



**Colegiul Național de Comerț
al ASEM**

Caiet de sarcini

**Practica de inițiere în
specialitate**

**101310 Organizarea
serviciilor în hoteluri și
complexe turistice**

Chișinău 2025

CZU 378.147:640.4:338.48(076)

V-67

Caietul de sarcini pentru stagiul de practică de inițiere în specialitate pentru PFPT **Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice**. A fost aprobat pentru publicare în variantă electronică la ședința Consiliului metodic-științific al Colegiului Național de Comerț al ASEM, din 23 decembrie 2024, (proces-verbal nr. 3).

**DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII DIN
REPUBLICA MOLDOVA**

Vișanu, Diana.

Practica de inițiere în specialitate : 101310 Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice : Caiet de sarcini / Vișanu Diana, Aliona Gonța ; Colegiul Național de Comerț al ASEM. – Chișinău : [S. n.], 2025 (SEP ASEM). – 53 p. : il., tab. color.

Cerințe de sistem: PDF Reader.

Aut. indicați pe verso p. de tit. – Bibliogr.: p. 53 (21 tit.). – În red. aut.

ISBN 978-9975-168-16-8 (PDF).

378.147:640.4:338.48(076)

V-67

ISBN 978-9975-168-16-8 (PDF).

Autoare:

©**Vișanu Diana**, profesoară de discipline economice, grad didactic doi, Colegiului Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova.

©**Aliona Gonța**, profesoară de discipline economice, grad didactic unu, Colegiul Național de Comerț al Academiei de Studii Economice din Moldova.

© **Editura ASEM, 2025**

Cuprins

<i>Unitatea de învățare 1: Locul și rolul serviciilor în economie</i>	4
<i>Unitatea de învățare 2: Caracteristicile serviciilor</i>	7
<i>Unitatea de învățare 3: Serviciile turistice</i>	9
<i>Unitatea de învățare 4: Structura și tipologia afacerilor în ospitalitate</i>	11
<i>Unitatea de învățare 5: Produse și servicii în ospitalitate</i>	14
<i>Unitatea de învățare 6: Operațiunile hoteliere</i>	17
<i>Unitatea de învățare 7: Alimentația publică</i>	22
<i>Unitatea de învățare 8: Comunicarea și deservirea clienților</i>	24
<i>Unitatea de învățare 9: Etica și responsabilitatea socială în ospitalitate</i>	27
<i>Unitatea de învățare 10: Norme de igienă și siguranță în ospitalitate</i>	30
<i>Unitatea de învățare 11: Tendințe și inovații în industria ospitalității</i>	32
<i>Unitatea de învățare 12: Geografia resurselor turistice mondiale de mare interes turistic și varietatea infrastructurii de cazare</i>	34
<i>Unitatea de învățare 13: Geografia resurselor turistice din Republica Moldova</i>	41

Unitatea de învățare 1: Locul și rolul serviciilor în economie

Sarcina 1

 **Instrucțiune:** Completează tabelul cu definiția corectă a conceptelor cheie din sectorul serviciilor, demonstrând capacitatea de a explica terminologia profesională.

Concept	Definiție
Serviciu	
Sector terțiar	
Interdependență	
PIB	

Sarcina 2

 **Instrucțiune:** Realizează o schemă care ilustrează structura sectorială a economiei moderne, incluzând 3 exemple de activități pentru fiecare sector, pentru a demonstra înțelegerea organizării economice.

Economia modernă

|— Sector primar

| |— **Ex. 1:**

| |— **Ex. 2:**

| |— **Ex. 3:**

|— Sector secundar

| |— **Ex. 1:**

| |— **Ex. 2:**

| |— **Ex. 3:**

|— Sector terțiar

| |— **Ex. 1:**

| |— **Ex. 2:**

| |— **Ex. 3:**

Sarcina 3

 **Instrucțiune:** Completează tabelul clasificând contribuția sectorului terțiar la PIB-ul Republicii Moldova (2018-2025) ca „scăzută” (<59%), „medie” (59-60%) sau „ridicăată” (>60%) și răspunde la întrebări, demonstrând capacitatea de interpretare a datelor statistice.

Anul	Contribuție la PIB (%)	Clasificare (Scăzută/Medie/Ridicăată)
2018	58.20	
2019	58.74	
2020	58.74	
2021	60.10	
2022	59.50	
2023	59.80	
2024	60.20	
2025	60.50	

(Datele pentru 2024-2025 sunt prognoze, deoarece informațiile oficiale nu sunt disponibile la data curentă. Sectorul terțiar include comerțul, transportul, HoReCa, IT și alte servicii. IT și comerțul au fost motoare cheie, în ciuda provocărilor (pandemie, războiul din Ucraina, crize energetice). Datele sunt preluate din surse oficiale (BNS, World Bank) și analize economice (Moldstreet.com, Invest Moldova Agency), cu prognoze bazate pe FMI și Ministerul Dezvoltării Economice.)

!? Întrebări:

- În câți ani contribuția sectorului terțiar a fost „ridicăată” (>60%)?

- Ce activitate din sectorul terțiar crezi că a contribuit cel mai mult la PIB în această perioadă?

Sarcina 4

 **Instrucțiune:** Asociază activitatea din coloana B cu sectorul economic din coloana A, aplicând cunoștințele despre clasificarea activităților economice.

Coloana A (Sector)	Coloana B (Activitate)
1. Sector mar	a) Fabricarea mobilei
2. Sector rundar	b) Servicii hoteliere
3. Sector țiar	c) Cultivarea cerealelor
4. Sector aternar	d) Dezvoltare software

Răspunsuri:

- 1- _____
- 2- _____
- 3- _____
- 4- _____

Sarcina 5

 **Instrucțiune:** Scrie un raport de 100 de cuvinte în care explici importanța sectorului terțiar în economia Republicii Moldova, folosind exemple concrete, pentru a demonstra înțelegerea interdependenței sectoarelor.

