

**Universitatea de Stat „Alec Russo”**  
**Facultatea de Științe Reale, Economice și ale Mediului**  
**Catedra de științe economice**

**INDICAȚII METODICE**  
**PRIVIND PROMOVAREA PRACTICII**

**Pentru studenții ciclului I – studii superioare de licență**  
**Domeniul general de studiu 36 - „Științe Economice”**  
**Specialitatea 821.1. - „Turism”**  
**(studii cu frecvență la zi)**

\_\_\_\_\_ **Alina SUSLENCO, dr., asist. univ.**

\_\_\_\_\_ **Veronica GARBUZ, drd., asist. univ.**

**Bălți, 2016**

Lucrarea Indicații metodice privind promovarea practicii  
a fost discutată la ședința Catedrei de Științe Economice,  
proces-verbal nr. \_\_\_ din \_\_\_\_\_

Șeful catedrei \_\_\_\_\_ Carolina TCACI, dr., conf. univ.

Lucrarea Indicații metodice privind promovarea practicii  
a fost aprobată la ședința Consiliului Facultății de Științe Reale, Economice și ale Mediului,  
proces-verbal nr. \_\_\_ din \_\_\_\_\_

Decanul Facultății \_\_\_\_\_ Pavel TOPALĂ, prof. univ., dr. hab.

Recenzent: Tcaci Carolina, dr., conf. univ.

## Cuprins

<b>1. Preliminarii.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Terminologie.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Obiectivele și competențele stagiilor de practică.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Conținutul raportului de practică.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Cerințe privind perfectarea raportului de practică.....</b>	<b>14</b>
<b>6. Evaluarea stagiilor de practică.....</b>	<b>21</b>
<b>7. Drepturile și obligațiile studenților stagiari.....</b>	<b>22</b>
<b>8. Referințe bibliografice.....</b>	<b>24</b>
<b>Anexe.....</b>	<b>25</b>

## 1. Preliminarii

Stagiile de practică constituie o parte integrantă obligatorie a procesului educațional și se realizează în scopul aprofundării cunoștințelor teoretice acumulate de către studenți pe parcursul anilor de studii și formării competențelor stabilite prin Planul-cadru pentru învățământul superior aprobat de Ministerul Educației al Republicii Moldova. Fiind un element principal al procesului educațional și al activității profesionale, stagiul de practică asigură formarea competențelor profesionale și acumularea experienței privitor la organizarea și realizarea activităților în domeniul profesional.

Stagiile de practică reprezintă un element esențial și în cadrul socializării profesionale a studenților. Succesul absolvenților pe piața muncii va depinde, în mare măsură, de gradul în care aceștia vor cunoaște specificul activității profesionale. Ca rezultat a efectuării stagiilor de practică, studentul – viitorul specialist, poate determina perspectivele realizării profesionale în sistemul ales de specializare, iar rezultatele practicii justifică atribuirea calificării profesionale a absolventului.

Curriculumul stagiilor de practică reprezintă un document de o importanță esențială pentru programele de formare practică în dezvoltarea personală și profesională a tinerilor specialiști din domeniu. Ne propunem, ca acest document să constituie un regulament cadru privind desfășurarea eficientă a programelor de formare practică atât din punct de vedere organizatoric, precum și din punct de vedere pedagogic, formativ. Se impune, din perspectiva noastră, să evidențiem beneficiile pe care stagiile de practică le pot aduce mediului academic, celui privat, economic și, mai ales, tânărului, implicat personal și profesional în formarea sa.

Prezentul curriculum stabilește obiectivele și competențele generale, structura, metodologia organizării și desfășurării stagiului de practică în cadrul Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți, la ciclul I și ciclul II, potrivit reglementărilor legislației în vigoare în Republica Moldova, componentă obligatorie și esențială a formării profesionale universitare.

De asemenea, ținem să menționăm că, prezentul curriculum este elaborat în corespundere cu Regulamentul Cadru privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică în Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți aprobat pe data de 19.07.2013.

Secția studii, în colaborare cu facultățile și catedrele de specialitate, va identifica instituțiile, organizațiile-bază pentru efectuarea stagiilor de practică de către studenții specialităților respective.

În cadrul formării inițiale în învățământul superior, stagiile de practică se realizează în întreprinderi, organizații, firme, instituții financiar-bancare, instituții de învățământ, instituții medico-sanitare (în continuare – unități baze de realizare a stagiilor de practică), identificate de către universitate în cadrul parteneriatului social, precum și în baza acordurilor bilaterale și internaționale, în cadrul proiectelor internaționale.

Stagiile de practică în învățământul superior se axează, în temei, pe:

- a) activitatea de cunoaștere generală a unității de practică în care este repartizat studentul;
- b) activități de observație și analiză a proceselor funcționale, sub îndrumarea coordonatorilor (mentorilor) din partea unității-baze de realizare a stagiului de practică;
- c) colectarea informației în scopul elaborării tezei de licență/master;
- d) elaborarea setului de documente prestabilite și a raportului privind stagiul de practică;
- e) formarea de competențe privind relațiile interumane în procesul de muncă;
- f) pregătirea stagiilor pentru inserția pe piața forței de muncă prin acumularea experienței practice în domeniu.

Stagiile de practică a studenților Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți sunt prevăzute de planurile de învățământ pentru fiecare specialitate separat, având obiective și finalități specifice, reflectate în curriculumurile elaborate la nivel de catedre pe specialități/specializări.

În perioada de practică, studenții, luând cunoștință de experiența celor care activează în instituțiile respective, reușesc să însușească laturile pragmatice ale viitoarei profesii, modalitățile aplicării cunoștințelor teoretice la rezolvarea problemelor ce constituie conținutul activităților specifice domeniului de activitate în care lucrează. Studenții învață să opereze cu mijloacele (instrumentele, echipamentele sportive, documentele, registrele etc.) cu ajutorul cărora se desfășoară efectiv activitatea specifică domeniului de formare.

Scopul stagiului de practică constă în integrarea și specializarea cunoștințelor teoretice și formarea competențelor profesionale a studenților ciclului I licență pentru a activa independent în domeniul economiei.

Stagiul de practică este prevăzut în planurile de învățământ destinate pregătirii viitorilor specialiști în diverse ramuri ale economiei. Stagiul de practică se desfășoară de către studenți la întreprinderi, organizații, instituții, organe publice centrale și locale la nivel național. De asemenea, studenții de la specialitatea 821.1-„Turism” își pot desfășura stagiul de practică în cadrul agențiilor de turism, pensiunilor turistice, unităților de alimentație publică, hoteluri, etc.

Tipurile stagiilor de practică sunt determinate de planurile de învățământ, în strictă corespondență cu finalitățile de studiu pentru specialistul dintr-un anumit domeniu de formare profesională. Durata stagiilor de practică precum și perioada de desfășurare sunt incluse în planurile de învățământ, aprobate de către senatul universității și coordonate de către Ministerul Educației al Republicii Moldova.

Tipurile stagiilor de practică în Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți, în conformitate cu Regulamentul Cadru privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică în Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți, aprobat pe data de 19.07.2013, sunt:

- de specialitate (inițiere, producție, tehnologică, pedagogică);

- practica de licență;
- practica de masterat.

