



**Co-funded by  
the European Union**

**Cofinanțat de Uniunea Europeană.**

*Cu toate acestea, punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă în mod necesar poziția Uniunii Europene sau a Agenției Executive pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană, nici autoritatea care acordă finanțarea nu pot fi considerate responsabile pentru acestea.*



**Ministerul Educației al Republicii Moldova**

**Colegiul de Ecologie din Chișinău**

## **Ghid metodic**

### **Practica ce precede probele de absolvire**

Specialitatea: 101510 Turism

Calificarea: 422106 Agent de turism (calificare medie)





## Aprobat:

La ședința Consiliului Metodico-științific din „\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2025,

Iurieva Tatiana, director \_\_\_\_\_  
(semnătura)

La ședința Catedrei „Turism și științe socio-umane” din „\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2025,

Fedco Valeriu, șef catedră \_\_\_\_\_  
(semnătura)

## Autori:

Coica Vitalii, director adjunct pentru instruire practică, grad didactic superior, Colegiul de Ecologie

Camerzan Ludmila, profesor turism, grad didactic unu, Colegiul de Ecologie

## Disclaimer

Acest material a fost elaborat în cadrul unui proiect ERASMUS+ de consolidare a capacității Invatamantului Profesional Tehnic, finanțat de Comisia Europeană, “Calea Moldovei spre competențe turistice avansate (MPATS)” prin intermediul consorțiului BK Plus – Cipru, Centrul de Inovare și Politici din Moldova, Școala Profesională 2, Chișinău, Colegiul de Ecologie Chișinău, iED – Grecia, APRO Formazione – Italia, 2025 – 2027.

Materialul reprezintă o compilare și o sinteză a informațiilor provenite din multiple surse externe, toate făcând referința corespunzătoare la Bibliografie. Autorii nu revendică calitatea de autori originali pentru niciun conținut preluat din publicații externe și recunosc și respectă pe deplin drepturile de proprietate intelectuală ale autorilor, editorilor și instituțiilor originale, așa cum sunt citați în Bibliografie. Comisia Europeană nu este responsabilă pentru orice utilizare care ar putea fi făcută a informațiilor conținute aici.



## Notă introductivă

Practica ce precede probele de absolvire constituie o etapă esențială în formarea profesională a viitorilor specialiști în domeniul turismului, reprezentând legătura dintre cunoștințele teoretice dobândite în cadrul programului de studii și competențele practice necesare pentru integrarea în activitatea profesională.

Conform Planului de învățământ la specialitatea „TURISM” practica ce precede probele de absolvire se desfășoară în semestrul VIII anul IV de studii.

În realizarea practicii sunt implicați:

- Colegiul de Ecologie din Chișinău, reprezentat de Catedra Turism și științe socio-umane.
- Întreprinderea, entitatea economică în cadrul căreia se desfășoară practica.
- Elevul-practicant.

Practica ce precede probele de absolvire se organizează în baza Curriculumului disciplinei, Contractului de colaborare și prezentului Ghid metodic.

Scopul acestui stagiul de practică constă în formarea și dezvoltarea competențelor profesionale specifice activității în domeniul turismului. De asemenea, stagiul contribuie la dezvoltarea competenței profesionale generale de planificare, respectare și organizare a activităților în condiții reale la agenți economici, acumularea deprinderilor de analiză și sistematizare a informației și de promovare a normelor de securitate și sănătate în muncă la locul de lucru, asigurând caracterul aplicativ al acestora și respectarea cerințelor privind evaluarea finală.

Prin realizarea acestei practici, se urmărește consolidarea competențelor profesionale, antreprenoriale și de comunicare, dezvoltarea capacității de analiză și sinteză a proceselor turistice, precum și pregătirea elevului pentru susținerea probelor de absolvire și pentru integrarea în câmpul muncii.

Ghidul metodic la practica ce anticipează proba de absolvire este destinat elevilor specialității 101510 Turism, anul IV, care se va desfășura în cadrul agențiilor de turism, pe o perioadă de 8 săptămâni în semestrul VIII, conform graficului de practică stabilit de Colegiul.

O săptămână de practică cuprinde 5 zile lucrătoare a câte 6 ore academice pe zi, în număr de 240 ore.

În cadrul practicii de absolvire elevii formează deprinderile de utilizare a legilor și ale altor acte normative ale Republicii Moldova privind activitatea în domeniul turismului.

Stagiul de practică ce anticipează proba de absolvire se va baza pe competențele obținute anterior de elevi la următoarele unități de curs:

- F.06.O.014 Management;
- F.07.O.015 Marketing turistic;
- F.07.O.016 Economia turismului;
- S.07.O.021 Turism internațional;
- S.07.O.022 Gestiunea agenției de turism;



## Capitolul I. Organizarea practicii ce precede probe de absolvire

Procesul de organizare și desfășurare a practicii ce precede probele de absolvire constă din următoarele etape:

### 1. Determinarea entității economice partener și încheierea contractului pentru desfășurarea practicii.

De regulă Colegiul propune elevilor să-și aleagă agenția de turism în cadrul căreia se va desfășura stagiul de practică din lista agenților economici cu care Colegiul are încheiate contracte (convenții) de colaborare privind organizarea stagiilor de practică, ținându-se cont de numărul maximal de locuri care pot fi asigurate de agentul respectiv.

În caz că elevul optează pentru un loc de practică la un agent economic cu care Colegiul nu are încheiat un contract în acest sens, el este obligat să ridice contractul de la Director adjunct pentru instruire practică și să-l prezinte pentru semnare agentului economic optat. Contractul se perfectează cel puțin în două exemplare dintre care unul pentru agentul economic și unul pentru Colegiul.

Contractul semnat trebuie să fie prezentat la Director adjunct pentru instruire practică cu cel puțin 30 de zile până la începutul practicii. În cazul în care elevul nu a prezentat la timp contractul, Colegiul își rezervă dreptul de a repartiza elevul la practică în funcție de ofertele disponibile de la partenerii de practică cu care Colegiul are contracte încheiate.

### 2. Confirmarea locului de practică.

Locul practicii ce precede probele de absolvire este confirmat prin Ordinul emis de Colegiul, în care se indică, pentru fiecare elev, agenția de turism unde se va desfășura practica (conform contractului de colaborare), perioada de desfășurare și coordonatorul practicii numit din partea Colegiului (ordinul se aduce la cunoștință elevilor).

### 3. Organizarea ședințelor de informare.

Cu o săptămână înainte de începerea practicii, coordonatorul practicii organizează ședința de instruire la care le aduce elevilor la cunoștință conținutul ordinului cu privire la practică, cerințele, conținutul și sarcinile ce trebuie realizate pe parcursul practicii, modalitatea de evaluare a practicii, cerințele față de completarea Agendei practicii și elaborarea Raportului practicii, efectuează instructajul privind tehnica securității și sănătății în muncă, se repartizează Agenda stagiului de practică.

### 4. Începerea practicii.

Elevul este obligat să se prezinte la partenerul de practică în prima zi de practică. Absența de la practică poate avea loc numai din motive întemeiate legal (incapacitatea de muncă a elevului pe motive de boală, etc.). Dacă lipsesc actele care justifică motivul absenței de la practică, elevul nu va fi admis spre susținerea raportului de practică. Dacă din careva motive la unitatea de practică nu se poate organiza procesul de desfășurare a practicii ce precede probele de absolvire, elevul este obligat să informeze imediat coordonatorul practicii din cadrul Colegiului despre acest fapt, pentru a fi repartizat la alt Partener de practică.

### 5. Finalizarea practicii.

La finalul perioadei de practică ce precede probele de absolvire elevul este obligat să prezinte Raportul de practică (care reflectă activitatea elevului în timpul practicii) și Agenda stagiului de practică, semnată de către îndrumătorul de la partenerul de practică. Conducătorul practicii din Colegiul admite spre susținere sau remite spre perfectare Agenda și Raportul de practică.



## 6. Suținerea raportului practicii

Suținerea raportului practicii are loc în comisii, aprobate de Catedra respectivă, conform orarului stabilit. Raportul de practică și cunoștințele elevului sunt evaluate cu notă de la 1 la 10. În cazul în care practicantul a fost evaluat cu notă mai mică de 5 el va fi declarat corigent. Elevii declarați corigenți nu vor fi admiși la examene de absolvire și vor putea repeta efectuarea practicii ce precede probe de absolvire în următorul an de studii.

## Capitolul II. Responsabilitățile părților implicate

### ***Obligațiile Colegiului de Ecologie.***

1. Colegiul de Ecologie desemnează un conducător de practică selectat din profesorii catedrei de specialitate care predau discipline ce formează nemijlocit cunoștințe, abilități și competențe indicate în curricula practicii ce precede probe de absolvire.

