

PRACTICA DE SPECIALITATE
1. Date despre unitatea de curs/modul

Facultatea	Tehnologia Alimentelor				
Catedra/departamentul	Alimentație și Nutriție				
Ciclul de studii	Studii superioare de licență, ciclul I				
Programul de studiu	1013.1 Servicii Hoteliere, Turism și Agrement				
Anul de studiu	Semestrul	Tip de evaluare	Categoria formativă	Categoria de opționalitate	Credite ECTS
III (învățământ cu frecvență); IV (învățământ cu frecvență redusă)	5 7	E	-	-	8

2. Timpul total estimat

Total ore în planul de învățământ	Din care			
	Ore practice			Lucrul individual
	Curs	Lucrări practice	Laborator	
240	-	-	-	240

3. Precondiții de acces la unitatea de curs/modul

Conform planului de învățământ	Geografia turismului, bazele activității turistice, management în turism, turism rural, tehnica operațiunilor de turism, climatologie balneoturistică, geografia turismului Republicii Moldova, crearea produselor turistice, marketing în turism
Conform competențelor	Consolidarea cunoștințelor de bază privind activitatea întreprinderii turistice, eficacitatea și productivitatea muncii în domeniul turismului, tehnologia producerii și prestării serviciilor turistice, exploatarea utilajului, aparatajului, tehnicii de calcul, și a pachetului de programe aplicate și formarea și întreținerea condițiilor sigure de muncă.

4. Condiții de desfășurare a procesului educațional pentru

Practica	Pentru însușirea materialului practic va fi nevoie de selectat baze de practică întreprinderile cu profil turistic, activitatea cărora este legată cu dezvoltarea și prestarea serviciilor de turism (o firmă de turism, pensiune turistică și agroturistică, hotel sau structură similară, restaurant sau altă structură de alimentați publică, instituție muzeală).
Darea de seamă	Studenții vor perfecta rapoarte pe practică conform condițiilor specificate de conducătorul stagiului de practică. Termenul de predare a dărilor de seamă – 3 zile după finalizarea acesteia.

5. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>CP1. Demonstrarea cunoștințelor funcționale în domeniu;</p> <p>CP2. Cunoașterea conceptelor, teoriilor, metodelor și instrumentelor de natură socio-economică în servicii publice;</p> <p>CP3. Inițierea și conducerea unei afaceri în domeniul serviciilor turistice, hoteliere și agrement;</p> <p>CP4. Cunoașterea metodelor de identificare a ideilor de afaceri și evaluarea oportunităților în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement;</p> <p>CP5. Elaborarea organigramei organizației;</p> <p>CP6. Evaluarea și îmbunătățirea eficientă și eficace a activităților din organizație;</p> <p>CP7. Automotivarea și sporirea eficientă a propriei activități;</p> <p>CP8. Formarea echipelor și dezvoltarea spiritului de colaborare;</p> <p>CP9. Motivarea și crearea relațiilor de muncă productive;</p> <p>CP10. Aplicarea mecanismelor de asigurare a calității în turism și servicii;</p> <p>CP11. Comunicarea convingătoare și eficientă;</p> <p>CP12. Respectarea normelor etice și deontologice în activitatea de turism și servicii;</p> <p>CP13. Adoptarea deciziilor optime în condițiile de certitudine, incertitudine și risc;</p> <p>CP14. Asigurarea desfășurării activităților în conformitate cu legile și normele stabilite;</p> <p>CP18. Elaborarea proiectelor, itinerarelor turistice, lucrărilor aplicative ce se referă la cercetarea și soluționarea unor probleme din domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement.</p> <p>CP19. Cunoașterea ariei de competență și implicare a managerilor de la diferite niveluri ierarhice;</p> <p>CP20. Elaborarea deciziilor bazate pe cunoașterea problematicii sociale și etice.</p>
Competențe transversale	<p>CT1. Soluționarea eficientă a situațiilor problemă cu grad mediu de dificultate, cu respectarea principiilor și a normelor de etică profesională și promovarea unei atitudini responsabile față de domeniul serviciilor de turism și agrement.</p> <p>CT2. Aplicarea eficientă a tehnicilor de comunicare și de relaționare la nivel organizațional sau de grup profesional în condițiile asumării de roluri specifice diferitelor niveluri ierarhice.</p> <p>CT3. Autoevaluarea nevoii de formare profesională, de evoluție în /profesie, de dezvoltare a competențelor dobândite și de adaptare la cerințele unei societăți dinamice</p>

