

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Ministry of Education and Research of the Republic of Moldova
Universitatea de Stat din Moldova
Moldova State University

COORDONAT
COORDINATED BY

Ministerul Educației
și Cercetării al Republicii Moldova
*Ministry of Education and
Research of the Republic of Moldova*

Nr./no _____
din/date _____

APROBAT
APPROVED

La ședința Senatului USM/MSU SENATE

Proces verbal nr./minute no. 10
din data 26 aprilie 2024

Rector/Rector _____



PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT
STUDY PLAN
pentru ciclul I, studii superioare de licență
Cycle I, Licence Degree

Nivelul calificării conform ISCED/CNC – 6

Level of Qualification, ISCED/CNC – 6

Domeniul general de studii – 101 Servicii publice

General Field of Study – 101 Personal services

Domeniul de formare profesională – 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement

Professional Training Field – 1013 Hotel, tourism and leisure

Specialitatea – 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement

Specialty – 1013.1 Hotel, tourism and leisure

Numărul total de credite de studiu – 180

Total Number of Credits – 180

Titlul obținut – Licențiat în Servicii publice

Title awarded – Bachelor of Personal services

Baza admiterii – diplomă de bacalaureat, diploma de studii profesionale sau un act echivalent de studii

Access Requirements – Baccalaureate Diploma, Diploma of Professional Studies or an equivalent academic certificate

Limba de instruire - română, rusă

Language of Instruction - Romanian, Russian

Forma de organizare a învățământului –cu frecvență redusă

Mode of Study – part-time

Înregistrat/Registered with

Agencia Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare

*National Agency for Quality Assurance in
Education and Research*

nr./no. _____

din/date _____

RESPONSABIL DE PROGRAM

Programme Coordinator:

A. Buzdugan

Adriana Buzdugan,

dr., conf. univ./ PHD, Associate professor

Aprobat/Approved by:

Departamentul Economie, Marketing și Turism
Economy, Marketing and Tourism Department

Proces verbal nr. 8 din 22.03.2024
Minutes no. _____

APROBAT:

Approved by :

Președintele Consiliului Calității USM
MSU Quality Assurance

Proces verbal nr. 5 din 25.09.2024
Minutes no. _____

Președintele Consiliului Facultății Științe
Head of the Faculty Council of the Faculty

Economy and Business

Maria Hămuraru, [Signature]
dr., conf. univ./ PHD, Associate professor



Proces verbal nr. 8 din 25.03.2024
Minutes no. _____

CALENDARUL UNIVERSITAR
ACADEMIC CALENDAR

Anul de studii Academic Year	Activități didactice* Didactic Activities						Stagii de practică* Internships	
	Sem.I 1 st Semester			Sem.II 2 nd Semester			Sem.I 1 st Semester	Sem.II 2 nd Semester
	Sesiunea de recuperare Recovery session	Sesiunea de instruire Teaching session	Sesiunea de examinare/ instruire Exam and teaching session	Sesiunea de recuperare Recovery session	Sesiunea de examinare Exam session	Sesiunea de recuperare Recovery session		
Anul I 1 st Year 2024-2025	-	Octombrie- Noiembrie October - November Sem. 1 3 săptămâni weeks	Noiembrie- Decembrie November - December Ex. sem. 1/ instruire sem. 2 3 săptămâni weeks	Februarie February Sem. 1 1 săptămână week	Februarie - Martie February - March Sem. 2 3 săptămâni weeks	Martie - Aprilie March-April Sem. 1-2 2 săptămâni weeks	-	-
Anul II 2 nd Year 2025-2026	Octombrie October Sem. 2 1 săptămână week	Octombrie- Noiembrie October- November Sem. 3 3 săptămâni weeks	Noiembrie- Decembrie November - December Ex. sem.3/ instruire sem. 4 3 săptămâni weeks	Februarie February Sem. 3 1 săptămână week	Februarie - Martie February - March Sem. 4 3 săptămâni weeks	Martie - Aprilie March-April Sem. 3-4 2 săptămâni weeks	Noiembrie- Decembrie November - December Sem. 3 Practica de inițiere în specialitate Internship of initiation in specialty 2 săptămâni weeks	-
Anul III 3 rd Year 2026-2027	Septembrie September Sem. 4 1 săptămână week	Septembrie- Octombrie September - October Sem. 5 3 săptămâni weeks	Noiembrie November Ex. sem. 5/ instruire sem. 6 3 săptămâni weeks	Ianuarie January Sem. 5 1 săptămână week	Ianuarie- Februarie January - February Sem. 6 3 săptămâni weeks	Martie - Aprilie March - April Sem. 5-6 2 săptămâni weeks	Octombrie- Noiembrie October - November Sem. 5 Practica de specialitate I Internship of specialty I 4 săptămâni weeks	-
Anul IV 4 th Year 2027-2028	Septembrie September Sem. 6 1 săptămână week	Septembrie- Octombrie September - October Sem. 7 3 săptămâni weeks	Noiembrie November Ex. sem. 7/ instruire sem. 8 3 săptămâni weeks	Ianuarie January Sem. 7 1 săptămână week	Ianuarie- Februarie January - February Sem. 8 2 săptămâni weeks Sesiunea de promovare Promotion session Martie- Aprilie March - April 3 săptămâni weeks	Martie March Sem. 7-8 1 săptămână week Martie March Sem. 8 1 săptămână week Sesiunea de licență Licensing session Iunie June 3 săptămâni weeks	- - -	Februarie - Aprilie February - April Sem. 8 Practica de specialitate II Internship of specialty II 6 săptămâni weeks Martie - Mai March - May Sem. 8 Practica de cercetare Research Internship 6 săptămâni weeks

*Notă: perioadele exacte dedicate activităților didactice, sesiunilor de examene și stagiilor de practică vor fi repartizate conform calendarului academic aprobat anual

