

UNIVERSITATEA DE STAT DIN MOLDOVA

FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE

DEPARTAMENTUL ECONOMIE, MARKETING ȘI TURISM

Boris COREȚCHI, Alexandr CEAIKOVSKII

GHID METODIC

**privind organizarea și desfășurarea practicii de specialitate I
pentru studenții specialității
1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement**

Aprobat de Consiliul Calității al
Universității de Stat din Moldova

CHIȘINĂU, 2018
CEP USM

CZU: 378:338.48 (072)

C71

Autor:

COREȚCHI Boris, lector universitar, doctor în științe economice.

CEAIKOVSKII Alexandr, lector universitar, doctor în științe economice.

Recenzenți:

Galina ULIAN, profesor universitar, doctor habilitat în științe economice;

Adriana BUZDUGAN, conferențiar universitar, doctor în științe economice.

Recomandat:

Departamentul „Economie Marketing și Turism”, proces-verbal nr. 9 din 25.04.2018.

Consiliul Facultății Științe Economice, proces-verbal nr. 8 din 25.04.2018.

Consiliul Calității al Universității de Stat din Moldova, proces-verbal nr. 5 din 04.05.2018.

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

Corețchi, Boris.

Ghid metodic privind organizarea și desfășurarea practicii de specialitate pentru studenții specialității 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement / Boris Corețchi, Ceaikovskii Alexandr; Univ. de Stat din Moldova. – Chișinău: USM, 2018. – 30 p.

Bibliogr.: p. 26-27. (11 tit.). – 50ex.

ISBN 978-9975-142-15-1.

CZU: 378:338.48 (072)

C71

© Boris Corețchi, Ceaikovskii Al, 2018.

© CEP USM, 2018.

Cuprins

INTRODUCERE.....	4
I. SCOPUL ȘI OBIECTIVELE DE BAZĂ ALE PRACTICII DE SPECIALITATE.....	6
II. PROGRAMUL EFECTUĂRII ȘI CONDUCERII PRACTICII DE SPECIALITATE	7
III. STRUCTURA ȘI CONȚINUTUL PRACTICII DE SPECIALITATE	11
IV. CERINȚE FAȚĂ DE CONȚINUTUL, PREZENTAREA ȘI SUSȚINEREA RAPORTULUI PRIVIND PRACTICA DE SPECIALITATE	16
4.1. Cerințe față de conținutul raportului	16
4.2. Prezentarea și susținerea raportului.....	21
BIBLIOGRAFIA RECOMANDATĂ	22
ANEXE.....	23

INTRODUCERE

Actualmente, în structura economiei naționale, precum și în structura internațională a turismului, au loc modificări cu caracter economic, social și politic excesiv de amplu și dinamic. În acest context, piața muncii necesită specialiști în domeniul serviciilor publice având cunoștințe temeinice și aptitudini practice în luarea decizii organizatorice, în aplicarea metodelor de planificare și tehnicilor de calcul utilizate în cadrul entităților economice. Stagiul de practică de specialitate trebuie să ofere o privire de ansamblu asupra activității antreprenoriale și să prezinte conexiunile funcționale ale aspectelor teoretice cu cele practice, precum și cu cele din cadrul branșelor. Scopul stagiului fiind de a încuraja gândirea și deciziile în context multidisciplinar universitar.

Totodată, stagiul de practică de specialitate oferă studenților oportunitatea de a se familiariza cu specificul și cultura unei organizații/entități multinaționale și de a cunoaște fluxul de activități din cadrul unei unități ce sprijină direct angajații în îndeplinirea activităților zilnice. Stagiul de practică de specialitate reprezintă o componentă obligatorie a procesului de formare profesională, a cărei durată este reglementată prin Planul-cadru și Planul de învățământ pentru fiecare specialitate, cu respectarea normelor în vigoare și constituie o condiție de promovare și calificare.

Stagiul de practică de specialitate definitivează formarea profesională a studenților și asigură formarea/dezvoltarea competențelor profesionale prevăzute în calificarea profesională respectivă. De asemenea, se denotă gradul de formare aplicativă a tinerilor specialiști în domeniul serviciilor publice. În general, în cadrul unui stagiul de practică se face un schimb de experiență între stagiari și angajatori.

Stagiul de practică de specialitate are ca obiective specifice: consolidarea și aplicarea practică a cunoștințelor căpătate în domeniul serviciilor turistice; însușirea deprinderilor practice și a metodelor de luare a deciziilor; aplicarea capacităților de deservire a clientelei; prelucrarea informației și formarea concluziilor în vederea elaborării propunerilor concrete de redresare a situației.

La finele practicii de specialitate I studenții vor forma și dezvolta următoarele *competențe*:

C2. Conducerea activităților în domeniul serviciilor turistice, hoteliere și agrement în funcție de profilul pieței și al legislației în vigoare;

C3. Gestionarea necesarului de resurse umane, materiale și financiare în raport cu cerințele volumului și eficienței entității turistice și de servicii;

C4. Utilizarea informației în elaborarea de studii de piață în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement;

C5. Respectarea normelor etice și deontologice în activitatea de turism și servicii;

C6. Elaborarea, realizarea și evaluarea proiectelor în turism și servicii.

Prezentul ghid metodic a fost elaborat cu scopul de a facilita și a organiza procesul de efectuare a practicii de specialitate. Este destinat studenților secțiilor cu frecvență la zi și cu frecvență redusă și include sugestii practice privind efectuarea stagiului de practică de specialitate și expunerea corectă a raportului practicii conform cerințelor existente. Fiecare compartiment conține tabelele obligatorii pentru elaborarea și analiza acestora.

Autorii își exprimă speranța că lucrarea va constitui un instrument util în consolidarea și expunerea deprinderilor teoretice și practice ale studenților în perioada efectuării stagiului de practică de specialitate.

I. SCOPUL ȘI OBIECTIVELE DE BAZĂ ALE PRACTICII DE SPECIALITATE

Practica de specialitate a studenților în domeniul serviciilor publice, specialitatea *1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement* realizată în cadrul entităților (întreprinderilor), organizațiilor și instituțiilor din Republicii Moldova, este o parte componentă a procesului de pregătire a specialiștilor de înaltă calificare și de aprofundare a cunoștințelor teoretice acumulate în procesul de studii la Universitatea de Stat din Moldova.

Practica de specialitate presupune de asemenea, familiarizarea studenților cu instrumentarul și tehnicile utilizate în desfășurarea concretă a relațiilor antreprenoriale și financiare cu clienții. Practica se va efectua în compartimentele entităților, activitatea în care are tangențe cu domeniul serviciilor publice ales de student.

Obiectivul de bază al practicii este de a familiariza studenții cu mediul economic, în general, și cu cel al turismului, în special, precum și cu activitatea economică a instituțiilor, organizațiilor și entităților în domeniul serviciilor publice.