Responsabilitățile conducătorului de practică din partea Colegiului includ, dar nu se limitează la:

- Asistarea elevului în procesul de selectare a agentului economic gazdă pentru desfășurarea stagiului de practică;
- Familiarizarea elevilor cu scopurile și sarcinile practicii, conținutul curriculei practicii, cerințele față de completarea și alcătuirea agendei practicii și a raportului practicii, regulile de securitate și sănătate în muncă, modalitățile de evaluare periodică și finală a stagiului de practică;
- Aducerea la cunoștința elevilor ordinul instituției cu privire la desfășurarea stagiului de practică prin care este stabilită perioada de realizare a acesteia, este desemnat conducătorul practicii din cadrul instituției și este stabilit exact agentul economic/organizația unde fiecare elev va efectua practica;
- Dezvoltarea, în cooperare cu coordonatorul practicii din cadrul unității economice, a obiectivelor și sarcinilor de învățare pentru elevul/elevii stagiar/i;
- Vizitarea periodică a unității/unităților economice unde elevii desfășoară practica pentru a evalua performanța și dacă sarcinile sau obiectivele sunt îndeplinite corect și la timp;
- Oferirea de feedback stagiului cu privire la muncă și progresul în atingerea obiectivelor practicii;
- În caz de necesitate revizuirea sarcinilor de lucru în timp util și acordarea acestora cu coordonatorul practicii din cadrul unității economice;
- Evaluarea finală a rezultatelor obținute de elevii stagiar/i în urma desfășurării stagiului de practică.

2. Conducătorul de practică din cadrul instituției de învățământ, împreună cu conducătorul de practică din cadrul unității economice, în baza curriculumului stagiului de practică, stabilesc sarcinile elevului stagiar în funcție de specificul întreprinderii și locului de muncă.

3. În cazul în care derularea stagiului de practică nu este în conformitate cu angajamentele luate de către unitatea economică în cadrul contractului încheiat cu Colegiul, conducătorul de practică din cadrul Colegiului poate decide întreruperea stagiului de practică conform contractului, după informarea prealabilă a conducătorului unității economice și primirea confirmării de primire a acestei informări. Odată cu întreruperea stagiului de practică conducătorul de practică din cadrul Colegiului va întreprinde măsuri pentru repartizarea urgentă a elevului stagiar la alt agent economic pentru finalizarea stagiului întrerupt.

4. Să-i antreneze și să se consulte cu specialiștii unității economice și a subdiviziunilor acesteia în activitatea de elaborare a curriculelor la disciplinele ce țin de domeniul și a planurilor de studii pentru specialitatea respectivă în scopul asigurării pregătirii adecvate a viitorilor specialiști pentru unitatea economică.

### ***Responsabilitățile unității economice. Agenția de turism***

1. Unitatea economică desemnează un coordonator pentru stagiul de practică, selectat dintre salariații



săi. Se recomandă ca coordonatorul respectiv să fie expert în tipul de muncă pe care îl va desfășura stagiul/stagiarii, pentru a oferi îndrumarea adecvată privind îndeplinirea sarcinilor propuse.

Responsabilitățile unui coordonator de practică din partea unității economice includ, dar nu se limitează la:

- Realizarea orientării stagiului în cadrul unității economice;
  - Dezvoltarea, în cooperare cu coordonatorul practicii din cadrul Colegiului, a obiectivelor și sarcinilor de învățare pentru stagiul/i;
  - Îndrumarea elevului stagiar pe parcursul îndeplinirii sarcinilor propuse;
  - Întâlniri regulate cu stagiul pentru a evalua performanța și dacă sarcinile sau obiectivele sunt îndeplinite corect și la timp;
  - Informarea periodică a coordonatorului de practică din cadrul Colegiului cu privire la succesele sau insuccesele elevului/elevilor stagiul/i;
  - Evaluarea rezultatelor obținute de elevul/elevii stagiul/i la finalizarea stagiului de practică.
2. Înainte de începerea stagiului de practică, unitatea economică instruieste elevul/elevii stagiul/i cu privire la normele de securitate și sănătate în muncă, în conformitate cu legislația în vigoare. Unitatea economică ia măsurile necesare pentru asigurarea securității și sănătății în muncă a elevului stagiar, precum și pentru comunicarea regulilor de prevenire asupra riscurilor profesionale.
3. Explică elevilor practicanți Misiunea și Structura organizațională.
4. Aduce la cunoștința elevilor practicanți regulile organizaționale și politicile de lucru (cum ar fi: codul vestimentar acceptabil, proceduri și standarde specifice de lucru, forme de raportare, ce va face elevul, așteptări, obiective, sarcini, rezultate acceptabile, etc.).
5. Organizează și asigură condiții corespunzătoare și pune la dispoziția elevului toate mijloacele necesare: spațiu de realizare a practicii, accesul la documentele specifice fiecărui compartiment în parte, consilierea acordată elevilor participanți din partea conducătorului de la entitatea desemnată în scopul realizării sarcinilor vizate. Pentru desfășurarea eficientă a stagiului de practică în corespundere cu curriculumul stagiului de practică.
6. În cazul nerespectării de către elev a obligațiilor și a Regulamentului intern de activitate, unitatea economică va contacta conducătorul de practică din cadrul Colegiului de Ecologie, pentru aplicarea sancțiunilor conform Regulamentului de organizare și funcționare al instituției de învățământ profesional tehnic.

### ***Drepturile și responsabilitățile elevului /stagiului***

#### ***Pe parcursul desfășurării stagiului de practică, elevul este în drept:***

1. Să pretindă la condiții de muncă corespunzătoare la locul de desfășurare a stagiului de practică: echipat cu utilaj, materiale etc.
2. Să fie informat în detalii, privind obiectivele și conținutul stagiului de practică.
3. Să intervină cu propuneri, vizând organizarea și efectuarea stagiului de practică.
4. Să adreseze întrebări conducătorilor stagiului de practică pentru clarificarea tuturor aspectelor de efectuare a practicii.

#### ***Pe parcursul desfășurării stagiului de practică, elevul este obligat:***

1. Să-și asume întreaga responsabilitate pentru respectarea normelor de securitate și protecție a muncii, pe toată durata stagiului de practică.
2. Să respecte cu strictețe orarul de lucru și să frecventeze stagiile de practică.
3. Să se prezinte la stagii în termenii stipulați în ordin de repartizare la unitatea economică.
4. Să respecte cu strictețe disciplina muncii.
5. Să respecte Regulamentul intern al instituției de învățământ și al unității economice.
6. Să se comporte adecvat și cuviincios cu personalul unității economice.



7. Să îndeplinească, în perioada stagiului de practică, numărul de ore conform planului de învățământ și să recupereze zilele/orele, absențate motivat sau nemotivat, la sfârșitul perioadei de practică sau în intervalul de timp stabilit.
8. Să prezinte conducătorilor de practică certificatul de motivare /certificatul medical dacă elevul a lipsit motivat.
9. Să consemneze întreaga activitate în Agenda formării profesionale și să prezinte Raportul stagiului de practică.

### Capitolul III. Programa practicii de specialitate

Pe parcursul stagiului de practică ce precede probe de absolvire la elevi se vor forma competențe specifice care în conformitate cu curriculumul practicii sunt divizate în următoarele unități de competență:

