



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

## **GHID PENTRU PARCURGEREA STAGIILOR DE PREGĂTIRE PRACTICĂ**

Liceul economic Virgil Madgearu Constanța

Calificarea profesională: Tehnicieni în turism

Clasa a XII-a

**Tutore practică: Șerban Rodica-Nicoleta**

Întreprinderea/instituția: S.C. Advantage Tour S.R.L.

**Tutore practică: Croitoru Silvia**

Întreprinderea/instituția: Icar Tours Constanta

**Tutore practică: Lazar Cătălina Flavia**

Întreprinderea/instituția: S.C. Mistral Tours&Events S.R.L.

**Expert stagii de practică: Nisipeanu Raluca**



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

## FISA DE LUCRU NR. 1

### Numele și prenumele elevului practicant:

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind analizarea componentelor produsului turistic și a caracteristicilor acestuia;

**Activitatea planificată:** Analizarea rolului componentelor produsului turistic în asigurarea satisfacției consumatorilor;

### Sarcina de lucru:

Pornind de la un **produs turistic intern** prezentat pe site-ul agenției de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică, identificați componentele acestuia și precizați rolul fiecăruia în realizarea unui aranjament turistic reușit.

Nr. crt.	PRODUSUL TURISTIC			Rol
	Componente			
1.	Resurse turistice	Naturale		
		Antropice		
2.	Infrastructura			
3.	Baza tehnico-materială specifică turismului	Unitatea de cazare		
		Unitatea de alimentație		
		Mijlocul de transport utilizat		
		Servicii de agrement		



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

4.	Forța de muncă		
5.	Resurse instituționale		



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

## FISA DE LUCRU NR. 2

### Numele și prenumele elevului practicant:

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind analizarea componentelor produsului turistic și a caracteristicilor acestuia;

**Activitatea planificată:** Analizarea rolului componentelor produsului turistic în asigurarea satisfacției consumatorilor;

### Sarcina de lucru:

Pornind de la un **produs turistic extern** prezentat pe site-ul agenției de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică, identificați componentele acestuia și precizați rolul fiecăruia în realizarea unui aranjament turistic reușit.

Nr. crt.	PRODUSUL TURISTIC		
	Componente		Rol
1.	Resurse turistice	Naturale	
		Antropice	
2.	Infrastructura		
3.	Baza tehnico-materială specifică turismului	Unitatea de cazare	
		Unitatea de alimentație	
		Mijlocul de transport utilizat	
		Servicii de agrement	



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

4.	Forța de muncă		
5.	Resurse instituționale		



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

### FISA DE LUCRU NR. 3

#### **Numele și prenumele elevului practicant:**

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind analizarea componentelor produsului turistic și a caracteristicilor acestuia;

**Activitatea planificată:** Analizarea rolului componentelor produsului turistic în asigurarea satisfacției consumatorilor;

#### **Sarcina de lucru:**

Realizați un chestionar aplicabil persoanelor care apelează la produsele și serviciile agenției de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică, pentru a determina gradul de satisfacție al acestora (minim 8 întrebări).

.....

.....

.....

.....

.....

.....



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

#### FISA DE LUCRU NR. 4

### Numele și prenumele elevului practicant:

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind analizarea componentelor produsului turistic și a caracteristicilor acestuia;

**Activitatea planificată:** Analizarea principalelor caracteristici ale produsului turistic;

### Sarcina de lucru:

Pornind de la un **produs turistic intern** prezentat pe site-ul agenției de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică, identificați caracteristicile acestuia.

Nr. crt.	Caracteristici ale produsului turistic	
1.	Eterogenitatea	
2.	Complexitatea	
3.	Nestocabilitatea	
4.	Sezonalitatea	
5.	Producția și consumul au loc simultan.	



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

## FISA DE LUCRU NR. 5

### Numele și prenumele elevului practicant:

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind analizarea componentelor produsului turistic și a caracteristicilor acestuia;

**Activitatea planificată:** Analizarea principalelor caracteristici ale produsului turistic;

### Sarcina de lucru:

Pornind de la un **produs turistic extern** prezentat pe site-ul agenției de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică, identificați caracteristicile acestuia.

Nr. crt.	Caracteristici ale produsului turistic	
1.	Eterogenitatea	
2.	Complexitatea	
3.	Nestocabilitatea	
4.	Sezonalitatea	
5.	Producția și consumul au loc simultan	





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

## FISA DE LUCRU NR. 6

### **Numele și prenumele elevului practicant:**

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind conceperea produselor turistice;

**Activitatea planificată:** Studiarea principalelor categorii de produse turistice oferite de agențiile de turism;

### **Sarcina de lucru:**

Prezentați **oferta de produse și servicii interne** a agenției de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică.

---

---

---

---

---

---

---

---



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

## FISA DE LUCRU NR. 7

### **Numele și prenumele elevului practicant:**

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind conceperea produselor turistice;

**Activitatea planificată:** Studierea principalelor categorii de produse turistice oferite de agențiile de turism;

### **Sarcina de lucru:**

Prezentați **oferta de produse și servicii externe** a agenției de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică.

---

---

---

---

---

---

---

---



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

## FISA DE LUCRU NR. 8

### Numele și prenumele elevului practicant:

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind conceperea produselor turistice;

**Activitatea planificată:** Parcurgerea etapelor conceperii produselor turistice;

### Sarcina de lucru:

Concepeți un produs turistic de tip "**circuit**" cu plecare din Constanța, cu respectarea următoarelor cerințe:

- titlul programului "Turul cetăților medievale din România";
- durată: 7 zile/6 nopți;
- perioada: 17-23 august;
- transport: autocar clasificat 3 stele;
- introducerea a 3 cetăți medievale (minim);
- cazare la pensiuni de minim 3 stele;
- mic-dejun;
- buget: 1500 lei/turist;
- 40 turiști.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

### FISA DE LUCRU NR. 9

#### **Numele și prenumele elevului practicant:**

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind conceperea produselor turistice;

**Activitatea planificată:** Parcurgerea etapelor conceperii produselor turistice;

#### **Sarcina de lucru:**

Completați documentul "**PROGRAMUL EXCURSIEI**" cu ajutorul informațiilor din fișa de lucru nr. 8.

Agenția de turism.....

Symbol.....

Nr. turiști.....

Excursia.....

### **PROGRAMUL EXCURSIEI**

Perioada.....durata.....nr. turiști.....

Itinerariul.....

Plecarea ( localitatea, data, ora).....

Sosirea (localitatea, data, ora).....



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

Lungimea traseului.....km.

Prețul excursiei.....lei persoană

ZIUA I ..... etapa.....

Obiective de vizitat.....

Servicii asigurate.....

.....

Mic dejun.....

Cina.....

Cazare.....

ZIUA II ..... etapa.....

Obiective de vizitat.....

Servicii asigurate.....

.....

Mic dejun.....

Cina.....

Cazare.....

ZIUA III ..... etapa.....

Obiective de vizitat.....

Servicii asigurate.....

.....

Mic dejun.....

Cina.....

Cazare.....

ZIUA IV ..... etapa.....

Obiective de vizitat.....

Servicii asigurate.....

.....

Mic dejun.....

Cina.....

Cazare.....

ZIUA V ..... etapa.....



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

Obiective de vizitat.....  
.....  
Cina.....  
Cazare.....

Servicii asigurate.....  
Mic dejun.....

---

ZIUA VI ..... etapa.....  
Obiective de vizitat.....  
.....  
Cina.....  
Cazare.....

Servicii asigurate.....  
Mic dejun.....

---

ZIUA VII ..... etapa.....  
Obiective de vizitat.....  
.....  
Cina.....  
Cazare.....

Servicii asigurate.....  
Mic dejun.....

---

ORGANIZATOR GRUP.....SEMNATURA.....  
GHID AGENTIE.....SEMNATURA.....  
CONDUCATOR AUTO.....SEMNATURA.....

Intocmit,  
Aprobat.....  
Organizator turism  
Data.....



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

## FISA DE LUCRU NR. 10

### **Numele și prenumele elevului practicant:**

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind conceperea produselor turistice;

**Activitatea planificată:** Parcurgerea etapelor conceperii produselor turistice;

### **Sarcina de lucru:**

Concepeți un produs turistic cu titlul "**Sejur în Bucovina**" cu plecare din Constanța respectând următoarele informații:

- durată: 7 zile/6 nopți;
- perioada: 17-23 august;
- prezentarea unui obiectiv turistic local (în fiecare zi);
- transport: autocar clasificat 3 stele;
- cazare la pensiuni de minim 3 stele;
- mic-dejun;
- buget: 1500 lei/turist;
- 40 turiști.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

## FISA DE LUCRU NR. 11

### **Numele și prenumele elevului practicant:**

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind conceperea produselor turistice;

**Activitatea planificată:** Vânzarea produselor turistice în condiții reale/de simulare;

### **Sarcina de lucru:**

Realizați un dialog între un agent de turism angajat la agenția de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică și un turist potențial interesat de un sejur la Brașov, respectând următoarele cerințe:

- minim 20 rânduri;
- buget maxim: 800 lei;
- confort minim: 3 stele;
- transport individual;
- minim 3 obiective turistice incluse în program.





UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

### FISA DE LUCRU NR. 12

#### Numele și prenumele elevului practicant:

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind conceperea produselor turistice;

**Activitatea planificată:** Vânzarea produselor turistice în condiții reale/de simulare;

#### Sarcina de lucru:

Pe baza datelor prezentate în fișa de lucru nr. 11, completați documentul de mai jos cu titlul "**fișa clientului**", întocmit de agentul de turism la achiziționarea unui serviciu turistic.

Nume agent:..... Agenția de turism.....

**CLIENT NR.....**

Data:.....

Nume.....Prenume.....

Data nașterii.....

Nr. tel.....Nr. fax.....Email.....

#### **SERVICII SOLICITATE**

**Țara:.....Oraș.....**

**Transport/Ruta.....**

**Date de călătorie: PLECARE.....SOSIRE.....**

**Companie aeriană preferată.....**

#### **CAZARE**

**Țara:.....Oraș.....**

**Categorie hotel.....**

**Check in.....Check out.....Nr. nopți.....**

**Tip de cameră.....Regim de masă.....**

**Alte servicii/obs.....**

**Modalități de plată (cash, card, OP, cec, monedă)**

**Cum ați aflat de firma noastră?**

**Răspuns în data de.....**



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

### **FISA DE LUCRU NR. 13**

#### **Numele și prenumele elevului practicant:**

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind conceperea produselor turistice;

**Activitatea planificată:** Vânzarea produselor turistice în condiții reale/de simulare;

#### **Sarcina de lucru:**

Realizați un dialog cu un turist sosit la Constanța interesat de obiectivele turistice locale, cu respectarea următoarelor cerințe:

- minim 20 rânduri;
- prezentarea a 2 obiective turistice naturale;
- prezentarea a 2 obiective turistice antropice;
- localizarea obiectivelor turistice prezentate;
- căile de acces către obiectivele turistice prezentate.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

**FONDUL SOCIAL EUROPEAN**  
**Programul Operațional Capital Uman 2014-2020**  
**Axa prioritară 6. Educație și competențe**  
**Obiectiv specific 6.14**  
**Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii**  
**Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"**  
**Contract POCU/90/6.13/6.14/106242**

## FISA DE LUCRU NR. 14

### **Numele și prenumele elevului practicant:**

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind conceperea produselor turistice;

**Activitatea planificată:** Vânzarea produselor turistice în condiții reale/de simulare;

### **Sarcina de lucru:**

Realizați un dialog între un agent de turism angajat la agenția de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică și un client interesat de cumpărarea unui bilet de avion dus-întors către Paris, cu respectarea următoarelor cerințe:

- minim 20 rânduri;
- buget maxim: 800 lei;
- perioada: august 2020;
- bagaj de cală;
- condiții de călătorie (anulări, documente de călătorie, vize, protocol COVID, etc.).



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

FONDUL SOCIAL EUROPEAN  
Programul Operațional Capital Uman 2014-2020  
Axa prioritară 6. Educație și competențe  
Obiectiv specific 6.14  
Titlul proiectului: Pregătiți pentru piața muncii  
Beneficiar: "Universitatea Spiru Haret"  
Contract POCU/90/6.13/6.14/106242

### FISA DE LUCRU NR. 15

#### Numele și prenumele elevului practicant:

**Competența dezvoltată:** Activități practice privind conceperea produselor turistice;

**Activitatea planificată:** Vânzarea produselor turistice în condiții reale/de simulare;

#### Sarcina de lucru:

Pe baza datelor prezentate în fișa de lucru nr. 14, completați documentul de mai jos cu titlul "fișa clientului", întocmit de agentul de turism la achiziționarea unui serviciu turistic.

Nume agent:..... Agenția de turism.....

**CLIENT NR.**.....

Data:.....

Nume.....Prenume.....

Data nașterii.....

Nr. tel.....Nr. fax.....Email.....

#### **SERVICII SOLICITATE**

Țara:.....Oraș.....

Transport/Ruta.....

Date de călătorie: **PLECARE**.....**SOSIRE**.....

Companie aeriană preferată.....

#### **CAZARE**

Țara:.....Oraș.....

Categorie hotel.....

Check in.....Check out.....Nr. nopți.....

Tip de cameră.....Regim de masă.....

Alte servicii/obs.....

Modalități de plată (cash, card, OP, cec, monedă)

Cum ați aflat de firma noastră?

Răspuns în data de.....