

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova

Colegiul Național de Comerț al ASEM

„Aprob”
Directoarea Colegiului Național de Comerț al ASEM,
BUDURIN- FURCULIȚĂ Cristina,
„26” iunie 2025



Curriculum la stagiul de practică

P.04.O.028 Practica tehnologică I

Specialitatea: 1013.1 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice

Calificarea: 1013.1.1 Agent/agentă servicii client/clientă

Aprobat:

La ședința Consiliului metodic – științific al Colegiului Național de Comerț al ASEM,
din „ 04 ” iunie 2025, proces – verbal nr. 6

Directoare adjunctă pentru instruire și educație  ROTARU Irina

La ședința Catedrei "Economie, Turism, Servicii"

din „ 30 ” mai 2025, proces verbal nr. 11

Șefă catedră  PATRAȘCU Dorina

Coordonat cu:

I. P. Centrul de Excelență în Viticultură și Vinificație din Chișinău

Autori:

ENACHI Olga, grad didactic întâi, Colegiul Național de Comerț al ASEM;

PATRAȘCU Dorina, grad didactic doi, Colegiul Național de Comerț al ASEM;

CRAINIC Galina, grad didactic doi, Colegiul Național de Comerț al ASEM.

Recenzenți:

TURCOV Elena, dr. hab., prof.univ ASEM

LIVANDOVSKI Roman, conf. univ., dr., ASEM

Cuprins

I.	Preliminarii	4
II.	Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională	5
III.	Competențele profesionale și rezultatele învățării specifice stagiului de practică	6
IV.	Administrarea stagiului de practică	7
V.	Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare	8
VI.	Unitățile de învățare	8
VII.	Studiul individual ghidat de profesor	13
VIII.	Sugestii metodologice	15
IX.	Sugestii de evaluare a stagiului de practică	15
X.	Resurse necesare pentru atingerea rezultatelor învățării	16
XI.	Resursele didactice recomandate elevilor	17

I. Preliminarii

Curriculum stagiului de practică **P.04.O.028 Practica 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 specialitatea 1013.1 *Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*, pentru calificarea 1013.1.1 *Agent/agentă servicii client/clientă*.

Este indispensabil ca viitorii profesioniști să înțeleagă aplicativ modul de funcționare al structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare – hoteluri, pensiuni, vile turistice sau alte unități similare fără a avea o interacțiune directă cu acestea. Aceste structuri reprezintă unul dintre pilonii centrali ai industriei ospitalității. Prin urmare, desfășurarea stagiului de practică într-un astfel de mediu oferă elevilor oportunitatea de a aplica cunoștințele teoretice acumulate, de a observa fluxul operațional real, de a interacționa cu oaspeții structurilor cu funcțiuni de cazare și de a înțelege standardele de calitate în servicii.

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 studii, elaborat de Colegiul Național de Comerț al ASEM și aprobat de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova prin nr.de înregistrare SC- 45/24 din 03.09.2024, ordinul nr.1229/2024, precum și în contractul de studii al elevului, fapt condiționat și de promovarea în anul următor de studii.

Se prevede că stagiul se va realiza în cadrul *structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare* și are drept obiectiv primordial formarea abilităților și competențelor profesionale privind planificarea, coordonarea și monitorizarea activității profesionale în cadrul structurilor turistice cu funcțiuni de cazare, 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 funcțiuni de cazare. Practica se va desfășura pe o perioadă de 4 săptămâni (120 ore, 4 credite) în semestrul 4, conform graficului stagiilor de practică stabilit prin calendarul anului de studiu.

Totodată, acest stagiul va contribui la dezvoltarea unor competențe esențiale precum: comunicarea eficientă cu clienții, organizarea activităților de cazare, gestionarea rezervărilor, colaborarea în echipe multidisciplinare și adaptarea la situații neprevăzute. Experiența directă în unități de cazare va consolida profilul profesional al elevilor, facilitând integrarea acestora pe piața muncii și încurajând o abordare orientată spre calitate și client.

