



Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

Colegiul Național de Comerț al ASEM

Aprob:

Directorul Colegiului Național de Comerț al ASEM

Budurin - Furculița C.

2023



Curriculumul stagiului de practică

P.08.O.032 Practica ce anticipează proba de absolvire

Programul de formare profesional tehnică:

101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice

Calificarea: 422402 Receptor unitate de cazare (calificare medie)

Numărul de credite - 8

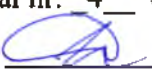
Aprobat:

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:

Budurin-Furculiță Cristina, profesoară de discipline economice, grad didactic superior

Balan Mariana, profesoară de discipline economice, grad didactic superior

Vișanu Diana, profesoară de discipline economice, grad didactic doi

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 practicii ce anticipează proba de absolvire.....	5
IV.Administrarea stagiului de practică	6
V.Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică.....	6
VI.Sugestii metodologice.....	12
VII.Sugestii de evaluare a stagiului de practică	16
VIII.Cerințele față de locurile de practică	17
IX.Resursele bibliografice recomandate elevilor.....	17

I. Preliminarii

Practica ce anticipează proba de absolvire constituie o parte integrantă a procesului de formare profesională. Fiind un element al procesului educațional și principalul liant dintre procesul de învățământ și activitatea profesională, asigură formarea competențelor profesionale și acumularea experienței privitor la organizarea și realizarea activităților în domeniul profesional.

Scopul de bază al practicii constă în sistematizarea, aprofundarea și îmbinarea instruirii teoretice ale elevilor cu cea practică, inițierea în studierea particularităților de activitate a unui specialist în domeniul serviciilor hoteliere în scopul soluționării problemelor în domeniul prestării serviciilor. În același timp, practica ce anticipează probele de absolvire este o etapă de totalizare a cunoștințelor elevilor acumulate în perioada de studii și determinarea nivelului de pregătire al acestora pentru lucrul de sine stătător în ramura specializării alese.

Practica reprezintă un element esențial și în cadrul socializării profesionale a elevilor. Succesul absolvenților pe piața muncii va depinde, în bună măsură, de gradul în care aceștia vor cunoaște specificul activității profesionale.

Practica ce anticipează proba de absolvire, considerându-se un instrument de bază pentru aplicarea competențelor profesionale, dobândite în cadrul orelor de curs, are drept scop consemnarea la nivel practic, a proceselor tehnologice ce se derulează în cadrul entității în dependență de genul de activitate practicat de aceasta. Practica ce anticipează proba de absolvire se desfășoară în anul IV, semestrul VIII, constituind un pilon forte de formare a viitorilor specialiști. Cu un număr total de ore conform planului de învățământ 240 ore, în finalitate obținându-se un număr de 8 credite.

Pe parcursul efectuării practicii elevii fac cunoștință cu structura entității, cu organizarea și derularea activității structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare, cu atribuțiile de funcție a personalului hotelier pe fiecare sector în parte.

Instruirea practică reprezintă o componentă majoră în procesul instructiv - educativ pentru viitoarea meserie, fapt pentru care în cazul absentării de la practică elevii au obligația de a recupera absențele efectuate, indiferent de motivul absentării (învoire, concediu medical etc.) fără a perturba procesul de pregătire teoretică. La finisarea practicii ce anticipează proba de absolvire, fiecare elev va prezenta și susține, în termenii stabiliți, raportul popriu-zis, verificat în prealabil și acceptat spre apărare de către conducătorul practicii. Raportul va conține atât partea textuală înscrisă în baza informației de la entitate în care elevul își desfășoară practica, precum și anexele, care justifică veridicitatea datelor indicate în acesta.

II. Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională

Importanța stagiului de „Practica ce anticipează proba de absolvire” constă în:

- consolidarea, aprofundarea și extinderea cunoștințelor teoretice în practică;
- cunoașterea modului de organizare și a modului de lucru specific structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare;
- formarea abilităților cognitive și practice necesare pentru gestionarea unității hoteliere, determinarea serviciilor prestate de hotel și comercializarea lor, salarizarea personalului, subdiviziunile și structura tehnică a hotelului, verificarea disponibilității, determinarea serviciilor de bază și complementare, determinarea metodelor de achitare, întocmirea documentației pentru vânzarea și prestarea serviciilor hoteliere, realizarea procesului de promovare prin diverse mijloace promoționale, determinarea indicilor economici de activitate a entității, perfecționarea managementului calității și a sistemului informațional al hotelului;
- familiarizarea cu cea mai performantă dotare tehnică și cele mai avansate tehnologii și sisteme de rezervare și operare utilizate în activitatea hotelieră.

