinară de funcționare a spațiului de alimentație; • Foto ale spațiilor structurii turistice cu funcțiune de cazare destinate clientelei și cele rezervate proceselor de

<i>de primire turistică cu funcțiune de cazare destinate procesului de producție.</i> <i>UC 7. Aplicarea regulilor igienico-sanitare și a măsurilor de protecție și securitate a clienților și personalului angajat din unitățile de servire a mesei</i> <i>UC 8. Prezentarea echipamentului structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i> <i>UC 9. Studiarea actelor normative în vigoare privind clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare</i> <i>UC 10. Descrierea criteriilor de clasificare pe categorii de confort luate în calcul pentru atribuirea gradului de clasificare</i> <i>UC 11. Argumentarea influenței dotărilor spațiilor din unitățile de alimentație asupra calității produsului hotelier</i>	tehnico-materiale a spațiilor de servire a mesei și a bucătăriei. - Descrierea și prezentare sistemului de asigurarea a securității antiincendiare în cadrul unității de cazare 2. Spațiile destinate procesului de producție din cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare - Prezentarea echipamentului spațiilor de producție. - Prezentarea echipamentului birourilor personalului. - Descrierea și prezentare echipamentelor spațiilor tehnice. - Descrierea spațiilor anexe 3. Clasificarea structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare - Studiarea hotărârii de Guvern al RM nr.643 din 27.05.2003 cu privire la stabilirea normelor metodologice de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei. - Distingerea și examinarea normelor metodologice specifice structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare determinată. - Analizarea criteriilor de clasificare pe categorii de confort a tipului de unitate de cazare determinat 4. Actul de clasificare în baza căruia activează structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare. - Examinarea actului de clasificare a structuri de primire turistică cu funcțiune de cazare. - Analizarea procedurii și termenilor de eliberare a actului de clasificare. - Enumerarea documentelor necesare obținerii actului de clasificare. - Identificarea organului abilitat în eliberarea actului de clasificare	producție; • Poze cu exemple a echipamentului din cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare; • Poze ce confirmă respectarea de către unitatea de cazare a normelor antiincendiare; • Lista cu semne convenționale și abrevieri utilizate în structurile de cazare pentru comunicarea cu clienții; • Extras din Hotărârea Guvernului RM Nr. 643 din 27.05.2003 cu privire la aprobarea “Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei” • Lista documentelor necesare obținerii actului de clasificare; • Copia <i>Actului de clasificare a structuri de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>; • Extras din <i>Tabel de criterii minime obligatorii pentru clasificarea pe stele a structuri de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>; • Foto plachetei structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare.
4. Oferta structurii de cazare		
<i>UC 12 Identificarea ofertei serviciilor de</i>	1. Oferta serviciilor de bază a structurii de primire turistică cu funcțiune de	• Schița privind structura și amplasarea camerelor / Structura