Unitatea de învățare 2: Caracteristicile serviciilor

Sarcina 1

 **Instrucțiune:** Completează tabelul cu diferențele dintre bunuri și servicii, demonstrând capacitatea de a distinge caracteristicile lor .

Caracteristică	Bunuri	Servicii
Tangibilitate		
Perisabilitate		
Variabilitatea		
Inseparabilitatea		
Lipsa proprietății		

Sarcina 2

 **Instrucțiune:** Realizează o diagramă Venn care compară caracteristicile serviciilor cu cele ale bunurilor, identificând o trăsătură comună, pentru a demonstra înțelegerea specificului serviciilor.

Bunuri

Servicii

Sarcina 3

 **Instrucțiune:** Explică într-un tabel cum influențează intangibilitatea experiența clientului într-un hotel, aplicând cunoștințele despre impactul caracteristicilor serviciilor.

Caracteristică	Impact asupra clientului	Soluție propusă
Intangibilitate		

Sarcina 4

Unitatea de învățare 3: Serviciile turistice

Sarcina 1

 **Instrucțiune:** Completează tabelul cu un exemplu de serviciu turistic de bază și unul complementar, definindu-le, pentru a demonstra clasificarea serviciilor

Tip serviciu	Definiție	Exemplu concret
Servicii de bază		
Servicii complementare		

Sarcina 2

 **Instrucțiune:** Stabilește corelațiile potrivite între elementele Coloanei A cu cele din Coloana B, ce specifică servicii existente în hotel.

Coloana A	Coloana B
1. Servicii de bază _____	a. room-service b. cazare c. serviciile de închirieri d. oferta de excursii de grup si individuale e. televiziune f. minibar g. internet
2. Servicii complementare cu plată _____	h. alimentație i. reparații haine, încălțăminte, curățătorie chimică și călcat j. schimb lenjerie și prosoape k. închiriere spațiu pentru întâlniri de afaceri si conferințe
3. Servicii complementare fără plată _____	l. telefon m. saune, băi, spa, saloane de masaj, saloane de frumusețe n. curățenie în cameră o. parcare autoturismelor p. păstrarea obiectelor de valoare

Sarcina 3

 **Instrucțiune:** Descrie într-un paragraf de 100 de cuvinte cum contribuie un serviciu turistic (ex. ghid turistic) la experiența clientului, aplicând cunoștințele despre servicii.

Sarcina 4

 **Instrucțiune:** Completează următorul tabel cu numărul minim de servicii în funcție de categoria unităților de cazare și argumentează, demonstrând aplicarea cunoștințelor despre servicii.

Categoria unităților de cazare	Numărul de servicii
5 și 4 stele	
3 stele	
2 stele	
1 stea	

Argument:

Sarcina 5

 **Instrucțiune:** Proiectează un pachet turistic pentru un hotel din Chișinău, incluzând 2 servicii de bază și 2 complementare, și prezintă-l într-un tabel, demonstrând aplicarea cunoștințelor despre servicii.

Pachet turistic - „Descoperă Chișinăul – Experiență Culturală”

Descriere generală: Acest pachet este conceput pentru turiștii care doresc să exploreze Chișinăul, capitala Moldovei, combinând confortul cazării cu experiențe culturale autentice. Pachetul este ideal pentru un sejur de 3 zile/2 nopți, adresându-se cuplurilor, familiilor sau călătorilor individuali interesați de istorie, gastronomie și tradiții locale.

Tip serviciu	Serviciu inclus	Descriere	Beneficiu pentru client
Serviciu de bază 1			
Serviciu de bază 2			
Serviciu complementar 1			
Serviciu complementar 2			

Unitatea de învățare 4: Structura și tipologia afacerilor în ospitalitate

Sarcina 1

 **Instrucțiune:** Completează tabelul cu tipuri de unități de ospitalitate și caracteristicile lor, demonstrând capacitatea de clasificare.

Tip unitate	Caracteristici	Exemplu din Moldova
Hotel		

Sarcina 2

 **Instrucțiune:** Realizează o organigramă a unui hotel cu 4 departamente, descriind rolurile, pentru a demonstra înțelegerea structurii afacerilor

Organigrama

Rolul departamentului/seviciului:

Departament/serviciu 1 _____

Departament/serviciu 2 _____

Departament/serviciu 3 _____

Departament/serviciu 4 _____

Sarcina 3

👉 **Instrucțiune:** Imaginează-ți că ești consultant pentru o agenție de turism din Chișinău. Clasifică 5 unități de ospitalitate din Moldova (*hotel, pensiune, restaurant*) după tipul lor (ex. cazare, masă) într-un tabel. Alege un tip de client țintă pentru fiecare și explică de ce se potrivește.

Unitate (reală din Moldova)	Tip unitate	Client țintă	Explicație

Sarcina 4

👉 **Instrucțiune:** Descrie activitatea unei unități cu funcțiune de cazare din Republica Moldova la alegere, utilizând următorul algoritm:

Denumirea unității cu funcțiune de cazare _____

Tipul unității cu funcțiune de cazare _____

Nivelul de confort _____

Localizarea ei _____

Spații de cazare (tip, număr ș.a) _____

Dotarea spațiilor de cazare _____

Spații pentru alimentație (dacă dispune) _____

Dotarea spațiilor de alimentație _____

Servicii prezente în unitatea cu funcțiune de cazare _____

Alte facilități _____

Sarcina 5

 **Instrucțiune:** Imaginează-ți că ești managerul unei pensiuni din Orhei, Moldova, și ai un buget limitat pentru a îmbunătăți afacerea. Alege patru domenii de investiție (renovarea camerelor, marketing) și plasează-le într-un tabel, indicând ce beneficiu aduc clienților și explicați alegerea pentru fiecare domeniu. Ordonează-le după prioritate (1 = cea mai importantă).