| Nr. d/o | Competențe specifice disciplinei                                                                                                                                                                                                                             | Unitățile de competențe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.      | <b>CS.1.</b> Colectarea și prelucrarea informațiilor cu referință la patrimoniul turistic național și internațional, identificarea prestatorilor conform cataloagelor de specialitate precum și conceperea programelor și aranjamentelor cu scop de vânzare. | <b>UC8.</b> Identificarea prestatorilor conform cataloagelor de specialitate pentru elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și concepe programe și aranjamente de vacanță.<br><b>UC9.</b> Colectarea și prelucrarea de informații cu referință la ofertele turistice și destinații.<br><b>UC11.</b> Identificarea concurenților și a modului de influență a acestora asupra activității entității economice.<br><b>UC12.</b> Stabilirea principalilor furnizori de servicii turistice ai agenției de turism. |
| 2.      | <b>CS.2.</b> Gestionarea informației aferente pachetului de servicii și a programului de călătorie, negocierea, semnarea contractului turistic, elaborarea setului de documente pentru pachetul turistic / programul stabilit.                               | <b>UC5.</b> Identificarea segmentului de consumatori ai unității economice și aplicarea politicilor de fidelizare a clienților.<br><b>UC6.</b> Perfectarea autonomă a pachetelor turistice prin încheierea de contracte asumându-și responsabilitatea pentru corectitudinea informațiilor.                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.      | <b>CS.3.</b> Identificarea, explicarea, completarea tipurilor de asigurare medicală pentru călătorii. Conform legislației, calculând contravaloarea poliței de asigurare.                                                                                    | <b>UC7.</b> Completarea corectă a asigurărilor de călătorie respectând legislația și partenerii.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4.      | <b>CS.4.</b> Realizarea calculelor aferente pachetelor de servicii turistice contractate, întocmind documentele fiscale (chitanțe ordine de plată, proforma etc.) și la necesitate monitorizarea rambursării despăgubirilor.                                 | <b>UC15.</b> Calcularea costurilor aferente pachetelor de servicii prin aplicarea comisioanelor și taxelor specifice.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5.      | <b>CS.5.</b> Colectarea, stocarea, redactarea documentelor în limbajul de specialitate verificând corectitudinea completării documentelor interne și externe cu aplicarea terminologiei de profil, totodată aplicând                                         | <b>UC1.</b> Gestionarea documentelor interne și externe privind activitatea economică a entităților turistice aplicând actele legislative din domeniu.<br><b>UC2.</b> Explicarea structurii organizatorice a                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|    |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | tehnologii digitale și respectând politicile de ecologizare a afacerilor.                                                                                                                                                                                          | entității economice și prezentarea atribuțiilor fiecărui departament.<br><b>UC3.</b> Analiza structurală a personalului și identificarea factorilor ce influențează evoluția personalului<br><b>UC4.</b> Determinarea formelor de salarizare în cadrul entității și calcularea salariului unui angajat.<br><b>UC10.</b> Analiza datelor statistice privind indicatorii de bază ai activității turistice.<br><b>UC13.</b> Realizarea analizei activității agenției de turism în baza matricei SWOT și determinarea strategiilor ulterioare de acțiune a acesteia. |
| 6. | <b>CS.6.</b> 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. | <b>UC14.</b> Aplicarea diferitelor strategii de comunicare și tehnici de promovare a produsului turistic național și internațional, axate pe oferta prestatorilor și cerințelor beneficiarilor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Pentru fiecare unitate de competență specifică în cadrul practicii ce precede probe de absolvire, în conformitate cu curriculum, sunt stabilite anumite activități și sarcini de lucru, produse ce urmează să fie elaborate, modalitățile de evaluare și numărul de ore rezervate activității respective. Toate acestea sunt indicate în tabelul ce urmează mai jos:

| Activități / Sarcini de lucru                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Produse de elaborat                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Modalități de evaluare                                                                                 | Numărul de ore |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>UC1. Gestionarea documentelor interne și externe privind activitatea economică a entităților turistice aplicând actele legislative din domeniu.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                        |                |
| <b>1. Caracteristica activității agenției de turism.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                        |                |
| 1. Date generale cu privire la activitatea tur- operator/agenției de turism:<br>– Enumerarea fondatorilor agenției de turism și a actele de constituire a entității;<br>– Descrierea etapelor de înregistrare a persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali;<br>– Enumerarea genurilor de activitate din domeniu conform CAEM;<br>– Descrierea etapelor de atribuire a codului fiscal;<br>– Descrierea procesului deschiderii contului bancar persoane juridice;<br>– Descrierea procesului de obținere a autorizației sanitare de funcționare; | Copii ale următoarelor acte:<br>– Extras din registrul de stat al persoanelor juridice;<br>– Extras CAEM privind genurile de activitate al entității economice;<br>– Notificarea privind inițierea activități economice;<br>– Certificat de atribuire a codului fiscal;<br>– Autorizația sanitară de funcționare; | Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică. | 8              |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                               |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| – <i>Determinarea locului de amplasare, avantajele și dezavantajele locației.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | – <i>Rechizite bancare ale entității.</i>                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                               |    |
| 2. Forma organizatorico-juridică și tipul agenției de turism conform criteriilor de clasificare.<br>– <i>Determinarea și descrierea formei organizatorico-juridice a agenției de turism în baza legii Nr. 845 din 03.01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi;</i><br>– <i>Identificarea tipului agenției de turism conform formei de proprietate;</i><br>– <i>Clasificarea agențiilor de turism în baza tipurilor de activități;</i><br>– <i>Prezentarea altor criterii de clasificare a agențiilor de turism.</i> | – <i>Extras din legea RM Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM;</i><br>– <i>Lista drepturilor și obligațiilor agenției de turism;</i><br>– <i>Tabel cu asemănările și deosebiri ale agenției de turism și tur-operator.</i> | <i>Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică.</i> | 8  |
| 3. Activitățile specifice desfășurate de tur-operator/agenția de turism:<br>– <i>Studierea legii 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;</i><br>– <i>Stabilirea asemănărilor și deosebirilor dintre agenția de turism și agenția touroperatoare;</i><br>– <i>Identificarea și descrierea serviciilor turistice prestate de touroperator/agenția de turism.</i>                  | – <i>Lista serviciilor prestate de agenția de turism sau tur-operator.</i>                                                                                                                                                                                                        | <i>Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică.</i> | 8  |
| <b>UC2. Explicarea structurii organizatorice a entității economice și prezentarea atribuțiilor fiecărui departament.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                               |    |
| <b>UC3. Analiza structurală a personalului și identificarea factorilor ce influențează evoluția personalului.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                               |    |
| <b>2. Personalul și structura organizatorică a agenției de turism.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                               |    |
| 1. Structura organizatorică a agenției de turism:<br>– <i>Descrierea departamentelor, compartimentelor și secțiilor ce ar trebui să existe într-o agenție de turism;</i><br>– <i>Prezentarea schematică a subdiviziunilor real existente în entitate și relațiile ce se formează între acestea;</i><br>– <i>Formularea concluziilor și</i>                                                                                                                                                                                       | – <i>Lista cu subdiviziunile ce ar trebui să existe într-o agenție de turism;</i><br>– <i>Organigrama reală a agenției de turism;</i><br>– <i>Lista cu propuneri și sugestii de modificare a organigramei.</i>                                                                    | <i>Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică.</i> | 10 |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| enumerarea propunerilor privind modificarea structurii organizatorice a agenției de turism.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                        |    |
| <p>2. Personalul agenției de turism:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prezentarea personalului agenției de turism și funcțiile acestuia;</li> <li>– Descrierea fișei de post pentru un agent de turism;</li> <li>– Enumerarea actelor necesare a fi elaborate în procesul de angajare al unui salariat;</li> <li>– Realizarea graficului fluctuațiilor personalului agenției de turism;</li> <li>– Descrierea cauzelor fluctuației personalului agenției de turism.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Copii ale contractului individual de muncă;</li> <li>– Ordinul de angajare;</li> <li>– Graficul fluctuației personalului agenției de turism;</li> <li>– Lista cu propuneri și sugestii de diminuare a fluctuației personalului agenției de turism.</li> </ul> | Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică. | 14 |
| <b>UC4. Determinarea formelor de salarizare în cadrul entității și calcularea salariului unui angajat.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                        |    |
| <b>3. Salarizarea personalului în agenția de turism</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                        |    |
| <p>1. Forma de salarizare aplicată de agenția de turism:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prezentarea formelor de salarizare din cadrul agenției de turism;</li> <li>– Enumerarea factorilor care contribuie la sporirea salariului în funcție de rezultatele economico-financiare ale agenției.</li> </ul>                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Model de fișe de salariu din cadrul agenției de turism;</li> <li>– Model tabel de pontaj;</li> <li>– Lista factorilor ce contribuie la mărirea salariului,</li> </ul>                                                                                         | Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică  | 8  |
| <p>2. Recompense directe și indirecte a personalului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Descrierea procesului de recompensare directă și indirectă a personalului;</li> <li>– Calcularea salariului unui angajat a agenției de turism.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lista recompenselor directe și indirecte;</li> <li>– Fișa de calcul a salariului pentru un angajat selectat.</li> </ul>                                                                                                                                       | Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică. | 4  |
| <b>UC5. Identificarea segmentului de consumatori ai unității economice și aplicarea politicilor de fidelizare a clienților.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                        |    |
| <b>UC6. Perfectarea autonomă a pachetelor turistice prin încheierea de contracte asumându-și responsabilitatea pentru corectitudinea informațiilor.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                        |    |
| <b>UC7. Completarea corectă a asigurărilor de călătorie respectând legislația și partenerii.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                        |    |
| <b>4. Relațiile agenției de turism cu consumatorii</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                        |    |
| <p>1. Consumatorii ca factor determinant al activității agenției de turism:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Determinarea și descrierea</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Calcularea cotei relative de piață relative și absolute;</li> </ul>                                                                                                                                                                                           | Prezentarea, explicarea și argumentarea                                                                | 20 |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                      |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <p><i>segmentul de consumatori căruia i se adresează agenția de turism;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Identificarea mijloacelor prin care sunt stabilite relațiile cu potențialii și actualii consumatori;</i></li> <li>– <i>Prezentarea modului de realizare a procesului de fidelizare a clientelei în cadrul agenției.</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Lista mijloacelor de identificare a potențialilor clienți;</i></li> <li>– <i>Exemple de mijloace de fidelizare a clienților.</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><i>produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică.</i></p>                                         |    |
| <p>2. Procesului de vânzare al unui pachet turistic:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Descrierea etapelor procesului de vânzare al pachetului turistic;</i></li> <li>– <i>Enumerarea și prezentarea actelor ce însoțesc turistul în călătorie;</i></li> <li>– <i>Completarea contractului turistic, asigurării medicale și a altor acte necesare în procesul de vânzare al unui pachet turistic;</i></li> <li>– <i>Descrierea programelor de rezervare sau a altor sisteme informaționale;</i></li> <li>– <i>utilizate de agenția de turism în procesul de vânzare;</i></li> <li>– <i>Descrierea modului de realizare a procesului de post vânzare în agenția de turism;</i></li> <li>– <i>Analiza recenziilor sau a reclamațiilor din partea consumatorilor.</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Schema ce include etapele de vânzare al unui pachet turistic;</i></li> <li>– <i>Lista actelor ce însoțesc turistul în călătorie;</i></li> <li>– <i>Modele de contract turistic, voucher, asigurare medicală, traseu turistic, informație despre țara de destinație, etc.;</i></li> <li>– <i>Screenshot-uri ale sistemelor de rezervare aplicate și ale recenziilor clienților.</i></li> </ul> | <p><i>Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică.</i></p> | 20 |
| <p>3. Asigurarea de călătorie ca parte componentă a pachetului turistic:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Conținutul și tipuri de asigurări de călătorie;</i></li> <li>– <i>Parteneriate ale agenților economici din turism cu companiile de asigurări;</i></li> <li>– <i>Sistemul de despăgubiri prin intermediul asigurărilor de călătorie.</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Model de contract cu compania de asigurări;</i></li> <li>– <i>Copie de pe un model de asigurare a călătoriei;</i></li> <li>– <i>Lista de despăgubiri de care poate beneficia turismul în caz de situații asigurate.</i></li> </ul>                                                                                                                                                            | <p><i>Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică.</i></p> | 8  |
| <p><b>UC8. Identificarea prestatorilor conform cataloagelor de specialitate pentru elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și concepe programe și aranjamente de vacanță.</b></p> <p><b>UC9. Colectarea și prelucrarea de informații cu referință la ofertele turistice și destinații.</b></p> <p><b>UC10. Analiza datelor statistice privind indicatorii de bază ai activității turistice.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                      |    |
| <p><b>5. Oferta agenției de turism.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                      |    |
| <p>1. Oferta agenției de turism pe forme de turism practicate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Descrierea ofertei agenției de turism</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Modele de oferte ale agenției de turism pentru formele de</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><i>Prezentarea, explicarea și argumentarea</i></p>                                                                | 24 |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <p><i>după destinațiile turistice: turism intern, turism emitent, turism receptor;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Prezentarea a câte un model de ofertă turistică existentă în cadrul agenției pentru fiecare formă de turism practică (turism de litoral, montan, balnear, de afaceri etc).</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><i>turism practicate.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><i>produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică.</i></p>                                          |    |
| <p>2. Date statistice și indicatori determinanți ai ofertei turistice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Studierea Programului național de dezvoltare a turismului TURISM 2026;</li> <li>– Studierea datelor statistice privind traversarea frontierei de stat de către cetățeni străini în perioadă de 3 ani;</li> <li>– Poziția Republicii Moldova în Clasamentul Indicelui de Competitivitate al Turismului;</li> <li>– Informații și date statistice despre dezvoltarea industriei turismului;</li> <li>– Creșterea economică și dezvoltarea industriei turismului, analiza venituri, cheltuieli după forme de turism;</li> <li>– Determinarea modului în care agenția de turism ține cont de indicatorii statistici în elaborarea ofertei turistice.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Tabele, diagrame evoluția turiștilor pentru trei ani;</i></li> <li>– <i>Tabel, diagrame cu dinamica veniturilor, cheltuielilor din turism;</i></li> <li>– <i>Model de Formular 1 tur;</i></li> <li>– <i>Extras din programul național de dezvoltare a turismului TURISM 2026 privind industria turismului din perspectiva antreprenorială.</i></li> </ul> | <p><i>Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică.</i></p>  | 12 |
| <p><b>UC11. Identificarea concurenților și a modului de influență a acestora asupra activității entității economice.</b></p> <p><b>UC12. Stabilirea principalilor furnizori de servicii turistice ai agenției de turism.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                       |    |
| <p><b>6. Concurenții și furnizorii agenției de turism.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                       |    |
| <p>1. Principalilor concurenți ai agenției de turism:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Determinarea a 5 concurenți principali ai agenției de turism ținând cont de următorii factori:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>mărimea agenției de turism;</i></li> <li>✓ <i>categoriile de consumatori;</i></li> <li>✓ <i>veniturile agenției;</i></li> <li>✓ <i>oferta turistică.</i></li> </ul> </li> <li>– <i>Analiza modului de influență ai concurenților asupra agenției de turism.</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Lista concurenților după factorii enumerați;</i></li> <li>– <i>Prezentarea succintă a celor cinci concurenți;</i></li> <li>– <i>Tabel cu analiza comparativă a celor 5 firme determinate ca firme concurente după criteriul: tipul agenției de turism, diversitatea ofertei, prețuri practicate, imagine, experiență pe piață.</i></li> </ul>             | <p><i>Prezentarea, explicarea și argumentare a Produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică.</i></p> | 18 |



|                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                        |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2. Furnizorilor de servicii turistice ai agenției de turism:                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lista furnizorilor agenției de turism;</li> <li>– Model de contract cu un touroperator;</li> <li>– Model contract cu o companie de transport.</li> </ul>     | Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică. | 12 |
| <b>UC13. Realizarea analizei activității agenției de turism în baza matricei SWOT și determinarea strategiilor ulterioare de acțiune a acesteia.</b>                                            |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                        |    |
| <b>7. Analiza activității agenției de turism în baza matricei SWOT.</b>                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                        |    |
| 1. Analiza mediului intern de activitate:                                                                                                                                                       | – Lista de puncte slabe și tari.                                                                                                                                                                      | Analiza prezentării.                                                                                   | 6  |
| 2. Analiza mediului extern de activitate:                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lista de oportunități și pericole;</li> <li>– Lista factorilor mediului intern și extern direct și indirect de acțiune asupra agenției de turism.</li> </ul> | Analiza prezentării.                                                                                   | 6  |
| 3. Determinarea strategiei de acțiune ulterioară în urma realizării matricei SWOT:                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Schema matricei SWOT;</li> <li>– Lista de acțiuni și strategii ce pot fi aplicate de agenția de turism</li> </ul>                                            | Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică. | 12 |
| <b>UC14. Aplicarea diferitelor strategii de comunicare și tehnici de promovare a produsului turistic național și internațional, axate pe oferta prestatorilor și cerințelor beneficiarilor.</b> |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                        |    |
| <b>8. Promovarea în cadrul agenției de turism.</b>                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                        |    |
| 1. Mijloace de promovare utilizate de agenția de turism:                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Lista de mijloace promoționale folosite de agenția de turism;</li> <li>– Modele de tipărituri ale agenției de turism;</li> </ul>                             | Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și                                        | 16 |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                               |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Prezentarea principalelor mijloace de promovare folosite de agenția de turism cu indicarea avantajelor și dezavantajelor fiecăreia;</i></li> <li>– <i>Identificarea ideilor de îmbunătățire a procesului de promovare a agenției de turism.</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Lista cu idei de îmbunătățire a procesului de promovare;</i></li> <li>– <i>Screenshot-uri ale site-ului și a rețelelor de socializare ale agenției.</i></li> </ul>                                                     | <i>sistematizate în raportul de practică.</i>                                                                 |                |
| <p>2. Participarea la târguri și expoziții a agenției ca mijloc eficient de promovare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Caracterizarea participării agenției de turism la târguri naționale și internaționale ca mijloc de promovare.</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Poze de la târguri și expoziții tematice.</i></li> </ul>                                                                                                                                                               | <i>Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică.</i> | 14             |
| <b>UC15. Calcularea costurilor aferente pachetelor de servicii prin aplicarea comisioanelor și taxelor specifice.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                               |                |
| <b>9. Politica de prețuri în agenția de turism.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                               |                |
| <p>1. Sistemul de prețuri utilizat de agenția de turism:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Determinarea tehnicii de formare a prețurilor la pachetul turistic în cadrul agenției de turism;</i></li> <li>– <i>Descrierea sistemelor de prețuri existente la pachetele turistice în funcție de numărul serviciilor, nivelul calității serviciilor, numărul persoanelor;</i></li> <li>– <i>Studierea modului de calculare și transfer a taxelor și impozitelor la buget.</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Schema structurii prețului;</i></li> <li>– <i>Problema de calcul a prețului pachetului turistic;</i></li> <li>– <i>Lista cu cheltuieli directe și indirecte ce se includ în prețul pachetului turistic.</i></li> </ul> | <i>Prezentarea, explicarea și argumentarea produselor elaborate și sistematizate în raportul de practică.</i> | 4              |
| <p>2. Calcularea prețurilor ținând cont de strategiile de formare ale acestora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Determinarea strategiilor de formare a prețurilor practicate de agenția de turism (strategia rabaturilor și bonificațiilor, strategia prețurilor diferențiate, strategia modificării prețurilor).</i></li> </ul>                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Model de calcul a prețului pentru o ofertă turistică de litoral în Egipt/Grecia/Turcia, pentru 6 nopți, cu zbor, ALL, familie din 2 adulți și 2 copii de 14 și 1 an.</i></li> </ul>                                    | <i>Exercițiu de calcul.</i>                                                                                   | 8              |
| <b>Total ore</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                               | <b>240 ore</b> |