<i>bază a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i> UC 13. Prezentarea serviciilor complementare UC 14. Identificarea modalităților de comercializare a produselor/ serviciilor în cadrul structurii turistice cu funcțiune de cazare. UC 15. Descrierea serviciilor și produselor oferite de unitatea de cazare	cazare și tarifele/ prețurile practicate de aceasta. - Descrierea tipurilor de camere. - Analizarea tarifelor/prețurilor practicate. - Analiza ofertei din restaurantul structurii de cazare 2.Serviciile complementare oferite de structura de primire turistică cu funcțiune de cazare. - Enumerarea serviciilor complementare în cadrul unei structuri de primire turistică cu funcțiune de cazare. 3.Modalitățile de comercializare a produselor/ serviciilor în cadrul structurii turistice cu funcțiune de cazare. - Descrierea modalităților de comercializare a produselor/ serviciilor. <i>-Studiu de caz: Determinarea unui pachet de servicii convenabile pentru o familie cu 2 adulți și 3 copii (16, 10 și 2 ani). (Calcularea ofertei individuale conform listei de prețuri a unei note de plată de un sejur de 7 zile pentru o familie din 2 adulți și 3 copii cu vârsta de 16, 10 și 3 ani, suplinind cu alte servicii de bază și suplimentare.)</i>	fondului de cazare pentru fiecare etaj; • Poze ale ofertei structurii turistice cu funcțiune de cazare; • Copii a price-lista-lu (lista de preturi) ofertei structurii turistice cu funcțiune de cazare; • Lista de servicii și produse cu plată și/sau gratuite oferite de unitatea de cazare; • Copii a meniului din restaurantul structurii de cazare; • Screenshot a ofertei structurii de cazare de pe platforme comerciale online; • Calculația unei note de plată (studiu de caz).
5. Relațiile cu consumatorii / clienții unității de cazare		
UC 16. Identificarea segmentului de consumatori ai unității de cazare și transformarea acestora din clienți potențiali în clienți fideli UC 17. Realizarea etapelor de înregistrare și cazare a clienților și completarea actelor	1. Consumatorii ca factor determinant al activității unității de cazare - Determinarea drepturilor consumatorului - Determinarea și descrierea segmentului de consumatori căruia i se adresează unitatea de cazare -Identificarea mijloacelor prin care sunt stabilite relațiile cu potențialii și actualii consumatori clienți -Prezentarea modului de realizare a procesului de fidelizare a clientelei în cadrul structurii de cazare -Descrierea modului de realizarea a procesului de post vânzare -Analiza condiceii de sugestii și reclamații și a altor scrisori sau pretenții oficiale din partea consumatorilor 2.Procesul de înregistrare a clienților la unitatea de cazare -Descrierea etapelor de primire și înregistrare a clienților	• Extras din Legea Republicii Moldova Nr. 105 din 13-03-2003, privind protecția consumatorilor; • Lista actelor de înregistrare a clientului la recepție; • Normele deontologice de comportare a recepționarului față de clientul structurii de cazare; • Screenshot ale formularului de rezervare și de confirmare a rezervării; • Copie a formularului de înregistrare; • Copie a condiceii de sugestie și reclamații; • Screenshot a impresiilor clienților despre șederea în structura de cazare;

	-Enumerarea și prezentarea actelor ce însoțesc clientul în călătorie -Completarea actelor de înregistrare	
--	--	--

Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare

Nr. d/o	Unitățile de învățare	Nr. zile	Nr. de ore
1.	<i>Caracteristica generală a unității de cazare</i>	3	12
2.	<i>Structura organizatorică a unității de cazare</i>	4	18
3.	<i>Spațiile structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare și dotarea acestora</i>	6	40
4.	<i>Oferta structurii de cazare</i>	6	40
5.	<i>Relațiile cu consumatorii / clienții unității de cazare</i>	6	40
Total		25	150

VI. Sugestii metodologice

Înainte de începerea stagiului de practică tehnologică I, coordonatorul din partea instituției de învățământ efectuează instructajul stagiului prin consilierea elevilor încadrați în domeniul de formare profesională 101310 *Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*, 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 tehnologică I.

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

Rolul și obligațiile structurii turistice cu funcțiune de cazare

Organizarea stagiului de practică tehnologică I este realizat cu scopul antrenării elevilor specialității 101310 *Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice* în activitatea practică, prin dezvoltarea de abilități și deprinderi profesionale. Obligațiunile structurii turistice cu funcțiune de cazare ca partener al stagiului de practică sunt stabilite în Contractul încheiat între instituția de învățământ, elev și acesta.

Structura turistică cu funcțiune de cazare 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 structurii turistice cu funcțiune de cazare este argumentat prin oferirea mediului propice pentru elevi în vederea familiarizării acestora cu calificarea profesională 422402 *Recepționeer unitate de cazare*. În vederea realizării cu succes a practicii tehnologice, întreprinderile de profil îndeplinesc următoarele funcții:

- determinarea unui conducător al practicii tehnologice din partea structurii turistice cu funcțiune de cazare;
- 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 structurii turistice cu funcțiune de cazare;
- interacțiunea elevilor cu sistemul informațional al structurii turistice cu funcțiune de cazare privind sfera de activitate a acesteia;
- crearea condițiilor favorabile implicării directe a elevilor stagiați în activitatea practică a structurii turistice cu funcțiune de cazare.

La finalul stagiului de practică, conducătorul structurii turistice cu funcțiune de cazare 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.

Funcțiile conducătorului stagiului de practică tehnologică din cadrul instituției de învățământ

În timpul derulării stagiului de practică tehnologică I, cadrul didactic responsabil de stagiul de practică împreună cu conducătorul de la structura turistică cu funcțiune de cazare 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 structurii turistice cu funcțiune de cazare (disciplină, punctualitate, responsabilitate în rezolvarea sarcinilor, respectarea regulamentului de ordine interioară al întreprinderii).

De asemenea, conducătorul stagiului de practică tehnologică I 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 structurii turistice cu funcțiune de cazare în care a fost repartizat la stagiul de practică;
- să beneficieze de prelungirea termenului de realizare a stagiului de practică tehnologică I în cazul în care se invocă motive întemeiate ce au creat impedimente în realizarea prevederilor actualului regulament. În acest caz elevul-stagiar va solicita, printr-un demers adresat directorului, pentru încadrarea repetată la stagiul de practică, ținându-se cont de posibilitățile desfășurării acesteia.

Elevul stagiar este obligat:

- să efectueze stagiul de practică tehnologică I în strictă conformitate cu prevederile documentelor reglatorii ale acestei activități, realizând obiectivele în limitele termenului stabilit;
- să efectueze stagiul de practică tehnologică în cadrul structurii turistice cu funcțiune de cazare în care a fost repartizat conform ordinului emis de către instituția de învățământ;
- să execute dispozițiile și recomandările conducătorului stagiului de practică;
- să respecte regulamentul de organizare internă și condițiile de securitate a muncii, conform cerințelor specifice instituției-partener de practică.

Schimbarea bazei de practică fără consimțământul factorilor de decizie este strict interzisă.

Întocmirea raportului privind stagiul de practică tehnologică I

Raportul stagiului de practică tehnologică I 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 tehnologică din partea instituției de învățământ. În raport urmează a fi oglindite detaliat toate sarcinile curriculumului stagiului de practică tehnologică I, de asemenea va conține date, calcule și documente autentice structurii turistice cu funcțiune de cazare considerate partener de practică, cu referire la legislația în vigoare, regulamente, instrucțiuni.

Raportul privind stagiul de practică tehnologică I 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 structurii turistice cu funcțiune de cazare (semnătura căruia este confirmată prin ștampilă).

Completarea agendei formării profesionale

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

Susținerea stagiului de practică tehnologică, are loc la catedră în prezența unei comisii speciale.

Perfectarea raportului stagiului de practică tehnologică I trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

- ✚ **se editează** computerizat sau electronic, **format A4**, pe o singură parte a foi.
- ✚ se perfectează folosindu-se fontul **Times New Roman** cu dimensiunea de 12 pt., spațiul între rânduri este de 1,5 intervale. Textul se nivelează după ambele câmpuri laterale.
- ✚ **paginile** au următorul câmp: *în stânga* - 30 mm, *sus* - 10 mm, *în dreapta* - 10 mm, *jos* - 15 mm.
- ✚ **titlul modulelor** sunt scrise cu litere mici, în afară de prima literă (font 14 pt., bold, centrat), **a paragrafelor** — cu litere mici, în afară de prima literă (font 12 pt., bold, centrat). După denumirea capitolului sau a paragrafului nu se pune punct.
- ✚ **capitolele** se numerează prin *cifre romane*, iar **paragrafele** cu cele *arabe*.
- ✚ **fiecare capitol** începe din **pagină nouă**, paragrafele urmează succesiv. Sublinierea titlurilor nu se admite.
- ✚ **toate tabelele, formulele, figurile** (desene, diagrame etc.) **se numerează**, indicându-se numărul capitolului și numărul de ordine a acestuia. De exemplu, Tabelul 1.2 (tabelul doi din capitolul întâi). Denumirea tabelului se amplasează de asupra tabelului sau a figurii.
- ✚ **toate paginile se numerează**, începând cu pagina de titlu și terminând cu ultima pagina, fără a admite lipsa acestora sau repetarea lor. Pe pagina de titlu nu se pune numărul paginii.