Prioritizarea investițiilor pentru pensiune

Prioritate	Domeniu de investiție	Beneficiu pentru clienți
1		
2		
3		
4		

Explicație:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Unitatea de învățare 5: Produse și servicii în ospitalitate

Sarcina 1

📖 **Instrucțiune:** Proiectează un pachet turistic numit „Moldova Autentică” de 2 zile care include cazare, 2 servicii de bază și 2 servicii complementare, adaptate nevoilor clientului.

NB! Fiecare elev primește un profil de client de la profesor(ex. familie cu copii, cuplu tânăr, grup de turiști seniori).

Element	Descriere	Exemplu concret
Tip client		
Serviciu		
Serviciu		
Serviciu		
Serviciu		
Serviciu		

Describe experiența clientului (50 de cuvinte), evidențiind emoțiile și momentele memorabile (ex. „Familia Popescu a savurat plăcinte calde la un atelier tradițional, apoi a dansat hora sub stele...”).

Sarcina 2

📖 **Instrucțiune:** Accesează meniurile a două restaurante din Moldova compară oferta culinară, identificând 3 produse alimentare comune și 3 unice pentru fiecare restaurant. Explică într-un paragraf de 50 de cuvinte cum reflectă aceste meniuri identitatea culturală a Moldovei.

Categorie	Restaurant 1:	Restaurant 2:
Produse comune		
Produse unice		

Argument:

Sarcina 3

👉 **Instrucțiune:** Propune un serviciu inovator (ex. tur virtual al orașului, atelier de gătit tradițional) care să atragă turiștii. Completează tabelul cu detaliile serviciului și realizează un scurt videoclip de promovare (1 minut) folosind un telefon sau o aplicație precum TikTok. Prezentați videoclipul și explicați cum acest serviciu răspunde tendințelor actuale în ospitalitate.

Element	Descriere
Numele serviciului	
Descriere	
Public țintă	
Beneficii pentru client	
Cost estimat	

Sarcina 4

👉 **Instrucțiune:** Proiectează un suvenir unic pe care un hotel din Orhei l-ar putea oferi gratuit oaspeților săi. Descrie suvenirul în tabel și realizează o schiță manuală sau digitală. Explică într-un paragraf de 50 de cuvinte cum acest suvenir promovează cultura locală și îmbunătățește experiența clientului.

Element	Descriere
Nume suvenir	
Materiale folosite	
Design	
Cost estimat per unitate	
Legătura cu cultura locală	

Sarcina 5

👉 **Instrucțiune:** Alege să susții fie serviciile tradiționale (ex. check-in la recepție), fie pe cele digitale (ex. check-in online). Completează tabelul. Prezintă argumentele într-un discurs de 1 minut în fața clasei. Explică în 2-3 fraze de ce ai ales această poziție.

Tip serviciu	Argument 1	Argument 2	Argument 3

Reflecție (2-3 fraze): *De ce ai ales să susțineți acest tip de servicii?*

Unitatea de învățare 6: Operațiunile hoteliere

Sarcina 1

 **Instrucțiune:** Grupează corespunzător activitățile ce au loc într-un hotel, în funcție de specificul și domeniul lor de desfășurare.

Administrarea bazei de date, promovarea și vânzarea serviciilor hoteliere, organizarea dosarelor companiei, planificarea rezervărilor și înregistrarea acestora, lucru cu finanțele companiei, evidența clienților și a situației camerelor, întâmpinarea clienților, managementul resurselor umane, alocarea spațiului de cazare, procesele de legalizare și plată a impozitelor companiilor, gestionarea comenzilor clienților, înregistrarea datelor clientului, suport tehnic, gestionarea comenzilor din sistem (centralizare, emitere factură, trimitere mail de informare), gestionarea cheilor, emitere facturi de achiziții și pentru prestări servicii, rezolvarea solicitărilor și a reclamațiilor, răspunsuri pe rețelele de socializare, înregistrarea consumurilor clienților, centralizarea reclamațiilor primite din partea clienților, căratul bagajelor, realizarea de rapoarte de activitate și analize, pe baza datelor colectate, efectuarea serviciilor suplimentare, activități de întreținere, amenajare și curățenie zilnică a spațiilor, recutarea și selecția personalului, servirea mesei.

Activități operaționale	Activități funcționale

Sarcina 2

 **Instrucțiune:** Grupează corespunzător activitățile ce au loc într-un hotel (din lista propusă), cu categoriile de personal.

Preluarea cererilor de rezervare la mese, curățenia spațiilor aferente alimentației, răspunde de pregătirea personalului, toarnă în pahare, spală și sortează tacâmurile și utilaje de bucătărie, asigură primirea clienților și plasarea lor la masă, gătește și participă la decorarea produselor, asistă chelnerii în efectuarea serviciului, întâmpină oaspeții la intrarea din hotel, depistează și raportează zilnic eventualele defecțiuni departamentului tehnic, este considerată "stăpâna casei", completează fișa clientului, cel care ajută pe cameriste; oferă informații despre serviciile complementare a hotelului, primește și oferă cheia camerei, gestionează stocurile de substanțe de curățat, declară obiectele uitate de clienți, încarcă și descarcă lenjeria hotelului, spală geamurile,

verificarea notei de plată a clienților, transportă bagajele la și de la camere, supravegherea activității și motivarea personalului, conduce activitatea recepție, deschiderea și lichidarea conturilor clienților, întrețin curățenia holurilor, deschid ușile mașinilor, supravegherea activității și motivarea personalului, organizează transportul bagajului.