## precede probe de absolvire

Pe parcursul practicii elevul completează Agenda stagiului de practică. Agenda stagiului de practică se eliberează fiecărui elev care este delegat la practică și este un document individual al elevului-practicant, care trebuie să fie permanent la elev ca să-l poată prezenta imediat la cererea conducătorului practicii de la instituția de învățământ sau de la organizația (firma) unde are loc desfășurarea stagiului de practică.

Elevul-practicant este obligat să completeze zilnic Agenda stagiului de practică, să îndeplinească toate capitolele și să o prezinte conducătorului practicii din partea agentului economic pentru aprobare și semnare.

La finalizarea stagiului de practică conducătorul practicii din partea agentului economic completează referința și apreciază activitatea elevului cu nota respectivă (1 – 10 puncte) confirmându-le prin semnătură și ștampilă. La revenire în Colegiul agenda stagiului de practică, împreună cu raportul privind practica ce precede probe de absolvire este prezentată conducătorului practicii de la catedră.

Raportul privind practica ce precede probe de absolvire este elaborat de fiecare elev- practicant în parte și trebuie să cuprindă sarcinile de lucru reflectate în Ghidul metodic (vezi Capitolul III). La întocmirea raportului elevul-practicant are dreptul să folosească datele din acte normative, procese-verbale, rapoarte și altă documentație folosite sau elaborate de organizația- partener în procesul de lucru, însă este interzisă xerocopiarea acestor documente și prezentarea lor drept raport. Când este cazul, copiile unor documente pot fi folosite ca anexe la raport cu indicarea obligatorie a sursei de proveniență.

În caz că la o organizație-partener sunt repartizați mai mulți elevi, fiecare din ei, cu acceptul prealabil a conducătorului de practică, va descrie în raport un anumit compartiment (spre exemplu: Oferta agenției de turism etc.) sau analiza activității agenției de turism în baza matricei SWOT, diferit de ceilalți elevi. **Rapoartele identice sunt strict interzise.**

### ***Structura raportului practicii ce precede probe de absolvire***

Raportul privind practica ce precede probe de absolvire cuprinde:

- Foaia de titlu
- Cuprinsul
- Conținutul raportului format din:
  - Introducere (scurtă prezentare a organizației în cadrul căreia se desfășoară practica)
    - Conținutul propriu -zis al raportului pe module
    - Concluzii și propuneri
    - Bibliografie
    - Anexe.
- Agenda formării profesionale
- Avizul conducătorului stagiului de practică tehnologică din partea agenției de turism, semnătura căruia este confirmată prin ștampilă (avizul respectiv este parte componentă a Agendei formării profesionale).

### ***Foaia de titlu***

Foaia de titlu se perfectează conform Anexei 1.

### ***Cuprinsul***

Cuprinsul raportului este elaborat în conformitate cu programa practicii incluzând următoarele compartimente: introducere, conținutul de bază, concluzii și propuneri, bibliografia, anexe. Model de perfectare a cuprinsului este prezentat în Anexa 2.



### ***Indicații privind conținutul raportului:***

#### **Introducere**

Acest compartiment include denumirea entității (unității) de practică și localitatea de amplasare a ei, caracteristica generală, structura (organigrama), scopul, sarcinile și activitățile de bază a entității și alte aspecte de ordin general.

#### **Conținutul de bază**

**(sarcinile competențelor CS1, CS2, CS3, CS4, CS5, CS6)**

##### **Sarcinile competenței CS1.**

Elevii vor identifica prestatorii de servicii conform cataloagelor de specialitate pentru elaborarea pachetelor de servicii de călătorie și concepe programe și aranjamente de vacanță. Elevii vor colecta și prelucra informații cu referință la ofertele turistice și destinațiile promovate de agenția de turism, inclusiv concurenții și a modului de influență a acestora asupra activității entității economice. La această etapă elevii vor stabili principalii furnizori de servicii turistice ai agenției de turism

##### **Sarcinile competențelor CS2, CS3, CS4.**

Pentru îndeplinirea acestor sarcini este necesar ca elevii să determine segmentul de consumatori ai unității economice și aplicarea politicilor de fidelizare a clienților. Perfectarea autonomă a pachetelor turistice prin încheierea de contracte asumându-și responsabilitatea pentru corectitudinea informațiilor și completarea corectă a asigurărilor de călătorie respectând legislația și partenerii. Calcularea costurilor aferente pachetelor de servicii prin aplicarea comisioanelor și taxelor specifice.

##### **Sarcinile competenței CS5.**

La această sarcină elevii vor gestiona documentele interne și externe privind activitatea economică a entităților turistice aplicând actele legislative din domeniu, vor explica structura organizatorică a entității economice și prezentarea atribuțiilor fiecărui departament.

Elevii vor analiza structura personalului și identifica factorii ce influențează evoluția personalului determinând formele de salarizare în cadrul entității și calcularea salariului unui angajat, inclusiv vor fi capabili să analizeze datele statistice privind indicatorii de bază ai activității turistice, realizând activitatea agenției de turism în baza matricei SWOT și determinarea strategiilor ulterioare de acțiune a acesteia.

##### **Sarcinile competenței CS6.**

În cadrul acestei sarcini elevii vor analiza strategiile de comunicare și tehnicile de promovare a produsului turistic național și internațional, axate pe oferta prestatorilor și cerințelor beneficiarilor.

##### **Concluzii și propuneri.**

În acest compartiment se expun concluziile personale ale elevului practicant referitor la practica desfășurată și propunerile vizând înlăturarea neajunsurilor și aspectelor negative ce țin de organizarea și activitatea curentă și de viitor a Partenerului de practică.

##### **Bibliografia.**

Bibliografia include lista actelor legislative și normative, manuale, monografii, articole și alte publicații de specialitate studiate și utilizate la elaborarea Raportului privind practica. Exemplu de redactare a bibliografiei este prezentat în Anexa 4.



### Anexe.

Anexele sunt reprezentate de xerocopiile documentelor ce reprezintă activitățile entității/instituției, precum și alte surse de informații, menite să confirme autenticitatea datelor din raportul practicii. Toate sursele documentare urmează a fi indicate consecutiv (Anexa 1, Anexa 2 etc.) și sistematizate pe compartimente conform expunerii lor în conținutul textual al raportului. Fiecare anexă de asemenea va avea indicat consecutiv numărul său de ordine în partea dreaptă de sus a documentului (Anexa X). Se interzice de a include în anexe materiale care n-au tangență cu investigațiile efectuate.