- ✚ numărul paginii se indică pe câmpul din **dreapta** paginii jos.
- ✚ în mod obligatoriu, se utilizează literele cu diacritice specifice limbii române (ă, â, î, ș, ț și majusculele lor).
- ✚ semnele de punctuație (".", "?", "!") sunt urmate în mod obligatoriu de un spațiu.
- ✚ nu sunt acceptate prescurtări ale cuvintelor.
- ✚ nu se admit însemnări, corecții, conturări de litere, ștersături, pete, adăugări la pagină etc.
- ✚ se pot utiliza note de subsol pentru a oferi explicații pentru diferiți termeni, figuri, clasificări, anexe care nu apar în textul lucrării.
- ✚ **caracterul literelor:** *cursivul/italic* se folosește pentru cuvintele de origine străină, titluri de cărți sau periodice, un cuvânt sau un pasaj care merită a fi pus în evidență, **aldinul/bold** se folosește pentru titlurile capitolelor și subcapitolelor, evidențierea propozițiilor sau frazelor ce trebuie memorate.
- ✚ **în cazul imprimării 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 prezintă conducătorului de practică din instituția educațională, cu respectarea termenilor.

VII. Sugestii de evaluare a stagiului de practică

Stagiul de practică tehnologică I 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 101310 *Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*, specifice calificării profesionale 422402 *Recepționar unitate de cazare*. Evaluarea stagiului de practică se realizează atât în perioada de desfășurare, cât și la finalizarea acestei activități.

În timpul derulării stagiului de practică tehnologică I 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.

Evaluarea finală a elevilor privind stagiul de practică tehnologică I se va realiza de către comisiile de evaluare pentru fiecare domeniu de studiu formate din conducătorii stagiului de practică din cadrul autentice structurii turistice cu funcțiune de cazare cât și din cadrul autentice structurii turistice cu funcțiune de cazare.

Pentru a participa la evaluare finală a stagiului de practică, elevii stagiaari ai instituției de învățământ trebuie să finalizeze cu succes stagiul de practică în cadrul structurii turistice cu funcțiune de cazare la care a fost repartizat, îndeplinind cumulativ următoarele obiective:

- să fi desfășurat stagiul de practică în cadrul aceluiasi partener de practică respectând numărul de ore prevăzut în planul de învățământ;
- să fi consemnat în Agenda de formare profesională activitățile desfășurate pe parcursul stagiului în formă scrisă.

Conducătorul stagiul de practică din cadrul structurii turistice cu funcțiune de cazare 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 unui Proiect Power Point (PPT).

Elevul va realiza o prezentare Proiect Power Point (PPT) a activității desfășurate în perioada stagiului de practică, a cunoștințelor acumulate precum și a rezultatelor obținute la finalul acestuia. De asemenea, va prezenta în fața comisiei documentele aferente stagiului desfășurat: agenda de formare profesională completată.

Evaluarea comisiei va avea la bază aspecte privind relevanța activităților desfășurate pentru formarea profesională a elevului, deprinderile și competențele dobândite de către student pe durata stagiului precum și rezultatele obținute în urma stagiului de practică.

Stagiile de practică nu se finalizează cu examen. Nota la stagiul de practică se va calcula ca media notelor curente. Media notelor curente va fi formată din notele acumulate pe parcursul stagiilor de practică cât și nota obținută la finele stagiului de practică din unitatea de cazare.

Promovarea stagiilor de practică 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. Elevii stagiaari, care nu au realizat programul stagiului de practică din motive întemeiate și neîntemeiate, sunt încadrați repetat la stagiul de practică, ținându-se cont de posibilitățile desfășurării acesteia pe parcursul vacanței sau a semestrului ulterior, după un orar stabilit de către instituția de învățământ. Notele obținute la stagiul de practică se iau în calculul mediei academice semestriale a elevului.

VIII. Cerințe față de locurile de practică

În acest scop:

- desfășurarea activității, în conformitate cu pregătirea și instruirea primită din partea inspectorului cu protecția muncii;
- evitarea expunerii la pericol de accidentare și îmbolnăvire profesională atât propria persoană, cât și alte persoane, în timpul procesului de muncă;
- cunoașterea codurilor de alarmare și căile de evacuare din incinta structurii turistice cu funcțiune de cazare;
- evitarea zonelor de restricție sau a locurilor de muncă la care elevii stagiați nu au fost instruiți;
- respectarea semnalizării de securitate și/sau sănătate utilizată la locul de stagiere;
- utilizarea corectă a bazei tehnico-materiale existente în cadrul structurii turistice cu funcțiune de cazare, iar curățarea lor o se efectuează numai după deconectare de la rețeaua electrică;
- comunicarea imediată a conducătorului stagiului de practică din cadrul structurii turistice cu funcțiune de cazare cu orice situație care se consideră un pericol, precum și orice deficiență a echipamentului utilizat;
- interzicerea strictă a fumatului în incinta structurii turistice cu funcțiune de cazare.

IX. Resursele didactice recomandate elevilor

Nr	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibil
I. Acte normative			
1	Legea Republicii Moldova Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, Publicat: Monitorul Oficial Nr. 14-17, 02.02.2007	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=133194&lang=ro#	Nelimitat
2	Legea Republicii Moldova Nr. 105 din 13-03-2003, privind protecția consumatorilor, Publicat : 27-06-2003 în Monitorul Oficial Nr. 126-131 art. 507	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110237&lang=ro	Nelimitat
3	Hotărârea de Guvern nr. 643 din 27.05.2003, cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei, Publicat în Monitorul Oficial Nr. 99-103, din 06.06.2003	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=124342&lang=ro#	Nelimitat
4	Hotărârea de Guvern nr. 1209, din 08-11-2007 cu privire la prestarea serviciilor de alimentație publică	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=130479&lang=ro	Nelimitat
5	Hotărârea de Guvern Nr. 847, din 07-12-	https://www.legis.md/cautare	Nelimitat

	2022, pentru aprobarea <i>Regulilor generale, de apărare împotriva incendiilor în Republica Moldova</i>	/getResults?doc_id=135256&lang=ro	
II. Lucrări științifice			
1	Baker S., Bradley P., Hutton J. – Principiile operațiunilor de la recepția hotelului, Editura C.H. Beck, București, 2007	Biblioteca științifică ASEM Biblioteca CNC	3
2	Lupu Nicolae, „Hotelul. Economie și management”, București, Editura C.H. Beck, 2010	Biblioteca științifică ASEM Biblioteca CNC	3
3	Man Ovidiu, „Tehnologie hotelieră și de restaurant”, Ed. Euro Plus, Galați, 2011	Biblioteca științifică ASEM	1
4	Mihail Adriana, Râjniță Mihai, „Tehnologie hotelieră – housekeeping”, Ed. Gemma Print, București, 2002	Biblioteca științifică ASEM	1
5	Nicolescu Radu, Tehnologia restaurantelor Ed. INTER REBS, București 1999	Biblioteca științifică ASEM	1
6	Rusu Sergiu, „Antreprenariat în turism și industria ospitalității”, București, Editura C.H. Beck, 2014;	Biblioteca științifică ASEM	1
7	Stănciulescu Gabriela, Micu Cristina, „Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație”, București: Editura C.H. Beck, 2012	Biblioteca științifică ASEM	1
8	Stănciulescu, D., Cristea, A., Acatrinei, M., Râjniță, M., „Tehnologie hotelieră –Front office”, Ed. Gemma Print, București, 2002	Biblioteca științifică ASEM	1
9	Stere Stavrositu, „Managementul calității serviciilor și ospitalitatea în restaurant, gastronomie, hoteluri”, București, Editura Polirom, 2014	Biblioteca științifică ASEM	1
10	Zaharia Valentina, „Economia și organizarea serviciilor hoteliere și de alimentație”, București: Editura Lumina Lex ,2002	Biblioteca științifică ASEM	1
11	Ciornîi Virginia, Tehnologia serviciilor hoteliere, suport de curs.	https://irek.ase.md/xmlui/bitstream/handle/1234567890/759/Tehnologia%20serviciilor%20hoteliere%2C%20Ciornii%20Virginia.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Nelimitat