



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: Tehnicienii în turism

Clasa a XI-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 studierea cererii turistice și a concurenței pe piață;

Activitatea planificată: Studierea cererii turistice prin identificarea principalelor segmente de clientelă;

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, cu minim 8 întrebări referitoare la zona turistică preferată pentru vacanță (din România) și bugetul alocat.

.....

.....

.....

.....

.....



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 studierea cererii turistice și a concurenței pe piață;

Activitatea planificată: Studierea cererii turistice prin identificarea principalelor segmente de clientelă;

Sarcina de lucru:

1. Solicitați tutorelui de practică din agenția de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică, informațiile necesare completării tabelului următor:

Nr. crt.	Criterii de clasificare	Segmente de clientelă	2018	2019
1.	Economic	Turiști la limita existenței		
		Turiști săraci		
		Turiști de condiție economică medie		
		Turiști de lux		
2.	Geografic	Turiști locali		
		Turiști naționali		
		Turiști străini		

2. Identificați categoria de turiști care a înregistrat o creștere în anul 2019 față de anul anterior, precum și factorii care au determinat această evoluție.



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 studierea cererii turistice și a concurenței pe piață;

Activitatea planificată: Studierea cererii turistice prin identificarea principalelor segmente de clientelă;

Sarcina de lucru:

Studiați cu atenție tabelul de mai sus reprezentând segmentele de clientelă în funcție de ciclul de viață familială. Recomandați un produs turistic pentru fiecare categorie. Argumentați răspunsul.

Criteriul de clasificare	Segmente de clientelă	Produse turistice recomandate	Argumentați alegerea
Ciclul de viață familială	Copii în întreținerea părinților		
	Celibatari		
	Căsătoriți fără copii		
	Căsătoriți cu copii		
	Bătrâni singuri sau în cuplu		



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 studierea cererii turistice și a concurenței pe piață;

Activitatea planificată: Analiza formelor de turism în funcție de motivația turistică.

Sarcina de lucru:

Studiați cu atenție oferta de produse turistice a agenției de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică.

1. Pornind de la 5 produse turistice la alegere, precizați motivația turistică care stă la baza achiziționării fiecărui produs turistic.
2. Menționați categoria de turiști cărora li se adresează produsele turistice selectate la punctul 1.

Nr. crt.	Produsul turistic	Motivația turistică	Categoria de turiști cărora se adresează
1.			
2.			
3.			
4.			



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

5.			
-----------	--	--	--

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 studierea cererii turistice și a concurenței pe piață;

Activitatea planificată: Analizarea ofertei concurenților utilizând diferite surse de informare.

Sarcina de lucru:

Studiați cu atenție oferta de produse turistice a agenției de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică.

1. Identificați 5 agenții de turism locale care oferă produse turistice asemănătoare cu agenția de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică.

.....

.....

.....

.....

.....

2. Identificați 5 agenții de turism locale care oferă produse turistice diferite față de oferta agenției de turism în care se desfășoară stagiul de pregătire practică.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

.....

.....

.....

.....

.....

3. Precizați punctele tari ale agențiilor de turism locale concurente care oferă produse turistice asemănătoare cu produsele 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. 6

Numele și prenumele elevului practicant:

Competența dezvoltată: Activități practice privind stabilirea variantei optime de călătorie pentru client;

Activitatea planificată: Informarea turiștilor în legătură cu avantajele oferite de fiecare modalitate de transport;

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 cu la Paris, respectând următoarele cerințe:

- minim 20 rânduri;
- precizarea alternativelor de transport;
- menționarea avantajelor oferite de modalitatea de transport propusă turistului;
- perioada călătoriei: august 2020.



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 stabilirea variantei optime de călătorie pentru client;

Activitatea planificată: Informarea turiștilor în legătură cu avantajele oferite de fiecare modalitate de transport;

Sarcina de lucru:

Pe baza datelor prezentate în fișa de lucru nr. 6, completați documentul următor cu titlul "**fișa clientului**", întocmit de agentul de turism la achiziționarea unui serviciu turistic.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

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. 8

Numele și prenumele elevului practicant:

Competența dezvoltată: Activități practice privind stabilirea variantei optime de călătorie pentru client;

Activitatea planificată: Informarea turiștilor privind aranjamentele turistice practice în transportul rutier, feroviar, aerian, etc.

Sarcina de lucru:

Concepeți un produs turistic cu titlul "**Datini și tradiții din Maramureș**" cu plecare din Constanța respectând următoarele informații:

- durată: 7 zile/6 nopți;
- transport feroviar;
- nr. turiști: 4 (2 adulți și 2 copii);
- perioada: 17-23 august;
- prezentarea unui obiectiv turistic local (în fiecare zi);
- cazare la pensiuni de minim 3 stele;
- mic-dejun;
- buget: 4000 lei/familie.