Categoriile de personal	Activitățile operaționale
Recepționeri	
Guvernantă	
Concierge	
Cameristă	
Șeful de partidă	
Picoli (ajutor de bucătar)	
Steward	
Hostess	
Șef recepție	
Casier front-office	
Bagajist	
Portar	

Sarcina 3

 **Instrucțiune:** Simulează un proces de check-in, respectând etapele (completează schema) și folosind un limbaj profesional, pentru a demonstra organizarea activităților de recepție

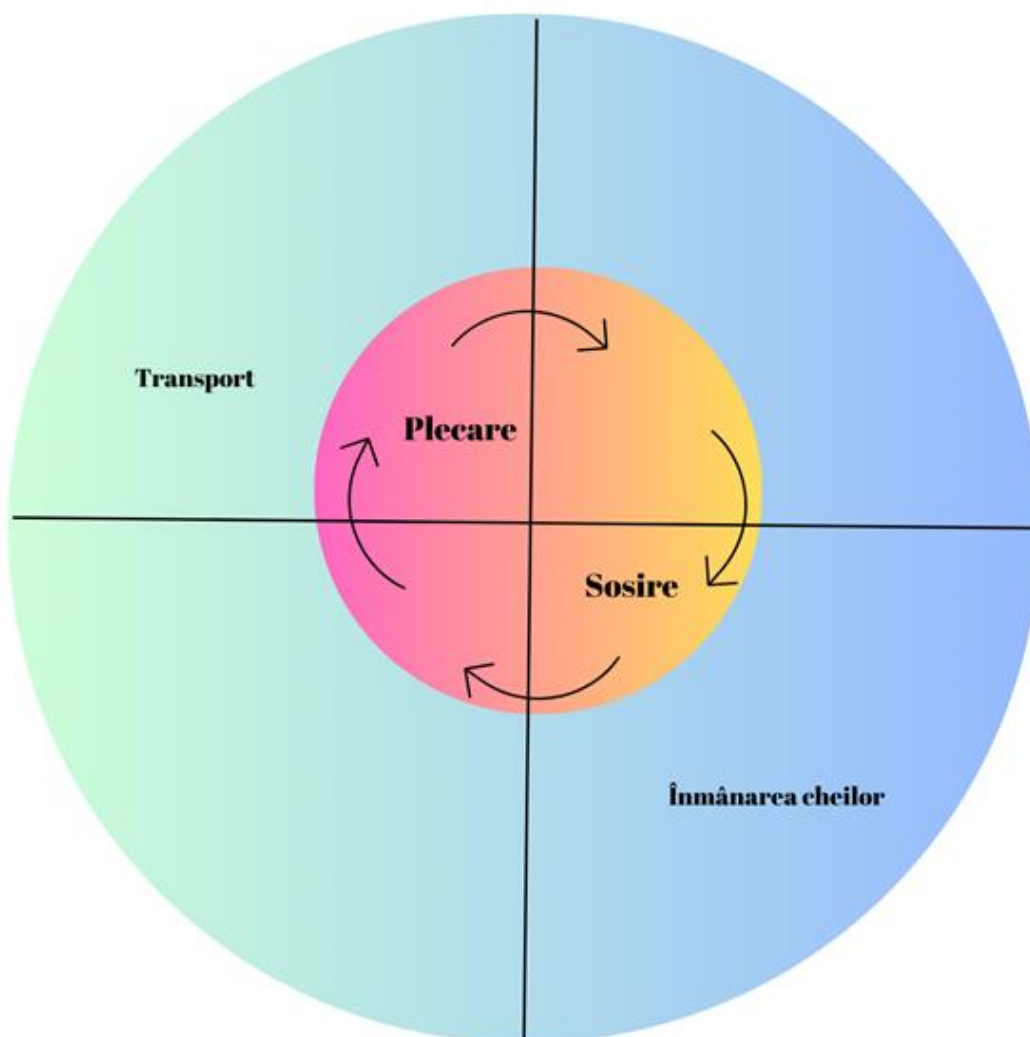
1. _____	A. Verificarea modalității de plată
2. _____	B. Înregistrarea
3. _____	C. Atribuirea camerei și stabilirea tarifului
4. _____	D. Pregătiri pentru sosirea clientului
5. _____	E. Înmânarea cheii și însoțirea clientului în cameră

Dialog

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Sarcina 4

👉 **Instrucțiune:** Completează schema „Front-Office-ul. Ciclul clientului”, cu termenii lipsă.



Sarcina 5

 **Instrucțiune:** Completează tabelele de mai jos cu funcții și ierarhii profesionale într-o unitate hotelieră, conform algoritmului specificat.