Sarcinile de bază ale practicii de specialitate:

- ✓ Consolidarea cunoștințelor teoretice ale studenților în domeniul serviciilor publice;
- ✓ Formarea la studenți a abilităților practice de activitate în domeniul turismului din Republicii Moldova;
- ✓ Însușirea metodelor, procedeele de lucru ale managerilor și funcționarilor din structurilor respective;
- ✓ Dezvoltarea activității creatoare a studenților, formarea ABC-ului lucrului organizatoric în colectivul de muncă;
- ✓ În corespundere cu profilul activității obiectului de practică, accentul în efectuarea practicii se va plasa pe unul sau altul din capitolele programei;
- ✓ Studiarea posibilităților de a perfecționa activitatea în domeniul serviciilor publice.

Obiectivele practicii de specialitate: aprofundarea pregătirii practice vizând aspectele comune ale teoriei și practicii legate de caracteristica generală a entității economice, de sistemul organizatorico-managerial al entității; analiza economico-

financiară a activității economice; analiza activității de marketing turistic al entității; determinarea funcțiilor și structurii organizatorice a entității; studierea modalităților/mijloacelor de comunicare cu partenerii economici; analiza corespondenței economice; analiza activității privind comercializarea produselor ce țin de domeniul serviciilor publice.

Importanța practicii de specialitate este condiționată și de faptul că în această perioadă studentul acumulează toată informația necesară pentru elaborarea compartimentului aplicativ al lucrului individual la diverse unități de curs, precum și pentru elaborarea tezei de licență. Practica demonstrează că cu cât mai sârguincios și perseverent studentul se atâră față de petrecerea practicii de specialitate și elaborarea raportului cu atât el este mai bine pregătit pentru întocmirea tezei de licență.

II. PROGRAMUL EFECTUĂRII ȘI CONDUCERII PRACTICII DE SPECIALITATE

În cadrul Universității de Stat din Moldova desfășurarea practicii de specialitate are loc în conformitate cu Regulamentul–Cadru privind desfășurarea stagiilor de practică în învățământul superior.

Repartizarea studenților la practică are loc conform dispoziției Departamentului Economie, Marketing, Turism prezentate decanatului Facultății de Științe Economice, aprobate prin ordinul rectorului USM.

Durata practicii de specialitate constituie 4 săptămâni (120 ore) pentru studenții anului II, apreciată cu 4 credite.

De organizarea și desfășurarea practicii de specialitate sunt responsabili membrii departamentului de profil, care:

- coordonează cu studenții locul practicii de specialitate;
- împreună cu decanatul pregătesc documentația necesară privind delegarea studenților la locul practicii;
- asigură îndeplinirea activităților de pregătire pentru practică;
- distribuie materialele necesare și consultă studenții înainte de efectuarea practicii și pe parcursul acesteia;
- în final verifică raportul practicii de specialitate.

Toate întrebările, problemele ce apar pe parcurs sunt coordonate cu conducătorul științific al practicii, care este numit de către șeful departamentului, aprobat prin procesul-verbal al ședinței departamentului și prin dispoziția decanatului Facultății de Științe economice.

Coordonatorul științific de la departament, înainte de a începe practica de specialitate, consultă studenții în ceea ce privește scopul și sarcinile practicii, termenul acesteia și cerințele privind elaborarea raportului practicii, a agendei practicii și a anexelor obligatorii. De asemenea, pe parcursul practicii de specialitate acordă asistență științifico-metodică privitor la procesul de desfășurare a practicii de specialitate, la completarea agendei, după posibilități, vizitează studentul practicant, fapt ce eficientizează acest proces de desfășurare a practicii de specialitate.

Responsabilitățile conducătorului practicii de la departament

Conducătorul practicii de la departament stabilește, în conformitate cu curriculumul, planul calendaristic și tematic de petrecere a practicii de specialitate pentru fiecare student și are următoarele angajamente:

- să efectueze controlul sistematic al îndeplinirii programei practicii conform planului calendaristic și tematic;
- să ofere consultații studenților în ceea ce privește îndeplinirea programei practicii, culegerea și generalizarea materialelor pentru întocmirea dărilor de seamă;
- să aprecieze dările de seamă și activitatea practicantului;
- să asigure pregătirea și organizarea locurilor de muncă pentru practicanți;
- să instruiască studenții înainte de începerea practicii;
- să participe la crearea condițiilor necesare studentului practicant pentru efectuarea practicii;
- să asigure soluționarea problemelor eventual apărute și consultările necesare;
- să controleze periodic îndeplinirea de către studenți a programei practicii.

Obligațiile conducătorului practicii de la entitatea economică

Conducătorul practicii de la entitate:

- ✓ organizează efectuarea practicii conform planului calendaristic și tematic individual al studentului;

- ✓ oferă consultații studenților în procesul desfășurării practicii privind organizarea lucrului operațional și de evidență, precum și la întocmirea rapoartelor operative și financiare;
- ✓ periodic efectuează controlul calității însușirii de către studenți a materialului studiat în conformitate cu planul calendaristic și tematic și controlează ca înregistrările din zilnicul practicii să corespundă cu lucrul efectuat de studentul practicant.

Conducătorul practicii de la entitatea economică este obligat să creeze condițiile necesare, pentru ca studenții să îndeplinească programa practicii, și anume:

- să-i familiarizeze pe studenți cu direcțiile de activitate a instituțiilor pentru practică;
- să li se pună la dispoziție asemenea locuri de muncă, care să corespundă pe deplin programei practicii;
- împreună cu conducătorul de la departament să întocmească graficul de efectuare a practicii;
- să nu admită transferarea studenților practicanți la locurile de muncă, care nu sunt prevăzute de program și de graficul de efectuare a practicii;
- să controleze mersul îndeplinirii de către studenți a programei practicii, să le ofere consultațiile necesare;
- să controleze respectarea de către studenți a disciplinei muncii, a regimului de lucru al instituțiilor la care se realizează practica.

La finele practicii, conducătorul practicii de la entitate apreciază în scris, cu notă, raportul privind rezultatele practicii în compartimentul respectiv al agendei practicii și dă, în scris, fiecărui student practicant o caracteristică privind activitatea acestuia.

Angajamentele studentului practicant

Drepturile studentului:

- să beneficieze de ajutor științifico-metodic din partea conducătorului practicii de la departament;

- să dispună de consultații din partea conducătorul practicii de la entitatea - bază pentru practică.