III. Competențele profesionale specifice practicii ce anticipează proba de absolvire

CS1. Colectarea și prelucrarea informațiilor cu referință la unitățile cu funcțiuni de cazare, identificarea prestatorilor către unitățile cu funcțiuni de cazare precum și conceperea serviciilor cu scop de vânzare.

CS2. Aplicarea cadrului normativ juridic privind prestarea serviciilor și deservirea clienților.

CS3. Realizarea calculelor aferente serviciilor comercializate/contractate, întocmind documentele fiscale (chitanțe, ordine de plata, proforma etc.) și monitorizarea achitărilor de către clienți.

CS4. Colectarea, stocarea, redactarea documentelor în limbajul de specialitate verificând corectitudinea completării documentelor interne și externe cu aplicarea terminologiei de profil, totodată aplicând tehnologii digitale și respectând politicile de ecologizare a afacerilor.

CS5. Aplicarea diferitor tehnologii de informare și comunicare, axate pe prestatori și beneficiari, în comercializarea unor servicii de calitate promovând direct prin mass-media și diverse platforme digitale.

III. 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.08.O.032	Practica ce anticipează proba de absolvire	VIII	8 săptămâni	240	Aprilie-iunie	Raport de practică	8

IV. Descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică

Unitățile de competență	Unitățile de conținut	Produsele de studiat și elaborat
1. Caracteristica generală a structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare.		
UC1. Gestionarea documentelor interne și externe privind activitatea economică a entităților cu funcțiuni de cazare aplicând actele legislative din domeniu.	1.Date generale privind activitatea unităților cu funcțiuni de cazare. -Studierea datelor generale despre fondatori. -Studierea actelor de constituire a entității prin: • Descrierea etapelor de înregistrare a persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali; • Enumerarea genurilor de activitate din domeniu conform CAEM; • Descrierea etapelor de atribuire a codului fiscal; • Descrierea procesului deschiderii contului bancar persoane juridice; • Descrierea procesului de obținere a autorizației sanitare de funcționare. -Determinarea locului de amplasare, avantajele și dezavantajele locației. 2. Forma organizatorico-juridică și tipul structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare conform criteriilor de clasificare. -Determinarea și descrierea formei organizatorico-juridice a structurii de	1.Copii ale următoarelor acte: -Extras din registrul de stat al persoanelor juridice. -Extras CAEM privind genurile de activitate al entității economice. -Notificarea privind inițierea activității economice. -Certificat de atribuire a codului fiscal. -Autorizația sanitară de funcționare. -Notificarea privind inițierea activității economice. -Rechizite bancare ale entității. 2. Screenshot a schemei de amplasare a unității de cazare - GoogleMaps. 3. Extras din Hotărârea de Guvern 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. 4.Lista drepturilor și obligațiilor hotelierului.

	primire turistică cu funcțiuni de cazare în baza legii Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenariat și întreprinderi. - Identificarea tipului structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare conform formei de proprietate. -Prezentarea altor criterii de clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare. 3.Activitățile specifice desfășurate de structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare. -Studierea Hotărârii 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 pentru determinarea drepturilor, obligațiilor și activităților specifice structurilor de cazare. -Identificarea și descrierea serviciilor prestate de structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare.	5.Lista serviciilor prestate de structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare.
2.Structura organizatorică a structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. Operațiuni ale departamentului recepție.		
UC2. Explicarea structurii organizatorice a entității economice și prezentarea atribuțiilor fiecărui departament. Gestionarea documentelor interne și externe privind activitatea recepției.	1. Structura organizatorică a structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. -Descrierea departamentelor, compartimentelor existente în unitatea hotelieră. -Prezentarea schematică a subdiviziunilor real existente în entitate și relațiile ce se formează între acestea. -Formularea concluziilor și enumerarea propunerilor privind modificarea structurii organizatorice a structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. 2. Operațiuni ale departamentului recepție. - Analizarea și prezentarea activităților caracteristice departamentului de cazare serviciul Front – Office (Recepția) - Descrierea procesului de înregistrare a clienților (check in, check out).	1.Lista cu subdiviziunile ce ar trebui să existe într-o structură de primire turistică cu funcțiuni de cazare. 2.Organigrama reală a structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. 3. Screenshot la baza de date cu clienții. 4. Copii ale registrelor de evidență. 5. Schema plan aunității de primire cu funcțiuni de cazare.

	- Descrierea procesului de rezervare a camerelor și evidența acestora în unitatea hotelieră. - Enumeră registrele de evidență din cadrul recepției (în format fizic, electronic).	
3.Structura personalului și politica de salarizare a personalului în structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare.		
UC3.Analiza structurală a personalului și identificarea factorilor ce influențează evoluția personalului.	1. Personalul structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. -Prezentarea personalului structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare și funcțiile acestuia. -Descrierea fișei de post pentru un recepționar/șef recepție și un manager de hotel. -Enumerarea actelor necesare a fi elaborate în procesul de angajare al unui salariat. -Realizarea graficului fluctuațiilor personalului structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. -Descrierea cauzelor fluctuației personalului structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare.	1.Exemplu fișa de post a Recepționarului/șef recepție și a managerului hotelului. 2.Copia contractul individual de muncă, ordinul de angajare etc. 3.Graficul fluctuației personalului structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. 4.Lista cu propuneri și sugestii de diminuare a fluctuației personalului structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. 5.Model de fișe de salariu din cadrul structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. 6.Model tabel de pontaj. 7.Lista factorilor ce contribuie la mărirea salariului. 8.Lista recompenselor directe și indirecte. 9.Fișa de calcul a salariului pentru un angajat selectat.
UC4.Determinare a formelor de salarizare în cadrul unităților economice și calcularea salariului unui angajat el entității.	2. Forma de salarizate aplicată de structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare. -Prezentarea formelor de salarizare din cadrul structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. -Enumerarea factorilor care contribuie la sporirea salariului. 3.Recompensarea directă și indirectă a personalului. -Descrierea procesului de recompensare directă și indirect a personalului. -Calcularea salariului unui angajat la alegere.	

4. Relațiile structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare cu consumatorii.

UC5. Identificarea segmentului de consumatori ai unității economice și aplicarea politicilor de fidelizare a clienților. UC6. Realizarea procesului de vânzare a serviciilor asumându-și responsabilitatea pentru corectitudinea informațiilor.	1. Consumatorii ca factor determinant al activității structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. -Determinarea și descrierea segmentul de consumatori căruia i se adresează structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare. -Identificarea mijloacelor prin care sunt stabilite relațiile cu potențialii și actualii consumatori. -Prezentarea modului de realizare a procesului de fidelizare a clientelei în cadrul unității. 2. Procesul de vânzare al serviciilor complementare. -Descrierea etapelor procesului de vânzare al serviciilor complementare. -Descrierea tehnicilor de vânzare utilizate de recepționar. -Analiza reclamațiilor lor altor pretenții oficiale din partea consumatorilor.	1. Descrierea segmentului de consumatori ai unității hoteliere. 2. Lista mijloacelor de identificarea potențialilor clienți. 3. Exemple de mijloace de fidelizare a clienților.
---	---	--

5. Oferta structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare.

UC7. Colectarea și prelucrarea de informații cu referință la ofertele în vederea conceptualizării produselor de ședere a turiștilor. UC8. Analiza datelor statistice privind indicatorii de bază ai activității unităților cu funcțiuni de cazare.	1. Oferta structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. -Descrierea ofertei structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare după categoria de confort. -Prezentarea procedeele și tehnicilor utilizate de către recepționar în procesul de vânzare. 2. Date statistice și indicatori determinanți ai ofertei hoteliere. - Evidența datelor statistice și a indicatorilor de bază ai activității unităților cu funcțiuni de cazare în Republica Moldova. -Determinarea modului în care structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare țin cont de indicatorii statistici în elaborarea ofertei hoteliere.	1. Modele de oferte ale structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare în dependență decategoria de confort. 2. Lista cu procedeele folosite de structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare în elaborarea serviciilor prestare. 3. Tabel cu date statistice și indicatorii activității turistice pentru trei ani de gestiune.
--	--	--