Astfel, în procesul de elaborare a raportului privind efectuarea stagiului de practică tehnologică I vor fi utilizate și aplicate cunoștințele acumulate în cadrul următoarelor unități de curs:

- F.01.O.008 Fundamentele serviciilor în industria ospitalității;
- G.03.O.002 Tehnici de comunicare;
- F.03.O.009 Economia aplicată;
- S.03.O.017 Servicii în alimentația publică;
- G.04.O.003 Tehnologia informației și comunicațiilor;
- F.04.O.010 Corespondența economică;

- S.04.O.018 Operațiuni ale departamentului recepție.

II. Motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională

Motivația principală pentru desfășurarea acestui stagiu într-o unitate de cazare constă în necesitatea familiarizării cu infrastructura și mecanismele interne ale industriei cazării, în special cele care influențează direct experiența clienților. Pentru elevi, această etapă este crucială în consolidarea parcursului profesional, întrucât le oferă ocazia să transforme cunoștințele teoretice în deprinderi practice și să se dezvolte ca viitori specialiști pregătiți să răspundă cerințelor unei piețe dinamice și competitive.

Prin implicarea în activități concrete din cadrul departamentelor de recepție, rezervări, housekeeping sau relații cu clienții, elevii au ocazia să își exerseze abilitățile de comunicare, de organizare și de rezolvare a situațiilor neprevăzute. Ei învață să colaboreze în echipe, să respecte proceduri și standarde de calitate, dar și să observe comportamentul consumatorului turistic și așteptările acestuia.

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 1013.1 *Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*, pentru a activa independent în cadrul structurilor cu funcțiuni 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 legăturilor 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 *agent/agentă servicii client/clientă*;
- sporirea motivației pentru specialitatea *Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*, pentru calificarea profesională *Agent/agentă servicii client/clientă*, printr-o mai bună cunoaștere a acesteia.

Realizarea stagiului P.04.O.028 *Practica tehnologică I* va contribui în mod direct la înțelegerea și aprofundarea următoarelor unități de curs din cadrul pregătirii profesionale pentru calificarea *agent/agentă servicii client/clientă*:

U.05.O.005 Bazele antreprenoriatului;

F.05.O.011 Securitatea muncii;

F.07.O.014 Marketingul unităților de cazare;

S.07.O.021 Tehnologia serviciilor hoteliere;

S.07.O.022 Tehnologia serviciilor de restaurant;

P.08.O.030 Practica ce anticipează probele de absolvire.

III. Competențele profesionale și rezultatele învățării 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 *1013.1 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice*, pentru calificarea și a calificării *1013.1.1 agent/agentă servicii client/clientă*, 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. Competențele profesionale dezvoltate în cadrul practicii tehnologice I sunt:

CP 1. Comunicare scrisă și verbală în domeniul utilizând terminologia de specialitate;

CP 6. Organizarea serviciilor oferite de unitățile cu funcțiuni de cazare și diversificarea continuă a conținutului acestora;

CP 7. Asistarea clientului și asigurarea bunei șederi pe toată perioada de comercializare a serviciilor unității de cazare, respectând contractul de prestare a serviciilor și standardele de calitate;

CP 8. Prestarea serviciilor de cazare, alimentație, divertisment, informare respectând normele de etichetă și protocol în raport cu oaspeții, colegii, superiorii și alte persoane de referință.

CP 12. Manifestarea comportamentului adecvat unui mediu economico-social prin adoptarea deciziilor eficiente;

În cele 4 săptămâni elevul își va forma și competențe specifice cum ar fi:

CS 1. 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 2. Organizarea eficientă a procesului de lucru și activităților pentru deservirea clienților conform standardelor de calitate în cadrul recepției, demonstrând autonomie și responsabilitate;

CS 3. 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;

CS 4. Identificarea situațiilor critice și informarea, la necesitate, a persoanelor abilitate / superiorii, asigurând securitatea personală, a clienților și a membrilor echipei;

CS 5. Verificarea și soluționarea, în limita competențelor, a diverselor probleme/ solicitări și reclamații a clienților, prevenind situațiile de urgență și/sau de conflict;

CS 6. Coordonarea activităților de lucru și aplicarea tehnicilor eficiente de comunicare cu superiorii, colegii, subalternii pentru asigurarea unui mediu eficient de lucru;

CS 7. Luarea deciziilor optime în situații specifice activității demonstrând autonomie și responsabilitate;

CS 8. Promovarea, vânzarea și efectuarea operațiunilor de plată a serviciilor, dovedind responsabilitate pentru atingerea obiectivelor unității de cazare;

La finele stagiului de practică tehnologică I elevul va atinge următoarele rezultate ale învățării:

RÎ 1. Să recunoască și să prezinte tipologia unităților de cazare, serviciile acestora și modul lor de organizare și constituire.