Obligațiunile studentului:

În perioada practicii studentul este obligat:

1. Să îndeplinească în întregime sarcinile preconizate de programa practicii;
2. Să se conformeze regulamentului ordinii interioare acceptat la entitate, instituție, organizație;
3. Să studieze și să respecte cu strictețe regulile de protecție a muncii, tehnicii securității și igienei de specialitate;
4. Să participe la activitatea raționalizatorilor și inventatorilor la indicația departamentului;
5. Să se încadreze activ în viața colectivului entității în care face practica;
6. Să poarte răspundere pentru munca efectuată și rezultatele ei deopotrivă cu angajații titulari;
7. Să reflecteze în agendă conținutul lecțiilor și convorbirilor, schițe, pronosticuri etc.;
8. Să prezinte conducătorului practicii un raport, cules la computer sau scris de mână privind executarea sarcinilor trasate și să susțină un colocviu privitor la practică.
9. Studentul care nu a îndeplinit programa practicii, activitatea sa fiind apreciată cu un aviz negativ sau obținând o notă insuficientă la susținerea raportului, repetă practica în perioada vacanței studentești.
10. În anumite cazuri, rectorul poate examina problema cu privire la aflarea de mai departe a studentului în universitate.
11. Să prezinte agenda spre verificare conducătorilor practicii nu mai rar de două ori pe săptămână;
12. După finisarea practicii să prezinte la controlul departamentului de profil agenda și rapoartele;
13. Să enunțe metodele de lucru ale inovatorilor din sfera de producere și realizările lor, pentru a fi ulterior studiate și aplicate;

14. Materialele, instrumentele și literatura primită spre folosire la locul practicii urmează să fie restituite;

15. Înainte de a pleca de la locul practicii, studentul trebuie să obțină acordul conducătorului de la entitate, să-și aplice în agendă viza de plecare, confirmată prin ștampilă.

Dacă studentul nu s-a prezentat la practică, este obligat să prezinte o explicație în scris, foaie de boală sau alt document justificativ. Absența nemotivată de la practică, precum și absența motivată mai mult de 50% din durata prevăzută pentru efectuarea practicii, conduce la necesitatea recuperării practicii prin repetarea practicii de specialitate sau, după caz, pot fi luate alte decizii inițiate de decan și/sau departamentul de profil.

Departamentul este obligat să asigure studenții cu îndrumări metodice, agendă, etc. privind modul de organizare și desfășurare a practicii de specialitate.

III. STRUCTURA ȘI CONȚINUTUL PRACTICII DE SPECIALITATE

Cerințele privind stagiul practicii de specialitate în agenția de turism, unitățile economice, instituții de stat, agenții, hoteluri.

Practica poate fi efectuată în instituții, organizații și unități economice care dispun de o bogată experiență în domeniul respectiv de profil.

În calitate de unități economice/instituții pentru practica de specialitate pot fi:

- Unități de cazare – hoteluri, moteluri etc.;
- Agenții de turism;
- Centre de agrement;
- Unități de restaurație;
- Muzeu și în centre culturale etc., entități mixte, entități cu experiență de antreprenariat în domeniul turismului, reprezentanțe ale altor entități pe teritoriul Republicii Moldova.

Sumarul activităților în perioada practicii de specialitate

Studentul va studia următoarele compartimente, în dependență de domeniul de activitate a entității în care își desfășoară practica de producție:

1. Caracteristica generală a entității economice.
2. Sistemul organizatorico-managerial al entității.
3. Analiza economico-financiară a activității economice.
4. Conținutul temelor la analiza activității economice în cadrul agențiilor de turism.
 - 4.1. Funcțiile departamentului de profil al entității.
 - 4.2. Studiarea modalităților/mijloacelor de comunicare cu clienții din țară și din străinătate. Analiza corespondenței economice.
 - 4.3. Analiza activității comerciale, a produsului turistic, a serviciilor turistice.
5. Conținutul temelor în cazul efectuării practicii în cadrul muzeelor și în centrele culturale.
6. Conținutul temelor în cazul efectuării practicii în cadrul unităților de cazare.
7. Conținutul temelor în cazul efectuării practicii în cadrul unităților de restaurație.

Caracteristica generală a entității economice (obligatoriu)

1. Caracteristica generală și activitatea economică a entității.
2. Forma juridică și de organizare a activității entității, baza normativă de activitate a entității (acte normative, statutul, regulamentul intern etc.).
3. Domeniul de activitate a entității.
4. Organigrama entității.
5. Resursele de muncă a entității (fișe de post).
6. Analiza SWOT a entității.
7. Structura ofertei de servicii, identificarea avantajului competitiv.
8. Studiarea activității economice a entității (structura ofertei de servicii, prețurile și tarifele practicate, canalele de distribuție utilizate, mijloacele promoționale aplicate).

Practica de specialitate I în cadrul agențiilor de turism

Pe parcursul practicii de specialitate I, studentul practicant trebuie să însușească:

- 1) amplasarea teritorială a agenției de turism;
- 2) structura organizațională a agenției de turism, tipul unității și forma juridică a acesteia;
- 3) patrimoniul și dotările tehnico-materiale ale agenției de turism;
- 4) sistemele informaționale existente în cadrul agenției de turism (internet, sisteme computerizate de rezervări hoteliere și de transport ș.a.);
- 5) tehnica de îndeplinire a documentației turistice (voucherul turistic);
- 6) modalitatea de colaborare a agenției de turism concrete cu intermediarii turistici (pe baza contractului de management în turism, de franșiză, de reprezentare, de comision, contractului cu garanție);
- 7) oferta turistică a agenției de turism după destinații turistice (turism intern, turism emitent, turism receptor);
- 8) pachetele turistice concepute după forme concrete de turism oferite de către agenția de turism clienților potențiali (turism rural, turism cultural, turism balnear, turism vitivinicol, turism social, turism de circumstanță ș.a.);
- 9) resursele turistice naturale și antropice ale Republicii Moldova încadrate în itinerarele turistice propuse de agenții de turism pe tipuri de vizitatori (naționali și străini).

Practica de specialitate I în cadrul muzeelor și centrelor culturale

Pe parcursul practicii de specialitate I, studentul practicant trebuie să însușească:

- 1) amplasamentul muzeului sau al centrului cultural în teritoriu;
- 2) caracteristicile: tipului de muzeu (de arte plastice, de meșteșuguri, de etnografie etc.), casă-muzeu, dendrariu, grădina botanică și amenajarea spațiului;
- 3) patrimoniul muzeului sau al centrului cultural;
- 4) programa excursionsală, tematica, obiectivele-cheie;
- 5) cerințele specifice ale grupului turistic, componenta grupurilor turistice;
- 6) manifestările oficiale la începutul și sfârșitul excursiei;

- 7) metodica de elaborare a unei programe de excursii standard pentru muzeu sau centru cultural (harta tehnologică a excursiei);
- 8) metodele de familiarizare a turiștilor cu tradițiile și obiceiurile poporului moldovenesc;
- 9) tehnica aplicată de ghid în timpul excursiilor.