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 stabilirea variantei optime de călătorie pentru client;

Activitatea planificată: Informarea turiștilor privind aranjamentele turistice practice în transportul rutier, feroviar, aerian, etc.

Sarcina de lucru:

Concepeți un produs turistic de tip circuit cu titlul "**Capitale imperiale europene**" cu plecare din București respectând următoarele informații:

- durată: 7 zile/6 noști;
- transport aerian și rutier;
- nr. turiști: 40;
- perioada: 17-23 august;
- prezentarea unui obiectiv turistic local (zilnic);
- cazare la hoteluri de minim 3 stele;
- mic-dejun.



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 stabilirea variantei optime de călătorie pentru client;

Activitatea planificată: Parcurgerea etapelor ce trebuie parcurse în rezervarea și emiterea biletelor de avion. Biletul electronic.

Sarcina de lucru:

Având ca model biletul de avion de mai jos, identificați opțiunile de călătorie ale domnului Ionescu, știind că acesta își dorește să viziteze Viena cu ocazia Târgului de Crăciun.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

Bucuresti la Rome

Zbor 1	miercuri, 18 noiembrie 2015		
Plecare:	10:15	Bucuresti, România - Henri Coanda	
Sosire:	11:25	Rome, Italia - Fiumicino, terminal 3	
Linia aeriană:		TAROM RO403	Durată: 2:10
Tip de tarif:	SuperSpecials @TAROM/Economic restrictionat		Aeronavă: Boeing 737-700 (Winglets)
Bagaj:	1 piesa(e) de 23 kg per călător		

Rome la Bucuresti

Zbor 1	miercuri, 25 noiembrie 2015		
Plecare:	12:10	Rome, Italia - Fiumicino, terminal 3	
Sosire:	15:25	Bucuresti, România - Henri Coanda	
Linia aeriană:		TAROM RO404	Durată: 2:15
Tip de tarif:	SuperSpecials @TAROM/Economic restrictionat		Aeronavă: Boeing 737-700 (Winglets)
Bagaj:	1 piesa(e) de 23 kg per călător		

Legendă: = opțiunea bilet electronic, EUR = Euro

Preț

numar călători	tarif	taxe	
1 adult(ți)	x (32,00	+ 51,17)	= 83,17 EUR
subtotal			83,17 EUR
taxe suplimentare			+5,00 EUR
Total pentru toți călătorii			88,17 EUR

<https://t2t.ro/oferta-tarom-bucuresti-roma-dus-intors-la-doar-79-eur/>

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 stabilirea variantei optime de călătorie pentru client;

Activitatea planificată: Utilizarea documentelor necesare la vânzarea unui bilet de avion.

Sarcina de lucru:

Pornind de la informațiile din fișa de lucru nr. 10, completați biletul de avion al domnului Ionescu pentru călătoria sa la Viena.

Zbor 1:

Data:

Plecare:

Sosire:

Linia aeriană:

Durată:

Aeronavă:



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 stabilirea variantei optime de călătorie pentru client;

Activitatea planificată: Utilizarea documentelor necesare la vânzarea unui bilet de avion.

Sarcina de lucru:

Biletul de avion este documentul, înscrisul sau convenția electronică în baza căruia se efectuează zborul. Observați cu atenție biletul electronic următor și completați fișa de observație următoare cu toate informațiile cuprinse în bilet.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

ETKT:220 3504129272

VOLA.RO STUDENT ADVENTURE
STR. PRINCIPATELE UNITE NR. 48
SECTOR 4, BUCURESTI
BUCURESTI
TELEFON : 08010 ZBOARA
FAX : 3125980
EML:REZERVARI@VOLA.RO

DATA 13APRILIE09
COD REZERVARE YWZ3HM
BURUIANA/PAUL ANTONIU MR

SERVICIU	DE LA	LA	PLECARE SOSIRE	
LUFTHANSA - LH 3423				
LUN 17AUG	BUCHAREST RO	MUNICH DE	1655	1800
	OTOPENI INTL	MUNICH INTERNATIONAL		
NON STOP		TERMINAL 2	DURATA	2:05
			NEFUMATORI	

REZERVARE CONFIRMATA- E ECONOMIC
LA BORD: GUSTARE
TIP AERONAVA:AIRBUS INDUSTRIE A319

LUFTHANSA - LH 3422				
LUN 24AUG	MUNICH DE	BUCHAREST RO	1315	1610
	MUNICH INTERNATIONAL	OTOPENI INTL		
NON STOP		TERMINAL 2	DURATA	1:55
			NEFUMATORI	