RÎ 2. Să descrie dotările tehnice și funcționale ale unității cu funcțiune de cazare, precum și importanța acestora pentru prestarea unui produs hotelier conform standardelor de calitate;

RÎ 3. Să respecte prevederile normative și legislative caracteristice domeniului prestării serviciilor

RÎ 4. Să aplice normele igienico-sanitare și a măsurile de protecție și securitate a clienților și personalului angajat în cadrul structurii cu funcțiune de cazare;

RÎ 5. Să recunoască și să descrie tipurile de spații (camere, spații comune, administrative etc.) și echipamentele necesare desfășurării serviciilor conform standardelor de calitate.

RÎ 6. Să calculeze contravaloarea serviciilor consumate de clienți pe perioada șederii.

IV. Administrarea stagiului de practică

Stagiul de practică tehnologică I se planifică a fi desfășurată pe o perioadă de patru săptămâni în cadrul structurilor de primire turistică cu funcțiune de cazare, precum hoteluri sau pensiuni. Acest stagiul are ca scop aprofundarea competențelor profesionale ale elevilor prin îmbinarea cunoștințelor teoretice cu experiența practică directă.

Activitățile planificate în cadrul stagiului sunt structurate în două componente principale:

- Ore de contact direct, desfășurate în locația de practică, sub coordonarea nemijlocită a coordonatorului desemnat de unitatea economică. Acestea includ atât activități practice, cât și momente de reflecție teoretică, necesare pentru fundamentarea și înțelegerea corectă a sarcinilor realizate. Elevul este ghidat în procesul de învățare, primește explicații și participă la activități concrete, având ocazia de a înțelege în profunzime modul de funcționare al unității turistice.

- Ore pentru studiu individual, desfășurat în paralel, constă în realizarea unor sarcini și activități de documentare sau analiză, pe care elevul le îndeplinește în mod autonom. Aceste sarcini sunt gândite să consolideze cunoștințele acumulate în orele de practică directă și să sprijine elevul în formarea unui set coerent de competențe profesionale. Ghidarea din partea coordonatorului stagiului de practică este oferită la nevoie, însă accentul este pus pe responsabilitatea individuală a elevului în procesul de învățare.

Prin această structurare, stagiul de practică răspunde atât nevoii de formare aplicativă, cât și dezvoltării gândirii critice și a capacității de autoevaluare, esențiale pentru viitorii agenți de servicii client/clientă.

Semestrul	Numărul de ore				Forma de evaluare	Numărul de credite
	Total ore	Contact direct		Studiu individual		
		Teorie	Practică/ laborator			
4	120	60	30	30	Raport de practică/ agenda de formare profesională	4

V. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr.	Unitățile de învățare	Numărul de ore			
		Total ore	Contact direct		Studiul individual
			Teorie	Practică	
1.	<i>Caracteristica generală a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>	20	10	4	6
2.	<i>Structura unității de primire turistică cu funcțiuni de cazare</i>	14	10	2	2
3.	<i>Clasificarea structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>	20	10	4	6
4.	<i>Spațiile structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare și dotarea acestora</i>	22	10	6	6
5.	<i>Oferta de servicii ale structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare</i>	24	10	8	6
6.	<i>Relațiile cu consumatorii / clienții unității de cazare</i>	20	10	6	4
	Total	120	60	30	30

