



Universitatea  
Ștefan cel Mare  
Suceava

Facultatea de Științe Economice  
și Administrație Publică

# RAPORT DE PRACTICĂ

Student (ă),

---

Coordonatori de practică,  
Conf. univ. dr. Carmen CHAȘOVȘCHI  
Lect. univ. dr. Pavel STANCIU





## CAIET DE PRACTICĂ

**Perioada stagiului de practică:** 26.02.2017 – 09.06.2018

**Nume și prenume studentului:**

Universitatea “Ștefan cel Mare” din Suceava  
Facultatea .....  
Programul de studii .....  
Nivelul de studii: licență  
Anul de studiu: **II**

**Tutore de practică: (Nume, prenume)** \_\_\_\_\_



Partenerul de practică (tipul și numele unității):

.....  
.....

Compartimentele firmei:

.....  
.....  
.....

Date despre firma gazdă de practică:

**Adresa:**

.....  
.....

**Specificul activității:**

.....  
.....

**Altele (anul înființării, scurt istoric, descrierea firmei și a structurii acesteia):**

.....  
.....  
.....

## I. COMPANII DIN DOMENIUL COMERȚULUI ȘI SERVICIILOR

**Tema 1 – Prezentare de ansamblu a unității de practică.** Fișă cu următoarele informații: denumire organizație, statutul juridic, anul înființării, dimensiunea în funcție de numărul de angajați profilul de activitate, logo, director/manager unitate

**Tema 2 – Structura organizatorică a firmei.** Fișe post, ROI, ROF, organigramă, birouri (departamente)

**Tema 3 – Analiza micromediului organizației de practică.** Tipologia clientelei, prezentarea partenerilor de afaceri și concurenței

**Tema 4 – Prezentare domeniu de interes, descriere comparativă a modelului de afaceri sau tratarea unor alte aspecte specifice ariei de interes a firmei de practică (comerț, turism sau servicii)**

**Tema 5 – Descrierea gamei de servicii și/sau produse oferite clienților**

**Tema 6 – Analiza SWOT a organizației din comerț, turism sau servicii.** Realizare și interpretare analiză

**Tema 7 – Urmărirea exercitării procesului de management în cadrul organizației de practică.** Exemplificare situații legate de: previziune și planificare, organizare, coordonare, motivare, control și adoptarea deciziilor la nivel de firmă

**Tema 8 – Mixul de marketing al organizației** Exemplificare situații legate de: politica de produs, politica de preț, politica de distribuție și politica promoțională identificate în strategia de marketing a firmei

**Tema 9 – Principalii indicatori de performanță ai organizației de practică.** Cifra de afaceri, număr de angajați, productivitatea muncii, rentabilitate comercială, profit, câștig mediu ș.a.

**Tema 10 – Idei de îmbunătățire a activității firmei gazdă și/sau de eficientizare a stagiului de pregătire practică din unitatea de internship.**

## II. COMPANII DIN DOMENIUL SERVICIILOR BANCARE

**Tema 1 – Prezentare de ansamblu a unității de practică.** Fișă cu următoarele informații: denumire organizație, statutul juridic, anul înființării, dimensiunea în funcție de numărul de angajați profilul de activitate, logo, director/manager unitate;

**Tema 2 – Structura organizatorică a firmei.** Fișe post, ROI, ROF, organigramă, birouri (departamente). Structura organizatorică a sistemului bancar pe verticală și pe orizontală;

**Tema 3 – Analiza micromediului organizației de practică.** Tipologia clientelei, prezentarea partenerilor de afaceri și concurenței

**Tema 4. Mixul de marketing al organizației bancare.** Exemplificare situații legate de: politica de produs, politica de preț, politica de distribuție și politica promoțională identificate în strategia de marketing a firmei

**Tema 5 – Sistemul informațional**

**Tema 6.** Conturile bancare și circuitul instrumentelor de plată

**Tema 7.** Activitatea de creditare:

- a. Stabilirea unei relații de credit
- b. Discuții preliminare în vederea acordării creditului
- c. Solicitățile de credite
- d. Riscuri de creditare
- e. Controlul bancar exercitat în procesul creditării
- f. Acordarea și rambursarea creditelor
- g. Modul de utilizare al creditelor și garantarea acestora cu valori materiale
- h. Evaluarea garanțiilor
- i. Controlul financiar-preventiv

**Tema 8. Principalii indicatori de performanță ai organizației de practică.** Cifra de afaceri, număr de angajați, productivitatea muncii, rentabilitate comercială, profit, câștig mediu ș.a.