*Note: the exact periods dedicated to teaching activities, exam sessions and internships will be distributed according to the annually approved academic calendar

PLANUL PROCESULUI DE STUDII PE SEMESTRE/ANI DE STUDII
STUDY PROCESS PLAN FOR SEMESTERS / YEARS OF STUDIES

Cod/ Code	Denumirea unității de curs/modulului Course/ Module	Număr de ore Number of Hours			Numărul de ore pe tipuri de activități/ Number of hours by types of activities				Forma de evaluare Assessment	Număr ECTS ECTS Credits
		Total Total	Contact direct Contact Hours	Studiu individual Independent Work	Curs Course	Seminar Seminar	Practice/Laborator Laboratories	Studiu individual Independent Study		
Anul I 1st year										
Semestrul I 1st Semester										
F.01.O.01	Teorie economică 1 <i>Economic Theory 1</i>	180	75	105	12	18	0	150	E	6
F.01.O.02	Geografia turismului <i>Tourism geography</i>	180	75	105	12	18	0	150	E	6
S.01.O.03	Limba engleză de afaceri în turism <i>Business English in tourism</i>	120	60	60	0	0	24	96	E	4
F.01.O.04	Management <i>Management</i>	150	90	60	16	20	0	114	E	5
G.01.O.05	Educația fizică <i>Physical Education</i>	15	15	0	-	-	-	-	-	-
Total Sem. I		645	315	330	40	56	24	510	0	21
G.01.O.06	Limba română de comunicare* <i>Communicational Romanian language</i>	120	60	60			24	96	E	4
Semestrul II 2nd Semester										
F.02.O.07	Dreptul afacerilor <i>Business Law</i>	150	60	90	16	8	0	126	E	5
G.02.O.08	Tehnologii Informaționale de Comunicare <i>Communication Information Technologies</i>	120	60	60	0	0	24	96	E	4
F.02.O.09	Economia turismului <i>Tourism Economy</i>	180	75	105	12	18	0	150	E	6
F.02.O.10	Servicii publice <i>Public services</i>	120	60	60	16	8	0	96	E	4
S.02.O.11	Marketing (în limba engleză) <i>Marketing (in English)</i>	150	90	60	20	16	0	114	E	5
G.02.O.12	Educația fizică <i>Physical Education</i>	15	15	0	-	-	-	-	-	-
Total Sem. II		735	360	375	64	50	24	582	0	24
G.02.O.13	Limba română de comunicare* <i>Communicational Romanian language</i>	120	24	96	-	-	-	-	E	4
Total Anul I		1380	675	705	104	106	48	1092	0	45
Anul II 2nd Year										
Semestrul III 3rd Semester										
F.03.O.14	Bazele contabilității <i>Basics in Accounting</i>	150	75	75	16	12	0	122	E	5
S.03.O.15	Correspondența de afaceri în turism (în limba engleză) <i>Business correspondence in tourism (in English)</i>	180	60	120	0	0	24	156	E	6
U.03.A.16	Sociologie	120	60	60	16	8	0	96	E	4

U.03.A.17	<i>Sociology</i> Filozofie									
U.03.A.18	<i>Philosophy</i> Politologie									
U.03.A.19	<i>Politology</i> Instituțiile juridico-statale din Republica Moldova <i>Legal-State Institutions of the Republic of Moldova</i>									
F.03.O.20	Finanțe <i>Finance</i>	150	75	75	12	18	0	120	E	5
G.03.O.21	Educația fizică <i>Physical Education</i>	15	15	-	-	-	-	-	-	-
Total Sem. III		615	285	330	44	38	24	494	0	20
Semestrul IV 4th Semester										
F.04.O.22	Antreprenoriat sustenabil în turism <i>Sustainable Entrepreneurship in tourism</i>	150	60	90	16	8	0	126	E	5
F.04.O.23	Servicii turistice <i>Touristic services</i>	150	90	60	20	16	0	114	E	5
F.04.O.24	Comunicare și tehnici de vorbire în public <i>Communication and Public Speaking Techniques</i>	150	75	75	12	18	0	120	E	5
S.04.A.25	Economia Europeană și integrarea economică (în limba engleză)									
S.04.A.26	<i>European economy and economic integration (in English)</i> Politici publice europene <i>European public policies</i>	120	60	60	16	8	0	96	E	4
U.04.A.27	Istoria culturii și civilizației europene									
U.04.A.28	<i>History of european culture and civilization</i>									
U.04.A.29	Psihologie <i>Psychology</i>									
U.04.A.30	Integrare europeană <i>European Integration</i>									
U.04.A.31	Cultura comunicării interpersonale și organizaționale <i>The culture of interpersonal and organizational communication</i> Etica și estetica <i>Ethics and aesthics</i>	120	60	60	16	8	0	96	E	4
	Practica de inițiere în specialitate/ <i>Internship of initiation in specialty</i>	60		60				60	E	2
Total Sem. IV		750	345	405	80	58	0	612	0	25
Total Anul II		1365	630	735	124	96	24	1106	0	45
Anul III 3rd Year										
Semestrul V 5th Semester										
F.05.A.32	Patrimoniul național cultural și protecția patrimoniului cultural <i>National heritage and cultural heritage protection</i>	120	65	55	16	10	0	94	E	4