Funcții specifice serviciului de etaj, diferențe pe categorii de hoteluri

Hotelărie mică	Hotelărie medie	Hotelărie mare

Funcții specifice serviciului front-office, diferențe pe categorii de hoteluri

Hotelărie mică	Hotelărie medie	Hotelărie mare

Funcții specifice departamentului alimentație, diferențe pe categorii de hoteluri

Hotelărie mică	Hotelărie medie	Hotelărie mare

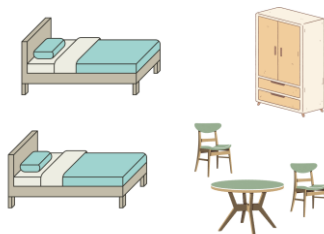
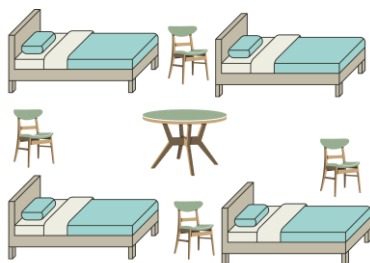
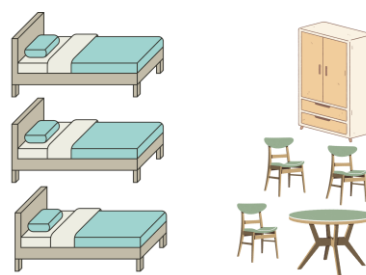
Sarcina 6

 **Instrucțiune:** Completează spațiile libere cu informația despre clasificarea camerelor din structurile cu funcțiune de cazare.

Tipuri de camere	Descifrarea abrevierilor	Lățimea patului	Nr. de persoane cazate
SNGL			
DBL			
TW			
Triple			
Quin			
King			

Sarcina 7

 **Instrucțiune:** Recunoaște tipurile de camere reprezentate în desen



Unitatea de învățare 7: Alimentația publică

Sarcina 1

 **Instrucțiune:** Completează tabelul cu un tipurile de unități de alimentație și caracteristicile sale, demonstrând clasificarea unităților

Tip unitate	Caracteristici	Exemplu (din Moldova)
Restaurant		

Sarcina 2

 **Instrucțiune:** Realizează o diagramă cu pașii pentru asigurarea siguranței alimentare într-un restaurant, aplicând standardele de igienă.

Sarcina 3

 **Instrucțiune:** Descrie două preparate tradiționale moldovenești într-un tabel, incluzând ingredientele, pentru a demonstra cunoașterea bucătăriei regionale.

Preparatul (denumirea)	Ingredientele	Unități de alimentație unde se servește

Sarcina 4

 **Instrucțiune:** Proiectează un meniu cu 2 feluri de mâncare (ex. salate, desert, supe, mic dejun) pentru un restaurant, prezentându-le într-un tabel, pentru a demonstra înțelegerea ofertei culinare.

Unitatea de învățare 8: Comunicarea și deservirea clienților

Sarcina 1

 **Instrucțiune:** Dedu din imaginile proiectate diferite tipuri de comunicare și argumentează răspunsul, demonstrând cunoașterea tipurilor de comunicare.

1



2



3



4



5



6



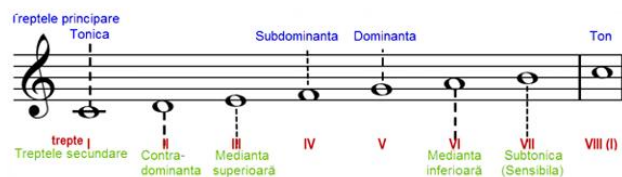
7



8



9



1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____

Sarcina 2

 **Instrucțiune:** Completează tabelul cu 5 exemple de principii de comunicare profesională, demonstrând utilizarea unui limbaj adecvat

Principiu	Explicare	Exemplu concret
Politețe		

Sarcina 3

 **Instrucțiune:** Realizează o schemă cu pașii pentru gestionarea unei reclamații fie în hotel sau restaurant, aplicând tehnici de rezolvare a problemelor

[illegible]

Sarcina 4

 **Instrucțiune:** Realizează un chestionar pentru un client, pe care trebuie să-l completeze la plecarea din hotel, demonstrând aplicarea cunoștințelor despre satisfacția clienților și îmbunătățirea serviciilor în ospitalitate.

[illegible]

[illegible]

Sarcina 5

 **Instrucțiune:** Identificați pe siteuri oficiale ale hotelurilor și restaurantelor din Moldova (indica denumirea) recenzii, reclamații sau feedback de la clienți și realizați următoarele sarcini:

- Prezentarea hotelului/restaurantului
- Identificați 3 aspecte pozitive de la clienți și 3 negative menționate de clienți.
- Subliniați măsurile care ar putea fi implementate pentru a îmbunătăți serviciile.
- Concluzie: Recapitularea importanței feedback-ului clienților în îmbunătățirea serviciilor.

This image shows a full page of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for handwriting practice or general writing. There are no margins, text, or other markings on the page.

Unitatea de învățare 9: Etica și responsabilitatea socială în ospitalitate

Sarcina 1

 **Instrucțiune:** Realizează o diagramă cu domeniile responsabilității sociale într-un hotel, aplicând principii de sustenabilitate.

Sarcina 2

 **Instrucțiune:** Analizează cazul „*un hotel folosește plastic de unică folosință*” și propune o practică sustenabilă, demonstrând responsabilitatea socială.

Sarcina 3

 **Instrucțiune:** Completează tabelul cu practici eco-friendly pentru un hotel, explicând beneficiile, pentru a demonstra promovarea sustenabilității.

Practică eco-friendly	Beneficiu pentru mediu	Beneficiu pentru hotel
1.		
2.		

Practică eco-friendly	Beneficiu pentru mediu	Beneficiu pentru hotel
3.		
4.		

Sarcina 4

 **Instrucțiune:** Completează schema de mai jos cu scenarii realiste, soluții practice și impactul asupra afacerii. Asigură-te că situațiile sunt distincte pentru hotel sau restaurant și că reflectă aplicarea fiecărei norme etice. Poți folosi exemple din activitatea zilnică a unui hotel sau restaurant.