Practica de specialitate I în cadrul unităților de cazare

Pe parcursul practicii de specialitate I, studentul practicant trebuie să însușească:

- 1) caracteristicile unității de cazare: tipul unității de cazare primară sau secundară (hotel, motel, vilă, pensiune agroturistică), amplasarea acesteia, amenajarea, totalitatea spațiilor de cazare și numărul de locuri oferite de către unitatea în cauză;
- 2) structura organizațională a unității de cazare, departamentele din cadrul unității respective;
- 3) activitatea serviciului front-office (hol-recepție): amenajarea holului (amplasarea front-desk-ului, a panoului pentru chei etc.), funcțiile specifice serviciului front-office;
- 4) serviciile complementare oferite de către unitatea de cazare clienților (întreținerea îmbrăcăminte și încălțăminte etc.);
- 5) cerințele de bază privind munca personalului în unitatea de cazare (standardele profesionale, regulamentele și fișele de post, documentele privind reglementarea activității unității de cazare, tehnica securității muncii etc.);
- 6) folosirea (posibilitatea folosirii) elementelor specifice stilului național în aranjarea interioarelor;
- 7) tehnicile și procedeele de servire a clienților: comportamentul și etica profesională, tehnici privind efectuarea serviciilor de cazare, închirieri, room-service etc.
- 8) corespunderea categoriei unității de cazare cu standardele naționale și internaționale.

Practica de specialitate I în cadrul unităților de restaurație

Pe parcursul practicii de specialitate I, studentul practicant trebuie să însușească:

- 1) amplasamentul unității de restaurație în teritoriu;
- 2) structura organizațională a unității de restaurație, tipul unității și forma juridică a acesteia;
- 3) fluxul tehnologic în bucătăria unității de restaurație și planul funcțional al unității;
- 4) principiile merceologice și regulile privind activitatea de aprovizionare și păstrare a produselor destinate prelucrării tehnologice;
- 5) cerințele de bază privind munca personalului în unitatea de restaurație (standardele de servire, regulamentele și fișele de post, documentele privind reglementarea activității unității de restaurație, tehnica securității muncii etc.);
- 6) procesul de pregătire a unității de restaurație în vederea servirii clienților: curățenia și întreținerea, decorul interiorului și mise-en-place-ul;
- 7) tehnica de pregătire a bucatelor naționale specifice și deservirea lor;
- 8) tehnicile și procedeele de servire a clienților: comportamentul și etica profesională, tehnici privind efectuarea serviciilor, specificul de servire în sălile de restaurant, baruri, camere de hotel, banchete etc.

Lucrul individual al studentului în cadrul practicii de specialitate se apreciază și la alte compartimente ale activității de bază a entității coordonate cu conducătorul practicii.

IV. CERINȚE FAȚĂ DE CONȚINUTUL, PREZENTAREA ȘI SUSȚINEREA RAPORTULUI PRIVIND PRACTICA DE SPECIALITATE

4.1. Cerințe față de conținutul raportului

Raportul privind practica de specialitate se elaborează pe parcursul întregii perioade de practică în cadrul entității. El reflectă activitățile desfășurate de studenții practicanți conform programei și planului calendaristic individual. Raportul privind practica de specialitate constituie o descriere a stării de lucruri în cadrul entității sub aspectul problemelor concrete. Pozitiv se apreciază expunerea părerii proprii asupra problemelor abordate cu evidențierea aspectelor pozitive și neajunsurilor depistate.

Inițial, raportul privind practica de specialitate este verificat de coordonatorul practicii în cadrul entității, unde are loc și susținerea preventivă. Apoi raportul se prezintă conducătorului științific de la departament, care îl verifică și îl admite spre susținere sau îl respinge, în funcție de corespunderea acestuia cerințelor de elaborare. Toate acestea sunt fixate în recenzia conducătorului, unde se mai evidențiază aspectele pozitive și neajunsurile lucrării.

Textul raportului trebuie să fie scris citeț fără greșeli, scris de mână sau cules la computer numai pe versoul paginii format A4, în Microsoft Word, cu caractere Times New Roman, font 12, interval 1,5. Câmpuri: stânga – 30 mm, dreapta, sus, jos – 20 mm. Volumul raportului va constitui 25-30 pagini.

Paginile se numerotează jos în partea dreaptă sau la mijlocul paginii, cu cifre arabe. Foaia de titlu și cuprinsul nu se numerotează, dar se includ în numărul total de pagini.

Raportul practicii trebuie să includă: foaia de titlu; cuprinsul; conținutul textual; surse bibliografice; anexe; agenda practicii; referința.

Foaia de titlu are formă standard pentru toate rapoartele practicii și va fi perfectată conform Anexei 1.

Cuprinsul reprezintă pagina imediat următoare după foaia de titlu și prezintă toate părțile componente ale raportului practicii (introducerea, denumirea capitolelor în ordinea expunerii, concluziile, anexele, bibliografia) (Anexa 2).

Introducerea cuprinde 1-2 pagini și conține informații despre dezvoltarea entității la care studentul face practica, tipul de activitate, evoluția produselor și serviciilor prestate, structura teritorială a entității (subdiviziunile ei teritoriale), trăsăturile specifice de activitate.

Conținutul textual al raportului trebuie expus într-un limbaj decent, corect, clar, având stil științifico-literar și respectându-se regulile gramaticale în vigoare. El trebuie să cuprindă toate temele indicate în conținutul practicii. Volumul lui trebuie să cuprindă 25-30 de pagini.

Utilizarea abrevierilor. În denumirea capitolelor și paragrafelor, în tabele, scheme, desene, anexe și inscripții de sub figuri nu se permit cuvinte abreviate, în afară de cele general acceptate ca, de exemplu: ș.a.; ș.a.m.d.; etc., mil; mlrd. Unitățile de măsură se abreviază: grame – g; kilograme – kg; chintale – q etc.

Dacă în text se repetă foarte des unele denumiri destul de voluminoase ale instituțiilor, organizațiilor etc., ele pot fi abreviate și, în acest caz, în raport se introduce „Lista abrevierilor utilizate”, amplasată pe o pagină separată, după cuprins.

De exemplu: Departamentul pentru Statistică al Republicii Moldova – DSRM; Organizația Națiunilor Unite – ONU; Biroul Internațional al Muncii – BMI ș.a.

Trimiterile bibliografice în textul raportului sunt necesare dacă au fost folosite surse din literatura de specialitate. Trimiterile cu referire la unele lucrări indicate în bibliografie se efectuează prin indicarea numărului sursei conform listei bibliografice și a paginii din ea, luate între paranteze pătrate. De exemplu: [15, p. 125]. Dacă autorul raportului face trimiteri la mai multe lucrări sau la mai mulți autori, atunci în paranteze se indică numărul acestor lucrări conform listei bibliografice, de exemplu: „... unii autori [7, 12, 15] consideră ...”. Trimiterile asigură veridicitatea informației citate și oferă posibilitatea de a găsi sursa pentru a o studia mai profund. Comentariile și trimiterile pot fi scrise și în partea de jos a foii, terminându-se la frontiera câmpului de jos. În acest caz, ele se numerotează consecutiv pe parcursul întregului raport.

Materialul ilustrativ. Toate tabelele, figurile, anexele, formulele aplicate în raport se numerotează cu cifre arabe prin numerotări separate, în ordine succesivă.

Fiecare ilustrație are un titlu scurt, scris cu majusculă, care corespunde conținutului ei și este amplasat la mijloc deasupra sau sub ilustrație.

La tabele, sus, la mijloc, se indică cuvântul „Tabelul” și numărul curent. Semnul „nr.” nu se indică și se scrie titlul general. Tabelul trebuie să conțină titlurile coloanelor și rândurilor, perioada la care se referă cifrele, unitatea de măsură (fără a evidenția o coloană specială). Denumirea tabelului, a coloanelor și a rândurilor trebuie să fie clară, scurtă și completă. Dacă conținutul se referă la o singură perioadă, atunci ea se indică în titlu, evidențiindu-se prin virgule. Dacă unitățile de măsură din tabel sunt aceleași pentru toți indicatorii, atunci ele pot fi scrise la sfârșitul titlului; dacă sunt diferite – se indică după denumirea indicatorului în tabel, separându-se prin virgulă. Tabelul nu trebuie să fie voluminos și complicat, scopul lui fiind să faciliteze, dar nu să complice citirea lucrării.

Cifrele din tabel, de obicei, confirmă teoria din text, de aceea se va tinde spre amplasarea lui imediat după trimiterea la el. Se va situa astfel, ca să poată fi examinat fără a întoarce foaia. Trecerea tabelului de pe o pagină pe alta se permite numai în cazul când el nu încapă pe o pagină. Pentru aceasta coloanele se numerotează, iar pe următoarea pagină, în colțul de sus din dreapta, se scrie „Continuarea tabelului” și se indică numărul coloanelor.

Toate celelalte ilustrații, în afară de tabele, se semnează cu cuvântul „Figura”, amplasat la mijloc sub desen și se numerotează consecutiv cu cifre arabe. Semnul „nr.” de asemenea nu se pune. Alături se scrie denumirea lui.

Figura se amplasează, de obicei, imediat după trimiterea la ea, însă, dacă spațiul nu permite, atunci ea se plasează pe pagina următoare, la începutul ei. Titlul se scrie la mijloc sub figură.

Pentru orice material ilustrativ se indică sursa informației. Ea se plasează imediat sub ilustrație conform regulilor generale de scriere a bibliografiei, dar la sfârșit se indică și pagina.

Utilizarea formulelor. Pentru generalizarea unor sau altor fenomene economice, caracterizarea structurii, dinamicii etc. în raport se folosesc formule. La

scrierea formulelor se aplică simbolurile unui alfabet utilizat frecvent în literatura economică – cel latin.

Sub formulă, începând cu cuvântul „unde”, se indică semnele simbolurilor, coeficienților utilizați, semnificația lor, respectându-se consecutivitatea. Fiecare din ele se amplasează într-un rând aparte și, dacă sunt mai multe, se numerotează cu cifre arabe.

De exemplu, ratele de rentabilitate sunt cele mai cunoscute și utilizate în practică. Aceste rate caută să reflecte cât mai fidel eficiența cu care entitatea își utilizează activele și gestionează oportunitățile sale.

a) Rata profitului (R_p) se determină folosind formula:

$$R_p = \frac{P_n}{V_v}, \quad (1.1)$$

unde:

P_n – Profitul net al entității;

V_v – Venitul din vânzări.

O reducere a prețului de vânzare, în principiu, va determina o creștere a volumului vânzărilor, dar va reduce marja de câștig unitar. Cu toate acestea, profitul total poate să crească sau să scadă, iar o marjă unitară de câștig nu este în mod necesar un lucru rău. Ratele profitului pot fi diferite de la o industrie la alta. În cazul vânzărilor cu amănuntul există o rată a profitului de 4%. În schimb, rata profitului în industria farmaceutică este între 15% și 20%.

b) Rata rentabilității economice (R_{econ}) se poate calcula folosind relația:

$$R_{econ} = \frac{RE}{Activ\ econ} \quad (1.2)$$

unde:

RE – rezultatul din exploatare.

Pentru o mai bună gestiune a activității entității, rata rentabilității economice se poate descompune în mai multe rapoarte pentru a vedea influența fiecărui factor. Astfel, această rată se poate descompune în **două modele** de analiză factorială:

$$\text{Rec} = \frac{\text{RE}}{\text{VV}} \times \frac{\text{VV}}{\text{NFR}} \times \frac{\text{NFR}}{\text{AE}} \quad (1.3)$$

Primul raport RE/VV reprezintă marja din exploatare realizată de entitate, fiind influențată de mărimea cheltuielilor de exploatare. O bună gestiune este atunci când valoarea acestui raport este cât mai mare.

Al doilea raport VV/NFR reprezintă rata de rotație a NFR în venitul din vânzări și reflectă de câte ori poate fi acoperit necesarul de fond de rulment prin venitul din vânzări. O bună gestiune se reflectă prin valoarea scăzută a acestui indicator.

Ultimul termen al relației (NFR/AE) este o rată de structură a activului economic și depinde de caracteristicile activităților realizate de entitate. Acest raport înregistrează efectele gestiunii celui de-al doilea factor.

Bibliografia se prezintă la sfârșitul conținutului textual al lucrării și va include lista completă a literaturii științifice, actelor normative, surselor statistice și a altor surse utilizate la realizarea raportului practicii. Fiecare sursă va conține: numele, prenumele autorului, denumirea lucrării (monografie, broșură, manual etc.), orașul, editura, anul ediției. Actele normative și regulamentele interne ale instituției vor fi expuse în felul următor: denumirea actului legislativ, numărul și data aprobării, numărul și data apariției în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

Anexele conțin documente ale entității, informații economico-statistice, care se sistematizează în tabele, grafice, diagrame. Datele statistice vor fi însoțite de sursa documentară utilizată. Sursele documentare vor fi sistematizate pe compartimente conform expunerii lor în conținutul textual al raportului. Fiecare anexă va avea numărul său de ordine, de exemplu: Anexa 1. Tabelele, diagramele, graficele și schemele vor fi însoțite de denumire și sursa de referință.

Agenda practicii servește ca supliment la raportul practicii, fiind prezentată la departament de către student la finele practicii. Agenda practicii va conține planul calendaristic al activităților desfășurate, activitățile realizate de către student la practică, concluziile și semnătura conducătorului din entitate.

Referința studentului se anexează la raport, unde se menționează cum studentul practicant și-a îndeplinit obligațiile, atitudinea lui și aprecierea conducătorului.

4.2. Prezentarea și susținerea raportului

Prezentarea raportului privind practica de specialitate se efectuează în termen de 3 zile după finisarea termenului practicii. Studenții sunt obligați să prezinte la departamentul responsabil de practica de specialitate raportul, conținutul căruia corespunde cerințelor și conține toate anexele necesare.

În conformitate cu Regulamentul de organizare și desfășurare a procesului didactic pentru recenzarea raportului practicii de specialitate, conducătorului științific îi sunt rezervate 7 zile. Dacă recenzia conține neajunsuri, atunci până la susținere este necesar de a prelucra și înlătura neajunsurile, fapt ce va contribui la sporirea calității raportului prezentat.

Susținerea raportului privind practica de specialitate are loc în fața unei comisii în ziua stabilită de departament. În componența comisiei intră: șeful departamentului, conducătorii științifici responsabili de practică. Susținerea se organizează la departamentul de specialitate. Evaluarea cunoștințelor acumulate pe parcursul practicii se apreciază conform sistemului de 10 puncte. Nota susținerii include însușirea materialului prevăzut în programa practicii, conținutul și aspectul raportului, sarcina individuală și disciplina studentului la locul practicii. De asemenea, studentul va demonstra cunoașterea actelor legislative și instructive studiate ce țin de diverse probleme privind activitatea organizației. Calificativul obținut în urma susținerii practicii este inclus în anexa cu note a Diplomei de licență.

În procesul de elaborare a raportului practicii, obiectivul major al studentului va fi acumularea materialelor pentru elaborarea și susținerea lucrului individual la diverse unități de curs, precum și a tezei de licență.

Studentul care nu îndeplinește cerințele prevăzute în programa practicii este notat „nesatisfăcător” și urmează să corecteze nota prin repetarea practicii sau, după caz, poate fi exmatriculat din universitate.

BIBLIOGRAFIA RECOMANDATĂ

1. Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice nr.352 din 24.11.2006. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.14-17, art.40.
2. Legea privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător nr.451 din 30.07.2001. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2005, nr.26-28, art.95.
3. Codul muncii al Republicii Moldova, nr.154 din 28.03.2003. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.159-162. art.648.
4. Legea privind regimul străinilor în Republica Moldova, nr.200 din 16.07.2010. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.179-181, art.610.
5. Legea cu privire la investițiile în activitatea de întreprinzător, nr.81 din 18.03.2004. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.64-66, art.344.
6. Legea pentru aprobarea Strategiei naționale de dezvoltare regională pentru anii 2016-2020, nr.239 din 13.10.2016. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr.30-39, art.65.
7. Legea privind securitatea generală a produselor, nr.422-XVI din 22.12.2006. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.36-38/145.
8. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei, nr.643 din 27.05.2003. În Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr.99-103.
9. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidență statistică a circulației turiștilor la frontiera Republicii Moldova, nr.1470 din 27.12.2001. În Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2001, nr.161, art.1484.
10. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Strategiei de dezvoltare a turismului „Turism 2020”, nr.338 din 19.05.2014. În Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.127-133, art.370.
11. Anuarul Statistic al Republicii Moldova. Chișinău: Statistică, 2017.

ANEXE

Anexa 1. Pagină de titlu – model

UNIVERSITATEA DE STAT DIN MOLDOVA

FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE

DEPARTAMENTUL ECONOMIE, MARKETING ȘI TURISM

(Times New Roman, bold, 14pt., centrat)

RAPORTUL PRACTICII DE SPECIALITATE I

la _____

(locul executării practicii)

al studentului (ei) _____

specialitatea _____ anul _____ grupa _____

Conducător de la instituția de practică

(nume, prenume, funcția)

Conducător științific de la departament

(nume, prenume, grad)

CHIȘINĂU, 2018

(Times New Roman, bold, 14pt., centrat)

CUPRINS

INTRODUCERE

LISTA ABREVIERILOR

CAPITOLUL 1. Caracteristica generală a agenției de turism .../ unității de cazare .../ muzeului.../ restaurantului

1.1. Prezentarea activității agenției de turism .../ unității de cazare .../ muzeului.../ restaurantului

1.2. Analiza patrimoniului și dotărilor tehnico-materiale ale agenției de turism .../ unității de cazare .../ muzeului.../ restaurantului

CAPITOLUL 2. Analiza modului de prestare a serviciului de către agenția de turism .../ unitatea de cazare .../ muzeul.../ restaurantul ...

2.1. Analiza ofertei turistice a agenției de turism după destinații turistice/ ANALIZA programei excursioniste a muzeului .../ Activitatea serviciului de front-office și back-office / Tehnicile și procedeele de servire a clienților în cadrul Restaurantului...

2.2. Caracteristica activității de fidelizare a clienților: strategii și tactici

CONCLUZII ȘI PROPUNERI

BIBLIOGRAFIE

ANEXE

CUPRINS

INTRODUCERE

LISTA ABREVIERILOR

1. Caracteristica generală a structurii și organizării activității entității/Instituției/ Agenției de turism/Unității de cazare/Muzeului/Restaurantului
2. Analiza structurii sistemului organizatorico-managerial al entității
3. Diagnosticul economico-financiar al activității economice din cadrul entității
4. Conținutul și analiza activității economice în cadrul agențiilor de turism.
 - 4.1. Funcțiile departamentului de profil al entității.
 - 4.2. Studiarea modalităților/mijloacelor de comunicare cu clienții din țară și din străinătate. Analiza corespondenței economice.
 - 4.3. Analiza activității comerciale (ofertei), al produsului turistic, a serviciilor turistice.
5. Estimarea potențialului de dezvoltarea a muzeelor și a centrelor culturale/unităților de cazare/unităților de restaurație.

CONCLUZII ȘI PROPUNERI

BIBLIOGRAFIE

ANEXE

Anexa 3. Model de prezentare a sursei bibliografice

BIBLIOGRAFIE CĂRȚI ȘI PUBLICAȚII MONOGRAFICE TIPĂRITE

... un autor

1. BRAGARI, N. *Integrarea Europeană*. Chișinău: Evrica, 2008. 199 p. ISBN 978-9975-941-19-8
2. KAHN, S. *Geopolitica Uniunii Europene*. Chișinău: Cartier, 2012. 176 p. ISBN 978-9975-79-468-8
3. POPESCU Gh. *Economie europeană*. București: Editura Economică, 2007. 298 p. ISBN 978-973-709-301-1
4. ZAHIU, L. *Agricultura Uniunii Europene sub impactul politicii agricole comune*. București: Editura Economică, 2006. 421 p. ISBN 973-40-0751-3

... doi autori

5. CERTAN, S., CERTAN, I. *Integrarea economică în Uniunea Europeană*. Chișinău: CEP USM, 2013. 347 p. ISBN 978-9975-71-323-8
6. ENCIU, N., ENCIU, V. *Construcția europeană (1945-2007): curs universitar*. Chișinău: Civitas, 2008. 329 p. ISBN 978-9975-912-00-6

... trei autori

7. BĂRBULESCU, I.Gh., IANCU, A. I., TODERAȘ, O.A. *Tratatul de la Lisabona. Implicații asupra instituțiilor și politicilor românești*. București: Institutul European din România, 2010. 569 p. ISBN 973-75-941-19-85-90
8. WALLACE, H., WALLACE, W., MARK A. *Elaborarea politicilor în Uniunea Europeană*. București: Institutul European din România, 2005. 526 p. ISBN 975-7840-0722-73

...mai mult de trei autori

9. HAILEY, C.E., EREKSON, T., BECKER, K., et al. *National Center for Engineering and Technology Education*. New York, 2005.