REZERVARE CONFIRMATA- E ECONOMIC
LA BORD: GUSTARE
TIP AERONAVA:AIRBUS INDUSTRIE A319

CODUL REZERVARII LH/YWZ3HM

BURUIANA/PAUL ANTONIU MR

BILET:LH/ETKT 220 3504129272

GIANINA_BURUIANA@YAHOO.COM

CLICK THE FOLLOWING LINK TO ACCESS YOUR ONLINE ITINERARY :

WWW.CHECKMYTRIP.COM/CMTSERVLET?R=YWZ3HM&L=GB&N=BURUIANA



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

FIȘĂ DE OBSERVAȚIE

Nr. crt.	Specificație	Informații din biletul de avion
1.	Numele agenției emitente	
2.	Data emiterii	
3.	Codul rezervării	
4.	Numele turistului	
5.	Numele agenției aeriene care desfășoară zborul	
6.	Destinația	
7.	Ora plecării și ora sosirii	
8.	Tipul aeronavei	
9.	Clasa de rezervare	

Sursa: auxiliar curricular, clasa a-XI-a, Operațiuni tehnice ale agenției de turism



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 determinarea prețului produselor turistice.

Sarcina de lucru:

Pe baza datelor de mai jos, determinați prețul circuitului "Cetăți medievale din Transilvania" prin întocmirea documentului "Analiză de preț":

- perioada: 17-23 august;
- cazare la hotel de 3 stele: 50 lei/persoană/noapte;
- mic-dejun inclus;
- transport: 1000 km, 5 lei/km;
- personal însoțitor: ghid și șofer;
- 40 persoane;
- taxe obiective turistice: 50 lei/persoană;
- comision: 10%;
- T.V.A.: 9%.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

ANALIZA DE PREȚ
NR.....SIMBOL.....

I. Denumirea excursiei (acțiunii).....perioada.....
grup minim.....persoane.

II. Extras din program.....

III. Beneficiarorganizator grup..... tel:.....

IV. Calculația prețurilor de vânzare

Nr. crt.	Articole de circulație	Elemente de cheltuieli	Elemente de calcul	Valoarea	
				Per turist	Totala
1.	CHELTUIELI DIRECTE	Masă			
2.		Cazare			
3.		Transport			
4.		Cheltuieli culturale			
5.		Cheltuieli organizator			
6.		Cheltuieli ghid			
7.		Cheltuieli șofer			
8.		Alte cheltuieli			
9.	TOTAL CHELTUIELI DIRECTE				
11.	COMISION				
12.	TVA				
13.	TOTAL COSTURI				
14.	TOTAL PREȚ DE VÂNZARE				

Data.....

Întocmit.....
(organizator turism)

Verificat

Luat la cunoștință,
.....

(organizator grup)

Încasări:

(felul și nr. documentului)

1.....lei

2.....lei

3.....lei

4.....lei

5.....lei

Total:.....lei



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 determinarea prețului produselor turistice.

Sarcina de lucru:

Pe baza datelor de mai jos, determinați prețul circuitului "Descoperă Moldova":

- perioada: 17-23 august;
- cazare la hotel de 3 stele: 50 lei/persoană/noapte;
- transport: 1000 km, 5 lei/km;
- pensiune completă: 100 lei/persoană/zi;
- 40 persoane;
- taxe obiective turistice: 70 lei/persoană;
- personal însoțitor: ghid și șofer;
- comision: 10%;
- T.V.A.: 9%.

ANALIZA DE PREȚ



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
2014-2020

NR.....SIMBOL.....

I. Denumirea excursiei (acțiunii).....perioada.....
grup minim.....persoane.

II. Extras din program.....

III. Beneficiarorganizator grup..... tel:.....

IV. Calculația prețurilor de vânzare

Nr. crt.	Articole de circulație	Elemente de cheltuieli	Elemente de calcul	Valoarea	
				Per turist	Totala
1.	CHELTUIELI DIRECTE	Masă			
2.		Cazare			
3.		Transport			
4.		Cheltuieli culturale			
5.		Cheltuieli organizator			
6.		Cheltuieli ghid			
7.		Cheltuieli șofer			
8.		Alte cheltuieli			
9.	TOTAL CHELTUIELI DIRECTE				
11.	COMISION				
12.	TVA				
13.	TOTAL COSTURI				
14.	TOTAL PREȚ DE VÂNZARE				

Data.....

Întocmit.....
(organizator turism)

Verificat

Luat la cunoștință,
.....

(organizator grup)

Încasări:

(felul si nr. documentului)

1.....lei

2.....lei

3.....lei

4.....lei

5.....lei

Total:.....lei



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale
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: Recomandarea apelării la un anumit tip de aranjament turistic.

Sarcina de lucru:

Recomandați produse turistice adecvate următoarelor categorii de turiști, argumentând alegerea făcută:

- un cuplu de tineri proaspăt căsătoriți;
- familie cu 2 copii mici;
- persoană în vârstă (singură).