6. Obiectivele unității de curs/modulului

Obiectivul general	Lărgirea arealului de cunoștințe în domeniului turismului și implementarea deprinderilor practice în formarea unui specialist de succes.
Obiectivele specifice	<ol style="list-style-type: none"> 1. să aplice în practică cunoștințele teoretice acumulate cu referire la organizarea și desfășurarea activității diferitor unități de profil (agenții de turism și tur-operator, structuri de cazare, unități de alimentație publică, instituții muzeale, pensiuni turistice și agroturistice, structuri de agrement, structuri de tratament și recreere etc.). 2. să structureze informația acumulată din activitățile de producție ale unităților de profil și să o utilizeze dezvoltând capacități analitice, organizatorice și de comunicare; 3. să stabilească gradul riscurilor și a factorilor de influență a mediului extern în integrarea și desfășurarea activității întreprinderii și în relație cu clienții; 4. să elaboreze un raport al practicii de specialitate, cu interpretarea materialelor și datelor acumulate.

7. Conținutul unității de curs/modulului

Tematica activităților didactice	Numărul de ore	
	învățământ cu frecvență	învățământ cu frecvență redușă
Tematica lucrului individual		
Întocmirea planului individual al practicii	2	2
Analiza amplasamentului întreprinderii turistice în teritoriu	10	10
Studierea statutului întreprinderii turistice, obiectul de activitate al firmei, organigrama, generalități referitoare la resursele și la rezultatele activității firmei	10	10
Elaborarea structurii organizațional a întreprinderii turistice bază-practică	10	10
Analiza patrimoniului și dotărilor tehnico-materiale a întreprinderii turistice	20	20
Caracteristica și sortimentul serviciilor entității turistice	40	40
Studiul reglementărilor care guvernează activitatea economică a entității turistice (legi, hotărâri guvernamentale, ordonanțe guvernamentale etc.)	10	10
Analiza activității social-economice sub diverse aspecte.	10	10
Studiul sistemului informațional existent în unitate;	20	20
Înșușirea metodologiei de analiză și proiectare a aplicațiilor informatice conform activităților specifice întreprinderii;	10	10
Analiza aspectelor referitoare la recepția serviciilor de la tur-operator;	10	10
Studiul structurii resurselor umane, în general (atribuții pe posturi de lucru, raporturi ierarhice între angajați, competențe specifice etc.);	8	8
Analiza proceselor și etapelor circulației serviciilor entității turistice studiate;	20	20
Studierea aspectelor comerciale turistice (asigurarea comenziilor, cunoașterea relațiilor intercompartimentale din cadrul firmei, circulația deciziilor și informațiilor referitoare la servicii și producție, recepție) etc.;	20	20
Cercetarea modului de derulare a contractelor, a documentelor însoțitoare, cât și a altor indicatori referitor la calitate, performanțele personalului, eficacitatea activităților desfășurate în cadrul întreprinderilor turistice etc.;	10	10
Studiul protecției consumatorilor și modul de aplicare a legislației în scopul protejării acestora;	6	6
Înșușirea tehnicilor și metodicii de vânzare (utilizarea cataloagelor și a anexelor de preț ca instrumente ale vânzării, vânzări prin telefon, prin Internet, prin poștă, ș.a.).	10	10
Analiza indicatorilor turistici	10	10
Concluzii	4	4
Total	240	240