6. Concurenții și furnizorii structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare.		
UC9.Identificarea concurenților și a modului de influență a acestora asupra activității entității economice. UC10.Stabilirea principalilor furnizori ai unității cu funcțiuni de cazare.	1. Principalii concurenți ai unității cu funcțiuni de cazare. -Determinarea a 5 concurenți principali ai entității ținând cont de următorii factori: ✓ mărimea unității cu funcțiuni de cazare; ✓ categoriile de consumatori; ✓ veniturile entității; ✓ oferta de servicii. -Analiza modului de influență ai concurenților asupra unității cu funcțiuni de cazare.	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 -image, experiență pe piață 4.Lista furnizorilor entității. 5.Model de contract cu un furnizor
	2. Furnizorii unității cu funcțiuni de cazare. -Identificarea și descrierea furnizorilor cu care cooperează entitatea.. -Prezentarea procesului de identificare și colaborare cu un furnizor. -Formularea concluziilor privind modul de influență a furnizorilor asupra entității.	
7.Analiza activității structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare în baza matricei SWOT.		
UC11.Realizarea analizei activității structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare în baza matricei SWOT și determinarea strategiilor ulterioare de acțiune a acesteia.	1.Analiza mediului intern de activitate. -Determinarea punctelor slabe și tari ale structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare în baza analizei mediului intern de activitate. 2.Analiza mediului extern de activitate. -Determinarea riscurilor și oportunităților structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare pe piață în urma analizei mediului extern direct și indirect de activitate. 3. Determinarea strategiei de acțiune ulterioară în urma realizării matricei SWOT. -Elaborarea tabelului matricei SWOT, determinarea cadranelor în care se regăsește structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare la moment și a strategiei ulterioare de acțiune.	1. Lista de puncte slabe și tari 2.Lista de oportunități și pericole. 3. Schema matricei SWOT. 4. Lista de acțiuni și strategii ce pot fi aplicate de structura de primire turistică cu funcțiune decazare. 5. Lista factorilor mediului intern și extern direct și indirect de acțiune asupra structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare.

	-Argumentarea strategiei indicate și exemple concrete de acțiuni ce vor ajuta structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare să-și îmbunătățească situația pe piață.	
8.Promovarea în cadrul structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare.		
UC12. Aplicarea diferitelor strategii de comunicare și tehnici de promovare axate pe oferta unităților cu funcțiuni de cazare.	1. Mijloace de promovare utilizate de structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. -Prezentarea principalelor mijloace de reclamă folosite de structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare cu indicarea avantajelor și dezavantajelor fiecăreia. -Identificarea ideilor de îmbunătățire a procesului de promovare structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. 2. Promovarea unității cu funcțiuni de cazare în mediul online. - Analiza platformelor online pe care e prezentă unitatea cu funcțiuni de cazare naționale și internaționale ca mijloc de promovare.	1. Lista de mijloace promoționale folosite de structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare. 2. Modele de tipărituri ale structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. 3. Lista cu idei de îmbunătățire a procesului de promovare. 4.Tabel cu descrierea comparativă a mijloacelor de promovare. 5. Lista platformelor online unde e prezentă entitatea.
9.Politica de prețuri în structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare.		
UC13. Calcularea tarifului de cazare prin aplicarea tuturor componentelor.	1. Sistemul de prețuri/tarife utilizat de structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare. -Determinarea tehnicii de formare a prețurilor/tarifelor la serviciul de cazare în cadrul structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. -Descrierea sistemelor de prețuri existente în funcție de numărul serviciilor, nivelul calității serviciilor,numărul persoanelor 2. Calcularea prețurilor și strategiile de formare a acestora. -Determinarea strategiilor de formare a prețurilor practicate de structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare (strategia rabaturilor și bonificațiilor, strategia prețurilor diferențiate, strategia modificării prețurilor).	1.Schema structurii tarifului. 2.Lista cu cheltuieli directe și indirecte ce se includ în prețul serviciului de cazare. 3.Model de calcul a tarifului pentru serviciu de cazare, pentru 3 nopți, doar mic dejun, familie din 2 adulți și 2 copii de 14ani și 10 ani.

Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. d/o	Unitățile de învățare	Nr. zile	Nr. de ore
1.	Caracteristica generală a structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare	4	24
2.	Structura organizatorică a structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare. Operațiuni ale departamentului recepție	4	24
3.	Structura personalului și politica de salarizare a personalului în structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare.	2	12
4.	Relațiile structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare cu consumatorii.	8	48
5.	Oferta structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare.	6	36
6.	Concurenții și furnizorii structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare.	5	30
7.	Analiza activității structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare în baza matricei SWOT.	4	24
8.	Promovarea în cadrul structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare.	5	30
9.	Politica de prețuri în structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare.	2	12
Total		40	240

VI. Sugestii metodologice

Stagiului ce anticipează proba de absolvire, se va demara cu efectuarea de către coordonatorul stagiului de practică din cadrul instituției de învățământ a instructajului privind consilierea elevilor încadrați în unitățile cu funcțiuni de cazare, 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.