### **Nomenclatorul anexelor la raport**

1. Actele necesare pentru funcționarea întreprinderii, extras din registru persoane juridice, autorizația sanitară de funcționare, extras din CAEM, ș.a.
2. Extras din legea RM Nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM
3. Lista drepturilor și obligațiilor agenției de turism
4. Lista serviciilor prestate de agenția de turism
5. Organigrama agenției de turism
6. Schema de amplasare a agenției de turism
7. Copia planului de activitate al agenției de turism
8. Fișa personală a agentului de turism
9. Model contract individual de muncă a salariatului
10. Model contract de răspundere materială a salariatului
11. Fișa de calcul al salariului pentru un angajat
12. Alte modele de documente ce vizează angajarea unui salariat (ordine, dispoziții)
13. Lista furnizorilor de servicii turistice, touroperatorii sau companii de transport
14. Copia contractului cu un furnizor
15. Copiile scrisorilor, reclamațiilor înaintate agenției de turism
16. Model contract turistic
17. Model asigurare de călătorie obligatorie
18. Modele de tipărituri utilizate de agenția de turism
19. Modele de oferte turistice
20. Model formular 1tur
21. Model de contract cu un touroperator
22. Model contract cu o companie de transport
23. Poze ale hotelurilor cu care cooperează agenția de turism
24. Interfața site-ului oficial al agenției de turism

### ***Cerințe de tehnoredactare a raportului privind practica ce precede probe de absolvire***

Redactarea raportului practicii de specialitate trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

- se editează computerizat pe hârtie albă, format A4, pe o singură parte a foii;
- se perfectează folosindu-se fontul Times New Roman cu dimensiunea de 12 pt. Spațiul între rânduri este de 1,5 intervale. Textul se nivelează după ambele câmpuri laterale;
- paginile au următorul câmp liber: în stânga – 30 mm, sus – 25 mm, în dreapta – 15 mm, jos – 25 mm;
- în mod obligatoriu, se utilizează literele cu diacritice specifice limbii române (ă, â, î, ș, ț și majusculele lor);



- semnele de punctuație (".", ";", ",", "?", "!") sunt urmate în mod obligatoriu de un spațiu;
- nu sunt acceptate prescurtări ale cuvintelor;
- toate paginile se numerotează, începând cu pagina de titlu și terminând cu ultima pagina, fără a admite lipsa acestora sau repetarea lor. Pe pagina de titlu nu se indică numărul paginii.
- masivele de date trebuie să fie prelucrate și incluse în tabele, figurile (desene, diagrame etc.); tabelul, ca parte integrală a textului, urmează a fi analizat expunându-se concluziile corespunzătoare. Toate tabelele, formulele, figurile (desene, diagrame etc.) se numerotează separat, în ordine crescătoare;
- denumirea tabelului se amplasează deasupra tabelului, iar a figurii – sub figură. În mod obligatoriu este necesar de indicat unitățile de măsură și sursele bibliografice;
- tabelele și figurile din anexe se numerotează luând în considerare numărul anexe, de exemplu, Tabelul A1 (vezi tabelul 1 din Anexa 3);
- tabelul ce ocupă mai mult de 2/3 din pagină se plasează la anexe;
- dacă tabelul nu poate fi plasat pe o singură pagină, continuarea acesteia va începe cu indicarea „Continuare tabelul 2”. Denumirea coloanelor în cazul dat nu se repetă, indicându-se doar numărul acestora;
- formulele/ecuațiile vor fi centrate, iar numerotarea acestora se va plasa la sfârșitul rândului. Explicația simbolurilor utilizate se prezintă sub formulă în ordinea în care ele urmează. Modele de prezentare și numerotare a tabelelor, figurilor și formulelor sunt prezentate în Anexa 3.
- volumul total al raportului nu va depăși 20 de pagini format A4. În acest volum nu se includ bibliografia și anexele.

## Capitolul V. Evaluarea stagiului de practică

Stagiul de practică, ce anticipează probe 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 101510 “Turism”, specifice calificării profesionale 422106 “Agent de turism”. 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 unității 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.

Susținerea raportului privind practica se efectuează în fața comisiei formată și numită de șeful catedrei, alcătuită din reprezentanții catedrei cât și de lucrătorii entității economice. Rezultatul practicii este evaluat prin notă.

Evaluarea cunoștințelor căpătate pe parcursul practicii se apreciază conform sistemului de 10 puncte. Creditele de studii transferabile se acordă pentru nota de promovare 5.00 și mai mult.

Evaluarea are loc în baza agendei de practică, caracteristicii eliberate elevului din partea organizației-partener, raportului prezentat, cunoștințelor teoretice și abilităților practice demonstrate pe parcursul desfășurării stagiului de practică.

La evaluare se țin cont de originalitatea, rigoarea argumentației, relevanța și corectitudinea



informației, calitatea exprimării, corectitudinea și modul de prezentare.

Aprecierea răspunsurilor elevului ține de următoarele criterii:

- calitatea susținerii raportului;
- calitatea perfectării raportului;
- îndeplinirea sarcinii individuale;
- respectarea disciplinei de muncă și existența aprecierii din partea conducătorului practicii din cadrul unității economice;
- cunoașterea actelor normative și legislative, hotărârilor, regulamentelor, instrucțiunilor, etc.

Susținerea raportului va fi însoțită de o prezentare Power Point, care trebuie să fie concisă și însoțită de explicații orale. În cazul în care comisia a apreciat negativ prezentarea raportului practicii de către elev, se decide de a repeta executarea practicii.

## Capitolul VI. Sfaturi utile pentru efectuarea cu succes a stagiului de practică

Stagiile de practică joacă un rol esențial în pregătirea pentru cariera profesională și/sau continuarea studiilor după absolvirea Colegiului. Asigură-te că profiți la maximum de experiența ta de la stagiul, de rețeaua de contacte și de dovezi ale abilităților și experienței tale pentru CV-ul tău. Ia în considerare următoarele sfaturi:

### **Noțiuni de bază**

Din perspectiva elevului, începerea stagiului de practică adesea vine cu sentimente contaversate. Pe de o parte, ești excitat pentru că în sfârșit ai ocazia să faci ceva în lumea reală a businessului, pe de altă parte, poți avea un sentiment de frică/neîncredere - majoritatea dintre noi ne facem griji că vom arăta prost sau că vom „da greș” la locul de muncă, mai ales la începutul unui stagiul. Ar putea fi util să ții minte că acest tip de reacție este absolut normal și că stagiul de practică reprezintă o oportunitate de a explora mediul de afaceri în acțiune, de a te familiariza cu membrii personalului și de a începe să înveți despre un job real. Stagiul tău de practică este oportunitatea perfectă de a exersa abilitățile și valorile pe care te-ai străduit să le însușești pe parcursul anilor de studii.

### **Cod vestimentar**

Majoritatea unităților economice vor avea un cod vestimentar de un anumit tip. Informează-te prealabil ce cerințe sunt în această privință la locul de practică. Primele impresii contează mult, așa că nu crea o impresie greșită personalului sau clienților îmbrăcându-te necorespunzător. Un cod vestimentar tipic este „business casual”, ceea ce înseamnă de obicei pantaloni/fustă curățată, o cămașă sau o bluză și încălțăminte adecvată. Purtarea de haine strâmte, tricouri decoltate, fuste scurte, sau sandale nu sunt potrivite. Încercă să faci o primă impresie puternică - îmbracă-te corespunzător, fii punctual și pregătit: sosește mai devreme sau exact la timp la practică, la întâlniri și asigură-te că ai la îndemână instrumentele necesare (pix, caiet, laptop etc.).

### **Comportament**

Afișarea unei atitudini pozitive și a comportamentului corespunzător este, de asemenea, importantă. Manierele tale pot afecta tipul de experiență pe care o ai. De asemenea, pot determina reputația ta în fața potențialilor angajatori. Zâmbetul pe buze, politețea constantă și un comportament matur sunt modalități excelente de a demonstra că ești profesionist.

În schimb, afișarea unei atitudini negative și a unui comportament neadecvat poate avea rapid un impact negativ asupra reputației tale și te poate urmări în viitor. Comportamentul neadecvat include, dar nu se limitează la: hărțuire, furt, consum de droguri și alcool, fumat la locul de muncă, utilizarea abuzivă a



echipamentelor, produselor, serviciilor, software-ului companiei etc.

**Atenție - evită bârfele din cadrul companiei.** Dacă auzi oameni decutând despre alți angajați, nu participa la conversație. Participare la bârfe ți-ar putea cauza probleme sau ar putea afecta reputația ta sau a altor persoane. Este mult mai bine să-ți concentrezi gândurile asupra ce ai de făcut, decât asupra interacțiunilor personale ale altor angajați.

### **Cererea de ajutor**

Pe parcursul stagiului, este probabil să te confrunți cu situații sau sarcini de care vei fi nesigur sau nu o să știi cum să le abordezi. Uneori, stagiarii cred că a cere ajutor este un semn de slăbiciune, sau demonstrează că ei au o pregătire slabă și le este frică să-l ceară. Acest lucru este o greșeală, câteodată una gravă. Nimeni nu așteaptă de la stagiari să știe totul, din potrivă ar trebui să ceară îndrumare ori de câte ori au nevoie de ea. Această responsabilitate face parte din rolul tău de stagiar, nu te aștepta ca cineva să-ți citească gândurile dacă nu ai informații sau ai dificultăți.

Adevăratul pericol este să nu întrebi atunci când ești nesigur sau nu știi ceva, deoarece acest lucru ar putea duce la și mai multe probleme. În mod ideal, ar trebui să te simți confortabil să ceri asistență de la coordonatorul tău sau colegii de la fața locului.

### **Întârzierile și lipsele de la practică**

Dacă întârzi din motive întemeiate (legale) sau ești bolnav – anunță imediat coordonatorul tău de practică de la unitate. NU trimite mesaje text sau e-mailuri pentru a comunica acest lucru (cu excepția cazului în care coordonatorul tău te-a instruit în mod expres să faci acest lucru). Protocolul acceptabil și adecvat este să telefonezi. Este evident că întârzierile și lipse cauzate de boală trebuie să fie confirmate în mod legal. Coordonatorul este obligat să urmărească întârzierile și absențele și să ceară prelucrarea lor. Întârzierile și lipsele nemotivate sunt interzise și pot atrage după sine sancționări în conformitate cu regulamentul stabilit.

### **Atitudine proactivă**

Ocazional, este potrivită ca în timpul discuțiilor cu coordonatorului său de practică sau colegii de birou să vă expuneți părerea, faceți comentarii, propuneri privind sarcinile și atribuțiile îndeplinite. Desigur, există întotdeauna posibilitatea ca membrul echipei sau coordonatorul să nu fie de acord și să spună „nu”. Cu toate acestea, dacă comentariul sau sugestia este acceptată, atunci este o situație câștigătoare pentru ambele părți. Agenția are ocazia de a îmbunătăți ceva, iar dumneavoastră arătați că aveți o atitudine proactivă, aveți o comunicare deschisă, dați dovadă de inițiativă, oferiți ajutor și sunteți capabil/ă de o gândire profesională independentă. Când vorbiți, este important să o faceți într-un mod prompt, respectuos și profesional.

### **Evenimente în companie**

Deși, de obicei, nu sunteți obligat/ă să participați la evenimente în afara orelor de lucru, încercați să vă faceți timp pentru acestea. Este o oportunitate de a vă cunoaște colegii și de a arăta că faceți parte din echipă. Poate fi, de asemenea, o șansă de a crea o rețea de contacte cu alte grupuri și manageri cu care nu interacționați în mod regulat sau de a obține informații valoroase despre carieră de la ei. Construiți relații și creați o rețea de contacte care pot să vă prindă bine în viitor.

### **Relații cu coordonatorul practicii**

Programați întâlniri regulate cu coordonatorul dumneavoastră din cadrul agenției: Acest lucru poate părea evident, însă, coordonatorul dumneavoastră poate fi foarte ocupat cu propriile sarcini și să nu vă poată



oferi atenție necesară în timpul unei zile de lucru obișnuite. Insistați să aveți aceste întâlniri regulate pentru a putea să discutați ceea ce ați făcut, să puteți pune întrebări clarificatoare și să puteți crea o idee despre ce activități ar putea urma, să obțineți feedback periodic și final cu privire la punctele tari și slabe, domeniile ce trebuie îmbunătățite, precum și să verificați cât ați avansat în atingerea obiectivelor dumneavoastră de învățare.

### **Rămâi conectat**

Mulțumește-i coordonatorului tău și oricărui colegi cu care ai interacționat în timpul stagiului de practică. Păstrează legătura cu coordonatorul și colegii tăi pe rețele de socializare și contactează-i periodic și după finalizarea stagiului de practică pentru a menține legătura. Nu uita că aceste relații profesionale sunt o sursă bună pentru a obține sfaturi și sugestii despre căutarea unui loc de muncă. Întrebă dacă cineva cu care ai lucrat ar fi dispus să-ți scrie o scrisoare de recomandare sau să fie persoană de referință în viitor. Actualizează CV-ul tău cu cunoștințe, abilități și aptitudini dobândite pe parcursul stagiului de practică.

## **VII. Resurse bibliografice și linkuri utile recomandate elevilor pentru realizarea raportului**

### **Resurse bibliografice:**

|     |                                                                                              |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | N.Platon. Modulul "Managementul serviciilor turistice", Chișinău, 2014                       |
| 9.  | G.Stănculescu. "Managementul agențiilor de turism", București, 2002                          |
| 10. | P.Nistoreanu. "Managementul în turism servicii", București, 2005                             |
| 11. | E.Putz, F.Pirjol. „Economia turismului”, Timișoara, 1996                                     |
| 12. | G.Stănculescu. „Tehnica operațiunilor de turism”, București, 1998                            |
| 13. | N.Lupu. „Gestiunea activităților de turism”, București, 1994                                 |
| 14. | O.Snak. „Economia industriei turistice”, București, 1993                                     |
| 15. | V.Neagu. „Managementul turistic și al serviciilor turistice”, București, 2000                |
| 16. | B.Băcanu. „Management strategic în turism, Concepte și studii de caz”, Editura POLIROM, 2009 |
| 17. | G.Militaru. „Managementul serviciilor”, Editura C.H.Beck, București, 201                     |
|     |                                                                                              |

### **Lincuri utile:**

|     |                                                                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18. | <a href="https://www.legis.md/">https://www.legis.md/</a>                                             |
| 19. | <a href="https://www.legis.md/">https://www.legis.md/</a>                                             |
| 20. | <a href="https://www.turism.gov.md/">https://www.turism.gov.md/</a>                                   |
| 21. | <a href="https://www.moldova.travel/contacte/">https://www.moldova.travel/contacte/</a>               |
| 22. | <a href="https://www.md.top100.travel/ro/agency-ro/">https://www.md.top100.travel/ro/agency-ro/</a>   |
| 23. | <a href="https://www.anat.md/en/anat-md-en/">https://www.anat.md/en/anat-md-en/</a>                   |
| 24. | <a href="https://www.antrim.md/">https://www.antrim.md/</a>                                           |
| 25. | <a href="https://www.oda.md/ro/">https://www.oda.md/ro/</a>                                           |
| 26. | <a href="https://www.moldova-independenta.md/turism/">https://www.moldova-independenta.md/turism/</a> |



## Bibliografia

1. CODUL EDUCAȚIEI AL REPUBLICII MOLDOVA nr.152 din 17.07.2014 (cu modificările de rigoare).  
[https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=110112&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=110112&lang=ro)
2. Regulament-cadru de organizare și funcționare a instituțiilor de învățământ profesional tehnic.  
[https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=143914&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=143914&lang=ro)
3. Regulament intern de activitate al I.P. Colegiul de Ecologie din Chișinău.  
<https://drive.google.com/file/d/1gGdykcjAncX73kQvW0NpP8JjRV2Xy3ZW/view>
4. Regulamentul privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică în învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar.  
[https://mec.gov.md/sites/default/files/regulament\\_actualizat\\_1.pdf](https://mec.gov.md/sites/default/files/regulament_actualizat_1.pdf)
5. Regulament intern cu privire la organizarea și desfășurarea stagiilor de practică în Colegiul de Ecologie. <https://drive.google.com/file/d/1d8YJ4Ljh3Q0JcY0EEtnhzqnMKQ4sY-de/view>
6. Procedura operațională privind evaluarea stagiilor de practică în Colegiul de Ecologie din Chișinău. <https://drive.google.com/file/d/1hji4gkx1mQg6FLm8LsOacuHcZncbLb7W/view>
7. Curriculum stagiului de practică: P.08.O.028 Practica ce anticipează proba de absolvire. Specialitatea 101510 Turism. <https://cnc.ase.md/uploads/post%20file/313/Curriculumul-stagiului-de-practic%C4%83-P.08.O.028-Practica-ce-anticipeaz%C4%83-probele-de-absolvire,-101510-Turism,-2018.pdf>
8. N.Platon. Modulul "Managementul serviciilor turistice" , Chișinău, 2014
9. G.Stănciulescu. "Managementul agențiilor de turism", București, 2002
10. P.Nistoreanu. "Managementul în turism servicii", București, 2005
11. E.Putz, F.Pirjol. „Economia turismului”, Timișoara, 1996
12. G.Stănciulescu. „Tehnica operațiunilor de turism”, București, 1998
13. N.Lupu. „Gestiunea activităților de turism”, București, 1994
14. O.Snak. „Economia industriei turistice”, București, 1993
15. V.Neagu. „Managementul turistic și al serviciilor turistice”, București, 2000
16. B.Băcanu. „Management strategic în turism, Concepte și studii de caz”, Editura POLIROM, 2009
17. G.Militaru. „Managementul serviciilor”, Editura C.H.Beck, București, 2010
18. Legea Nr.352-XVI cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice din 24.11.2006  
[https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=133194&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=133194&lang=ro)
19. Legea Nr.200 din 16.02.2010 privind regimul străinilor în Republica Moldova  
[www.legis.md/cautare/getResults?lang=ro&doc\\_id=124308](http://www.legis.md/cautare/getResults?lang=ro&doc_id=124308)
20. HG Nr.854 din 28.07.2006 cu privire la Regulamentul transportatorilor auto de călători.  
[https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=103687&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=103687&lang=ro)
21. Contractul privind pachetul de servicii de călătorie Codul Civil al RM articolul 1592 01.03.2019  
[https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=148718&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=148718&lang=ro)