**Tema 9. Urmărirea exercitării procesului de management în cadrul organizației de practică.** Exemplificare situații legate de: previziune și planificare, organizare, coordonare, motivare, control și adoptarea deciziilor la nivel de firmă

**Tema 10 – Idei de îmbunătățire a activității firmei gazdă și/sau de eficientizare a stagiului de pregătire practică din unitatea de internship.**

### III. COMPANII DIN DOMENIUL TURISMULUI

#### III.1. UNITĂȚI DE TURISM (Hoteuri, pensiuni, agenții de turism)

**Tema 1. Prezentare de ansamblu a unității de practică.** Fișă cu următoarele informații: denumire organizație, statutul juridic, anul înființării, dimensiunea în funcție de numărul de angajați profilul de activitate, logo, director/manager unitate

**Tema 2. Structura organizatorică a firmei.** Fișe post, ROI, ROF, organigramă, birouri (departamente)

**Tema 3. Descrierea ofertei turistice**

- caracterizarea generală a ofertei propuse ( serviciile oferite, tarife, oferte speciale etc.)
- evaluarea gradul de ocupare a structurii de primire turistică (identificarea perioadelor de afluență maximă a turiștilor)
- identificarea punctelor forte din cadrul ofertei

**Tema 4. Cercetare privind evaluarea ofertei de către turiștii din unitate**

- identificarea categoriilor de turiști (pe zone de proveniență internă/externă, vârsta, buget alocat sejurului, ocupația)
- evaluarea gradului de satisfacție al clienților cu privire la: serviciile de cazare, masă, agrement (alte servicii regăsite în cadrul unitarii)

**Tema 5. Prezentarea proceselor operative** care se desfășoară în cadrul unității. Evidența acestor procese, documente utilizate, circuitul lor.

**Tema 6. Eficiența economică a firmei,** evoluția cifrei de afaceri, din momentul înființării până în prezent, indicatori ai eficienței (profit, productivitate), căi de creștere a eficienței economice. Indicatori specifici (grad de ocupare de ex. pentru hoteluri și pensiuni, circulația pe destinații de ex. pentru agenții etc.)

**Tema 7 – Urmărirea exercitării procesului de management în cadrul organizației de practică.** Exemplificare situații legate de: previziune și planificare, organizare, coordonare, motivare, control și adoptarea deciziilor la nivel de firmă

**Tema 8 – Mixul de marketing al organizației** Exemplificare situații legate de: politica de produs, politica de preț, politica de distribuție și politica promoțională identificate în strategia de marketing a firmei

**Tema 9 – Principalii indicatori de performanță ai organizației de practică.** Cifra de afaceri, număr de angajați, productivitatea muncii, rentabilitate comercială, profit, câștig mediu ș.a.

**Tema 10 – Idei de îmbunătățire a activității firmei gazdă și/sau de eficientizare a stagiului de pregătire practică din unitatea de internship.**

### III.1. ORGANIZAȚII DE MANAGEMENTUL DESTINAȚIILOR TURISTICE ȘI ANALIZA DESTINAȚIILOR TURISTICE

**Tema 1. Prezentare de ansamblu a unității de practică.** Fișă cu următoarele informații: denumire organizație, statutul juridic, anul înființării, dimensiunea în funcție de numărul de angajați profilul de activitate, logo, director/manager unitate

**Tema 2. Structura organizatorică a firmei.** Fișe post, ROI, ROF, organigramă, birouri (departamente)

**Tema 3.** Prezentarea destinației turistice: **scurt istoric al localității** (*evoluția istorică a localității, date referitoare la etimologia numelui localității etc.*), **prezentarea localității** (*informații generale, cât mai actuale*). *Se va face referire, în mod special, la informații cu caracter turistic: Ex: evenimente organizate în zonă, festivaluri, târguri,*

**Tema 4. Resurse turistice și obiective turistice** (*enumerare și prezentare succintă*) însoțite de **fotografii originale** (*nu se preiau de pe internet*); **Legende, povești spuse de bătrânii din zonă, interviuri cu meșterii populari**

**Tema 5. Dezvoltarea turismului în destinație**

- unități de cazare (*adrese de contact, adrese web, oferta, tarife*), unități de alimentație publică (*adrese de contact, adrese web, oferta*), oferta de agrement, centre/puncte de informare turistică, strategii de promovare turistică a zonei, proiecte cu finanțare europeană, tradiții, obiceiuri etc.
- identificarea traseelor turistice din zonă și a stării lor, situația drumului
- analiza comunicării destinației cu piața turistică și vizitatorii prin:
  - materiale de promovare a destinației (*comunei, satului etc.*)
  - analiza motivației turiștilor în baza a 20 de chestionare/student (*chestionarele vor fi puse la dispoziție de profesorii coordonatori*);