Norma etică 1

Situație specifică _____

Soluție propusă _____

Impact asupra afacerii _____

Norma etică 2

Situație specifică _____

Soluție propusă _____

Impact asupra afacerii _____

Norma etică 3

Situație specifică _____

Soluție propusă _____

Impact asupra afacerii _____

Norma etică 4 _____
Situație specifică _____

Soluție propusă _____

Impact asupra afacerii _____

Norma etică 5 _____
Situație specifică _____

Soluție propusă _____

Impact asupra afacerii _____

Unitatea de învățare 10: Norme de igienă și siguranță în ospitalitate

Sarcina 1

 **Instrucțiune:** Completează tabelul cu un acte normative care reglementează igiena în ospitalitate, demonstrând cunoașterea legislației

Act normativ	Descriere

Sarcina 2

 **Instrucțiune:** Realizează o schemă cu pașii pentru curățarea unei camere de hotel, aplicând procedurile de igienă.

Sarcina 3

 **Instrucțiune:** Descrie pașii pentru gestionarea unui incendiu într-un hotel, demonstrând aplicarea tehnicilor de siguranță.

Sarcina 4

 **Instrucțiune:** Completează tabelul cu 3 riscuri pentru sănătatea clienților și propune câte o măsură de prevenire, aplicând standardele de siguranță.

Risc	Măsuri de prevenire

Sarcina 5

 **Instrucțiune:** Simulează o situație de urgență (ex. intoxicație alimentară) și propune o soluție conform normelor de siguranță, demonstrând gestionarea situațiilor .

Unitatea de învățare 11: Tendințe și inovații în industria ospitalității

Sarcina 1

 **Instrucțiune:** Completează tabelul cu trei tendințe actuale în ospitalitate, oferă descriere pentru fiecare tendință și un exemplu concret pentru fiecare, pentru a demonstra evaluarea tendințelor.

Tendință	Descriere	Exemplu concret

Sarcina 2

 **Instrucțiune:** Realizează o diagramă cu rolul tehnologiilor în ospitalitate, aplicând cunoștințele despre inovații.

Sarcina 3

 **Instrucțiune:** Analizează cazul „Un hotel introduce check-in automat” și identifică avantajele, propune o altă inovație tehnologică pentru un hotel, realizează o scurtă descriere și identifică avantajele, pentru a demonstra adaptarea la tendințe.

Sarcina 4

 **Instrucțiune:** Proiectează un hotel, integrând 3 tehnologii moderne care vor îmbunătăți experiența oaspeților și eficiența operațională, după următorul algoritm.

Numele și conceptul hotelului: _____

Cele 3 tehnologii alese implementare:

Avantaje pentru clienți:

Provocări:

Un apel convingător către investitori (de ce să investească în hotelul vostru?)

Citiți articole de pe www.expresso.ro și vizionați videoclipuri despre tehnologii moderne în domeniul ospitalității (robotică, aplicații pentru rezervări, camere inteligente etc.).

Unitatea de învățare 12: Geografia resurselor turistice mondiale de mare interes turistic și varietatea infrastructurii de cazare

Sarcina 1

 **Instrucțiune:** Completează o listă cu 15 forme distincte de turism practicate în industria turismului, demonstrând înțelegerea diverselor categorii de turism.

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Sarcina 2

 **Instrucțiune:** Oferă exemple de resurse turistice specifice și destinații pentru anumite forme de turism practicate la nivel internațional, ilustrând aplicabilitatea lor globală.

Forma de turism	Resursa turistică	Destinația/obiectivul turistic
Exemplu: Turism ecologic	Parc Național	Parcul Național Ceahlău, RO

Sarcina 3

 **Instrucțiune:** Identifică și clasează primele 5 forme de turism cel mai frecvent practicate de turiștii străini în Republica Moldova, evidențiind cunoștințe despre tendințele turistice regionale.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Sarcina 4

 **Instrucțiune:** Formulează întrebări precise care să corespundă răspunsurilor din aritmograf, demonstrând capacitatea de a crea întrebări clare și relevante.

Pe verticală:

1. _____

Pe orizontală:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

1	O	B	I	E	C	T	I	V		T	U	R	I	S	T	I	C						
2	C	E	N	T	R	U		T	U	R	I	S	T	I	C								
			3	T	U	R	I	S	T														
4	Z	O	N	Ă		F	I	E	R	B	I	N	T	E									
5	Z	O	N	Ă		T	U	R	I	S	T	I	C	Ă									
			6	P	A	T	R	I	M	O	N	I	U	L		T	U	R	I	S	T	I	C

Sarcina 5

 **Instrucțiune:** Elaborează un aritmograf care să includă 6 noțiuni cheie (pe orizontală) și 1 noțiune (pe verticală) din Legea nr. 352 din 24.11.2006 privind organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, asigurând utilizarea corectă a terminologiei legale.

Pe verticală:

1. _____

Pe orizontală:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

Aritmograf:

Sarcina 6

 **Instrucțiune:** Delimitează particularitățile specifice ale diverselor resurse turistice, evidențiind atributele lor unice și relevanța pentru activitățile turistice.

Resursa turistică	Particularitățile/caracteristicile
Parc	Exemplu_____
Parc tematic	Exemplu_____
Parc Național	Exemplu_____

Sarcina 7

 **Instrucțiune:** Enumeră 10 parcuri naționale renumite la nivel global, incluzând localizarea lor precisă, pentru a demonstra cunoașterea destinațiilor turistice naturale semnificative.

Exemplu: *Parcul Național Retezat, munții Carpați Meridionali, România;*

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Sarcina 8

👉 **Instrucțiune:** Identifică câte 2 obiective turistice antropice de pe glob pentru fiecare categorie specificată, indicând localizarea lor, pentru a evidenția diversitatea patrimoniului cultural.