VI. Unitățile de învățare

Activități/ Sarcini de lucru	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Număr de ore
1. Caracteristica generală a structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare			
AS 1. Prezentarea datelor generale cu privire la activitatea structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare prin: -Studierea istoricului, datelor generale despre fondatorii structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare; -Studierea actelor de constituire a entității economice; -Determinarea amplasării, aprecierea calității spațiale a structurii de cazare	1. Extras din legea RM Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM și din legea RM Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenariat și întreprinderi . 2. Tabel "Puncte forte și slabe a formei organizatorico-juridice a entității economice. 3. Setul de copii a următoarelor documente: • Actul de constituire a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare; • Actul de clasificare;	Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	14

	• 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 structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare”. 5. Screenshot a schemei de amplasare a unității de cazare - GoogleMaps.		
2. Structura unității de primire turistică cu funcțiuni de cazare			
AS 2. Determinarea structurii organizatorice a unității de cazare prin: <i>-Descrierea departamentelor, compartimentelor și serviciilor ce ar trebui să existe într-o unitate de cazare;</i> <i>-Compararea structurii teoretice cu subdiviziunile real existente în unitatea de cazare;</i> <i>-Prezentarea schematică a subdiviziunilor real existente în entitate și relațiile ce se fuzionează între acestea.</i>	1. Organigrama reală a unității de cazare și un model de organigramă propusă pentru unitatea de cazare.	Prezentare, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	12
AS 3. Deducerea activităților specifice departamentelor operaționale din cadrul unității de cazare prin: <i>- Analizarea și prezentarea activităților caracteristice departamentului de cazare: serviciul Front – Office (Recepția) serviciul de etaj (Housekeeping).</i> <i>-Descrierea personalului ce activează în cadrul departamentelor și analizarea fișelor de post</i> <i>- Analizarea și prezentarea activităților caracteristice departamentului de alimentație.</i>	1. Exemplu de fișă de post pentru un receptioner, chelner, lucrător concierge și un manager de recepție. 2. Lista actelor necesare în procesul de angajare al unui salariat 3. Copia contractul individual de muncă; 4. Copia ordinului de angajare; 5. Foto a uniformei personalului	Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	

AS 4. Enumerarea activităților specifice departamentelor funcționale din cadrul unității de cazare și prezentarea personalul acesteia prin: - 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 - Prezentarea funcțiilor acestora	1. Liste de activități specifice departamentelor structurii de cazare.	Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	
3. Clasificarea structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare			
AS 5. Clasificarea structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare aplicând: - Studierea 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. - Analiza criteriilor de clasificare pe categorii de confort a tipului de unitate de cazare determinat	1. 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”. 2. Copia Actului de clasificare a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare. 3. Foto plachetei structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare.	Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	14
AS 6. Studierea actului de clasificare în baza căruia activează structura de primire turistică cu funcțiune de cazare aplicând: - Examinarea actului de clasificare a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare. - Analizarea procedurii și termenilor de eliberare a actului de clasificare.	1. Lista documentelor necesare obținerii actului de clasificare. 2. Schema ”Reprezentarea grafică a procedurii de clasificare a structurilor cu funcțiune de cazare”. 2. Tabel de criterii minime obligatorii pentru clasificarea pe stele a hotelurilor.	Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	

- Enumerarea documentelor necesare obținerii actului de clasificare. - Identificarea organului abilitat în eliberarea actului de clasificare.			
4. Spațiile structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare și dotarea acestora			
AS 8. Studiarea spațiilor destinate clientelei din cadrul structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare prin: -Descrierea și prezentare dotărilor tehnico-materiale a spațiilor de folosință comună interioară și exterioară. -Descrierea și prezentarea dotărilor tehnico-materiale a spațiilor de cazare. -Descrierea și prezentare dotărilor tehnico-materiale a spațiilor de alimentație.	1. Tabel caracterizarea fondului de cazare 2. Copie a <i>Autorizației sanitare veterinară de funcționare a spațiului de alimentație.</i> 3. Imagini foto ale spațiilor structurii turistice cu funcțiune de cazare și de folosință comună, destinate clientelei 6. Prezentări foto ale spațiilor de servire a mesei.	Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	16
AS 9. Analiza spațiilor destinate procesului de producție din cadrul structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare prin: -Prezentarea echipamentului spațiilor de producție. -Prezentarea echipamentului birourilor personalului. -Descrierea și prezentare echipamentelor spațiilor tehnice. -Descrierea spațiilor anexe	1. Imagini ale spațiilor structurii turistice cu funcțiune de cazare rezervate proceselor de producție. 2. Imagini cu exemple a echipamentului din cadrul structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare. 2. Imagini cu semne convenționale și abrevieri utilizate în structurile de cazare pentru comunicarea cu clienții; 3. Imagini ce confirmă respectarea de către unitatea de cazare a normelor antiincendiare;	Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	
5. Oferta de servicii ale structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare			
AS 10. Prezentarea ofertei serviciilor de bază a structurii de primire turistică cu funcțiuni de cazare și tarifele/ prețurile practicate de aceasta prin.	1. Foto a tipurilor de camere 2. Foto ofertei din restaurantul structurii de cazare 3. Tipuri de meniu servit în departamentul de alimentație.	Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	18

- Analizarea ofertei serviciilor de bază a structurii de primire turistică cu funcțiune de cazare -Analizarea tarifelor/prețurilor practicate. - Analiza ofertei din restaurantul structurii de cazare	4. Copii a price-list-ul (lista de prețuri) ofertei structurii turistice cu funcțiune de cazare. 5. Poze ale ofertei de cazare și alimentare a structurii turistice cu funcțiune de cazare.		
AS 11. Prezentarea serviciilor complementare oferite de structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare. - Enumerarea serviciilor complementare în cadrul unei structuri de primire turistică cu funcțiune de cazare.	1. Lista serviciilor complementare. 2. Screenshot a ofertei structurii de cazare de platforme comerciale online. 3. Lista cu activități de agrement/evenimente organizate de structura de primire turistică 4. Lista de servicii și produse cu plată și/sau gratuite oferite de unitatea de cazare;	Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	
AS 12. Identificarea modalităților de comercializare a produselor/ serviciilor în cadrul structurii turistice cu funcțiuni de cazare. - Descrierea modalităților de comercializare a produselor/ serviciilor.	1. Lista de mijloace promoționale folosite de agenția de turism. 2. Modele de tipărituri ale agenției de turism.	Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	
6. Relațiile cu consumatorii / clienții unității de cazare			
AS 13. Realizarea etapelor de înregistrare și cazare a clienților și completarea actelor -Descrierea etapelor de primire și înregistrare a clienților -Enumerarea și prezentarea actelor ce însoțesc clientul în călătorie -Completarea actelor de înregistrare	1. Screenshot ale formularului de rezervare și de confirmare a rezervării. 2. Copie a formularului de înregistrare. 3. Lista actelor de înregistrare a clientului la recepție;	Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	16
AS 14. Identificarea segmentului de consumatori ai unității de cazare și transformarea acestora din clienți potențiali în clienți fideli - Determinarea drepturilor consumatorului - Determinarea și descrierea segmentul de consumatori căruia se adresează unitatea de cazare	1. Extras din Legea Republicii Moldova Nr. 105 din 13-03-2003, privind protecția consumatorilor; 2. Normele deontologice de comportare a receptionerului față de clientul structurii de cazare;	Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică	

-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	3. Extras din condica de sugestie și reclamații; 4.Screenshot a impresiilor clienților despre șederea în structura de cazare;		
---	--	--	--

VII. Studiul individual ghidat de profesor

Studiul individual ghidat de profesor reprezintă o parte componentă a stagiului de practică, având alocate 30 de ore din totalul de ore planificat. Această etapă presupune implicarea elevilor în activități de învățare desfășurate individual, în baza unor sarcini concrete formulate și monitorizate de cadrul didactic coordonator. Scopul principal al acestei componente este de a consolida cunoștințele acumulate în cadrul practicii și de a dezvolta competențele profesionale într-un mod autonom, dar structurat. Studiul individual oferă elevilor oportunitatea de a reflecta asupra experiențelor dobândite în teren, de a aprofunda aspecte teoretice specifice calificării și de a elabora produse de studiu relevante pentru domeniul turistic. Prin această metodă, se urmărește stimularea gândirii critice, responsabilizarea procesului de învățare și pregătirea eficientă pentru probele de absolvire.

Fiecare materie inclusă în această secțiune este corelată cu unitățile de competență vizate în cadrul stagiului de practică, fiind formulată astfel încât să răspundă cerințelor reale ale pieței muncii și să valorifice potențialul individual al elevului. Produsele propuse spre elaborare urmăresc, totodată, dezvoltarea abilităților de cercetare, analiză, sinteză și prezentare a informației, încurajând o abordare activă și profesionistă a formării în domeniul turismului a viitorului agent/agentă de asistență turistică.

<i>Materii pentru studiul individual</i>	<i>Produse de elaborat</i>	<i>Modalități de evaluare</i>	<i>Număr de ore</i>
<i>RÎ 1. Elevul va fi capabil recunoască și să prezinte tipologia unităților de cazare, serviciile acestora și modul lor de organizare și constituire.</i>			
1. Clasificarea structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare (hoteluri, pensiuni, vile turistice etc.) prin studierea ofertelor existente pe piața R. Moldova https://www.booking.com/city/md/	1. O fișă de prezentare comparativă a 3 tipuri diferite de unități de cazare din R. Moldova (ex: hotel, pensiune, hostel), care include scopul, tipul de clienți vizați și modul în care contribuie la experiența turistică.	Fișă de prezentare	6
<i>RÎ 2. Elevul va fi capabil să descrie dotările tehnice și funcționale ale unității cu funcțiune de cazare, precum și importanța acestora pentru prestarea unui produs hotelier conform standardelor de calitate;</i>			

1. Dotările minime obligatorii și opționale pentru unitățile de cazare conform normelor naționale	1. Un tabel descriptiv cu dotările tehnice și funcționale observate în unitatea unde desfășoară practica, cu mențiuni privind rolul fiecărei dotări în asigurarea confortului și standardelor de siguranță.	Tabel	2
<i>RÎ 3. Elevul va fi capabil să respecte prevederile normative și legislative caracteristice domeniului prestării serviciilor</i>			
Legea Republicii Moldova Nr. 105 din 13-03-2003, <i>privind protecția consumatorilor</i> ; Legea RM Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM Legea RM Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenariat și întreprinderi. https://www.legis.md/	Tabel „Drepturi și obligațiuni ale unității cu funcțiune de cazare”	Tabel	6
<i>RÎ 4. Elevul va fi capabil să aplice normele igienico-sanitare și a măsurile de protecție și securitate a clienților și personalului angajat în cadrul structurii cu funcțiune de cazare.</i>			
Hotărâre Guvernului Nr. 847 din 07-12-2022, pentru aprobarea <i>Regulilor generale de apărare împotriva incendiilor în Republica Moldova</i> https://www.legis.md Regulamentul de ordine interioară a structurii cu funcțiune de cazare	1.Cod de conduită în caz de incendiu a agentului/agentei servicii client/clientă 2.Norme deontologice de comportare a recepționarului față de clientul structurii de cazare;	Lista cu instrucțiuni și norme	6
<i>RÎ 5. Elevul va fi capabil să recunoască și să descrie tipurile de spații (camere, spații comune, administrative etc.) și echipamentele necesare desfășurării serviciilor.</i>			
1. Organizarea spațiilor funcționale în unitățile de cazare din cadrul locului de desfășurare a stagiului de practică	1. Un plan schematic desenat sau digitalizat (simplificat) al unității, în care sunt identificate diferitele tipuri de spații (camere, recepție, bucătărie, sală de convenții, sport etc.).	Plan schițat desenat sau digital	6
<i>RÎ 6. Elevul va fi capabil să calculeze contravaloarea serviciilor consumate de clienți pe perioada șederii.</i>			
Studiu de caz: determinarea contravalorii sejurului	<i>Determinarea unui pachet de servicii pentru o familie cu 2 adulți și 3 copii (16, 10 și 2 ani).</i> 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	Nota de plată	4

	16, 10 și 3 ani, suplinind cu alte servicii de bază și suplimentare.)		
Modul de prezentare al produselor elaborate în cadrul Studiului Individual Ghidat de profesor preferabil este ca parte integrată a raportului.			