Elevul, în prima zi de practică, prezintă conducerii unității economice ordinul / extrasul din ordin de repartizare la stagiul de practică la unitatea economică și Agenda formării profesionale.

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

Funcțiile conducătorului stagiului de practică din cadrul instituției de învățământ

În timpul derulării stagiului de practică, cadrul didactic responsabil împreună cu conducătorul de la entitate vor monitoriza desfășurarea stagiului de practică în permanență. Vor fi evaluate atât nivelul de dobândire a competențelor profesionale ale elevului, cât și comportamentul și modalitatea de integrare a stagiului în activitatea profesională a entității (disciplină, punctualitate, responsabilitate în rezolvarea sarcinilor, respectarea regulamentului de ordine interioară al întreprinderii).

De asemenea, conducătorul stagiului de practică ce anticipează proba de absolvire 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, graficul vizitelor, 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 aleagă unitățile economice de profil, capabile să asigure condiții suficiente pentru organizarea și desfășurarea stagiului, inițiind procedura de încheiere a contractului cu cel puțin 60 de zile anterior perioadei de desfășurare a stagiului de practică;
- să realizeze stagiile de practică în străinătate conform prevederilor Regulamentelor în vigoare;
- să pretindă la condiții de muncă corespunzătoare la locul de desfășurare a stagiului de practică: echipat cu utilaj, materiale etc;
- să fie informat, în detalii, privind obiectivele și conținutul stagiului de practică;
- să intervină cu propuneri, vizând organizarea și efectuarea stagiului de practică;
- să adreseze întrebări conducătorilor stagiului de practică.

Elevul stagiar este obligat:

- să-și asume întreaga responsabilitate pentru respectarea cerințelor și normelor de securitate și sănătate în muncă, pe toată durata stagiului de practică;
- să respecte cu strictețe orarul de lucru și să frecventeze stagiile de practică;

- să se prezinte la stagii de practică în termenii stipulați în ordin / extras din ordin de repartizare la unitatea economică;
- să respecte cu strictețe disciplina muncii;
- să respecte Regulamentul intern al instituției de învățământ și al unității economice;
- să se comporte academic și cuviincios față de personalul unității economice;
- să se integreze în colectivul unității economice;
- să îndeplinească, în perioada stagiului de practică, numărul de ore prevăzut în planul de învățământ și să recupereze zilele / orele absente motivate sau nemotivate la sfârșitul perioadei sau în intervalul de timp stabilit;
- să prezinte conducătorilor de practică certificatul de motivare / certificatul medical dacă elevul a lipsit motivat;
- să realizeze integral cerințele curriculumului stagiului de practică;
- să consemneze întreaga activitate în Agenda formării profesionale și să prezinte Raportul stagiului de practică;
- să respecte întocmai Regulamentele în vigoare și să execute dispozițiile și recomandările conducătorilor stagiului de practică în strictă conformitate cu prescripțiile conducerii instituției.

Rolul și obligațiile entității economice

Organizarea stagiului de practică 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 entității ca partener al stagiului de practică sunt stabilite în Contractul încheiat între instituția de învățământ, elev și acesta.

Entitatea 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 entității este argumentat prin oferirea mediului propice pentru elevi în vederea familiarizării acestora cu calificarea profesională 422402 „Recepționar unitate de cazare”. În vederea realizării cu succes a stagiului de practică, entitățile - bază de practică îndeplinesc următoarele funcții:

- asigură respectarea prevederilor contractului / convenției-cadru de parteneriat privind efectuarea stagiilor de practică ale elevilor;

- organizează și asigură condiții corespunzătoare pentru desfășurarea eficientă a stagiului de practică în corespundere cu curriculumul stagiului de practică;
- desemnează conducătorul de practică din cadrul unității economice din rândul specialiștilor de înaltă calificare și cu experiență în domeniu;
- asigură accesul elevilor la fondul de literatură de specialitate de care dispune unitatea economică, diverse proiecte de dezvoltare, alte materiale, la utilajul și echipamentele corespunzătoare, în conformitate cu curriculumul stagiilor de practică;
- efectuează instructajul elevilor privind aspecte de organizare și norme de protecție / de securitate a muncii;
- evaluează nivelul competențelor profesionale obținute de elev, precum și comportamentul și modalitatea de integrare a acestuia în activitatea unității economice.

La finalul stagiului de practică, conducătorul desemnat de entitate elaborează un aviz/referință despre activitatea elevului stagiar pe parcursul stagiului de practică. Rezultatul acestei evaluări va fi luat în considerare la notarea elevului la susținerea raportului privind a stagiului de practică.

Întocmirea raportului privind stagiul de practică

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

Raportul privind stagiul de practică ce anticipează proba de absolvire trebuie să conțină:

- Foaia de titlu
- Cuprins
- Introducere
- Conținutul propriu-zis al raportului pe capitole
- Concluzii și recomandări
- Bibliografie
- Anexe
- Agenda formării profesionale

- Avizul conducătorului stagiului de practică tehnologică din partea agenției de turism (semnătura căruia este confirmată prin ștampilă).

Completarea agendei formării profesionale

Agenda formării profesionale constituie componenta obligatorie a stagiului de practică, se completează individual de fiecare elev stagiar în baza informației de la entitatea analizată.

Conținutul Raportului stagiului de practică trebuie să conțină:

La fiecare capitol al raportului actele justificative. De asemenea, sunt incluse documentele și materialele ce confirmă activitatea practică a elevului stagiar.

După ce conducătorul stagiului de practică verifică raportul propriu zis, elevului i se permite susținerea acestuia.

Perfectarea raportului stagiului de practică trebuie să corespundă cerințelor stipulate în Regulamentele interne ale instituției de învățământ.

VII. Sugestii de evaluare a stagiului de practică

Stagiul de practică ce anticipează proba de absolvire constituie parte integrantă obligatorie a procesului educațional și se realizează în scopul formării și dezvoltării competențelor profesionale ale elevilor încadrați în cadrul programului de pregătire profesională 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 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 entității la finalizarea stagiului de practică, apreciază cu notă nivelul de achiziționare a competențelor practice și eliberează referință. Rezultatul acestei evaluări stă la baza notării elevului.

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

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

VIII. Resurse necesare pentru desfășurarea stagiului de practică

Cerințele față de:	
Instituția de învățământ	Sală de studii, agenda de formare profesională, baza metodică de desfășurare a practicii ce anticipează proba de absolvire, proiector multimedia, ecran, calculator.
Entitatea	Spațiu de realizare a practicii, accesul la documentele specifice fiecărui compartiment în parte, consilierea acordată elevilor-practicantți 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. Militaru, "Managementul serviciilor", Editura C.H. Beck, București, 2010
3.	Sue Baker, Pam bradlez, Jeremz Huyton „Principiile operațiunilor de la recepția hotelului”, ediția a II-a, editura C. H. Beck, București 2007
4.	P.Nistoreanu, " Managementul în turism servicii", București, 2005
5.	Nicolae Lupu "Hotelul - economie și management", ediția a V-a, editura All Beck 2005.
6.	V.Neagu. "Mangementul turistic și al serviciilor turistice", București 2000
7.	www.legis.md
8.	www.asp.md
9.	www.statistica.md
10.	www.fisc.md

Nomenclatorul anexelor

1. Extras din legea RM Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM
2. 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
3. Certificat de înregistrare, Actul de clasificare, Autorizația de funcționare, Certificat urbanistic, Autorizația sanitară veterinară de funcționare, Extras din Actul de constituire sau statutul hotelului (1 pagină).
4. Schema de amplasare a unității de cazare (Google Maps).
5. Extras din legea RM Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenariat și întreprinderi și determinarea formei organizatorico-juridice a agenției de turism.
6. Schema generale a unității de cazare.
7. Organigrama structurii turistice cu funcțiune de cazare.
8. Fișe de post, contract de muncă, program de muncă a personalului.
9. Planul tip al structurii turistice cu funcțiune de cazare.
10. Imagini foto și video ale spațiilor destinate clienței și cele rezervate proceselor de producție.
11. Price-list-ul (lista de prețuri) ofertei structurii turistice cu funcțiune de cazare sezoniere și în perioada de extrasezon.
12. Formular de rezervare și formular de înregistrare a clientului.
13. Tipăriturile: pliante, flyere, etichete, broșuri, cărți de vizită, reviste, calendare, mape de prezentare, pixuri, suvenire.
14. Autorizația sanitară veterinară de funcționare unității de alimentație.
15. Meniu, liste de preparate și băuturi unității de alimentație din cadrul structurii turistice cu funcțiune de cazare.