F.05.A.33	Management intercultural în turism <i>Intercultural management in tourism</i>									
S.05.O.34	Standarde și norme în ospitalitate și turism <i>Standards and norms in in hospitality and tourism</i>	150	65	85	16	10	0	124	E	5
S.05.O.35	Gestiune hotelieră <i>Hotel management</i>	150	65	85	16	10	0	124	E	5
S.05.A.36	Management financiar <i>Financial management</i>									
S.05.A.37	Analiza activității economico-financiare <i>Analysis of economic and financial activity</i>	120	52	68	8	12	0	100	E	4
G.05.O.38	Educația fizică <i>Physical Education</i>	13	13	0	-	-	-	-	-	-
Total Sem. V		553	260	293	56	42	0	442	0	18
Semestrul VI 6th Semester										
S.06.O.39	Sisteme de rezervare în turism și ospitalitate <i>Reservation Systems in Tourism and hospitality</i>	120	52	68	0	0	20	100	E	4
S.06.O.40	Activitatea agențiilor de turism și tour-operatori (în limba engleză) <i>The activity of travel agencies and tour operators (in English)</i>	120	65	55	16	10	0	94	E	4
S.06.A.41	Strategii de marketing digital în turism și ospitalitate (în limba engleză) <i>Digital marketing strategies for tourism (in English)</i>									
S.06.A.42	Gestiunea vânzărilor și relațiilor cu clienții (în limba engleză) <i>Sales and customer relationship management (in English)</i>	150	75	75	12	18	0	120	E	5
S.06.O.43	Marketingul destinațiilor turistice <i>Marketing of tourism destinations</i>	150	75	75	12	18	0	120	E	5
S.06.O.44	Managementul proiectelor în turism <i>Project Management in Tourism</i>	150	75	75	12	18	0	120	E	5
	Practica de specialitate I <i>Internship in specialty I</i>	120		120				120	E	4
Total Sem. VI		810	342	468	52	64	20	674	0	27
Total Anul III		1363	602	761	108	106	20	1116	0	45
Anul IV 4th Year										
Semestrul VII 7th Semester										
S.07.O.45	Agrement și organizare de evenimente <i>Leisure and event organization</i>	120	60	60	16	8	0	96	E	4
S.07.O.46	Managementul calității în ospitalitate și turism <i>Quality management in</i>	150	75	75	12	18	0	120	E	5

	<i>hospitality and tourism</i>									
S.07.O.47	Leadership și managementul resurselor umane <i>Leadership and HR Management</i>	120	60	60	16	8	0	96	E	4
S.07.A.48	Turism cultural <i>Cultural Tourism</i>									
S.07.A.49	Turism religios <i>Religious Tourism</i>	120	56	64	10	12	0	98	E	4
S.07.A.50	Turism urban <i>Urban Tourism</i>									
S.07.O.51	Proiect de cercetare <i>Research project</i>	60		60	0	0	0	60	E	2
Total Sem. VII		570	251	319	54	46	0	470	0	19
Semestrul VIII <i>8th Semester</i>										
S.08.A.52	Turism oenogastronomic (în limba engleză)									
S.08.A.53	<i>Gastronomic Tourism (in English)</i>									
S.08.A.54	Turism rural (în limba engleză) <i>Rural Tourism (in English)</i>	120	56	64	14	8	0	98	E	4
	Turism ecologic (în limba engleză) <i>Ecotourism (taught in English)</i>									
S.08.A.55	Turism de afaceri <i>Business Tourism</i>									
S.08.A.56	Turism de aventură <i>Adventure Tourism</i>	90	42	48	8	8	0	74	E	3
S.08.A.57	Turism medical <i>Medical Tourism</i>									
G.08.O.58	Etica profesională <i>Professional ethics</i>	60	28	32	8	4	0	48	E	2
	Practica de specialitate II <i>Internship in specialty II</i>	180		180				180	E	6
	Practica de cercetare <i>Research internship</i>	180		180				180	Ev.	6
	Teza de licență <i>Bachelor`s thesis</i>	150		150				150	E	5
Total Sem. VIII		780	126	654	30	20		730		26
Total Anul IV		1350	377	973	84	66		1200		45
TOTAL**		5458	2284	3174	420	374	92	4514	0	180

*Nota: pentru studenții alolingvi

*Note: for the speakers of other languages

* *Inclusiv Educația fizică 58 ore, 0 credite

* *Including Physical Education 58 hours, 0 credits

FORMA DE EVALUARE FINALA A PROGRAMULUI DE STUDII FINAL EVALUATION

N r. d/ o	Forma de evaluare finală a studiilor <i>Form of final evaluation of the studies</i>	Termene de organizare <i>Period</i>	Număr de credite/ <i>Number of Credits</i>
1.	Teza de licență <i>Bachelor`s thesis</i>	Iunie <i>June</i>	5

STAGIILE DE PRACTICĂ/INTERNSHIPS

Nr. d/o	Tipul stagiului de practică <i>The internships</i>	An de studii <i>Year</i>	Sem. <i>Sem</i>	Durata <i>Times</i>	Perioada <i>Period</i>	Număr ECTS <i>ECTS Credits</i>	Nr. d/o
1	Practica de inițiere în specialitate <i>Internship of initiation in specialty</i>	IV	2	60	Noiembrie- Decembrie	Februarie- Martie	2
2	Practica de specialitate I <i>Internship in specialty I</i>	VI	4	120	Octombrie- Noiembrie	Ianuarie- Februarie	4
3	Practica de specialitate II <i>Internship in specialty I</i>	VIII	6	180	Februarie- Martie	Aprilie-Mai	6
4	Practica de cercetare <i>Research internship</i>	VIII	4	180	Martie-Aprilie	Aprilie-Mai	6
Total				540			18

*Notă: Perioada poate fi adaptată în dependență de posibilitățile/ofertele instituțiilor de practică