## 2. Terminologie

**Stagiu de practică** este parte integrantă obligatorie a procesului educațional și se realizează în scopul aprofundării cunoștințelor teoretice acumulate de către studenți pe parcursul anului (anilor) de studii și formării competențelor stabilite prin Cadrul Național al Calificărilor pe domeniul de formare profesională.

**Organizator de practică** – instituția de învățământ superior care desfășoară activități instructiv - educative și formative în conformitate cu legislația în vigoare.

**Partener de practică** – instituție centrală sau locală, sau orice persoană juridică, care poate participa la procesul de instruire practică a studenților.

**Mentor la stagiile de practică din cadrul parteneriatului de practică** – persoana desemnată de partenerul de practică, abilitată să asigure respectarea condițiilor de pregătire și dobândire de către practicant a competențelor profesionale planificate pentru perioada stagiului de practică.

**Conducătorul stagiului de practică de la catedra de specialitate** este cadrul didactic desemnat din partea catedrei de profil.

**Student stagiar** - studentul care desfășoară activități practice pentru consolidarea cunoștințelor teoretice și pentru formarea abilităților, spre a le aplica în concordanță cu specializarea pentru care se instruieste.

**Curriculum stagiului de practică** – document elaborat de către catedra de specialitate care cuprinde obiectivele de instruire ce urmează a fi atinse și competențele ce trebuie obținute prin intermediul stagiului de practică, precum și modalitățile de derulare a acestuia.

**Unitatea-bază** – de efectuare a practicii este persoana juridică cu drept public sau persoana juridică de drept privat fără scop lucrativ care administrează activitatea de voluntariat și care încheie contracte de voluntariat.

## 3. Obiectivele și competențele stagiului de practică la specialitatea 812.1- „turism”

În cadrul Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți, stagiile de practică se realizează separat de orele teoretice și constituie, în mediu, 10 la sută din numărul total de ore (credite de studiu) prevăzute în planul de învățământ.

Stagiul de practică la specialitatea Turism urmărește următoarele obiective generale:

- dobândirea competențelor necesare integrării pe piața muncii;
- creșterea adaptabilității tinerilor la cerințele angajatorului;
- aprofundarea și aplicarea cunoștințelor teoretice ale studentului practicant acumulate pe durata studiului;
- să furnizeze studentului practicant cunoștințe practice despre modul, în care funcționează diferitele departamente ale agenților economici participanți la stagiile de pregătire practică;
- să ofere posibilitatea studenților practicanți de a obține experiență prin intermediul contactelor stabilite în cadrul activității zilnice;
- stimularea interesului față de profesia aleasă, cultivarea datoriei și deprinderilor profesionale;
- constituirea personalității în profesie, educarea unor convingeri ferme, a calităților morale, disciplinei, a respectării cu strictețe a legalității și normelor deontologice profesionale;
- formarea deprinderilor de planificare a activității zilnice și de autocontrol asupra realizării măsurilor planificate;
- studierea actelor normative ce reglementează activitatea instituțiilor de profil din republică;
- familiarizarea stagiilor cu structura, modul de organizare și activitatea organizațiilor de profil, cu particularitățile și volumul atribuțiilor lor de serviciu;

*Competențele generale* ale stagiilor de practică pot fi grupate în:

#### ***Instrumentale***

- de a poseda cunoștințe generale de bază;
- de a comunica informații, idei, probleme și soluții din domeniul profesional;
- de comunicare scrisă și orală în limba maternă și într-o limbă de circulație internațională;
- de analiză și sinteză;
- de a decide independent;
- de a susține public un discurs coerent și logic;
- de a asigura promovarea și respectarea legalității în activitatea desfășurată;

#### ***Interpersonale***

- de evaluare și autoevaluare a propriilor activități din perspectiva obligațiilor de funcție;
- de a aprecia diversitatea;
- de a avea un comportament etic și de respectare a regulilor deontologiei profesionale;
- de negociere și elaborare de proiecte;
- de integrare în echipele de lucru și de a participa activ la activitățile curente;
- de colaborare cu specialiștii și experții din alte domenii;
- de a demonstra un comportament etic în activitatea profesională;

- de a rezolva situații profesionale uzuale, în vederea soluționării eficiente și deontologice a acestora;

### *Sistemice*

- de a pune în practică cunoștințe;
- de a învăța;
- de a se adapta la noi situații;
- de a se adapta la procesul de integrare europeană și de armonizare a legislației specifice domeniului de activitate;
- de a interpreta și a aplica legislația specifică domeniului de specializare;
- de a lucra independent;
- de a obține și a îmbunătăți calitatea;
- de organizare și realizare a cercetării;
- de a dezvolta responsabilitatea față de implicațiile etice și consecințele sociale ale cercetărilor.

În cadrul Universității de Stat „Alec Russo” din Bălți sunt prevăzute următoarele tipuri ale stagiilor de practică:

- a) practica de specialitate (inițiere, producție);
- b) practica de licență;
- c) practica de masterat.

În procesul realizării practicii de specialitate în domeniul Turismului, studenții se familiarizează cu bazele viitoarei specialități, obțin deprinderi primare pentru formarea profesională în domeniul turismului. Acest tip de practică se realizează în unități de cazare, hoteluri, restaurante, agenții de turism, pensiuni turistice din domeniu, unități de alimentație publică.

Practica de licență are drept scop dezvoltarea abilităților practice necesare și adecvarea pregătirii teoretice la activitatea profesională independentă în condițiile socio-economice reale; efectuarea cercetărilor, documentarea și colectarea informației pentru realizarea proiectului/tezei de licență. Practica de licență se organizează la în unități de cazare, hoteluri, restaurante, agenții de turism, pensiuni turistice din domeniu, unități de alimentație publică.

Practica de master are drept scop dezvoltarea competențelor și adecvarea pregătirii teoretice la activitatea profesională independentă în condiții socio-economice reale, efectuarea cercetărilor, documentarea și colectarea informației, pentru realizarea tezei de master. Practica de masterat se organizează prioritar în unități de cazare, hoteluri, restaurante, agenții de turism, pensiuni turistice din domeniu, unități de alimentație publică, în conformitate cu tema tezei de master.

În general, o persoană reușește să rețină și să își însușească noi concepte într-o măsură mult mai mare, dacă se implică activ în procesul de învățare decât dacă participă pasiv la acesta. În



sensul unei diferențieri tipologice, stagiile de practică reprezintă o îmbinare între experiența directă, reală, și experiența simulată, în situații de lucru imaginative, reprezentând o formă de învățare participativă, care maximizează rata de retenție a informațiilor pentru student.

În acest context, putem menționa că studenții care dețin o pregătire teoretică și practică încă din timpul studiilor, au șanse crescute de a-și găsi un loc de muncă. Economia este sprijinită de creșterea productivității organizațiilor care au angajați mai bine pregătiți, de nivelul crescut de salarizare al foștilor studenți, dar și de scăderea șomajului în rândul tinerilor.

Participanții, implicați în organizarea și desfășurarea stagiilor de practică, au misiuni și obiective diferite.

Pentru studenți, stagiile de practică reprezintă experimentarea și aplicarea cunoștințelor teoretice învățate la cursuri și seminarii. Verificarea modului, în care stagiul s-a desfășurat, cade în sarcina universității prin evaluarea competențelor dobândite de studenți la finalizarea acestuia.

Unitățile bază reprezentând mediul economic, deschid poziții de stagii de practică din trei motive:

- intenția de a recruta personal calificat pentru locurile de muncă vacante;
- acoperirea temporară a deficitului de personal în activitățile specifice;
- dorința de implicare socială, prin contribuția la dezvoltarea educațională și profesională pe care stagiile de practică o au pentru fiecare student în parte.

Perspectiva pe care o împărtășesc majoritatea unităților bază este diferită de cea a universității. Studentul practicant, în accepțiunea acestora, ar trebui supravegheat și îndrumat de personalul organizației gazdă. Totodată, evaluarea studentului se regăsește între atribuțiile personalului specializat al organizației, acesta fiind cel mai în măsură să evalueze modul, în care studentul a dobândit noi competențe pe parcursul stagiului de practică.

Există, pe de-o parte, perspectiva studenților interesați și implicați în propriul program de formare, iar pe de altă parte, putem vorbi despre studenții lipsiți de interes pentru stagiul pe care îl derulează.

Cei din prima categorie sunt, de regulă, cei care își doresc să acumuleze cât mai multe cunoștințe și competențe pe parcursul stagiilor de practică, ei fiind și interesați pentru a obține feedback-ul celorlalți privind propria prestație.

Cea de-a doua categorie de studenți, însă, nu sunt întotdeauna direct interesați de modul în care sunt evaluați pentru prestația lor, motiv pentru care nici nu vor solicita feedback-ul celor cu care au lucrat. Având în vedere perspectivele prezentate anterior, coordonatorul practicii are rolul de a armoniza cerințele academice ale stagiului de practică cu realitatea economică din cadrul organizației gazdă.

## 4. Conținutul raportului de practică

### 1. CARACTERISTICA DE BAZĂ A AGENȚIEI/HOTELULUI/UNITĂȚII:

- tipul de întreprindere după forma organizatorico-juridică (conform legislației în vigoare);
- anul înființării și fondatorii *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
- capitalul statutar al *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
- actele și normele juridice ce reglementează activitatea *agenției/hotelului/pensiunii/unității*, impactul lor asupra dezvoltării organizației;
- apartenența ramurală a *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
- sortimentul serviciilor oferite;
- nivelul de specializare și relațiile de cooperare ale *agenției/hotelului/pensiunii/unității*.
- facilitățile de care profită *agenția/hotelul/pensiunea/unitatea* în conformitate cu legislația economică, susținerea statală și nestatală;
- particularitățile activității și problemele dezvoltării *agenției/hotelului/pensiunii/unității*.

### 2. SISTEMUL MANAGERIAL AL AGENȚIEI/HOTELULUI/PENSIUNII/UNITĂȚII

#### 2.1. Planificarea activității *agenției/hotelului/pensiunii/unității*:

- direcțiile principale ale planului de afaceri al *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
- strategiile existente și viitoare ale *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
- analiza metodelor de planificare strategică utilizate la *agenție/hotelul/pensiunii/unitate*;
- analiza unei strategii funcționale ale *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
- sistemul de normative utilizat pentru elaborarea planului în noile condiții de activitate;
- nivelul de progresivitate și importanța lui la fundamentarea indicatorilor de plan;
- utilizarea metodelor economico-matematice și a tehnologiilor informaționale în lucrul de planificare.

#### 2.2. Organizarea *agenției/hotelului/pensiunii/unității*:

- structura organizatorică a *agenției/hotelului/pensiunii/unității*. Analiza organigramei. Caracteristica nivelurilor, verigilor și interdependențelor lor. Delegarea autorității;
- analiza materialelor normative ce caracterizează structura formală (instrucțiuni de post, servicii, pentru secții);
- echipa managerială: numărul, calificarea și calitățile profesionale (leaderism), obligațiile și drepturile managerilor de orice nivel (superior, mediu, inferior);

- metodele de dirijare. Responsabilitatea socială. Etica managerială.

### **2.3. Motivarea personalului:**

- teoriile motivaționale aplicate și sistemele de motivație instituite.

### **2.4. Controlul:**

- procesul de control în cadrul *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
- tipurile de control, eficiența lor în cadrul *agenției/hotelului/pensiunii/unității*.

### **2.5. Procesul de comunicare în cadrul agenției/hotelului/pensiunii/unității:**

- tipurile de comunicare (inclusiv dinamica de grup) și direcțiile de perfecționare;
- analiza sistemului informațional a *agenției/hotelului/pensiunii/unității*.

### **2.6. Adoptarea și realizarea deciziilor**

- formarea misiunii strategice a *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
- elaborarea planului de afaceri al *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
- primirea și realizarea deciziilor operative;
- coparticiparea în adoptarea deciziilor.

### **2.7. Computerizarea activității manageriale:**

- rolul și locul tehnologiilor informaționale în activitatea de management.

## **3. ANALIZA FUNCȚIUNILOR AGENȚIEI/HOTELULUI/PENSIUNII/UNITĂȚII**

### **3.1. Funcțiunea de personal:**

- numărul total de angajați și structura de personal;
- analiza dinamicii productivității muncii în corelare cu factorii tehnico-economici de bază în anul curent;
- calculul fondului de remunerare a muncii pentru o secție de bază și pentru una auxiliară pentru anul curent;
- conținutul și indicatorii de bază ai planului dezvoltării sociale a colectivului;
- ciclul managementului resurselor umane în cadrul *agenției/hotelului/pensiunii/unității* (planificarea necesarului de resurse umane, recrutarea și selecția personalului, perfecționarea, analiza postului și a performanțelor etc.).

### **3.2. Funcțiunea de prestări de servicii:**

- tipurile de servicii prestate ce s-a stabilit la *agenție/hotelul/pensiune/unitate* și metoda aferentă de organizare a modalităților de prestare a serviciilor;
- modalitatea prestării serviciilor de către *agenției/hotelul/pensiune/unitate*;
- programul de prestare a serviciilor al *agenției/hotelului/pensiunii/unității*. Calculul indicatorilor valorici (servicii prestate, clienți deserviți, cota de piață, clienți loializați);
- pachetele turistice oferite de *agenție/hotel/pensiune/unitate*;
- diversificarea pachetelor turistice în scopul satisfacerii clienților, loializării și lărgirii cotei de piață;
- managementul calității serviciilor prestate de *agenție/hotel/pensiune/unitate*;
  - organizarea controlului calității serviciilor. Metodele de control;
  - planificarea calității prestării serviciilor în cadrul *agenției/hotelului/pensiune/unității*, indicatorii folosiți;
  - organizarea grupurilor de calitate în cadrul *agenției/hotelului/pensiune/unității*, influența lor asupra creșterii imaginii *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
  - stimularea materială în vederea ridicării calității în cadrul *agenției/hotelului/pensiunii/unității*.

### **3.3. Funcțiunea comercială:**

- activitatea de marketing în cadrul *agenției/hotelului/pensiunii/unității*:
  - structura serviciului de marketing. Structura organizatorică și obligațiile lucrătorilor, nivelul de pregătire;
  - mixul de marketing în cadrul *agenției/hotelului/pensiunii/unității*, procesul de management;
  - utilizarea marketingului în procesul de planificare a activității în cadrul *agenției/hotelului/pensiunii/unității*. Tipul de cercetări efectuate;
- analiza procesului de aprovizionare:
  - caracteristica serviciului de aprovizionare și personalului din domeniul aprovizionare;
  - furnizorii și tipurile de resurse achiziționate;
  - tipuri de aprovizionare și contracte stabilite.
- activitatea de desfacere:
  - piețele de desfacere ale *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
  - caracteristica clienților de bază;
  - dinamica desfacerii (pe ultimii 3 ani);
  - dificultăți în prestarea serviciilor și metode de depășire a lor.

- activitatea economică externă a *agenției/hotelului/pensiunii/unității*:
  - tipurile activității economice externe ale *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
  - analiza posibilităților de export ale *agenției/hotelului/pensiunii/unității*, studierea piețelor de desfacere a producției;
  - funcțiile secției pentru activitatea economică externă ale *agenției/hotelului/pensiunii/unității*.

### **3.4. Funcțiunea financiar-contabilă:**

- analiza bilanțului contabil;
- analiza activității financiare;
- planificarea costului de revenire, a beneficiului și rentabilității:
  - conținutul, succesiunea elaborării planului costului de revenire, beneficiului și a rentabilității, îndeplinirea indicatorilor;
  - calculul costului unitar a unu-două servicii prestate de *agenție/hotel/pensiune/unitate*. Devizul de cost pentru anul de plan;
  - calculul mărimii planificate a beneficiului brut, a rentabilității (generale, pentru unitate de serviciu prestat);
- distribuirea profitului. Utilizarea fondurilor în cadrul *agenției/hotelului/pensiunii/unității* (de acumulare, consum și de rezervă).

### **3.5. Funcția cercetare-dezvoltare:**

- prezența bazei de cercetare-dezvoltare în cadrul *agenției/hotelului/pensiunii/unității* (laborator, birou de construcții);
- gradul de pregătire a specialiștilor în domeniul C&D;
- noi tehnologii de fabricație elaborate de sine stătător, în colaborare cu alte organizații sau achiziționate din exterior;
- sursele alocate anual pentru activitatea de cercetare-dezvoltare;
- investiții, construcții capitale și protecția mediului ambiant:
  - investițiile capitale în dezvoltarea întreprinderii, structura, direcțiile de utilizare;
  - conținutul și indicatorii de bază a investițiilor capitale și a construcțiilor capitale în cadrul *agenției/hotelului/pensiunii/unității*. Îndeplinirea planului în anul curent;
  - surse de finanțare a construcțiilor capitale a reconstrucției și a reutilării tehnice a întreprinderii;
  - organizarea protecției mediului ambiant, pașaportizarea ecologică;

- componența serviciului în acest domeniu;
- structura, succesiunea elaborării și indicatorii planului protecției mediului ambiant și a folosirii raționale a resurselor materiale.

### **3.6. Managementul riscurilor:**

- tipurile de risc asociate activității *agenției/hotelului/pensiunii/unității*;
- evaluarea și gestiunea riscurilor;
- analiza procesului de întocmire a contractelor de afaceri;
- formarea fondului de risc în cadrul *agenției/hotelului/pensiunii/unității*.

## **5. Cerințe privind perfectarea portofoliului practicii**

Portofoliul practicii de inițiere trebuie să traseze următoarea structură logică:

- Foaia de titlu (anexa 1)
- Cuprins (anexa 2)
- Introducere
- I *Caracteristica de bază a agenției/hotelului/pensiunii/unității*
- II *Sistemul managerial al agenției/hotelului/pensiunii/unității*
- III *Analiza funcțiunilor agenției/hotelului/pensiunii/unității*
- Concluzii și recomandări
- Bibliografie
- Anexe.

**Introducere.** Ideile și aspectele principale ale raportului sunt reflectate într-un succint rezumat de maxim 1 pagină sau 200 cuvinte, care să transmită cititorului o imagine clară a lucrării. Introducerea trebuie să conțină următoarele elemente:

- scopul și obiectivele cercetării;
- unitatea economică în care s-a desfășurat stagiul de practică;
- metode cantitative și calitative de cercetare (sondajul, interviul, observația, metoda normativă, de analiză logică, comparativă, statistică, inducția și deducția, metode grafice, metoda descriptivă și analitică);
- rezultatele cercetării obținute.

**Capitolul I. „Caracteristica de bază a agenției/hotelului/pensiunii/unității”** În acest capitol stagiarul efectuează o caracteristică a unității economice (întreprindere, organizație, instituție, organe publice centrale și locale) și reflectă:

- domeniul de activitate al unității;

- licențe, autorizații;
- forma organizatorico-juridică;
- tipul și forma de proprietate;
- numărul de angajați;
- aprecierea localizării unității (caracteristica suprafeței, simplitatea parcurii, fluxului pietonal, intensitatea și viteza medie a traficului, vecinătatea cu concurenții, accesibilitatea la zona comercială);
- rechizitele unității economice;
- regimul de lucru;
- caracteristica succintă a paginii web a unității.

**Capitolul II „Sistemul managerial al agenției/hotelului/pensiunii/unității”.** În capitolul doi stagiarul va evalua critic unitatea economică din punct de vedere a gestiunii activității turistice/hoteliere.

Studentul stagiari va reflecta în raportul de practică situația reală a activității unității economice și va efectua o abordare critică, formulând propuneri de îmbunătățire și asigurare a competitivității unității în dependență de specificul specialității. De asemenea, în procesul de elaborare a raportului pot fi utilizate o serie de metode, cum ar fi: analiza SWOT, analiza ABC, benchmarking, metoda BCG (Boston Consulting Group), PIMS (Profit Impact of Market Strategy), ADL (Arthur D. Little), General Electric, McKinsey, modelul celor cinci forțe concurențiale după M. Porter, metoda drumului critic s.a.

**Capitolul III „Analiza funcțiilor agenției/hotelului/pensiunii/unității”.** În acest capitol vor fi analizate detaliat toate funcțiile, departamentele din cadrul unității/hotelului/pensiunii/unității.

De asemenea, în cadrul perioadei stagiului de practică, studenții stagiari de la specialitatea 821.1 - „Turism” vor trebui să includă, să analizeze și să interpreteze, în raportul de practică, următoarele elemente:

1. Analiza amplasamentului agenției de turism în teritoriu:
  - analiza relațiilor agenției de turism cu mediul extern;
  - elaborarea structurii organizaționale (organigramei) a agenției de turism, determinarea tipului unității și forma juridică a acesteia;
  - analiza cadrului legislativ privind reglementarea activității agenției de turism;
  - analiza portofoliului documentar și elaborarea fișierului informațional privind relațiile agenției de turism cu mediul extern;
  - analiza patrimoniului și dotărilor tehnico-materiale ale agenției de turism;

- studiu privind nivelul utilizării diferitelor sisteme informaționale în cadrul agenției de turism (internet, intranet, sisteme computerizate de rezervări hoteliere și de transport ș.a.);
- analiza ofertei turistice a agenției de turism după destinațiile turistice (turism intern, turism emitent, turism receptor) cu prezentarea itinerarelor turistice existente în cadrul agenției;
- determinarea procedeeelor și tehnicilor utilizate de către agenția de turism în procesul organizării excursiilor și vizitelor turistice (analiza întocmirii fișelor tehnice ale itinerarelor);
- studiul hărților și planurilor de teren ale excursiilor ș.a.;
- studiul privind încadrarea resurselor turistice naturale și antropice ale Republicii Moldova în itinerarele turistice ale agenției de turism pe tipuri de vizitatori (naționali și străini).

2. Elaborarea unui itinerar propriu de turism intern sau transfrontalier și a fișei tehnice a acestuia în vederea completării ofertei turistice interne în cadrul agenției de turism:

- studiul proceselor de organizare a formelor de turism oferite de către agenția de turism potențialilor săi clienți (turism rural, turism cultural, turism de week-end, turism balnear, turism montan, turism social, turism de litoral);
- analiza complexității serviciilor oferite de către agenția de turism;
- studiul activității birourilor privind organizarea și gestiunea activității în cadrul agenției de turism: biroul secretariat (analiza lucrărilor de secretariat, a corespondenței ș.a.), biroul promovări și relații cu clienții (analiza tehnicilor și metodelor utilizate în cadrul activității de marketing a agenției), biroul tarife și documentare (analiza dinamicii prețurilor în sezon, extrasezon și sezon de vârf, modalitățile de plată utilizate), biroul turism (analiza ofertei turistice a agenției), biroul transporturi și rezervări (analiza complexității serviciilor oferite de agenție), biroul administrativ și financiar (analiza indicatorilor economico-financiari).

### **Gestiunea activităților unităților de cazare.**

1. poziționarea unității de cazare în cadrul structurii urbanistice a localității (elaborarea hărții de amplasare a hotelului):

- studiu privind legăturile funcționale în unitatea de cazare (schema generală a unității);
- determinarea tipului unității potrivit criteriilor: structura organizatorico-juridică, tipul proprietății, forma de integrare și/sau asociere (hotel independent, lanț hotelier voluntar sau integrat);

2. analiza cadrului legislativ privind reglementarea activității unității de cazare (de activitate, autorizație de funcționare, autorizație sanitară ș.a.):

- determinarea caracteristicilor fundamentale ale unității de cazare privind nivelul de confort (pe stele), regimul de funcționare și capacitatea de cazare;



- însușirea cerințelor de bază privind munca personalului în unitatea de cazare (standardele profesionale, regulamentele, documentele privind reglementarea activității unității de cazare, tehnica securității și sănătății în muncă);

- întocmirea planului de amenajare și elaborarea structurii funcționale a unității de cazare;

- elaborarea organigramei (structurii organizaționale) a unității de cazare;

- studiul activității departamentelor (birourilor) privind organizarea și gestiunea activității în cadrul unității de cazare: departamentul turism (activitatea serviciului front-office cu analiza funcțiilor specifice, amenajarea holului și amplasarea panoului pentru chei, afișierul privind tarifele de cazare și alte servicii prestate ș.a.), departamentul restaurante (analiza activității departamentului alimentație), departamentul prestații (analiza serviciilor complementare oferite de către unitatea de cazare clienților ca serviciile de informare, serviciile de schimb valutar, shopping, închirieri autoturisme, servicii taxe, întreținerea îmbrăcăminte și încălțămintei, posibilitatea organizării de banchete, existența sălilor de conferință, organizarea agrementului), departamentul resurse umane (analiza structurii personalului în funcție de număr, posturi, formare și experiență profesională, determinarea principiilor de organizare a muncii în cadrul unității de cazare, elaborarea fișelor de post privind responsabilitățile de muncă a personalului, analiza programului de muncă ș.a.), departamentul comercial (studiul privind relațiile contractuale, procedeele de aprovizionare, desfacere și prestație, politicile de marketing, tehnicile de comercializare și mijloacele de plată utilizate), departamentul tehnic (amenajarea, întreținerea și curățenia zilnică a holurilor, a culoarelor, spațiilor de cazare de folosință individuală și comună, oficiilor, grupurilor sanitare comune, sălilor de reuniune și multifuncționale).

#### **Managementul activităților unităților de alimentație publică.**

- analiza amplasamentului unității de alimentație publică în teritoriu;

- studiu privind legăturile funcționale în unitatea de alimentație publică (schema generală a unității);

- elaborarea structurii organizaționale (organigramei) a unității de alimentație publică, determinarea tipului unității și forma juridică a acesteia;

- analiza cadrului legislativ privind reglementarea activității unității de alimentație publică (de activitate, autorizație de funcționare, autorizație sanitară ș.a.);

- analiza segmentului-țintă de piață la care se referă unitatea de alimentație publică;

- studiul ofertei unității de alimentație publică: meniul, listele de preparate și băuturi și complexitatea serviciilor prestate;

- analiza activității de planificare privind politicile de gestiune a procesului de producție și prestație în cadrul unității de alimentație publică;

- determinarea specificului implementării politicilor la întreprinderea de alimentație publică;

- studiul privind amenajarea de inițiere a unității de alimentație publică cu mobilier, utilaj tehnologic și comercial în sălile de producție și sălile de servire;
- analiza dotării cu utilaje de inițiere și mobilier în cadrul sălilor de producție și de prestație;
- analiza fluxului tehnologic în bucătăria unității de alimentație publică și elaborarea planului funcțional al unității;
- determinarea principiilor merceologice și a regulilor privind activitatea de aprovizionare a unității de alimentație publică cu produse destinate prelucrării de inițiere;
- analiza documentelor necesare care certifică calitatea, originea și condițiile de păstrare a băuturilor și a produselor alimentare destinate preparării bucatelor;
- însușirea cerințelor de bază privind munca personalului în unitatea de alimentație publică (standardele de servire, regulamentele și fișele de post, documentele privind reglementarea activității unității de alimentație publică, tehnica securității și sănătății în muncă ș.a.);
- studiul privind procesul de pregătire a unității de alimentație publică în vederea servirii clienților: activitatea de curățenie și întreținere, decorațiunile interioare și mise- en-place-ul;
- însușirea tehnicilor și procedeele de servire a clienților: comportamentul și etica profesională, tehnici privind efectuarea serviciilor, studierea specificului de servire a clienților în sălile de restaurant, baruri, camere de hotel;
- analiza procedurii de calcul a costurilor în cadrul unității de alimentație publică;
- studierea metodelor de calcul a prețurilor pentru oferta serviciilor de alimentație publică;
- studiul privind modalitățile de plată utilizate în cadrul unităților de alimentație publică la intrarea și ieșirea mijloacelor bănești;
- analiza funcției de control în cadrul unității: controlul bugetului de venituri și cheltuieli ca suport decizional în prognozare și planificare, controlul calității bunurilor și serviciilor prestate, monitorizarea satisfacției consumatorilor; analiza indicatorilor de alimentație publică: volumul total al desfacerilor, inclusiv din producția proprie (culinară) și urmărirea îndeplinirii planului de desfacere, adaosul comercial, inclusiv adaosul special de alimentație publică și calculul cotei medii a adaosului comercial, cheltuielile de circulație, inclusiv volumul și nivelul cheltuielilor de circulație, beneficiul și rentabilitatea, inclusiv rata rentabilității, productivitatea muncii și numărul personalului.

**Concluzii și recomandări.** Concluziile elaborate de autor trebuie să corespundă scopului principal stabilit în lucrare, iar recomandările propuse să fie corelate cu sarcinile formulate și obiectivele trasate de unitatea economică. Acestea includ concluziile personale ale studentului referitor la practica desfășurată și propunerile vizând înlăturarea lacunelor și aspectelor negative ce țin de gestiunea activității unității economice.

**Referințele bibliografice** se includ la sfârșitul lucrării, după textul de bază și conține lista literaturii utilizate în elaborarea raportului. Numărul surselor bibliografice minime care trebuie incluse în raport este de 15 surse. Fiecare sursă se scrie în bibliografie conform parametrilor redați în Ghidul elaborat de Biblioteca Științifică a Universității „Alec Russo” disponibil pe următoarea adresă:

[http://tinread.usarb.md:8888/tinread/fulltext/bsu/reguli\\_referinte.pdf](http://tinread.usarb.md:8888/tinread/fulltext/bsu/reguli_referinte.pdf)

Sursele indicate în bibliografia portofoliului practicii de inițiere se numerotează și se aranjează în ordine alfabetică, în consecutivitate: surse în limba română, rusă, engleză și franceză.

**Anexele raportului de practică** sunt plasate după bibliografie, în ordinea reflectării acestora în textul de bază al lucrării. Fiecare anexă are număr (de exemplu anexa 1) și se indică în partea dreaptă de sus a paginii, iar denumirea care relevă conținutul este poziționată centrat.

## **2. Cerințe de redactare a portofoliului practicii**

*Redactarea raportului de practică* constă în evaluarea critică a textului și formularea obiecțiilor de către conducătorul științific. De asemenea, se acordă atenție structurii textului, gramaticii, ortografiei, ordinii cuvintelor în propoziție, stilului de scriere și vocabularului utilizat.

*Limba de scriere* a raportului de practică este limba română.

*Metodologia de elaborare a raportului de practică.* Drept bază metodologică pot servi metodele științifice de cercetare cum sunt metoda normativă, de analiză logică, comparativă, statistică, inducția și deducția, metode grafice, calitative și cantitative, metoda descriptivă și analitică. Pentru elucidarea conținutului este necesar de respectat condițiile de coerență logică a informațiilor și datelor utilizate, de ținut cont de completitudinea informației selectate, pentru a asigura deductibilitatea și raționamentul enunțurilor structurate.

*Analiza datelor.* Studentul efectuează o analiză profundă a datelor și informațiilor.

Analiza și interpretarea datelor trebuie să fie precisă, fiabilă, completă și verificabilă. Cele mai semnificative și interesante date trebuie prelucrate și introduse în tabele și figuri. Acestea, ca parte componentă a lucrării, trebuie să se încadreze organic în text, relevând conținutul (de exemplu, tabelul 1.3 sau figura 2.3). Tabelele și figurile mari, care conțin date informative și date neprelucrate vor fi plasate în anexe, care se numerotează separat. Fiecare tabel sau figură are denumire, ce relevă conținutul de bază al materialului ilustrat, la fel se indică obiectul și perioada de timp.

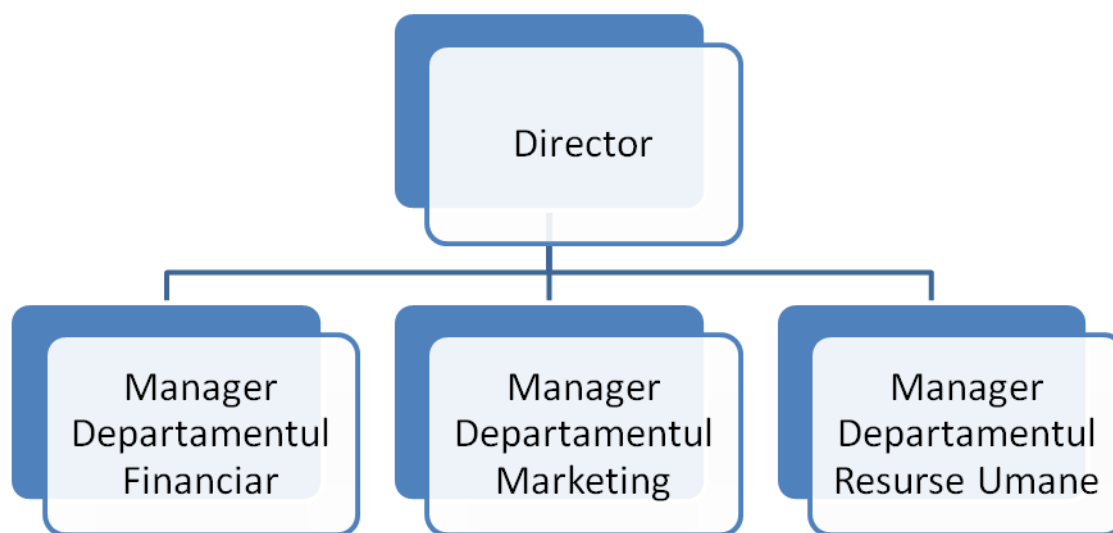
Termenii „Tabelul” și „Figura” însoțite de număr (formate din două cifre: prima indică numărul capitolului, a doua cifră – numărul consecutiv al tabelului sau figurii din acest capitol), denumire și sursa în paranteze pătrate sunt plasate centrat.

Exemplu:

**Tabelul 1.1.**

**Oportunități și riscuri manageriale**


*Sursa: [elaborat de autor] sau [12, p. 34]*



**Figura 1.1. Structura organizatorică a unității**

*Sursa: elaborat de autor în baza datelor firmei*

**Relevanța, valoarea adăugată și originalitatea raportului.** Raportul de practică trebuie să prezinte o contribuție relevantă a cunoștințelor practice în domeniul de studiu. Viziunea individuală, originalitatea și creativitatea contribuie la obținerea valorii adăugate.

**Volumul raportului de practică.** Raportul de practică reprezintă o lucrare logică și relevantă, care include:

Conținut	Număr de pagini
Pagina de titlu	1 pagină
Cuprins	1 pagină
Introducere	1-2 pagini
Capitolul 1	7-8 pagini
Capitolul 2	8-10 pagini
Concluzii și recomandări	3-4 pagini
Bibliografie	1 pagini
Anexe	(nelimitat)

Raportul practicii de inițiere are un volum de 25-27 pagini, inclusiv introducere, textul de bază, concluzii și recomandări. Bibliografia și anexele nu se includ în volumul de pagini stabilit.

### ***Cerințe de tehnoredactare ale raportului de practică***

Dimensiunea caracterelor - 12; fontul - Times New Roman; interval: 1,5. Amplasarea în pagină: câmp stânga – 30 mm, dreapta – 15 mm, sus și jos – 25 mm. Numerotarea paginilor este obligatorie și continuă cu cifre arabe, centrat pe câmpul de jos a foii.

Foaia de titlu nu se numerotează. Numerotarea se începe de la cuprins cu cifra 2.

Referințele constituie elementul obligatoriu a raportului de practică. Numărul de referințe trebuie să fie cel puțin 15 și să corespundă strict cu sursele indicate în bibliografia lucrării. Toate citatele și datele numerice utilizate în text din diverse surse trebuie înzestrate cu trimiteri la sursele de unde au fost luate. Trimiterile trebuie indicate în conformitate cu standardele existente, ce reglementează descrierile bibliografice ale lucrărilor descrise.

Exemplu [12, p. 34] unde cifra 12 reprezintă numărul sursei din bibliografie, iar cifra 34 indică numărul paginii unde este reflectată informația preluată.

## **6. Evaluarea stagiilor de practică**

Evaluarea stagiilor de practică se realizează atât pe perioada de desfășurare a practicii, cât și la finalizarea acestei activități, în conformitate cu Regulamentul Cadru privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică în Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți aprobat pe data de 19.07.2013.

*Evaluarea curentă*, pe durata practicii, se efectuează de către conducătorul de practică și reprezentantul unității-baze de practică, luând în considerație participarea studentului la lucrările programate și formarea de către acesta a deprinderilor de executare sau coordonare a operațiunilor incluse în programul practicii.

*La evaluarea finală*, stagiile de practică se apreciază cu note de către o comisie special creată de catedra de profil, ținând cont de referința coordonatorului din partea unității-baza de desfășurare a practicii despre activitatea stagiului, calitatea susținerii publice a raportului, rezultatele realizării sarcinii individuale, aprecierea conducătorului de la catedra de profil. Criteriile de apreciere a stagiului de practică sunt elaborate și aprobate prin reglementări interne ale universității.

Notele obținute pentru stagiul de practică se includ în rezultatele sesiunii respective de examinare și se iau în considerare la calculul mediei reușitei academice a studentului.

Evaluarea practicii de licență/master se face de către conducătorul de proiect în funcție de activitatea studentului în procesul de elaborare a proiectului și de caracteristica dată de conducerea unității-baze de practică. Nota conducătorului se prezintă în avizul acestuia la teza de licență/master.

Totalizarea stagiilor de practică se efectuează la catedrele de profil, separat, pe specialități.

Studentii, care nu au realizat integral planul de învățământ și nu au obținut creditele aferente tuturor unităților de curs/modulelor obligatorii și opționale și a stagiului de practică, nu sunt admiși la susținerea tezei de licență.

La finalizarea stagiului de practică studentul trebuie să solicite, în mod obligatoriu, din partea unității economice fișa de evaluare a competențelor studentului conform anumitor criterii (anexa 3), fiind adevărit cu semnătura conducătorului din partea unității economice unde s-a desfășurat stagiul de practică și ștampila unității respective.

## **7. Drepturile și obligațiile studenților stagiați**

*Studentii-stagiați au dreptul:*

a) să aleagă unitățile-baze de efectuare a stagiului de practică din numărul unităților cu care sunt încheiate contractele respective;

b) să solicite recunoașterea voluntariatului prestat opțional, în același timp sau consecutiv, în una sau mai multe instituții gazdă, cu care instituția de învățământ superior a încheiat acord de colaborare, drept stagiul de practică;

c) să realizeze stagiile de practică în străinătate în baza contractelor individuale conform cerințelor stabilite;

d) să pretindă la condiții corespunzătoare la locul de desfășurare al stagiului de practică (de muncă), dotare cu utilaj, materiale, literatură;

e) să solicite și să obțină explicații, consultări privind conținutul practicii și procesele tehnologice ce urmează să le învețe;

f) să execute numai operațiunile și lucrările prevăzute în programul de practică;

g) să intervină cu propuneri vizând organizarea și efectuarea stagiilor de practică, precum și pentru perfecționarea proceselor desfășurate în unitatea-bază de practică.

*2. Studentii stagiați sunt obligați:*

a) să asiste, în perioada stagiului de practică, la numărul de ore conform planului de învățământ;

b) să consemneze întreaga lor activitate în caietul de practică și să prezinte raportul programei stagiului de practică;

c) să efectueze stagiul de practică în strictă conformitate cu prescripțiile conducerii instituției; schimbarea unității-baze de practică fără consimțământul factorilor de decizie este strict interzisă;

d) să execute dispozițiile și recomandările conducătorilor stagiului, să respecte regulamentul de funcționare internă și condițiile de securitate a muncii, conform cerințelor specifice unității baze de realizare a stagiului de practică.

3. În cazul în care în unitatea-bază de practică există locuri vacante, studenții-stagiari pot fi angajați la locurile respective, dacă conținutul muncii prestate corespunde cerințelor programului stagiului de practică.

4. Condițiile de angajare a studenților, programul zilei și a săptămânii de muncă pentru studenții - stagiari vor corespunde normelor Codului Muncii.

5. Din momentul încadrării studentului în stagiul de practică, acesta se conformează regulilor de securitate a muncii și de funcționare internă a unității-bază de practică.

6. Remunerarea muncii studentului în perioada de practică se face conform legislației în vigoare și în corespundere cu clauzele contractului încheiat între instituția de învățământ și unitatea-bază de practică.

7. Studenții înmatriculați în baza contractelor dintre instituții și întreprinderi, de regulă, realizează stagiile de practică în întreprinderile respective.

8. Studenții care își fac studiile prin învățământ cu frecvență redusă, încadrați în câmpul muncii la specialitatea studiată, precum și studenții cu frecvență la zi, care pe tot parcursul studiilor au reușit să îmbine studiile cu munca, sunt eliberați de la stagiile de practică, atribuindu-li-se numărul de credite conform reglementărilor interne ale instituției. Notarea se efectuează în baza raportului întocmit în conformitate cu programa stagiului de practică respectiv. În cazul în care studentul nu activează în domeniul specialității studiate, el realizează stagiul de practică în condițiile prezentului Regulament.

9. Studenților care au fost încadrați în stagii de practică peste hotarele republicii și dețin actul confirmativ respectiv cu descrierea activităților realizate, durata stagiilor, numărului de ore realizat, li se recunosc stagiile de practică cu acordarea numărului stabilit de credite.

10. Voluntariatul prestat de studenți la domenii de utilitate publică conexe profilului și specialității de studiu a voluntarului, în baza acordurilor de colaborare cu instituțiile gazdă, confirmat prin carnetul de voluntar sau certificatul nominal de voluntariat, se recunoaște drept stagiul de practică și se creditează anual cu 5 credite de studiu transferabile pentru 150 de ore de voluntariat. Voluntariatul prestat de studenți, în scopul dezvoltării aptitudinilor și formării experienței profesionale, confirmat prin carnetul de voluntar, certificat nominal și contractul de voluntariat, va fi considerat practică de inițiere sau practică de licență dacă s-au confirmat cel puțin 40 de ore.

11. Studenții care nu au realizat programele de practică din motive întemeiate, sunt încadrați repetat la stagiul de practică, ținându-se cont de posibilitățile desfășurării acestora pe parcursul vacanței sau al semestrului viitor.

## **8. Referințe bibliografice**

1. CODUL EDUCAȚIEI AL REPUBLICII MOLDOVA, Nr. 152 din 17.07.2014. In: Monitorul Oficial Nr. 319-324 din 24.10.2014.

2. PLAN-CADRU PENTRU STUDII SUPERIOARE (Ciclul I, Ciclul II, Studii integrate) aprobat de ordinul Ministerului Educației nr. 1045 din 29.10.2015.

3. REGULAMENTUL DE ORGANIZARE A STUDIILOR ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR ÎN BAZA SISTEMULUI NAȚIONAL DE CREDITE DE STUDIU. Ordinul Ministerului Educației al Republicii Moldova, nr. 726 din 20.09.2010.

4. A Guide to Writing in Economics. [online] [cit.: 05.02.2016]. Disponibil: <http://lupus.econ.duke.edu/ecoteach/undergrad/manual.pdf> .

5. Writing Tips for Economics Research Papers. [online] [cit.: 05.02.2016]. Disponibil: <http://www.people.fas.harvard.edu/~pnikolov/resources/writingtips.pdf> .



## **ANEXE**

**Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți**

**(caracter 14, bold, centrat)**

**Facultatea de Științe Reale, Economice și ale Mediului**

**(caracter 14, bold, centrat)**

**Catedra de științe economice**

**(caracter 14, bold, centrat)**

**NEMELE, PRENUMELE STUDENTULUI (caracter 14, bold, centrat)**

**PORTOFOLIUL STAGIULUI DE PRACTICĂ (caracter 16, bold,  
centrat)**

**LA UNITATEA ECONOMICĂ \_\_\_\_\_**

**LA SPECIALITATEA 812.1 TURISM**

**Practica de inițiere (licență, masterat) (perioada practicii)**

**Conducător științific**

**(semnătura)**

**Numele, Prenumele, gradul științific**

**Conducător din partea unității**

**(semnătura)**

**Numele, Prenumele, funcția**

**Autor**

**(semnătura)**

**Bălți, 2016**

## **CONȚINUT**

**INTRODUCERE**

**I CARACTERISTICA DE BAZĂ A AGENȚIEI/HOTELULUI/UNITĂȚII**

**II SISTEMUL MANAGERIAL AL AGENȚIEI/HOTELULUI/UNITĂȚII**

**III ANALIZA FUNCȚIUNILOR AGENȚIEI/HOTELULUI/UNITĂȚII**

**CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI**

**BIBLIOGRAFIE**

**ANEXE**

## FIȘA DE EVALUARE

a competențelor studentului (ei) stagiatar (e) \_\_\_\_\_  
 privind organizarea, desfășurarea stagiului de practică și elaborarea raportului  
 de practică la unitatea \_\_\_\_\_

criterii	Nesatisfăcător	Satisfăcător	Bine	Foarte Bine	Excelent
<b>1. Capacități Academice</b>					
1.1. Cunoștințe teoretice					
1.2. Capacitatea de asimilare					
1.3. Stabilirea priorităților					
1.4. Abilități analitice					
1.5. Satisfacerea cerințelor unității economice					
1.6. Performanța activităților					
1.7. Productivitatea muncii					
<b>2. Atitudinea față de sarcinile efectuate</b>					
2.1. Spirit de inițiativă					
2.2. Planificarea procesului de îndeplinire a sarcinilor					
2.3. Modalități de luare a deciziilor					
2.4. Creativitate					
<b>3. Comportament</b>					
3.1. Adaptarea la cultura organizațională					
3.2. Abilitatea de a lucra în echipă					
3.3. Managementul relațional					
3.4. Aplicarea capacităților de leadership					
<b>4. Abilități</b>					
4.1. Time management					
4.2. Receptivitate					
4.3. Comunicare					
4.4. Stabilirea obiectivelor SMART					
4.5. Orientare spre rezultat					
4.6. Management intercultural					

Data \_\_\_\_\_

Semnătura conducătorului de practică din partea unității economice \_\_\_\_\_

LȘ

Semnătura studentului (ei) \_\_\_\_\_

**Agenda**

**stagiului practic desfășurat conform planului de învățământ a Facultății de Științe reale, Economice și ale Mediului, Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți**

**din partea unității economice \_\_\_\_\_**

Stagiar

<i>Nume</i>	
<i>Prenume</i>	
<i>Specialitatea, grupa</i>	

Conducător din partea unității economice

Nume	
Prenume	
Funcția/Postul	
Adresa unității economice	
Țara	
Cod Poștal	
Telefon	
E-mail	

Durata Stagiului

Începutul stagiului (data)	
Sfârșitul stagiului (data)	

Numele, Prenumele studentului \_\_\_\_\_

Semnătura studentului (ei) \_\_\_\_\_

Semnătura conducătorului de practică din partea unității economice \_\_\_\_\_

LȘ

**GRILA DE EVALUARE A PORTOFOLIULUI DE PRACTICĂ**

<b>Descriptori de performanță</b>	<b>Foarte bine(10-9)</b>	<b>Bine (8-7)</b>	<b>Satisfăcător (6-5)</b>	<b>Nesatisfăcător</b>
<b>Descrierea activităților conform curriculumului stagiului de practică</b>	Este descrisă detaliat fiecare activitate și componentele proceselor studiate	Descrierea incompletă (cca 75%) a activităților și a componentelor proceselor studiate	Descrierea incompletă (cca 50%), confuză a activităților și a componentelor proceselor studiate	Lipsește descrierea activităților, sunt enumerate superficial doar unele activități
<b>Analiza activităților prevăzute de curriculum stagiilor de practică</b>	Este prezentată o analiză complexă a activităților și a componentelor practicii conform criteriilor stabilite	Analiza parțială a activităților și a componentelor proceselor studiate sau nu este respectată structura	Analiza superficială a activităților și a componentelor proceselor studiate, fără respectarea structurii	Lipsește analiza activităților și a componentelor proceselor studiate
<b>Prezentarea concluziilor, sugestiilor</b>	Sunt prezentate sugestii referitoare la eficientizarea activităților desfășurate și argumentarea acestora	Sunt prezentate sugestii referitoare la eficientizarea activităților desfășurate dar lipsește argumentarea acestora	Sunt prezentate sugestii superficiale și neargumentate referitoare la activitățile desfășurate	Lipsește sugestiile și concluziile sau nu corespund planului
<b>Perfectarea portofoliului de practică</b>	Este perfectat conform rigorilor stabilite în curriculumul stagiilor de practică	Este perfectat conform rigorilor stabilite în curriculumul stagiilor de practică, dar cu unele abateri	Este perfectat, dar nu sunt respectate rigorile stabilite în curriculumul stagiilor de practică	Nu corespunde cerințelor stabilite în curriculumul stagiilor de practică
<b>Aprecierea de către coordonator</b>	Foarte bine	Bine	Satisfăcător	Nesatisfăcător
<b>Susținerea publică a portofoliului de practică</b>	Răspunsurile sunt corecte și complete la întrebările comisiei	Răspunsuri corecte parțial complete la întrebările comisiei	Răspunsuri corecte, doar la unele întrebări	Răspunsuri evazive, incorecte la majoritatea întrebărilor formulate de comisie