Categoria obiectivului turistic	Câte 2 obiective turistice (denumirea, localizarea)
Preistorice	1. 2.
Istorice	1. 2.
De cult	1. 2.
Culturale	1. 2.
Sportive	1. 2.
Construcții tehnice cu funcție turistică	1. 2.
Construcții destinate divertismentului	1. 2.

Sarcina 9

👉 **Instrucțiune:** Furnizează informații detaliate despre un obiectiv turistic antropic pe care dorești să-l vizitezi, urmând repere precum denumirea, localizarea, legende, date istorice și statistici turistice.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Sarcina 10

📖 **Instrucțiune:** Identifică localizarea și tipul unităților de cazare, demonstrând cunoașterea infrastructurii turistice.



Sarcina 11

Unitatea de învățare 13: Geografia resurselor turistice mondiale de mare interes turistic și varietatea infrastructurii de cazare

Sarcina 1

 Instrucțiune: Explică semnificația simbolurilor *Brandului de Țară – Pomul Vieții* și identifică instituția responsabilă pentru promovarea imaginii Republicii Moldova.



Identifică instituția ce este mandată să promoveze imaginea țării: _____

!!! Fiecare ramură a copacului reprezintă o oportunitate de creștere și are o semnificație aparte, povestind despre experiențele și sectoarele strategice ale economiei Republicii Moldova.





Sarcina 2

 Instrucțiune: Completează un tabel cu 4 obiective turistice naturale și 4 obiective turistice antropice din Regiunea de Nord a Republicii Moldova.

Obiective turistice naturale		Obiective turistice antropice	
1	denumirea localizarea	1	denumirea localizarea
2	denumirea localizarea	2	denumirea localizarea
3	denumirea localizarea	3	denumirea localizarea
4	denumirea localizarea	4	denumirea localizarea

Sarcina 3

 **Instrucțiune:** Identifică un obiectiv turistic antropic din Regiunea de Nord a Republicii Moldova și descrie-l utilizând repere precum denumirea, localizarea, hramul mănăstirii, stilul arhitectural și un scurt istoric.

Denumirea:_____

Localizarea: _____

Hramul mănăstirii: _____

Stilul arhitectural: _____

Scurt istoric: _____

Sarcina 4

📖 **Instrucțiune:** Marchează pe harta de contur localizarea peșterilor și a celor mai renumite mănăstiri din Regiunea de Nord a Republicii Moldova.



Legenda/ peșteri

Legenda/ mănăstiri

Sarcina 5

📖 **Instrucțiune:** Enumeră 5 bucate culinare reprezentative pentru gastronomia Regiunii de Nord a Republicii Moldova.

Denumirea bucatelor	Satul	Raionul

Sarcina 6

📖 **Instrucțiune:** Identifică tipurile de meșteșuguri practicate în Regiunea de Nord a Republicii Moldova, evidențiind tradițiile locale.

Meșteșugul	Numele meșteșugarului	Satul/raionul

Sarcina 7

📖 **Instrucțiune:** Determină activitățile sociale cu caracter turistic din Regiunea de Nord a Republicii Moldova, precum festivaluri, târguri, expoziții, serbări populare sau activități sportive.

Tipul activităților	Denumirea	Satul/raionul

Sarcina 8

📖 **Instrucțiune:** Enumeră 5 unități de cazare renumite din Regiunea de Nord a Republicii Moldova, indicând localizarea lor.

Tipul unitățile de cazarea	Denumirea	Localizarea/satul/raionul

Sarcina 9

📖 **Instrucțiune:** Completează un tabel cu 4 obiective turistice naturale și 4 obiective turistice antropice din Regiunea de Centru a Republicii Moldova.

Obiective turistice naturale		Obiective turistice antropice	
1	denumirea localizarea	1	denumirea localizarea
2	denumirea localizarea	2	denumirea localizarea
3	denumirea localizarea	3	denumirea localizarea
4	denumirea localizarea	4	denumirea localizarea

Sarcina 10

📖 **Instrucțiune:** Identifică cea mai reprezentativă rezervație științifică din Regiunea de Centru a Republicii Moldova și descrie-o utilizând reperele de jos:

Denumirea _____

Localizarea _____

Suprafața _____

Anul fondării _____

Fondatorul _____

Satele din preajmă _____

Flora _____

Fauna _____

Stația meteo _____

Dendrariu _____

Sarcina 11

📌 **Instrucțiune:** Marchează pe harta de contur localizarea celor mai renumite rezervații naturale/științifice și mănăstiri din Regiunea de Centru a Republicii Moldova.



Legenda/ rezervații

Legenda/ mănăstiri

Sarcina 12

📖 **Instrucțiune:** Enumeră 5 bucate culinare reprezentative pentru gastronomia Regiunii de Centru a Republicii Moldova.

Denumirea bucatelor	Satul	Raionul

Sarcina 13

📖 **Instrucțiune:** Identifică tipurile de meșteșuguri practicate în Regiunea de Centru a Republicii Moldova, evidențiind tradițiile locale.

Meșteșugul	Numele meșteșugarului	Satul/raionul

Sarcina 14

📖 **Instrucțiune:** Determină activitățile sociale cu caracter turistic din Regiunea de Centru a Republicii Moldova, precum festivaluri, târguri, expoziții, serbări populare sau activități sportive.

Tipul activităților	Denumirea	Satul/raionul

Sarcina 15

📖 **Instrucțiune:** Enumeră unitățile de cazare renumite din Regiunea de Centru a Republicii Moldova, indicând localizarea lor.