## Anexe

### Anexa 1

**Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova**  
**COLEGIUL DE ECOLOGIE DIN CHIȘINĂU**  
**CATEDRA „TURISM ȘI ȘTIINȚE SOCIO-UMANE”**  
(font 14, Bold, centrat)

**RAPORT**  
**PRIVIND PRACTICA CE PRECEDE PROBE DE ABSOLVIRE**

**efectuată în cadrul .....(entitatea/instituția)**  
(font 16, Bold, centrat)

**Al elevului(ei) anului IV, specialității**  
**„Turism și științe socio-umane”**

---

*(numele, prenumele, semnătura)*

**Conducătorul practicii de la catedră**

---

*(numele, prenumele, semnătura)*

**Chișinău, 2025**



## Anexa 2

### Cuprins

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Introducere .....                  | 3  |
| 1. Denumirea capitolului I .....   | 5  |
| 2. Denumirea capitolului II .....  | 8  |
| 3. Denumirea capitolului III ..... | 10 |
| Concluzii și propuneri .....       | 15 |
| Bibliografie .....                 | 16 |
| Anexe .....                        | 17 |



### Anexa 3

## Modele de prezentare și numerotare a tabelelor, figurilor/imaginilor și formulelor

### Model de prezentare a tabelului:

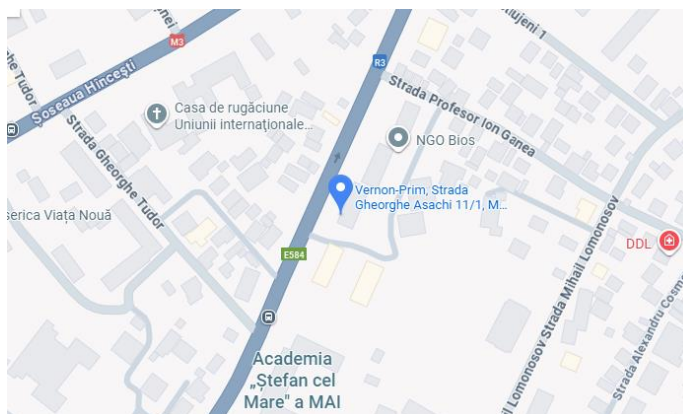
Tabelul 1.3

Fișă de Calcul a Salariului-Agent de turism

| Nr  | Element salarial                                | calcul                     | Valoare   |
|-----|-------------------------------------------------|----------------------------|-----------|
| 1   | Salariu tarifar (de bază)                       |                            | 8.000,00  |
| 2   | Sporuri(ex vechime, condiții,responsabilitate ) |                            | 500,00    |
| 3   | Alte adousuri (bonus performanță, premii)       |                            | 700,00    |
| 4   | Total venit brut                                |                            | 9.200,00  |
| 5   | Rețineri:                                       |                            |           |
| 5.1 | Contribuții asigurări medicale CAM 9%           | $9.200 \times 9\% = 8.372$ | 828lei    |
| 5.2 | Scutirea personală                              | $8.372 - 2.475 = 5.897$    |           |
| 5.3 | Impozit pe venit 12%                            | $5.897 - 12\% = 5.189$     | 708 lei   |
| 6   | Total rețineri                                  | $828 + 708 = 1.536$        | 1.536lei  |
| 7   | Salariu net (venit brut-rețineri)               | $9.200 - 1.536 = 7.664$    | 7.664 lei |

**Sursa:** Raportul financiar al agenției de turism X

### Model de prezentare a figurii/imaginii:



**Figura 1.1 Amplasarea teritorială a agenției „Vernon -Prim” SRL.**

**Sursa:** Google Maps

### Model de prezentare a formulei:

$$P = Ch + AC + TVA$$

unde:

P – prețul pachetului turistic;

Ch – costurile totale (cazare, masa, transport, ghidaj, etc.);

AC – adaos commercial/comisionul agenției;



TVA – taxa pe valoare adăugată din comision.

Anexa 4

## Modele de prezentare a referințelor bibliografice

### ACTE NORMATIVE:

1. Legea Nr.352-XVI cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice din 24.11.2006  
[https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=133194&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=133194&lang=ro)
2. HG Nr.854 din 28.07.2006 cu privire la Regulamentul transportatorilor auto de călători.  
[https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=103687&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=103687&lang=ro)

### MANUALE, MONOGRAFII, LUCRĂRI DIDACTICE, BROȘURI:

#### Schema de bază a referinței bibliografice pentru monografii (cărți): elemente principale

|                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AUTOR(I). <i>Titlu</i> .. Loc apariție: Editura, an apariție. Paginația ( <b>opțional</b> ). Număr standardizat (ISBN). |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### *Exemplul 1 (publicații cu autori)*

1. STĂNCIULESCU, G. *Managementul agenției de turism*. București: Editura ASE, 2005. ISBN 073-594-569-X.
2. Snak , O. *Economia și organizarea turismului* .Editura Sport-Turism , București p. 13-19. ISSN 0582 5229

#### *Exemplul 2 (fără autori)*

1. *Anuarul statistic al Republicii Moldova 2012*. Chișinău: Statistică, 2012. 560 p. ISBN 978-9975-78-932-5.

#### *Exemplul 3 ( teze, autoreferate)*

1. DAVID, Constantin. *Raționalizarea sistemului informațional din Republica Moldova în perspectiva integrării în Uniunea Europeană*: autoref. al tz. de doct. în economie. Chișinău, 2013. 30 p.

### PUBLICAȚII ÎN MATERIALELE CONFERINȚELOR, SIMPOZIOANELOR

1. Botezatu, Elena. Rolul agențiilor de turism în promovarea destinațiilor locale., 28-29 sept. 2012. Chișinău USM, 2021, vol.1, pp. 45-52. ISBN 978-9975-75-627.

### ARTICOLE DIN EDIȚII PERIODICE

#### Schema de bază a referinței bibliografice pentru articole din ediții periodice

|                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AUTOR(i). Titlul articolului. <i>Titlul publicației seriale</i> . Anul, volumul, numărul serialului, paginile unde este amplasată lucrarea. Numărul standardizat (ISSN). |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

1. Lupu, N.,& Ispas,A. Marketing experiențial în turism:tendențe și aplicații Cluj-Napoca:Editura ASE. 2019, nr. 3, 39-46. ISSN 1810-9136.
2. Moraru, R. Impactul pandemiei COVID-19 asupra sectorului turistic din Republica Moldova .In Simpozionul Internațional „Economie și inovație,, Chișinău 2020, ASEM pp. 98-105. ISSN 1841-818x.

### RESURSE ELECTRONICE

1. Cristureanu, C. *Economia turismului internațional* .București; Editura CH BecK 2019, nr. 4, 7-14 ISSN 1810-9136. [https://file.ucdc.ro/cursuri/T\\_2\\_n21\\_Economia\\_turismului.pdf.pdf](https://file.ucdc.ro/cursuri/T_2_n21_Economia_turismului.pdf.pdf) (accesat la data de 08.09.2025).
2. Legea Nr.200 din 16.02.2010 privind regimul străinilor în Republica Moldova  
[www.legis.md/cautare/getResults?lang=ro&doc\\_id=124308](http://www.legis.md/cautare/getResults?lang=ro&doc_id=124308) (accesat la data de 01.09.2025).