VIII. Sugestii metodologice

Stagiul de practică tehnologică I, se va demara cu efectuarea de către coordonatorul stagiului de practică din cadrul instituției de învățământ a instructajului privind consilierea elevilor încadrați în structurile de primire turistică 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. Repartizarea elevilor la locurile de practică în cadrul unității economice se autorizează prin ordinul conducătorului întreprinderii cu desemnarea conducătorului de practică.

Pe parcursul stagiului de practică, coordonatorul asigură ajutorul consultativ și metodic al elevilor, organizând consultații cu ei privind desfășurarea stagiului de practică și întocmirea agendei formării profesionale.

La finalul stagiului de practică, conducătorul desemnat de unitatea 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 stagiului de practică.

IX. Sugestii de evaluare a stagiului de practică

Stagiul de practică *P.04.O.028 Practica 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: 1013.1 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice, calificarea: 1013 Agent/agentă servicii client/clientă.

Evaluarea stagiului de practică se realizează atât în perioada de desfășurare, cât și la finalizarea acestei activități.

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

Conducătorul stagiului de practică din cadrul entității la finalizarea stagiului de practică, apreciază cu notă nivelul de achiziționare a competențelor practice și eliberează referință. Rezultatul acestei evaluări stă la baza notării elevului.

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

Promovarea stagiului de practică tehnologică I constituie una dintre condițiile de promovare în anul II de studiu. Creditele de studii transferabile se acordă pentru nota de promovare 5.00 și mai mult.

X. Resurse necesare pentru atingerea rezultatelor învățării

Pentru a realiza cu succes formarea competențelor ce trebuie formate și dezvoltate în cadrul stagiului de practică *P.04.O.028 Practica tehnologică I*, trebuie asigurat un mediu de învățare autentic, relevant și centrat pe elev atât în cadrul instituției de învățământ cât și la unitatea economică (structura de primire turistică cu funcțiuni de cazare).

Sala de curs din **instituția de învățământ** unde se vor realiza orele de consultații va fi dotată cu mobilier școlar, tablă interactivă sau proiector multimedia și să aibă condiții ergonomice adecvate.

Standardul de dotare a sălii de curs

Suprafața totală a sălii de curs – nu mai puțin de 30 m²

Suprafața pentru un elev – 1,0 m²

Numărul de locuri de lucru – 1 elev la o bancă

Nr. crt.	Denumirea	Cantitatea per elev	Cantitatea per sală de curs
a) Echipamente			
1.	Videoproiector sau televizor (pentru prezentări și simulări)	-	1
2.	Laptop/PC pentru profesor și elevi (unde este posibil)	-	1
3.	Sistem audio (boxe, microfon, dacă se lucrează cu materiale multimedia)	-	1
4.	Acces la internet (Wi-Fi stabil pentru utilizarea platformelor educaționale și a resurselor online)	-	+
b) Mobilier și tehnică sanitară			
5.	Bănci și scaune ergonomice pentru elevi	1	Depinde de numărul de elevi în grupă
6.	Masă și scaun pentru profesor	1	1
7.	Dulapuri pentru materiale didactice și echipamente	-	1
8.	Panou/tabla clasică sau tablă smart	-	1
9.	Coșuri pentru colectarea selectivă a deșeurilor		
c) Utilaj tehnologic			
10.	Calculator cu softuri specifice (ex: Excel, platforme educaționale pentru demonstrații)	-	1
d) Instrumente și dispozitive			

11.	Seturi de materiale, modele de acte referențiale stagiului de practică	-	1
d) Inventar și ustensile			
12.	Dosare, bibliorafturi și mape pentru organizarea lucrărilor elevilor	-	1
13.	Seturi de instrumente de scris și materiale consumabile (pixuri, coli, post-it-uri, rigle etc.)	-	1

Spațiul din **cadru agentului economic** unde se va afla elevul în timpul stagiului de practică trebuie să fie dotată cu condiții ergonomice adecvate.