...fără autori

10. *Anuarul statistic al Republicii Moldova*. Chișinău: Statistică, 2006. 560 p. ISBN 9975-9828-2-4
11. *Production: yearbook*. Rome: FAO, 2004. 260 p. ISBN 92-5-005216-2

CĂRȚI ȘI PUBLICAȚII MONOGRAFICE ELECTRONICE

12. HÂRNĂU, S., OHRIMENKO, S., CERNEI, G. *Tehnologiile informaționale și problemele globale ale dezvoltării societății* [online]. Chișinău, 2002. [Accesat: 14.03.2004]. Disponibil: <http://www.ase.md/Inside/PersonalPagesRomCom.phtml>
13. TRADE MAP. *Trade statistics for international business development*, UK. 2012. http://www.trademap.org/Product_SelCountry_TS.aspx [Accesat: 10.02.2013]

CONTRIBUȚII ÎN PUBLICAȚII SERIALE TIPĂRITE

... din publicații oficiale

14. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea modului de utilizare a mijloacelor fondului de subvenționare a producătorilor agricoli pentru anul 2011, nr.369 din 24.05.2011. În Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.86 din 24.05.2011.
15. Legea privind dreptul de autor și drepturile conexe, nr.139 din 02.07.2010. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.191-193, art.630 [Accesat: 12.06.2014]. Disponibil: <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=336156>

Anexa 4. Modele de prezentare și numerotare a tabelelor, figurilor și ecuațiilor matematice

Model de prezentare a tabelului

Tabelul 2.3. Numărul emigranților după grupe de vârstă în perioada 2008-2017, persoane

Anul	În total	Grupe de vârstă							
		0-24 ani	25-34 ani	35-44 ani	45-54 ani	55-64 ani	65-74 ani	75-84 ani	85 și peste
2008	6446	1486	1672	1093	978	735	394	81	7
2009	6592	1459	1618	1075	958	690	553	209	29
2010	7374	1649	1941	1177	1005	731	610	247	16
2011	7166	1561	1971	1133	1000	696	543	237	25
2012	6828	1379	2061	1128	884	686	462	201	27
2013	6685	1287	2010	1022	926	708	483	232	22
2014	7172	1387	2254	1160	976	785	433	150	27
2015	6988	1404	2175	1202	927	688	395	173	24
2016	6663	2091	1784	968	806	609	264	121	20
2017	4714	1417	1117	692	547	526	247	139	29

Sursa: elaborat de autor în baza datelor Biroului Național de Statistică al Republicii Moldova

Model de prezentare a figurii

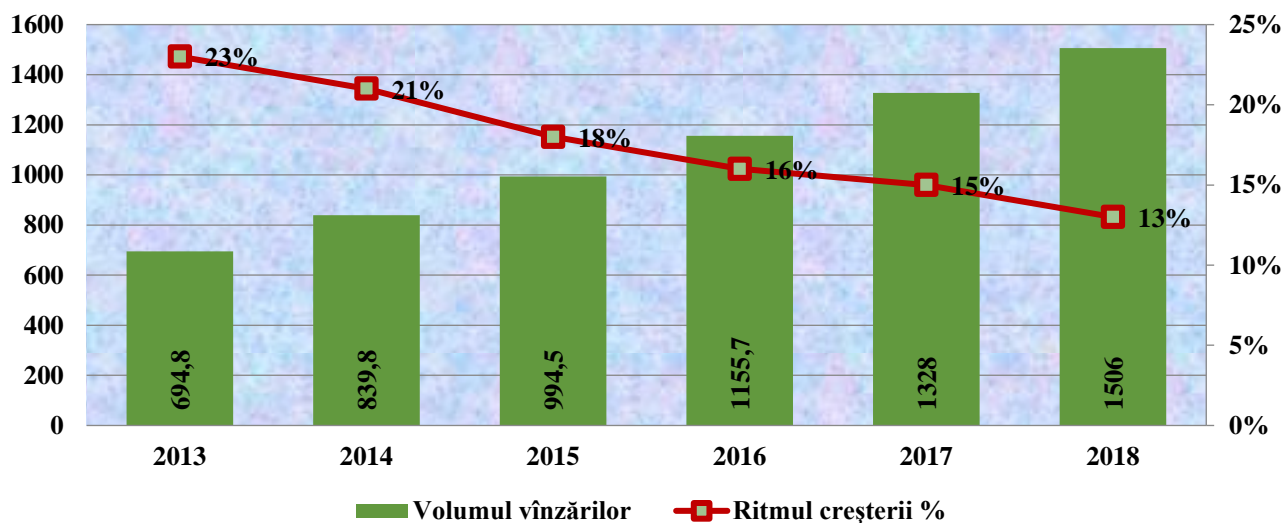


Fig. 2.5. Dinamica volumului mondial de internet-vânzări în perioada anilor 2013-2018 (mld. dolari)

Sursa: Elaborat de autor în baza datelor Organization of Internet society. Report disponibile pe <http://www.internetsociety.org/who-we-are/organization-reports-and-policies/annual-review> (Accesat: 02.03.2018)