8. Referințe bibliografice

Principale	<ol style="list-style-type: none"> 1. BURUIANĂ, G. Ghid de bune practici în turism și hotelărie București: Uranus, 2010 2. CAMARDA, A. Comportamentul consumatorului de servicii turistice. Chișinău: UTM, 2008. 147 p. ISBN: 978-9975-45-096-6 3. ENESCU, M., ENESCU, M. Managementul firmelor comerciale și de turism. Craiova: Editura Universitaria, 2011 ISBN: 978-606-14-0300-4 4. FLOREA, S. Potențialul turistic al Republicii Moldova: Patrimoniul de monumente naturale și antropice. Chișinău: U.S.M., 2008. 408 p. ISBN: 9975-943-27-6 5. FLOREA, S., SOLTAN, P. Potențialul turistic al Republicii Moldova: (patrimoniul de monumente naturale și antropice. Chișinău: Labirint, 2005. 293 p., ISBN: 9975-943-38-1 6. MIRON, V. Turismul rural în Moldova: Îndrumar pentru autoritățile publice locale. Chișinău: Știința, 2002. 120 p. ISBN: 9975-67-289-4 7. MIRON, V. MIRON, M. Afaceri în turismul rural: Amenajarea și tehnologia deservirii oaspeților în pensiunea turistică. Chișinău: Tipografia Centrală, 2005. 112 p. ISBN: 9975-78-441-0 8. RENIȚĂ, A., RUSU, V. ABC-ul turistului rural, ecologic și cultural. Chișinău: Mișcarea Ecologistă din Moldova 2002. 132 p. ISBN: 9975-932-17-7
Suplimentare	<ol style="list-style-type: none"> 9. BURUIANĂ, G. Ghid de bune practici în turism și hotelărie. București: Uranus, 2010. 264 p. ISBN: 978-973-7765-84-0 10. CSÖSZ, I. Agroturism și turism rural. Arad: Editura Universității Aurel Vlaicu, 2012. 261 p. ISBN: 978-973-752-621-2 11. GRIBINCEA, A. Dezvoltarea turismului la începutul sec. XXI. Chișinău: Print-Caro, 2009. 350 p. ISBN: 978-9975-9930-9-8 12. JOLONCOVSCHI, A., FLOREA, S. Turismul ecologic și rural: Realități și perspective. Chișinău: Prometeu, 2001. 103 p. ISBN: 9975-919-22-7 13. LAZĂR, G. Metode de analiză în turism. București: Editura Universității din București, 2011. 106 p. ISBN: 978-973-737-960-3 14. NONI, L. Potențialul turistic al raionului Cahul. Chișinău: Bons Offices, 2010. 116 p. ISBN: 978-9975-80-398-4 15. OLA, D. Modelarea și automatizarea sistemelor tehnice din alimentație și turism. Brașov: Editura Universității Transilvania, 2011. 274 p. ISBN: 978-973-598-752-7 16. OSTROFEȚ, L. Dezvoltarea turismului eco-rural aplicat în Republica Moldova- proiect deschis pentru integrarea europeană Chișinău: Tipogr. Bons Offices, 2010. 184 p. ISBN: 978-9975-80-327-4 17. STANCIU, P. Tehnica operațiunilor din agențiile de turism Iași: Sedcom Libris, 2012. 242 p. ISSN 978-973-670-460-4 18. STĂNCIULESCU, G., Managementul operațiunilor de turism. București: ALL BECK, 2003. 448 p. ISBN: 973-655-280-2 19. TURCOV, E. Coordonarea turismului. Chișinău: A.S.E.M., 2006. 209 p. ISBN: 978-9975-75-007-3 20. Turism internațional. Chișinău: UCCM, 2011. 30 p. ISBN: 978-9975-4293-0-6

9. Evaluare

Curentă		Practica raport
Evaluarea curentă 1	Evaluarea curentă 2	Evaluarea finală
Nota din avizul conducătorului de la unitatea economică, partener de practică	Nota conducătorului de la departament	Nota din cadrul examenului
30%	30%	40%
Standard minim de performanță		
<p>Prezența și activitatea la întreprinderea de practică;</p> <p>Demonstrarea în raportul pe practică a faptului că studentul a căpătat deprinderi practice de lucru, dă dovadă de capacități analitice privind activitatea de bază a întreprinderii turistice și este în stare să sugereze propuneri și recomandări pertinente privind îmbunătățirea activității întreprinderii.</p> <p>Susținerea raportului</p>		