Suprafața din birou destinată pentru un elev stagiar – 1,0 m²

Numărul de locuri de lucru – 1 elev la o masă

Nr. crt.	Denumirea	Cantitatea per elev	Cantitatea per unitate economică
b) Echipamente			
1.	Computer/laptop	1	5
2.	Imprimantă multifuncțională	-	1
b) Mobilier și tehnică sanitară			
3.	Birou + scaun ergonomic	1	5
4.	Dulap pentru dosare și pliante	-	1
5.	Coșuri pentru colectarea selectivă a deșeurilor	-	2
c) Utilaj tehnologic			
6.	Calculator cu softuri de rezervări	-	1
7.	Router Wi-Fi și acces internet	-	1
d) Instrumente și dispozitive			
8.	Scanner documente	-	1
9.	Telefon fix/mobil	-	1
d) Inventar și ustensile			
10.	Pixuri, creioane, agende, hârtie A4	1 set	5 seturi
11.	Dosare, bibliorafturi	2 buc	10 buc

XI . Resursele didactice recomandate elevilor

	Denumirea resursei	Locul unde poate fi consultată accesată resursa
I. Acte normative		
1.	Codul Muncii al Republicii Moldova nr. 154-XV din 28.03.2003, publicat în Monitorul Oficial nr.159-162/648 din 29.07.2003	http://lex.justice.md/
2.	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 #

3.	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
4.	Legea RM Nr. 186 din 10 iulie 2008 privind securitatea și sănătatea în muncă.	http://lex.justice.md/
5.	Legea RM Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi	http://lex.justice.md/
6.	Hotărârea de Guvern nr. 643 din 27.05.2003, cu privire la aprobarea <i>Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei</i> , Publicat în Monitorul Oficial Nr. 99-103, din 06.06.2003	#">https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=124342&lang=ro #
7.	Hotărârea de Guvern Nr. 847, din 07-12-2022, pentru aprobarea <i>Regulilor generale, de apărare împotriva incendiilor în Republica Moldova</i>	https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=135256&lang=ro
II. Lucrări științifice		
8.	Baker S., Bradley P., Hutton J. – Principiile operațiunilor de la recepția hotelului, Editura C.H. Beck, București, 2007	Biblioteca științifică ASEM Biblioteca CNC
9.	Lupu Nicolae, „Hotelul. Economie și management”, București, Editura C.H. Beck, 2010	Biblioteca științifică ASEM Biblioteca CNC
10.	Man Ovidiu, „Tehnologie hotelieră și de restaurant”, Ed. Euro Plus, Galați, 2011	Biblioteca științifică ASEM
11.	Mihail Adriana, Râjniță Mihai, „Tehnologie hotelieră – housekeeping”, Ed. Gemma Print, București, 2002	Biblioteca științifică ASEM
12.	Nicolescu Radu, Tehnologia restaurantelor Ed. INTER REBS, București 1999	Biblioteca științifică ASEM
13.	Rusu Sergiu, „Antreprenoriat în turism și industria ospitalității”, București, Editura C.H. Beck, 2014;	Biblioteca științifică ASEM
14.	Stănciulescu Gabriela, Micu Cristina, „Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație”, București: Editura C.H. Beck, 2012	Biblioteca științifică ASEM
15.	Stănciulescu, D., Cristea, A., Acatrinei, M., Râjniță, M., „Tehnologie hotelieră –Front office”, Ed. Gemma Print, București, 2002	Biblioteca științifică ASEM
16.	Stere Stavrositu, „Managementul calității serviciilor și ospitalitatea în restaurant, gastronomie, hoteluri”, București, Editura Polirom, 2014	Biblioteca științifică ASEM
17.	Zaharia Valentina, „Economia și organizarea serviciilor hoteliere și de alimentație”, București: Editura Lumina Lex, 2002	Biblioteca științifică ASEM
18.	Ciornii Virginia, Tehnologia serviciilor hoteliere, support de curs	https://irek.ase.md/xmlui/bitstream/handle/1234567890/759/Tehnologia%20serviciilor%20hoteliere%2C%20Ciornii%20Virginia.pdf?sequence=1&isAllowed=y