Tipul unităților de cazare	Denumirea	Localizarea/satul/raionul

Sarcina 16

📌 **Instrucțiune:** Enumeră muzeele din Regiunea de Sud a Republicii Moldova, indicând denumirea și localizarea lor.



denumirea _____
localizarea _____



denumirea _____
localizarea _____



denumirea _____
localizarea _____



denumirea _____
localizarea _____



denumirea _____
localizarea _____



denumirea _____
localizarea _____

Sarcina 17

📌 **Instrucțiune:** Completează un tabel cu 4 obiective turistice naturale și 4 obiective turistice antropice din Regiunea de Sud a Republicii Moldova.

Obiective turistice naturale		Obiective turistice antropice	
1	denumirea localizarea	1	denumirea localizarea
2	denumirea localizarea	2	denumirea localizarea
3	denumirea localizarea	3	denumirea localizarea
4	denumirea localizarea	4	denumirea localizarea

Sarcina 18

📖 **Instrucțiune:** Marchează pe harta de contur localizarea rezervației Prutul de Jos, a lacurilor naturale și a celor mai renumite mănăstiri din Regiunea de Sud a Republicii Moldova.



Legenda/lacuri, rezervație

Legenda/mănăstiri

Sarcina 19

📖 **Instrucțiune:** Enumeră 5 bucate culinare reprezentative pentru gastronomia Regiunii de Sud a Republicii Moldova.

Denumirea bucatelor	Satul	Raionul

Sarcina 20

📖 **Instrucțiune:** Identifică tipurile de meșteșuguri practicate în Regiunea de Sud a Republicii Moldova, evidențiind tradițiile locale.

Meșteșugul	Numele meșteșugarului	Satul/raionul

Sarcina 21

📖 **Instrucțiune:** Determină activitățile sociale cu caracter turistic din Regiunea de Sud a Republicii Moldova, precum festivaluri, târguri, expoziții, serbări populare sau activități sportive.

Tipul activităților	Denumirea	Satul/raionul

Sarcina 22

📖 **Instrucțiune:** Enumeră unitățile de cazare renumite din Regiunea de Sud a Republicii Moldova, indicând localizarea lor.

Tipul unităților de cazare	Denumirea	Localizarea/satul/raionul

Sarcina 23

 **Instrucțiune:** Descrie activitatea unei pensiuni turistice sau agroturistice din Republica Moldova, utilizând repere precum denumirea, localizarea, istoria, serviciile oferite și 3 avantaje competitive.

Denumirea: _____

Localizarea: _____

Istoria apariției, date despre patron: _____

Servicii oferite:

3 avantaje competitive:

Felicitări, ai finalizat cu succes!!!

Bibliografie

1. Asociația Națională a Agențiilor de Turism din România (ANAT). (2023). *Tendențe în turismul românesc: Digitalizare și sustenabilitate*. <http://www.anat.ro>
2. Baci, A., & Moroșan, T. (2020). *Dezvoltarea turismului gastronomic în Republica Moldova*. Chișinău: Editura Știința.
3. Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova (BNS). (2023). *Contribuția sectorului terțiar la PIB-ul Republicii Moldova (2018-2023)*. <http://www.statistica.gov.md>
4. Căndea, M., & Simon, T. (2010). *Potențialul turistic al României*. București: Editura Universitară.
5. Cojocaru, I. (2018). *Managementul ospitalității în Republica Moldova: Provocări și oportunități*. Chișinău: Editura ASEM.
6. Cozma, A., & Pop, C. (2022). Gastronomia tradițională românească în contextul turismului culinar. *Revista de Turism – Studii și Cercetări în Turism*, 34, 45–56. <http://www.revistadeturism.ro>
7. Florea, S. (2005). *Potențialul turistic al Republicii Moldova*. Chișinău: Editura Labirint.
8. Hotărârea de Guvern nr. 643 din 27.05.2003 cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei. *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*.
9. Invest Moldova Agency. (2024). *Analiza sectorului turismului și ospitalității în Republica Moldova*. <http://www.invest.gov.md>
10. Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2014). *Marketing în ospitalitate și turism* (ed. a 6-a, traducere în română). București: Editura Prentice Hall.
11. Legea nr. 352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova. *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*.
12. Lupu, N. (2015). *Managementul serviciilor de ospitalitate*. București: Editura C.H. Beck.
13. Mold-street.com. (2023). *Impactul crizelor asupra sectorului HoReCa în Moldova*. <http://www.mold-street.com>
14. Neacșu, N., Băltărețu, A., & Glăvan, V. (2017). *Geografia turismului*. București: Editura Pro Universitaria.
15. Nistoreanu, P., & Gheres, M. (2010). *Turism și ospitalitate: Concepte și practici*. București: Editura ASE.
16. *Patrimoniul cultural al Republicii Moldova: De la realitate la necesitate*. (2011). Chișinău: Editura Continental Grup SRL.
17. Platon, N. (2014). *Organizarea și gestionarea afacerilor în domeniul turismului rural*. Chișinău: Editura Multiart – SV.
18. Sochircă, V., & Bejan, Iu. (2011). *Resurse turistice*. Chișinău: Editura CEP USM.
19. Stăncioiu, A.-F. (1999). *Dicționar de terminologie turistică*. București: Editura Economică.
20. Turcov, E. (2005). *Coordonarea turismului*. Chișinău: Editura ASEM.
21. Walker, J. R. (2016). *Introducere în managementul ospitalității* (ed. a 5-a, traducere în română). București: Editura Pearson.

În redacția autoarelor

Bun de tipar 15.05.2025
Coli editoriale 2,1.Coli de autor 2.0.
Comanda nr. 21.

Serviciul Editorial-Poligrafic
al Academiei de Studii Economice din Moldova
Chișinău, MD-2005, str.Bănulescu-Bodoni 59.
Tel.: 022-402-910