Model de prezentare a ecuațiilor matematice

$$Wh = \frac{Qe; CA; VA}{\sum h} \quad (1.1)$$

Anexa 5. Model de prezentare a organigramei

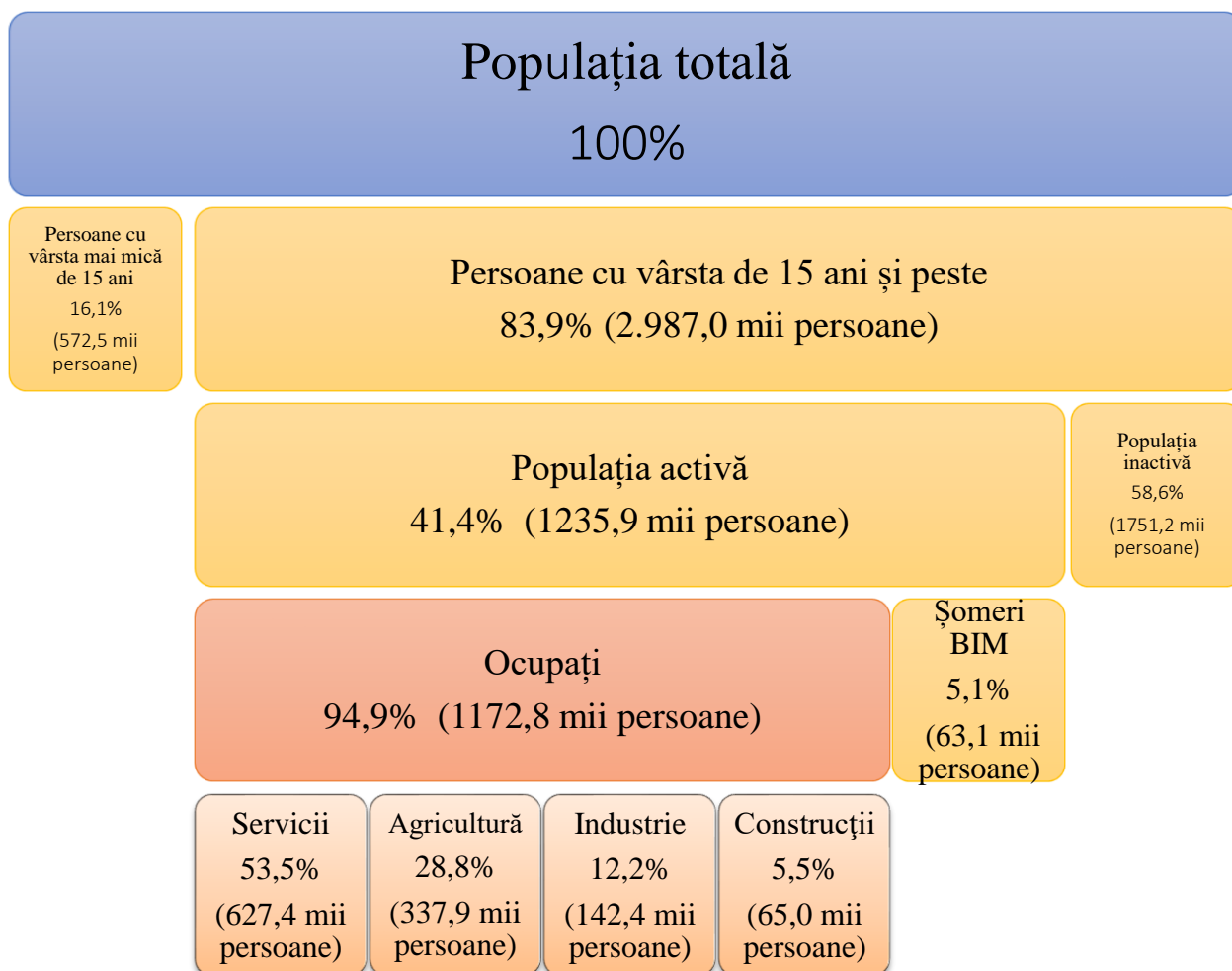


Fig. 3.2. Distribuția populației după relația cu piața forței de muncă

Sursa: elaborată de autor în baza datelor BNS al Republicii Moldova, 2017

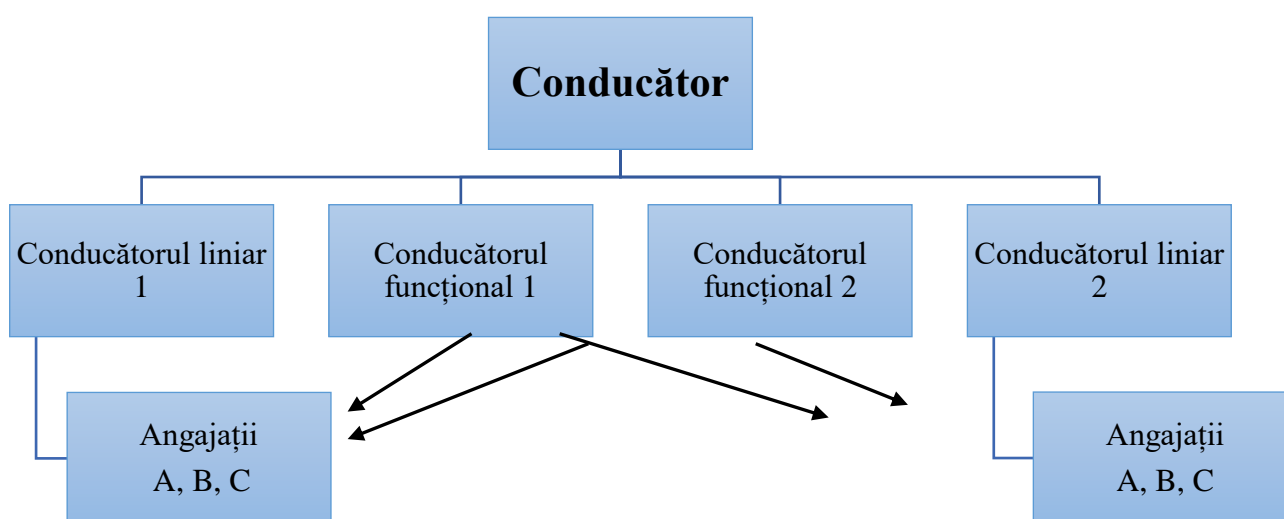


Fig. 3.3. Organigrama liniar-funcțională

Sursa: elaborată de autor în baza Statutului entității

Anexa 6. Ghid privind elaborarea compartimentelor raportului de practică

Volumul lucrării	20-25 pag. În volum nu se includ lista bibliografică, anexele.
Dimensiunea caracterelor	12
Fontul	Times New Roman
Interval	1,5
Structura lucrării	Foaia de titlu Cuprins Lista abrevierilor Introducere Temele de cercetare Concluzii și propuneri Bibliografie Anexe
Structura introducerii	Actualitatea și importanța temei Scopul și obiectivele lucrării Suportul metodologic al lucrării Structura lucrării Cuvinte-cheie
Numărul subiectelor	2 capitole sau 5-6 subiecte
Volumul introducerii, a concluziilor și propunerilor	câte 1-2 pagini
Dimensiunile câmpurilor	Stânga – 30 mm Dreapta – 15 mm Sus și jos – 20 mm
Numerotarea paginilor	Cu cifre arabe în colțul drept sau în mijlocul câmpului de jos al foii. Foaia de titlu nu se numerotează. Numerotarea începe de la introducere cu cifra 3.
Surse bibliografice	15 minimum
Anexe	Nu mai mult decât 1/3 din volumul lucrării.

Boris COREȚCHI, lector universitar, doctor în științe economice.
Alexandr CEAIKOVSKII, lector universitar, doctor în științe economice.

Ghid metodic
privind organizarea și desfășurarea practicii de specialitate I pentru studenții
specialității 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement

Redactare – Ariadna Strungaru
Asistența computerizată –

Bun de tipar Formatul 60×84 1/16
Coli de tipar Coli editoriale

Comanda 13. Tirajul 50 ex.

Centrul Editorial-Poligrafic al USM
Str. Al. Mateevici, 60. Chișinău, MD-2009