UNITĂȚI DE CURS/MODULELE LA LIBERA ALEGERE
COURSE UNITS / FREE CHOICE MODUL

Cod/ Code	Denumirea unității de curs/modulului <i>Course/ Module</i>	Număr de ore <i>Number of Hours</i>			Numărul de ore pe tipuri de activități/ <i>Number of hours by types of activities</i>			Forma de evaluare <i>Assessment</i>	Număr ECTS <i>ECTS Credits</i>
		Total <i>Total</i>	Contact direct <i>Contact Hours</i>	Studiu individual <i>Independent Work</i>	Curs <i>Course</i>	Seminar <i>Seminar</i>	Practice/Laborat <i>or</i>		
Anul I / 1st Year									
G.01.LA.59	Protecția civilă <i>Civil protection</i>	60	15	45	15			E	2
G.01.LA.60	Limba Italiană/Engleză/Franceză/Germană <i>Italian, English, French, German</i>	120	60	60			60	E	4
G.02.LA.61	Limba Italiană/Engleză/Franceză/Germană <i>Italian, English, French, German</i>	120	60	60			60	E	4
Anul II / 2nd Year									
S.03.LA.62	Managementul conflictelor (în limba engleză) <i>Conflict management (in English)</i>	120	60	60	30	30		E	4
S.03.LA.63	Turismul verde <i>Green tourism</i>	120	60	60	30	30		E	4
Anul II / 3rd Year									
S.05.LA.63	Oenologie <i>Oenology</i>	120	60	60	30	30		E	4
TOTAL		480	240	240	90	60	90		16

MINIM-UL CURRICULAR ÎNȚĂL, DEORIENTARE CĂTRE ALT DOMENIU
CURRICULAR PREREQUISITE, ORIENTATION TO ANOTHER FIELD

Cod/ Code	Denumirea unității de curs/modulului <i>Course/ Module</i>	Număr de ore <i>Number of Hours</i>	Numărul de ore pe tipuri de activități/ <i>Number of hours</i>	Forma de evaluare <i>Assessment</i>	Număr ECTS <i>ECTS Credits</i>
--------------	---	--	---	--	-----------------------------------

					by types of activities				
		Total Total	Contact direct Contact Hours	Studiu individual Independent Work	Curs Course	Seminar Seminar	Practice/Laborator Laboratories		
F.01.O.01	Teorie economică 1 <i>Economic Theory 1</i>	180	75	105	30	45		E	6
F.01.O.05	Management <i>Management</i>	150	90	60	30	60		E	5
F.02.O.11	Servicii publice <i>Public services</i>	120	60	60	30	30		E	4
S.02.O.12	Marketing <i>Marketing</i>	150	90	60	30	60		E	5
F.02.O.10	Bazele contabilității <i>Basics in Accounting</i>	150	75	75	30	45		E	5
F.03.O.20	Finanțe <i>Finance</i>	150	75	75	30	45		E	5
	Total	900	465	435	180	285			30

NOTĂ EXPLICATIVĂ

1. Descrierea programului de studii. Profilul specialității Programului de studii - 1013.1 Servicii hoteliere, Turism și Agrement corespunde domeniului fundamental al științei, culturii și tehnicii -10 Servicii; domeniul general de studiu – 101 Servicii publice; domeniul de formare profesională -1013 Servicii hoteliere, Turism și Agrement. Programul este elaborat în baza corespundere cu Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al specialităților în învățământul superior, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.482 din 28 iunie 2017 și Plan Cadru pentru studii superioare de licență (ciclul I), de master (ciclul II), și integrate, aprobat prin ordinul MECCM nr. 120 din 10.02.2020.

Durata studiilor - 3 ani învățământ cu frecvență

Credite de studiu - 180 credite ECTS, 1 Credit ECTS - 30 ore

Forma de organizare - Învățământ cu frecvență

Scopul programului Servicii hoteliere, Turism și Agrement este formarea competențelor generale (generice) și specifice (profesionale) necesare pentru activitate profesională de prestare, organizare și administrare a serviciilor în industriile turismului și a serviciilor hoteliere, elaborarea, promovarea și realizarea produselor turistice și hotelier care să corespundă cerințelor consumatorului și standardelor calității. Absolvenții programului sunt pregătiți pentru activitatea antreprenorială în industria turismului și cea a serviciilor hoteliere.

Obiectivele programului de studiu Servicii hoteliere, Turism și Agrement sunt:

- evaluarea problemelor contemporane referitoare la oferirea posibilității dezvoltării personale, intelectuale și profesionale a studenților,
- înțelegerea elementelor specifice industriei hoteliere și a celei turistice,
- identificarea tendințelor, caracteristicilor și tehnicilor de management și marketing în domeniile considerate,
- aplicarea TIC în procesul de activitate,
- utilizarea metodelor și tehnicilor de analiză a pieței serviciilor hoteliere,
- oferirea cunoștințelor tehnice și mijloacelor necesare dezvoltării și elaborării proiectelor turistice în scopul maximizării performanței activității turistice,
- analiza, evaluarea și oferirea de soluții pentru probleme complexe în domeniu.

Aceste obiective corespund misiunii Universității de Stat din Moldova și sunt corelate cu documentele strategice instituționale: Planul Strategic, Strategia de cercetare și inovare, Plan strategic instituțional de internaționalizare.

2. Racordarea programului de studiu și a conținuturilor din planul de învățământ la tendințele internaționale din domeniu. la elaborarea programului de studiu s-au luat în considerare bunele practici europene cu referire la conținuturile ofertei educaționale și s-au valorificat în cadrul programului prin includerea unor unități de conținut în vederea asigurării compatibilității programelor și a mobilităților academice reciproce. De asemenea, conținuturile planului de studii sunt racordate la Tendințele Turistice Internaționale din statele membre UE -28, prezentate în raportul Organizației Mondiale a Turismului și Agenția Organizației Națiunilor Unite. Principalele tendințe turistice internaționale relevă promovarea unui turism responsabil, durabil și universal accesibil.

3. Evaluarea așteptărilor sectorului economic și social. Procesul de consultare la ciclul I are loc în cadrul perfecționării programului de studii, în cadrul organizării practicii de producție și de licență (forma acordurilor corespunzătoare), în timpul susținerii examenului de licență (forma participativă).

4. Consultarea partenerilor în procesul de elaborare a programului de studii. În vederea realizării unor studii calitative și relevante în mediul real au fost realizate o serie de activități prin rezultatul cărora sunt reflectate necesitățile și tendințele de pe piața muncii în domeniul Serviciilor Hoteliere și Turism. La nivel facultate, în cadrul Comisiei de Asigurare a Calității este inclus câte un reprezentant al pieței muncii pentru fiecare domeniu de formare profesională. În cadrul ședințelor de lucru al Comisiei sunt discutate conținuturile planului de învățământ, tipurile de sarcini pentru lucrul individual, metodele de petrecere a lecțiilor practice cât și corelarea unităților de conținut pentru disciplinele predate și alte subiecte. Au fost analizate fișele de post a următorilor potențiali angajatori Ministerul Culturii al Republicii Moldova, Asociația Națională pentru Turism Intern și Receptor din Moldova (ANTRIM), Hotelul Cortyard by Merriott, Hotelul Ambassador, hotelul Jolly Alone, Radisson Blu Leograd Hotel, Agenția de turism TatraBis, Agenția de turism PandaTur, Pensiunea Eco-turistică Eco-Resort Butuceni, Rezervația Științifică-Naturală „Plaiul Fagului” în vederea determinării calificării necesare a unui specialist din domeniul industriei turismului și identificării necesarului de cunoștințe, abilități și competențe ce vor fi asigurate prin realizarea planului de studiu.

5. Relevanța programului de studii pentru piața forței de muncă este determinată de obiectivele stabilite în Proiectul Strategiei Naționale de Dezvoltare a Turismului 2030, în care sunt specificate necesitatea pregătirii cadrelor pentru industria turismului a Republicii Moldova. Gradul de noutate al programului dat constă în reliefaarea necesităților economiei reale din sectorul hotelier și turism, care au fost evidențiate în urma anchetării și interviuării specialiștilor din domeniu, care au stipulat necesarul de competențe generice și specifice pe care trebuie să le dețină un angajat la absolvirea programului de licență.

6. Posibilitățile de angajare a absolvenților. Absolvenții programului Servicii hoteliere, Turism și Agreement sunt pregătiți pentru organizarea, planificarea și conducerea activității atât la nivelul întreprinderilor din industriile hotelieră și a turismului cât și la nivel național: specialiști capabili să elaboreze politici și strategii de dezvoltare economică durabilă a turismului, proiecte de amenajare turistică teritorială, documente normative din domeniul serviciilor turistice/hoteliere și de agreement. Programul de studiu Servicii hoteliere, Turism și Agreement are și menirea de a pregăti specialiști pentru activitățile de administrare a companiilor tour-operator, a agențiilor de turism, a entităților hoteliere: 141101 Director unitate de cazare (care să implice toate tipurile de unitate de cazare: hotel, motel, pensiune, complex etc.); 141115 Director/directoare tabără de vară; 141117 Director/directoare unitate balneoclimaterică; 141119 Manager - în activitatea hotelieră; 141120 Manager recepție; 141121 Manager evenimente în domeniul ospitalier; 143902 Director/directoare agenție de turism; 143903 Director/directoare agenție de turism (tour-operator); 143904 Director/directoare centru de informare turistică; 143911 Manager de venituri în sectorul ospitalier; 263201 Analist/analistă în turism.

Aceștia vor fi responsabili pentru buna desfășurare a tuturor activităților: organizarea procesului de elaborare a produselor turistice/hoteliere, vânzarea și distribuția produselor turistice/hoteliere, elaborarea itinerariilor în turismul intern și internațional, conducerea departamentelor funcționale în hoteluri (vânzări, front-office, personal ș.a.) etc. Totodată, absolvenții domeniul de formare Servicii hoteliere, Turism și Agreement sunt potențialii antreprenori, care vor crea locuri de muncă și noi perspective pentru dezvoltarea turismului și a rețelelor hoteliere.

7. Accesul la studii a titularilor de diplome obținute după finalizarea respectivului program de studii.

Absolvenții programului de studii, care au obținut titlul – *Licențiat în Servicii Publice* au următoarele oportunități de continuare a studiilor:

- Programe de master – nivelul 7 ISCED în domeniul Servicii Publice;
- Programe de master – nivelul 7 ISCED în alte domenii cu acumularea minimului curricular;
- Programe de formare continuă pe tot parcursul vieții.

8. Cunoștințele, abilitățile și competențele asigurate de programul de studii. Acest program vizează dezvoltarea competențelor profesionale în domeniul Servicii publice. Planul de învățământ este axat pe discipline generale, socio-umane, fundamentale și de specialitate, dezvoltând competențe profesionale generale și specifice.

Competențele dezvoltate în program sunt:

CG1. Realizarea studiilor de piață a industriei turismului și ospitalității prin utilizarea tehnicilor de cercetare

CG2. Organizarea activităților în contextul asigurării eficiente a prestării serviciilor turistice

CG3. Aplicarea normelor, reglementărilor și standardelor industriei turismului și ospitalității în activitatea profesională

CG4. Respectarea normelor etice și deontologice în activitatea de turism și servicii

CG5. Crearea și promovarea eficientă a produselor și serviciilor turistice și de ospitalitate

CG6. Dezvoltarea profitabilității organizației turistice sau hoteliere în baza deciziilor relevante conjuncturii pieței

CG7. Crearea condițiilor standard conforme normelor și principiilor economiei sustenabile

CG8. Configurarea parametrilor de calitate adecvați percepțiilor-tip ale grupurilor țintă

Aria ocupațională 1: Turism și agrement

CP1. Planificarea activităților în domeniile serviciilor turistice și de agrement, adaptate la dinamica pieței

CP2. Administrarea rațională a resurselor umane, materiale și financiare în vederea asigurării creșterii performanței organizaționale

CP3. Asigurarea condițiilor optime privind valorificarea patrimoniului cultural

CP4. Dezvoltarea de produse și servicii turistice pentru îmbunătățirea experienței clientului, asigurând diversitatea ofertei turistice

CP5. Elaborarea strategiilor de marketing și vânzări în scopul fidelizării clienților în contextul diversității

CP6. Aplicarea standardelor de calitate în realizarea serviciilor turistice

CP7. Implementarea practicilor sustenabile în activitatea entității turistice, cu accent pe utilizarea resurselor regenerabile și reducerea deșeurilor.

Aria ocupațională 2: Industria ospitalieră

CP8. Planificarea activității operaționale în cadrul structurii de cazare a serviciilor hoteliere de bază și suplimentare

CP9. Monitorizează desfășurarea activităților lanțului valoric a proceselor de servire a clienților

CP10. Administrarea resurselor umane, materiale și financiare în vederea asigurării serviciilor hoteliere în contextul diversității

CP11. Diversificarea ofertei serviciilor de ospitalitate prin crearea serviciilor suplimentare asigurând loialitatea clienților

CP12. Prestarea serviciilor de ospitalitate conforme standardelor de calitate și sustenabilitate

Rezultatele învățării:

1. Analiza date relevante din piața turismului și ospitalității pentru a identifica tendințele și comportamentele consumatorilor, utilizând tehnici de cercetare

2. Crea planuri pentru activitățile și proiectele turistice, asigurând organizarea eficientă a prestării serviciilor

3. Interpreta corect normele și reglementările specifice industriei turismului și ospitalității în conformitate cu schimbările legislative

4. Demonstra aplicarea normelor etice și deontologice în baza studiilor de caz din activitățile de turism și servicii.

5. Crea produse și servicii turistice și de ospitalitate adaptate diverselor segmente de clienți.

6. Utiliza tehnici și strategii de marketing inovatoare pentru a promova eficient produsele și serviciile turistice și de ospitalitate.

7. Evalua tendințele și dinamica pieței turistice și hoteliere, utilizând date și informații relevante

pentru a lua decizii informate.

8. Elabora strategii flexibile și adaptabile care să răspundă rapid schimbărilor pieței, având ca scop maximizarea veniturilor și minimizarea riscurilor.

9. Aplica normele și reglementările de sustenabilitate în elaborarea proiectelor de cercetare pentru serviciile turistice și de ospitalitate

10. Interpreta datele demografice și comportamentale în vederea asigurării conformității acestora cu așteptările și nevoile specifice ale segmentelor de clienți.

11. Planifica activitățile în domeniile serviciilor turistice și de agrement utilizând tehnici de management în vederea maximizării eficienței economice a entității.

12. Identifica necesitățile de resurse umane, materiale și financiare pentru a asigura creșterea performanței organizaționale.

13. Monitoriza productivitatea resurselor umane, materiale și financiare pentru a asigura calitatea serviciilor oferite.

14. Promova atracțiile turistice prin informarea vizitatorilor cu privire la importanța patrimoniului cultural

15. Crea o atmosferă autentică prin organizarea de evenimente culturale și interacțiuni prietenoase cu vizitatorii, contribuind la valorificarea patrimoniului cultural.

16. Elabora pachete turistice adaptate nevoilor și preferințelor clienților, oferind o experiență unică și memorabilă.

17. Utiliza tehnologiile moderne pentru a îmbunătăți interacțiunea și satisfacția clienților, dezvoltând oferte turistice diversificate pentru a atrage diferite segmente de clienți.

18. Crea campanii de marketing axate pe diverse medii culturale, utilizând programe de loialitate și servicii personalizate

19. Segmenta piața în funcție de preferințele culturale și demografice, evaluând eficiența campaniilor de marketing în funcție de feedback-ul clienților

20. Aplica procedurile interne pentru a asigura conformitatea și îmbunătățirea serviciilor turistice.

21. Identifica resurse regenerabile pentru operarea entității turistice, elaborând strategii de reducere a deșeurilor.

22. Stabili impactul practicilor sustenabile a entității turistice prin raportarea ESG.

23. Planifica activitățile zilnice în cadrul structurii de cazare, identificând necesarul de resurse pentru prestarea serviciilor hoteliere de bază și suplimentare.

24. Ajusta procesele operaționale asigurând îmbunătățirea eficienței și calității oferite.

25. Evalua fiecare etapă a lanțului valoric pentru a asigura o servire eficientă a clienților.

26. Planifica resursele umane, materiale și financiare pentru a susține operațiunile hoteliere într-un mod eficient

27. Identifica oportunități de creare a serviciilor suplimentare pentru a îmbunătăți oferta de ospitalitate și loializa clienții

28. Aplica standardele de calitate și principiile de sustenabilitate în prestarea serviciilor de ospitalitate.

EXPLANATORY NOTE

1. Description of the study program: Specialty's profile of the Study Program - 1013.1 Hospitality, Tourism and Recreation Services comply with the fundamental domain of science, culture and technology - 10 Services; with the general domain of study - 101 Public Services; professional formative domain - 1013 Hotel, Tourism and Recreation Services. The program is developed in consideration with the Classification of professional formative domains and specialization in Higher Education, approved by the Government Decision No. 482 from 28 June 2017 and the Framework Plan for bachelor studies (cycle I), master studies (cycle II) and integrated studies approved by the Order of MECCM Nb. 120 from 10.02.2020

Studies duration - 3 years of full-time education

Study credits - 180 credits ECTS, 1 credit ECTS - 30 hours

Organization form- Full-time education

The aim of the Hotel, Tourism and Recreation program refers to general (generic) and specific (professional) skills formation that are required by the professional activity of providing, organizing and managing services in tourism and hotel services industries, developing, promoting and realizing tourist and

hotel products that match the requirements of the consumer and the quality standards. Program graduates are prepared for entrepreneurial activity in the tourism and hotel industry.

The objectives of the Hotel, Tourism and Recreation program are:

- the evaluation of contemporary problems regarding the possibility of students personal, intellectual and professional development,
- understanding of the hotel and tourism industry specific elements,
- trends identification, characteristics and techniques feature of management and marketing in the considered fields,
- the implementation of ICT in the process of activity,
- analysis methods and techniques utilization of the hotel services market,
- provision of technical knowledge and means necessary for the tourism projects development and elaboration, in order to maximize the performance of tourism activity,
- analysis, evaluation and solutions offering for the complex problems in the study domain.

These objectives correspond to the mission of the Moldova State University, and are related to the following institutional strategic documents: The Strategic Plan; The Research and Innovation Strategy; The Institutional Strategic Plan for Internationalization.

2. Connection of the study program and educational content to international trends in the activity domain. During the study program preparation, there were taken into consideration the best European practices with reference to the contents of the educational offer, and were utilised in the program by including some content units to ensure compatibility of programs and reciprocal academic mobility. The contents of the study plan are also linked to the international tourist trends of EU-28 Member States, submitted in the report of the World Tourism Organization and the United Nations Agency. The main international tourist trends shall mean the responsible, sustainable and universally accessible tourism promotion.

3. Evaluation of the economic and social sector's expectations. The consultation process at Cycle I take place within the framework of the study program improvement within the organization of the production and licensing practice (the form of the corresponding agreements), during the bachelor's examination (the participatory form).

4. Partner's consultation during the study program preparation. In order to achieve qualitative and relevant studies in the real environment, a series of activities were carried out, that reflect the needs and trends in the Hospitality and Tourism Services labour market. At the Faculty level, a representative of the labour market for each field of professional formation is included in the Quality Assurance Commission. During the Commission working meetings there are discussed the contents of the education plans, the types of tasks for individual work, the methods of spending practical lessons and the correlation of content units for the taught subjects etc.

The job descriptions of the following potential employers: LLC Gold Travel, LLC Sakura Tur, LLC Pro Ilicris, LLC Prosper Trans, LLC Androstrans, LLC Maxpasa, Jolly Alone Hotel, ANTRIM, Zentrum Apartments Hotel, Radisson Blue Leograd Hotel were analyzed, in order to determine the necessary qualification of a specialist in the tourism industry and to identify the need for knowledge, skills and competences to be ensured through the implementation of the study plan.

5. The relevance of the study program for the labour market is distinguished from the objectives that are set in the Tourism Development Strategy "Tourism 2020", approved by the Government Decision no. 338 from 19 May 2014, Project of the National Strategy for Tourism Development 2030 where are specified the necessity of employee qualification for the Republic of Moldova tourism domain. **The level of novelty** of the program consists in highlighting the needs of real economy in the hotel and tourism sector, which were pointed out after an investigation and professionals interviewing, where were stipulated the need for generic and specific skills that an employee must have at the bachelor program graduation.

6. Job opportunities for graduates. Graduates of the Hospitality, Tourism and Recreation Program are prepared for organizing, planning and managing activities in the hotel and tourism industries, as well as working in national level organizations as: specialists with competences in touristic policies and strategies development, territorial tourism projects development, normative documents development in the field of tourism / hotel and leisure services. The study program Hospitality, Tourism and Recreation has also the goal to prepare specialists for administrative activities of travel companies, travel agencies, and hotel entities: 141101 Accommodation unit director (involving all types of accommodation units: hotel, motel, guesthouse, complex, etc.); 141115 Summer camp director; 141117 Director of a balneoclimateric unit;

141119 Manager in hotel activities; 141120 Reception manager; 141121 Event manager in the hospitality sector; 143902 Travel agency director; 143903 Tour operator director; 143904 Tourist information center director; 143911 Revenue manager in the hospitality sector; 263201 Tourism analyst.

They could be responsible for the effective administration of following activities as: tourism/hotel products development process, selling and distributing process of tourism/hotel products, establishing routes in domestic and international tourism, leading functional departments in hotels (sales, front-office, personal etc.), etc. At the same time, the graduates of the Hotel, Tourism and Recreation formative domain are potential entrepreneurs, who can create jobs and new prospects for the tourism and hotel networks development.

7. Access to studies by holders of diplomas obtained after completion of the study program.

The graduates of the study program who obtained the title– *Graduated in Public Services* have the following opportunities to continue their studies:

- Master Programs - level 7 ISCED in Public Services domain,
- Master programs - level 7 ISCED in other areas with additional credit accumulation.
- Lifelong continuous training programs.

8. The knowledge, skills and competencies provided by the study program This program aims to develop professional skills in the field of Personal Services. The study plan is focused on general, socio-human, fundamental and specialized disciplines, developing general and specific professional skills.

The competences developed in the program are:

- CG1. Conducting market studies of the tourism and hospitality industry using research techniques
- CG2. Organizing activities in the context of efficiently providing tourism services
- CG3. Applying the norms, regulations, and standards of the tourism and hospitality industry in professional activities
- CG4. Adhering to ethical and deontological norms in tourism and service activities
- CG5. Creating and effectively promoting tourism and hospitality products and services
- CG6. Developing the profitability of the tourism or hotel organization based on relevant market decisions
- CG7. Creating standard conditions in accordance with the norms and principles of the sustainable economy
- CG8. Configuring quality parameters appropriate to the typical perceptions of target groups

- CP1. Planning activities in the fields of tourism and leisure services, adapted to market dynamics
- CP2. Rational administration of human, material, and financial resources to ensure organizational performance growth
- CP3. Ensuring optimal conditions for the valorization of cultural heritage
- CP4. Developing tourism products and services to improve customer experience, ensuring the diversity of the tourism offer
- CP5. Developing marketing and sales strategies to ensure customer loyalty in the context of diversity
- CP6. Applying quality standards in the provision of tourism services
- CP7. Implementing sustainable practices in the activity of the tourism entity, with an emphasis on the use of renewable resources and waste reduction
- CP8. Planning operational activities within the accommodation structure of basic and supplementary hotel services
- CP9. Monitoring the activities of the value chain in customer service processes
- CP10. Managing human, material, and financial resources to ensure hotel services in the context of diversity
- CP11. Diversifying the hospitality service offer by creating supplementary services to ensure customer loyalty
- CP12. Providing hospitality services in accordance with quality and sustainability standards

Learning Outcomes:

1. Analyze relevant data from the tourism and hospitality market to identify trends and consumer behaviors using research techniques.
2. Create plans for tourism activities and projects, ensuring efficient organization of service provision.
3. Correctly interpret specific norms and regulations of the tourism and hospitality industry in

accordance with legislative changes.

4. Demonstrate the application of ethical and deontological norms based on case studies from tourism and service activities.

5. Create tourism and hospitality products and services tailored to various customer segments.

6. Utilize innovative marketing techniques and strategies to effectively promote tourism and hospitality products and services.

7. Evaluate trends and dynamics of the tourism and hotel market using relevant data and information to make informed decisions.

8. Develop flexible and adaptable strategies to quickly respond to market changes, aiming to maximize revenue and minimize risks.

9. Apply sustainability norms and regulations in the development of research projects for tourism and hospitality services.

10. Interpret demographic and behavioral data to ensure their compliance with the specific expectations and needs of customer segments.

11. Plan activities in the fields of tourism and leisure services using management techniques to maximize the economic efficiency of the entity.

12. Identify the needs for human, material, and financial resources to ensure organizational performance growth.

13. Monitor the productivity of human, material, and financial resources to ensure the quality of services offered.

14. Promote tourist attractions by informing visitors about the importance of cultural heritage.

15. Create an authentic atmosphere by organizing cultural events and friendly interactions with visitors, contributing to the valorization of cultural heritage.

16. Develop tourism packages tailored to the needs and preferences of customers, offering a unique and memorable experience.

17. Use modern technologies to improve customer interaction and satisfaction, developing diversified tourism offers to attract different customer segments.

18. Create marketing campaigns focused on various cultural environments, utilizing loyalty programs and personalized services.

19. Segment the market based on cultural and demographic preferences, evaluating the effectiveness of marketing campaigns based on customer feedback.

20. Apply internal procedures to ensure compliance and improvement of tourism services.

21. Identify renewable resources for the operation of the tourism entity, developing waste reduction strategies.

22. Establish the impact of sustainable practices of the tourism entity through ESG reporting.

23. Plan daily activities within the accommodation structure, identifying the necessary resources for the provision of basic and supplementary hotel services.

24. Adjust operational processes to ensure improved efficiency and quality offered.

25. Evaluate each stage of the value chain to ensure efficient customer service.

26. Plan human, material, and financial resources to support hotel operations efficiently.

27. Identify opportunities to create supplementary services to improve the hospitality offer and ensure customer loyalty.

28. Apply quality standards and sustainability principles in the provision of hospitality services.

MATRICEA CORELĂRII REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII FORMATE ÎN CADRUL PROGRAMULUI CU CELE ALE UNITĂȚILOR DE CURS/MODULELOR
CORRELATION MATRIX OF THE LEARNING RESULTS FORMED WITHIN THE PROGRAM WITH THOSE OF THE COURSE UNITS / MODULES

Denumirea unității de curs/modulului <i>Module/Cours</i>	Codul unității de curs/modulului	Nr. credite ECTS/ <i>Number of ECTS credits</i>	Rezultatele învățării / <i>Learning outcomes</i>																											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Teorie economică 1 <i>Economic Theory 1</i>	F.01.O.01	6							X	X																				
Geografia turismului <i>Tourism geography</i>	F.01.O.02	6										X	X																	
Limba engleză de afaceri în turism <i>Business English in tourism</i>	S.01.O.03	4	X			X							X																	
Management <i>Management</i>	F.01.O.04	5		X	X					X																				
Dreptul afacerilor <i>Business Law</i>	F.02.O.05	5		X	X							X	X	X											X					
Economia turismului <i>Tourism Economy</i>	F.02.O.09	6	X	X			X	X	X	X																			X	
Servicii publice <i>Public services</i>	F.02.O.10	5							X	X																				
Marketing (în l. engleză) <i>Marketing (in English)</i>	S.02.O.11	5		X		X				X												X							X	
Bazele contabilității <i>Basics in Accounting</i>	F.03.O.14	5	X	X			X	X				X				X	X			X	X									
Correspondența de afaceri în turism (în limba engleză) <i>Business correspondence in tourism (in English)</i>	S.03.O.15	5	X													X				X										
Finanțe <i>Finance</i>	F.03.O.20	5							X	X				X	X										X			X		
Antreprenoriat sustenabil în turism <i>Sustainable Entrepreneurship in tourism</i>	F.04.O.22	5		X						X											X	X	X							
Servicii turistice <i>Touristic services</i>	F.04.O.23	5	X	X		X												X	X			X	X	X			X		X	
Comunicare și tehnici de vorbire în public <i>Communication and Public Speaking Techniques</i>	F.04.O.24	5	X													X				X										
Economia Europeană și integrarea economică <i>European economy and economic integration</i>	S.04.A.25	4			X					X												X	X	X						
Politici publice europene <i>European public policies</i>	S.03.A.26	4			X					X												X	X	X						
Practica de inițiere în specialitate/ <i>Internship of</i>		2	X		X	X			X			X		X								X					X		X	

Denumirea unității de curs/modulului <i>Module/Cours</i>	Codul unității de curs/modulului	Nr. credite ECTS/ <i>Number of ECTS credits</i>	<i>Rezultatele învățării / Learning outcomes</i>																											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Practica de cercetare <i>Research internship</i>		6	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Teza de licența <i>Bachelor's thesis</i>		5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Notă: Unitățile de curs generale (G) și socio-umane (U) contribuie la formarea competențelor transversale coroborate cu Standardul de calificare

Note: The general (G) and socio-human (U) course units contribute to the formation of transversal skills in conjunction with the Qualification Standard