



Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

Colegiul Național de Comerț al ASEM

Aprob:

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM

C. Budurin - Furculiță

15 decembrie 2023

Curriculumul stagiului de practică

P.06.O.031 Practica tehnologică II

Programul de formare profesională tehnic:

101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice

Calificarea: 422402 Receptioner unitate de cazare (calificare medie)

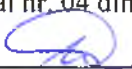
Numărul de credite - 3

Aprobat:

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

Director adjunct pentru instruire și educație  Rotaru Irina

La ședința catedrei "Economie, Turism, Servicii",
proces verbal nr. 04 din 28 noiembrie 2023

Șef catedră  Patrașcu Dorina

Autor:

Balan Mariana, profesoară de discipline economice, grad didactic superior

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.....	6
V.	Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică.....	7
VI.	Sugestii metodologice	12
VII.	Sugestii de evaluare a stagiului de practică..	13
VIII.	Cerințele față de locurile de practică.....	13
IX.	Resursele didactice recomandate elevilor	15

I. Preliminarii

Stagiul de practică P.06.O.031 Practica tehnologică II constituie parte integrantă obligatorie a procesului educațional și se realizează în vederea formării, dezvoltării și verificării aplicabilității cunoștințelor teoretice însușite de elevi în cadrul programului de pregătire profesională 101310 „Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice” și formării competențelor profesionale stabilite în conformitate cu Planul-cadru pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar în baza Sistemului de credite de studii transferabile, aprobat prin OME nr.1205 din 16.12.2015.

Curriculum stagiului de practică P.06.O.031 Practica tehnologică II pentru specialitatea 101310 „Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice” specifice calificării profesionale „Recepționeer unitate de cazare” este elaborat și în conformitate cu Regulamentul privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică în învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar nr. 1086 din 29 decembrie 2016.

Scopul stagiului de practică P.06.O.031 Practica tehnologică II constă în integrarea și specializarea cunoștințelor teoretice și formarea competențelor profesionale a elevilor anului III de studii a programului de pregătire profesională 101310 „Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice”, pentru a activa independent în domeniul serviciilor turistice. Stagiul de practică este obligatoriu, fiind inclus în planul de învățământ și constituie o condiție de promovare la anul următor de studii. Rolul deosebit al stagiului de practică tehnologică rezidă și în crearea unor condiții favorabile de integrare mai rapidă a viitorilor absolvenți în activitatea practică.

Astfel, pentru specialitatea 101310 „Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice” stagiul de practică P.06.O.031 Practica tehnologică II se realizează în cadrul unității economice tuoperatori / agenție de turism și are drept obiectiv primordial formarea abilităților și competențelor profesionale privind planificarea, coordonarea și monitorizarea activității profesionale în cadrul tuoperatorului / agenției de turism, realizarea atribuțiilor și sarcinilor de lucru din cadrul entității economice corespunzătoare calificării profesionale, aprofundarea cunoștințelor teoretice prin studiul și cunoașterea metodologiei de aplicare și utilizarea eficientă a resurselor aflate în administrarea entității.

Cunoștințele acumulate la disciplinele:

U.05.O.006 Bazele antreprenoriatului

F.06.O.014 Management

S.06.O.022 Tehnologia operațiunilor de turism

vor fi utilizate și aplicate în procesul de realizare a stagiului de practică P.06.O.031 Practica tehnologică II și în procesul de elaborare a raportului privind efectuarea stagiului de practică, cât și pentru aplicarea lor în domeniul prestării serviciilor turistice.

II. Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională

Importanța și utilitatea stagiului de practică P.06.O.031 Practica tehnologică II pentru dezvoltarea profesională a elevilor încadrați în programul de pregătire profesională 101310 „Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice”, constă în însușirea și dezvoltarea unor competențe profesionale privind activitatea turoperatorilor/agenției de turism, tipologia și caracteristica acestora, asemănările, structura organizatorică și personalul agenției de turism, legislația în domeniu, diversitatea ofertelor pentru turismul intern și extern precum și alte activități din cadrul entităților economice de profil. Domeniul turismului este unul destul de complex cu actori multipli în care hotelurile și complexele turistice sunt într-o cooperare continuă cu turoperatorii/agențiile de turism și de transport, iată de ce stagiul de practică în cadrul entităților economice de profil le va permite elevului să se familiarizeze mai bine cu activitățile specifice acesteia.

Organizarea stagiului de practică P.06.O.031 Practica tehnologică II este realizată cu o durată de 3 săptămâni, 90 ore și se vor acumula 3 credite cu scopul antrenării elevilor în activitatea practică, prin dezvoltarea de abilități și competențe funcțional - acționale în baza însușirii cursurilor teoretice și a altor discipline similare, care contribuie la formarea viitorului specialist.

În cele din urmă, elevii stagiați finalizează procesul de elaborare a raportului privind stagiul de practică cu formularea concluziilor și recomandărilor, prezentarea surselor bibliografice, a actelor normative și edițiilor periodice, cât și a informațiilor electronice utilizate (site-uri din internet).

Sarcinile principale ale practicii P.06.O.031 Practica tehnologică II:

- consolidarea, aprofundarea și extinderea cunoștințelor teoretice în practică;
- cunoașterea modului de organizare și a modului de lucru specific turoperatorilor/agenției de turism;
- formarea abilităților cognitive și practice necesare pentru gestionarea entității economice, determinarea ofertelor turistice și comercializarea lor, structura personalului, subdiviziunile și structura tehnică a agenției de turism, verificarea disponibilității 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;

III. Competențele profesionale specifice stagiului de practică

Competența profesională este îmbinarea și utilizarea armonioasă a cunoștințelor teoretice, deprinderilor și atitudinilor practice în vederea obținerii rezultatelor așteptate la locul de muncă.

Competențele profesionale specifice practicii ce anticipează proba de absolvire:

CS 1 Colectarea și prelucrarea informațiilor cu referință la patrimoniul turistic național și internațional, identifica prestatorii conform cataloagelor de specialitate, astfel concepe programe și aranjamente cu scop de vânzare.

CS 2 Gestionarea informației aferente pachetului de servicii și a programului de călătorie, negocierea, semnarea contractul 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, întocmind documentele fiscale (chitanțe, ordine de plata, proforma etc.) și 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 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	Semestrul	Numărul de săptămâni	Numărul de ore	Perioada	Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
P.06.O.31	Practica tehnologică II	VI	3	90	Mai	Susținerea raportului de practică	3

V. Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică

Unitățile de competență	Unitățile de conținut	Produsele de studiat și elaborat
1. Prezentarea generală a entității economice		
UC1. Gestionarea documentelor interne și externe privind activitatea economică a entităților turistice aplicând actele legislative din domeniu.	1. Descrierea activității, formei organizatorico-juridice și a amplasării tuoperatorului/ agenției de turism. - Prezentarea istoricului, datelor generale despre fondatori agenției de turism. - Studierea actelor de constituire a entității. - Determinarea locului de amplasare, avantajele și dezavantajele locației. - Determinarea și descrierea formei organizatorico-juridice a entității economice în baza legii Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi. 2. Activitățile specifice desfășurate de tuoperator/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 asemănărilor și deosebirilor dintre agenția de turism și agenția touoperatoroare. -Identificarea și descrierea serviciilor turistice prestate de tuoperator/agenția de turism.	1.Copii la: -Extras din registrul de stat al persoanelor juridice - Extras CAEM privind genurile de activitate al entității economice -Notificarea privind inițierea activității economice - Autorizația sanitară de funcționare -Rechizite bancare ale entității. 2. Schema de amplasare urbană. Tabel avantajele și dezavantajele amplasării entității economice. 3. Extras din legea RM Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în R. Moldova 4. Lista drepturilor și obligațiilor tuoperatorului/agenției de turism. 5. Diagrama Venn privind interferențele agenției de turism și touoperator 6. Lista serviciilor prestate de entitatea economică.
2. Personalul și structura organizatorică a agenției de turism		
UC2. Explicarea structurii organizatorice a entității economice și prezentarea atribuțiilor fiecărui	1. Structura organizatorică a entității economice. -Descrierea departamentelor, compartimentelor, secțiilor din cadrul entității. -Prezentarea schematică a subdiviziunilor real existente în entitate și relațiile ce se formează între acestea.	1.Lista subdiviziunilor existente 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

departament.	-Formularea concluziilor și enumerarea propunerilor privind îmbunătățirea structurii organizatorice a agenției de turism. 2. Structura personalului în entitatea economică. -Prezentarea personalului turoperatorului/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. 3. Procesul de motivare a personalului agenției de turism. -Descrierea formelor de motivare financiară și non-financiară existente în cadrul agenției de turism. -Descrierea procesului de motivare a personalului prin prisma procesului de promovare. -Identificarea propunerilor și sugestiilor de îmbunătățire a procesului de motivare.	5.Contractul individual de muncă, ordinul de angajare, contract de răspundere materială. 6.Graficul fluctuației personalului agenției de turism. 7.Lista cu propuneri și sugestii de diminuare a fluctuației personalului agenției de turism.
3.Oferta agenției de turism		
UC4.Identificarea prestatorilor conform cataloagelor de specialitate pentru elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și de a concepe programe și aranjamente de vacanță.	1. Oferta agenției de turism pe forme de turism practicate. -Descrierea ofertei agenției de turism după destinațiile turistice: turism intern, turism emitent, turism receptor. -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). -Prezentarea procedeeelor și tehnicilor utilizate de către agetia de turism în	1. Modele de oferte ale agenției de turism pentru formele de turism practicate 2.Lista cu procedeeele folosite de agenția de turism în elaborarea traseelor turistice 3.Tabele, diagrame evoluția turiștilor pentru trei ani 4. Formular 1tur 5. Tabel, diagrame cu dinamica

UC5. Colectarea și prelucrarea de informații cu referință la ofertele turistice în vederea conceptualizării produselor de vacanță.	procesul elaborării excursiilor și vizitelor turistice, luând în considerare și implicațiile sezonality și posibilității de diminuare a efectelor lor economice în cadrul firmei. 2.Date statistice și indicatori determinanți ai ofertei turistice. - Studierea Programului național de dezvoltare a turismului TURISM 2026, specificând: - Competitivitatea industriei turismului. - Date statistice privind traversarea frontierei de stat de către cetățeni străini în perioadă de 3 ani. - Poziția Republicii Moldova în Clasamentul Indicelui de Competitivitate al Turismului. - Informații și date statistice despre dezvoltarea industriei turismului.	veniturilor, cheltuielilor din turism. 6.Extras din programul național de dezvoltare a turismului TURISM 2026 privind industria turismului din perspectiva antreprenorială.
4. Relațiile agenției de turism cu consumatorii		
UC6.Identificarea segmentului de consumatori ai unității economice și aplicarea politicilor de fidelizare a clienților. UC7. Aplicarea diferitelor strategii de comunicare și tehnici de promovare a produsului turistic național și internațional, axate pe oferta prestatorilor și cerințele	1. Consumatorii ca factor determinant al activității agenției de turism. -Determinarea și descrierea segmentul de consumatori cărui i se adresează agenția de turism. -Identificarea mijloacelor prin care sunt stabilite relațiile cu potențialii și actualii consumatori. -Prezentarea modului de realizare a procesului de fidelizare a clientelei în cadrul agenției. 2. Mijloace de promovare utilizate de agenția de turism. - Descrierea site-ului agenției de turism în baza criteriilor: atractivitate, actualitate, accesibilitate, calitate. - Caracterizarea tipăriturilor folosite de agenția de turism în procesul de promovare. - Enumerarea și prezentarea altor modalități de promovare folosite de	1.Interfața site-ului agenției de turism, interfața site-urilor agențiilor de turism concurente. 2.Tipăriturile: pliante, flyere, etichete, broșuri, cărți de vizită,reviste, calendare, mape de prezentare. 3.Poze, dovezi de participare în cadrul târgurilor și expoziții naționale și internațional. 4.Descrierea segmentului de consumatori ai agenției de turism 5.Lista mijloacelor de identificare a potențialilor clienți 6.Exemple de mijloace de fidelizare a clienților 7.Schema ce include etapele de vânzare al unui pachet turistic 8. Lista actelor ce însoțesc turistul

beneficiarilor UC8. Perfectarea autonomă a pachetelor turistice prin încheierea de contracte asumându-și responsabilitatea pentru corectitudinea informațiilor. UC9. Completarea corectă a asigurărilor de călătorie respectând legislația și cerințele partenerilor.	agenției de turism (târguri și expoziții naționale și internațional). 3.Procesul de vânzare al unui pachet turistic. -Descrierea etapelor procesului de vânzare al pachetului turistic. -Enumerarea și prezentarea actelor ce însoțesc turistul în călătorie. -Completarea contractului turistic, asigurării medicale și a altor acte necesare în procesul de vânzare al unui pachet turistic. -Descrierea modului de realizarea a procesului de post vânzare în agenția de turism. 4. Asigurarea de călătorie. - Conținutul și tipuri de asigurări de călătorie. - Parteneriate ale agenților economici din turism cu companiile de asigurări. - Sistemul de despăgubiri prin intermediul asigurărilor de călătorie.	în călătorie 9.Modele de contract turistic, asigurare medicală, traseu turistic, informație despre țara de destinație etc
5. Concurenții și furnizorii agenției de turism		
UC10. Identificarea concurenților și a modului de influență a acestora asupra activității entității economice. UC11.Stabilirea principalilor furnizori de servicii turistice ai agenției de turism	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 2. Furnizorii de servicii turistice ai agenției de turism. -Identificarea și descrierea touroperatorilor cu care cooperează agenția 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

	-Prezentarea contractului agenției de turism cu un furnizor de servicii turistice. -Formularea concluziilor privind modul de influență a furnizorilor asupra activității agenției de turism.	6. Model contract cu o companie de transport
6. Valorificarea potențialului turistic al Republicii Moldova		
UC12. Colectarea și prelucrarea de informații cu referință la ofertele turistice naționale în vederea conceptualizării produselor de vacanță autohtone. UC13. Cunoașterea și descrierea resurselor naturale și antropice din zona de proveniență a elevului	1. Analizarea ofertelor turistice pentru turismul intern a agenției de turism și selectarea celor ce includ zona Republicii Moldova. - Descrierea ofertelor ce se regăsesc în oferta agenției de turism pentru turismul intern. - Prezentarea unei oferte la alegere care este cea mai reprezentativă pentru agenția de turism. 2. Elaborarea și prezentarea unui itinerar turistic propriu pentru promovarea locului de baștină a elevului. - Respectarea etapelor de elaborare al unui itinerariu turistic. - Realizarea itinerarului propriu pentru 2 zile (turism de weekend).	1. Poze cu resursele naturale și antropice. 2. Itinerarul elaborat de elev pentru zona turistică analizată.

Repartizarea orientativă a orelor pe unitățile de învățare

Nr. d/o	Unitățile de învățare	Nr. zile	Nr. de ore
1.	Prezentarea generală a entității economice	3	15
2.	Personalul și structura organizatorică a agenției de turism	2	15
3.	Oferta agenției de turism	2	15
4.	Relațiile agenției de turism cu consumatorii	3	15
5.	Concurenții și furnizorii agenției de turism	2	15
6.	Valorificarea potențialului turistic al Republicii Moldova	3	15
Total		15	90

VI. Sugestii metodologice

Înainte de începerea stagiului de practică tehnologică II, coordonatorul din partea instituției de învățământ efectuează instructajul stagiului prin consilierea elevilor încadrați în programul de pregătire 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 II.

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

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 agenției de turism în care a fost repartizat la stagiul de practică;
- să beneficieze de prelungirea termenului de realizare a stagiului de practică tehnologică II 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 II în strictă conformitate cu prevederile documentelor reglatorii ale acestei activități, realizând obiectivele în limitele termenului stabilit;
- să efectueze stagiul de practică în cadrul agenției de turism/turoperator în care a fost repartizat conform ordinului emis de către instituția de învățământ;
- 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 II.

Raportul stagiului de practică II se elaborează pe fiecare modul separat. Acesta se întocmește pe parcursul desfășurării stagiului, iar în cadrul consultațiilor se prezintă spre verificare. După finisarea perioadei de practică, se prezintă pentru controlul final și se avizează de către conducătorul stagiului de practică din partea instituției de învățământ. În raport urmează a fi oglindite detaliat toate sarcinile curriculumului stagiului de practică tehnologică II, de asemenea va conține date, calcule și documente autentice entității considerate partener.

Raportul privind stagiul de practică trebuie să conțină.

- Foaia de titlu
- Introducere
- Conținutul propriu-zis al raportului pe module
- Concluzii și recomandări
- Bibliografie
- Anexe
- Agenda formării profesionale
- Avizul conducătorului stagiului de practică din partea agenției de turism (semnătura căruia este confirmată prin ștampilă).

Completarea agendei formării profesionale

Agenda formării profesionale constituie componenta obligatorie a stagiului de practică tehnologică II, 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 tehnologică II 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”. Evaluarea stagiului de practică se realizează atât în perioada de desfășurare, cât și la finalizarea acestei activități.

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

Conducătorul stagiului de practică din cadrul agenției de turism/ turoperator la finalizarea stagiului de

practică, apreciază cu notă nivelul de achiziționare a competențelor practice și eliberează referință. Rezultatul acestei evaluări stă la baza notării elevului.

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

VIII. Cerințe față de locurile de practică

Cerințele față de:	
Instituția de învățământ	Sală de studii, jurnal (caiet) de practică, baza metodică de desfășurare a practicii tehnologice II, proiector multimedia, ecran, calculator.
Entitatea	Spațiu de realizare a practicii, accesul la documentele juridice și contabile 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. "Mangementul 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.	Legea Nr.352-XVI cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice, 24.11.2006
12.	Codul Muncii al Republicii Moldova Nr.154-XV, 28.03.2003
13.	Legea Nr. 1569 cu privire la modul de introducere și scoatere a bunurilor de pe teritoriul Republicii Moldova de către persoanele fizice, 20.12.2002
14.	Hotărârea Guvernului Nr.854 cu privire la regulamentul transportului auto de călători și bagaje, 28.07.2006
15.	www.legis.md
16.	www.statistica.md