**Fotografii originale** (*nu se preiau de pe internet*) legate de atracțiile din prezent ale localității și **fotografii vechi scanate** cu localitatea în trecut (*case, obiceiuri populare, port popular, țărani, hora satului etc.*)

**Tema 6. Analiza peisajului cultural al destinației;**

**Tema 7. Analiza spațiului public al destinației** (*panouri, indicatoare, semne pentru destinație, panouri ale pensiunilor și traseelor*);

**Tema 8. Evenimente turistice în destinație**

**Tema 9. Prezentarea de materiale publicitare** (poster, pliant, flyer), **anexe** (pliante, broșuri, filme publicitare, fotografii, hărți, CD-uri / DVD-uri de promovare a zonei)

**Tema 10 Tema 10 – Idei de îmbunătățire a activității firmei gazdă/OMD-ului și/sau de eficientizare a stagiului de pregătire practică din unitatea de internship.**



**Reguli de tehnoredactare și alte observații:**

- a) **Raportul de practică va fi redactat cu TNR 12, la un rând, format A4, margini 2 cm;**
- b) **Toate cele 10 teme sunt obligatorii;**
- c) **Raportul de practică va fi listat și va fi îndosariat împreună cu Fișa de protecție a muncii.**







**FIȘĂ DE OBSERVARE**  
(se completează de către tutorele de practică)

Numele și prenumele studentului .....

Facultatea .....

Programul de studii: .....

Anul de studiu: .....

Nume și prenume Tutore de practică .....

Organizația parteneră de practică: .....

Perioada derulării stagiului de practică: .....	Nr. total ore practică .....
--	---------------------------------

<b>Criterii de evaluare</b>	<b>Punctaj</b>	<b>Comentarii</b>
<b>1. Prezența</b> (max.10 puncte)		<i>Respectarea programului de lucru și promptitudinea</i>
<b>2. Interesul real față de domeniu</b> (max. 10 puncte)		<i>Observațiile studentului fac referire strict la activitățile desfășurate în cadrul partenerului de practică unde a fost repartizat</i>
<b>3. Capacitatea de muncă în echipă</b> (max.10 puncte)		<i>Studentul are capacitatea de a lucra în mod organizat pentru soluționarea temelor propuse</i>
<b>4. Îndeplinirea sarcinilor atribuite de tutore</b> (max. 30 puncte)		<i>Îndeplinirea integrală a cerințelor și sarcinilor solicitate</i>
<b>5. Evaluarea caietului de practică</b> (max.40 puncte)		<i>Studentul demonstrează că are capacitatea de a transpune din teorie în practică cunoștințele acumulate folosind termeni de specialitate. Studentul respectă structura caietului de practică și are în vedere completarea integrală a cerințelor acestuia.</i>
<b>Total</b>		

Notă: Nota finală va fi calculată cu formula: Punctaj obținut / 10.

Nota finală: .....

Data .....

Tutore practică  
Semnătura

### CHESTIONAR DE FEED-BACK

Acest chestionar evaluează diferite aspecte ale stagiului de practică. Va rugăm să acordați puncte folosind o **scală de la 1 la 5**, unde **1** reprezintă **Total nemulțumit**, iar **5** reprezintă **Total mulțumit**?

1. Gradul în care tematica propusă corespunde cu activitățile desfășurate pe parcursul stagiului de practică:  
1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ●
2. Condițiile în care s-a derulat stagiul de practică:  
1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ●
3. Nivelul de îndrumare și colaborare cu tutorele din firma parteneră de practică:  
1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ●
4. Măsura în care echipamentele avute la dispoziție au fost în concordanță cu sarcinile trasate:  
1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ●
5. În ce măsură sarcinile primite de la tutore și de la coordonatorul de practică din partea facultății au fost clare și s-a urmărit realizarea lor:  
1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ●
6. Gradul în care cunoștințele dobândite pe parcursul studiilor universitare au fost utile în stagiul de practică:  
1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ●
7. Colaborarea cu ceilalți colegi:  
1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ●
8. În ce măsură sunteți mulțumit(ă) de abilitățile dobândite pe parcursul stagiului de practică:  
1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ●
9. În ce măsură poate fi recomandată firma parteneră de practică pentru derularea unor noi stagii:  
1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ●