

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. _____
din/date _____

Rector/Rector _____



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

Nivelul calificării conform ISCED– 6

Level of Qualification, ISCED – 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, engleză

Language of Instruction - Romanian, Russian, English

Forma de organizare a învățământului –cu frecvență

Mode of Study – full-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:



Buzdugan Adriana,

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

Aprobat/Approved by:

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

Proces verbal nr. 12 din 23.03.2023

Minutes no. _____

APROBAT:

Approved by :

Președintele Consiliului Calității USM

MSU Quality Assurance

Proces verbal nr. 4 din 27.03.2023

Minutes no. _____



APROBAT:

Approved by:

Președintele Consiliului Facultății Științe

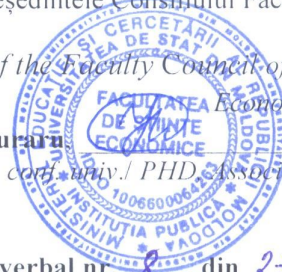
Economice

Head of the Faculty Council of the Faculty

Economic Sciences

Maria Hămurariu

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



Proces verbal nr. 8 din 27.03.2023

Minutes no. _____

Calendarul universitar
Academic Calendar

Anul de studii Academic Year	Termene (date calendaristice exprimate în luni) și durată (număr de săptămâni)								
	Activități didactice Didactic Activities		Sesiuni de examinare Exams		Stagii de practică Internship		Vacanțe Vacations		
	Sem.I 1st Semester	Sem.II 2nd Semester	Sem.I 1st Semester	Sem.II 2nd Semester	Sem.I 1st Semester	Sem.II 2nd Semester	Iarnă Winter	Primăvară Spring	Vară Summer
Anul I 2023-2024	01.09-14.12.2023 15 săptămâni	29.01-18.05.2024 15 săptămâni	15.12-23.12.2023 09.01-27.01.2024 4 săptămâni	20.05-08.06.2024 3 săptămâni			25.12.2023-08.01.2024 2 săptămâni	05.05-13.05.2024 Paște 1 săptămână	01.07-31.08.2024 9 săptămâni
Anul II 2024-2025	02.09-14.12.2024 15 săptămâni	27.01-03.05.2025 13 săptămâni	16.12-24.12.2024 09.01-25.01.2025 4 săptămâni	05.05-24.05.2025 3 săptămâni	23.09-30.11.2024 Practica de inițiere în specialitate	26.05-21.06.2025 Practica de specialitate I 4 săptămâni	25.12.2024-08.01.2025 2 săptămâni	20.04-28.04.2025 Paște 1 săptămână	01.07-31.08.2025 9 săptămâni
Anul III 2025-2026	01.09-13.12.2025 15 săptămâni	12.01-28.02.2026 7 săptămâni	15.12-31.12.2025 2 săptămâni	02.03-14.03.2026 2 săptămâni		16.03-11.04.2026 21.04-02.05.2026 Practica de specialitate II 04.05-30.05.2026 Practica de cercetare 6 săptămâni 4 săptămâni	01.01-10.01.2026 2 săptămâni	12.04-20.04.2026 Paște 1 săptămână	
Total nr. săpt.	45	35	10	8		14	6	3	18

PLANUL PROCESULUI DE STUDII PE SEMESTRE/ANI DE STUDII
CONTENTS OF STUDY PLAN

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 Assesment	Număr ECTS ECTS Credits
		Total Total	Contact direct Contact Hours	Studiu individual Independent Work	Curs Course	Seminar Seminar	Practice/Laborator Laboratories		
ANUL I/ 1st year									
SEMESTRUL I/1st Semester									
F.01.O.01	Teorie economică Economic Theory	180	90	90	30	60		E	6
F.01.O.02	Geografia turismului Tourism geography	180	60	120	30	30		E	6
F.01.O.03	Bazele contabilității Basics in Accounting	150	90	60	30	60		E	5
S.01.O.04	Correspondența de afaceri în turism (în limba engleză) Business correspondence in tourism (in English)	120	60	60			60	E	4
F.01.O.05	Dreptul afacerilor Business Law	150	60	90	30	30		E	5
G.01.O.06	Tehnologii Informaționale de Comunicare Communication Information Technologies	120	60	60			60	E	4
G.01.O.07	Educație fizică Physical education	15	15				15	col	
Total Sem. I Total 1st Semester		915	435	480	120	180	135		30

Semestrul II/ 2 nd Semester									
F.02.O.08	Servicii publice <i>Public services</i>	120	60	60	30	30		E	4
F.02.O.09	Economia turismului <i>Tourism Economy</i>	180	75	105	30	45		E	6
S.02.O.10	Marketing (în limba engleză) <i>Marketing</i>	150	90	60	30	60		E	5
F.02.O.11	Management <i>Management</i>	150	75	75	30	45		E	5
S.02.O.12	Flora și fauna Republicii Moldova <i>Flora and fauna of Republic of Moldova</i>	150	60	90			60	E	5
U.02.A.13	Sociologie <i>Sociology</i>	150	60	90	30	30		E	5
U.02.A.14	Filozofie <i>Philosophy</i>								
U.02.A.15	Politologie <i>Politology</i>								
U.02.A.16	Instituțiile juridico-statale din Republica Moldova <i>Legal-State Institutions of the Republic of Moldova</i>								
G.02.O.17	Educație fizică <i>Sport education</i>	15	15				15	col	
Total Sem. II <i>Total 2nd Semester</i>		915	435	480	150	210	75		30
Total Anul I <i>TOTAL 1ST YEAR</i>		1830	870	960	270	400	210		60
Anul II/ 2 nd Year									
Semestrul III/3 rd Semester									
F.03.O.18	Finanțe <i>Finance</i>	150	75	75	30	45		E	5
F.03.O.19	Antreprenoriat în turism <i>Entrepreneurship in tourism</i>	150	60	90	30	30		E	5
F.03.O.20	Servicii turistice <i>Touristic services</i>	150	90	60	30	60		E	5
F.03.O.21	Comunicare și negociere în turism (în limba engleză) <i>Communication and negotiation in tourism (in English)</i>	150	75	75	30	45		E	5
S.03.A.22	Economia Europeană și integrarea economică <i>European economy and economic integration</i>	120	60	60	30	30		E	4
S.03.A.23	Comerț electronic <i>E-commerce</i>								
U.03.A.24	Istoria culturii și civilizației europene <i>History of european culture and civilization</i>	120	60	60	30	30		E	4
U.03.A.25	Psihologie <i>Psychology</i>								
U.03.A.26	Integrare europeană <i>European Integration</i>								
U.03.A.27	Cultura comunicării interpersonale și organizaționale <i>The culture of interpersonal and organizational communication</i>								
U.03.A.28	Etica și estetica <i>Ethics and aesthetics</i>								
G.03.O.29	Educație fizică <i>Sport education</i>	15	15				15	col	
	Practica de inițiere în specialitate/ <i>Internship of initiation in specialty</i>	60		60				E	2

Total Sem. III/ Total 3 rd Semester		915	435	480	180	240	15		30
Semestrul IV/ 4 th Semester									
F.04.O.30	Patrimoniul național cultural și protecția patrimoniului cultural <i>National heritage and cultural heritage protection</i>	120	65	55	26	39		E	4
S.04.O.31	Gestiune hotelieră <i>Hotel management</i>	150	65	85	26	39		E	5
S.04.O.32	Standarde și norme în ospitalitate și turism <i>Standards and norms in in hospitality and tourism</i>	120	52	68	26	26		E	4
S.04.O.33	Sisteme informaționale de rezervare <i>Booking Information Systems</i>	120	52	68		52		E	4
S.04.O.34	Management intercultural în turism <i>Intercultural management in tourism</i>	150	65	85	26	39		E	5
S.04.A.35	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	26	39		E	4
S.04.A.36	Logistica și organizarea serviciilor de transport (în limba engleză) <i>Logistics and organization of transport services (in English)</i>								
G.04.O.37	Educație fizică <i>Sport education</i>	13	13				13	col	
	Practica de specialitate I <i>Internship in specialty I</i>	120		120				E	4
Total Sem. IV <i>Total 4th Semester</i>		913	377	536	130	234	13		30
Total Anul II <i>TOTAL 2nd YEAR</i>		1828	812	1016	336	448	28		60
Anul III/ 3 rd Year									
Semestrul V/ 5 th Semester									
S.05.O.38	Marketingul destinațiilor turistice <i>Marketing of tourism destinations</i>	150	75	75	30	45		E	5
S.05.A.39	Turismul rural și ecologic <i>Rural and ecological tourism</i>	120	60	60	30	30		E	4
S.05.A.40	Managementul proiectelor în turism <i>Project Management in Tourism</i>								
S.05.A.41	Trasee turistice în Republica Moldova <i>Touristic routs in the Republic of Moldova</i>	150	75	75	30	45		E	5
S.05.A.42	Turism religios <i>Religious tourism</i>								
S.05.A.43	Gestiunea vânzărilor și relațiilor cu clienții (în limba engleză) <i>Sales and customer relationship management (in English)</i>	150	75	75	30	45		E	5
S.05.A.44	Crearea și promovarea produsului turistic (în limba engleză) <i>Creating and promoting the tourism product (in English)</i>								
S.05.O.45	Managementul calității serviciilor gastronomice <i>Quality management of gastronomic services</i>	150	75	75	30	45		E	5
S.05.O.46	Agrement și organizare de evenimente <i>Leisure and event organization</i>	120	60	60	30	30		E	4
S.05.O.47	Proiect de cercetare <i>Research project</i>	60		60				E	2

Total Sem. V <i>Total 5th Semester</i>		900	420	480	180	240			30
Semestrul VI/ 6th Semester									
S.06.O.48	Leadership și managementul resurselor umane <i>Leadership and HR Management</i>	120	56	64	28	28		E	4
S.06.O.49	Ghidaj și practica excursionistă <i>Guidance and excursion practice</i>	120	56	64	28	28		E	4
S.06.A.50	Turism internațional (în limba engleză) <i>International tourism (in English)</i>	90	42	48	28	28		E	3
S.06.A.51	Administrarea internațională a grupurilor hoteliere (în limba engleză) <i>International management of hotel groups (in English)</i>								
G.06.O.52	Etica profesională <i>Professional ethics</i>	60	28	32	14	14		E	2
	Practica de specialitate II <i>Internship in specialty II</i>	180		180				E	6
	Practica de cercetare <i>Research internship</i>	180		180				Ev.	6
	Teza de licență <i>Bachelor's thesis</i>	150		150				E	5
Total Sem. VI <i>Total 6th Semester</i>		900	182	718	98	98			30
Total Anul III <i>Total 3rd YEAR</i>		1800	602	1198	278	278	60		60
TOTAL <i>TOTAL</i>		5458	2284	3174	858	1170	270		180

* Inklusiv Educația fizică 58 ore, 0 credite

LIMBA ROMÂNĂ PENTRU ALOLINGVI
ROMANIAN LANGUAGE FOR THE SPEAKERS OF OTHER LANGUAGES

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/Laborator <i>Laboratories</i>		
G.01.O.53	Limba română de comunicare <i>Communicational Romanian language</i>	120	60	60	0		60	E	4
G.02.O.54	Limba română de comunicare <i>Communicational Romanian language</i>	120	60	60	0		60	E	4
	TOTAL	240	120	120			120		8

FORMA DE EVALUARE FINALĂ A PROGRAMULUI DE STUDII
FINAL EVALUATION

Nr. d/o	Forma de evaluare finală a studiilor <i>Form of final evaluation of the studies</i>	Termene de organizare	Număr de credite/
------------	--	--------------------------	----------------------

		Period	Number of Credits
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. Sem	Durata Times		Perioada <i>Period</i>	Număr ECTS <i>ECTS Credits</i>
				Săptămâni <i>Weeks</i>	Ore <i>Hours</i>		
1	Practica de inițiere în specialitate <i>Internship of initiation in specialty</i>	II	III	2	60	Pe parcursul semestrului/ <i>During the semester</i>	2
2	Practica de specialitate I <i>Internship in specialty I</i>	II	IV	4	120	mai, iunie <i>May, June</i>	4
3	Practica de specialitate II <i>Internship in specialty I</i>	III	VI	6	180	martie, aprilie <i>March, April</i>	6
4	Practica de cercetare <i>Research internship</i>	III	VI	4	180	Mai <i>May</i>	6
Total				16	540		18

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

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 Assesment	Număr ECTS ECTS Credits
		Total Total	Contact direct Contact Hours	Studiu individual Independent Work	Curs Course	Seminar Seminar	Practice/Laborator Laboratories		
Anul I 1 st Year									
G.01.LA.55	Protecția civilă Civil protection	60	15	45	15			E	2
G.01.LA.56	Limba Italiană/Engleză/Franceză/Germană Italian, English, French, German	120	60	60			60	E	4
G.02.LA.57	Limba Italiană/Engleză/Franceză/Germană Italian, English, French, German	120	60	60			60	E	4
Anul II/ 2 nd Year									
S.03.LA.58	Managementul conflictelor (în limba engleză) Conflict management (in English)	120	60	60	30	30		E	4
Anul III/ 3 rd Year									
S.05.LA.59	Oenologie Oenology	120	60	60	30	30		E	4
	TOTAL	660	315	345	105	90	120		22

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 by types of activities</i>	evaluare <i>Assessment</i>	ECTS <i>ECTS Credits</i>
--------------	---	--	--	-------------------------------	-----------------------------

					Number of hours 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 <i>Economic Theory</i>	180	90	90	30	60		E	6
F.02.O.08	Servicii publice <i>Public services</i>	120	60	60	30	30		E	4
F.01.O.03	Bazele contabilității <i>Basics in Accounting</i>	150	90	60	30	60		E	5
F.02.O.10	Management <i>Management</i>	150	75	75	30	45		E	5
F.03.O.18	Finanțe <i>Finance</i>	150	75	75	30	45		E	5
S.02.O.11	Marketing <i>Marketing</i>	150	90	60	30	60		E	5
	Total	900	480	420	180	300			30

MATRICEA CORELĂRII FINALITĂȚILOR DE STUDIU ȘI A COMPETENȚELOR FORMATE ÎN CADRUL PROGRAMULUI CU CELE ALE UNITĂȚILOR DE CURS/MODULELOR

CORRELATION MATRIX OF THE STUDY FINALITIES AND OF THE COMPETENCIES FORMED WITHIN THE PROGRAM WITH THOSE OF THE COURSE UNITS / MODULES

Denumirea unității de curs/modulului <i>Module/Cours</i>	Codul disciplinei <i>Code of cours</i>	Nr. credite ECTS/ <i>Number of ECTS credits</i>	Competențe specifice <i>Specifics competences</i>						
			C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
Teorie economică <i>Economic Theory</i>	F.01.O.01	6	✓	✓	✓				
Geografia turismului <i>Tourism geography</i>	F.01.O.02	6	✓		✓				
Bazele contabilității <i>Basics in Accounting</i>	F.01.O.03	5	✓		✓	✓			
Flora și fauna Republicii Moldova <i>Flora and fauna of Republic of Moldova</i>	S.01.O.04	4	✓		✓				
Dreptul afacerilor <i>Business Law</i>	F.01.O.05	5	✓				✓		✓
Tehnologii Informaționale de Comunicare <i>Communication Information Technologies</i>	G.01.O.06	4	✓		✓				
Educație fizică <i>Sport education</i>	G.01.O.07								
Servicii publice <i>Public services</i>	F.02.O.08	4	✓	✓			✓		
Economia turismului <i>Tourism Economy</i>	F.02.O.09	6	✓			✓	✓		
Marketing <i>Marketing</i>	S.02.O.10	5	✓		✓		✓	✓	

Denumirea unității de curs/modulului <i>Module/Cours</i>	Codul disciplinei <i>Code of cours</i>	Nr. credite ECTS/ <i>Number of ECTS credits</i>	Competențe specifice <i>Specifics competences</i>						
			C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
Management <i>Management</i>	F.02.O.11	5	✓	✓			✓		
Correspondența de afaceri în turism (în limba engleză) <i>Business correspondence in tourism (in English)</i>	S.02.O.12	5			✓		✓		
Sociologie <i>Sociology</i>	U.02.A.13	5	✓						
Filozofie <i>Philosophy</i>	U.02.A.14	5	✓						
Politologie <i>Politology</i>	U.02.A.15	5	✓						
Instituțiile juridico-statale din Republica Moldova <i>Legal-State Institutions of the Republic of Moldova</i>	U.02.A.16	5	✓						
Educație fizică <i>Physical education</i>	G.02.O.17								
Finanțe <i>Finance</i>	F.03.O.18	5	✓			✓		✓	
Antreprenoriat în turism <i>Entrepreneurship in tourism</i>	F.03.O.19	5	✓	✓			✓	✓	
Servicii turistice <i>Touristic services</i>	F.03.O.20	5	✓	✓			✓		
Comunicare și negociere în turism (în limba engleză) <i>Communication and negotiation in tourism (in English)</i>	F.03.O.21	5		✓	✓				
Economia Europeană și integrarea economică <i>European economy and economic integration</i>	S.03.A.22	4	✓				✓		
Comerț electronic <i>E-commerce</i>	S.03.A.23	4	✓				✓		
Istoria culturii și civilizației <i>History of culture and civilization</i>	U.03.A.25	4	✓			✓			
Psihologie <i>Psychology</i>	U.03.A.26	4	✓		✓				
Integrare europeană <i>European Integration</i>	U.03.A.27	4	✓				✓		
Cultura comunicării interpersonale și organizaționale <i>The culture of interpersonal and organizational communication</i>	U.03.A.28	4	✓				✓		
Etica și estetica <i>Ethics and aesthetics</i>	U.03.A.29	4	✓				✓		
Educație fizică <i>Physical education</i>	G.03.O.30								
Practica de inițiere în specialitate/ <i>Internship of initiation in specialty</i>		2	✓	✓	✓	✓	✓		
Patrimoniul național cultural și protecția patrimoniului cultural <i>National heritage and cultural heritage</i>	F.04.O.31	4	✓		✓		✓		

Denumirea unității de curs/modulului <i>Module/Cours</i>	Codul disciplinei <i>Code of cours</i>	Nr. credite ECTS/ <i>Number of ECTS credits</i>	Competențe specifice <i>Specifics competences</i>						
			C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
<i>protection</i>									
Gestiune hotelieră <i>Hotel management</i>	S.04.O.32	5	✓	✓		✓	✓		
Standarde și norme în ospitalitate și turism <i>Standards and norms in in hospitality and tourism</i>	S.04.O.33	4	✓				✓		✓
Sisteme informaționale de rezervare <i>Booking Information Systems</i>	S.04.O.34	4		✓	✓	✓			
Management intercultural în turism <i>Intercultural management in tourism</i>	S.04.O.35	5	✓				✓		
Activitatea agenților de turism și tour-operatori (în limba engleză) <i>The activity of travel agencies and tour operators (in English)</i>	S.04.A.36	4	✓	✓				✓	
Logistica și organizarea serviciilor de transport (în limba engleză) <i>Logistics and organization of transport services (in English)</i>	S.04.A.37	4	✓	✓		✓			
Educație fizică <i>Physycal education</i>	G.04.O.38								
Practica de specialitate I <i>Internship in specialty I</i>		4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Marketingul destinațiilor turistice <i>Marketing of tourism destinations</i>	S.06.O.39	5	✓		✓		✓	✓	
Turismul rural și ecologic <i>Rural and ecological tourism</i>	S.05.A.40	4	✓				✓	✓	
Managementul proiectelor în turism <i>Project Management in Tourism</i>	S.05.A.41	4		✓		✓		✓	
Trasee turistice în Republica Moldova <i>Touristic routs in the Republic of Moldova</i>	S.05.A.42	5	✓			✓		✓	
Turism religios <i>Religious tourism</i>	S.05.A.43	5	✓		✓				
Gestiunea vânzărilor și relațiilor cu clienții (în limba engleză) <i>Sales and customer relationship management (in English)</i>	S.05.A.44	5	✓				✓	✓	
Crearea și promovarea produsului turistic (în limba engleză) <i>Creating and promoting the tourism product (in English)</i>	S.05.A.45	5			✓		✓	✓	
Managementul calității serviciilor gastronomice <i>Quality management of gastronomic services</i>	S.05.O.46	5	✓			✓			✓
Agrement și organizare de evenimente <i>Leisure and event organization</i>	S.05.O.47	4		✓		✓		✓	
Proiect de cercetare <i>Research project</i>	S.05.O.48	2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Leadership și managementul resurselor umane <i>Leadership and HR Management</i>	S.06.O.49	4	✓			✓	✓		

Denumirea unității de curs/modulului <i>Module/Cours</i>	Codul disciplinei <i>Code of cours</i>	Nr. credite ECTS/ <i>Number of ECTS credits</i>	Competențe specifice <i>Specifics competences</i>						
			C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
Ghidaj și practica excursionistă <i>Guidance and excursion practice</i>	S.06.O.50	4		✓	✓			✓	
Turism internațional (în limba engleză) <i>International tourism (in English)</i>	S.06.A.51	3	✓			✓	✓		
Administrarea internațională a grupurilor hoteliere (în limba engleză) <i>International management of hotel groups (in English)</i>	S.06.A.52	3	✓			✓	✓		
Etica profesională <i>Professional ethics</i>	G.06.O.53	2	✓			✓	✓		
Practica de specialitate II <i>Internship in specialty II</i>		6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Practica de cercetare <i>Research internship</i>		6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Teza de licență <i>Bachelor's thesis</i>		5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Limba română de comunicare <i>Communicational Romanian language</i>	G.01.O.54 G.02.O.55	4 4	✓						

*Nota: limba engleză *Note: English

Competențe profesionale specifice:

- C1. Cunoașterea conceptelor, teoriilor, metodelor și instrumentelor de marketing, gestiune hotelieră, servicii turistice și agrement în raport cu tendințele industriei turismului;
- C2. Conducerea activităților în domeniul serviciilor turistice, hoteliere și agrement în funcție de profilul pieței și al legislației în vigoare;
- C3. Utilizarea informației în elaborarea de studii de piață în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement;
- C4. Gestionarea necesarului de resurse umane, materiale și financiare în raport cu cerințele volumului și eficienței entității turistice și de servicii;
- C5. Cercetarea problemelor de organizare a activităților în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement la nivel regional, național și internațional.
- C6. Elaborarea, realizarea și evaluarea proiectelor în turism și servicii;
- C7 Construirea și aplicarea mecanismelor de asigurare a calității în turism și servicii

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

2. 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 generale dezvoltate în program sunt:

1. Cunoașterea conceptelor, teoriilor și metodelor de bază ale serviciilor publice în raport cu problemele teoretice și practice tipice;
2. Utilizarea metodelor, instrumentelor și tehnicilor de cercetare a industriei turistice în contextul elaborării de proiecte, rapoarte, comunicări și alte demersuri profesionale;
3. Luarea deciziilor în domeniul industriei turismului, utilizând normele, reglementările și standardele specifice ramurii;
4. Organizarea eficientă a activității de prestare a serviciilor în condiții de autonomie și în echipă;
5. Proiectarea unui comportament rațional și eficient al prestatorului/ întreprinzătorului/ clientului adecvat situațiilor tipice economiei sustenabile;
6. Evaluarea respectării normelor etice și deontologice în activitatea de turism și servicii;

În corelație cu CNC, prin discuții în cadrul ședințelor Comisiei de Asigurare a Calității și comunicării cu reprezentanții pieței muncii, absolvenți, personal academic și studenți, au fost stabilite următoarele competențe profesionale specifice:

- C1. Cunoașterea conceptelor, teoriilor, metodelor și instrumentelor de marketing, gestiune hotelieră, servicii turistice și agrement în raport cu tendințele industriei turismului;
- C2. Conducerea activităților în domeniul serviciilor turistice, hoteliere și agrement în funcție de profilul pieței și al legislației în vigoare;
- C3. Utilizarea informației în elaborarea de studii de piață în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement;
- C4. Gestionarea necesarului de resurse umane, materiale și financiare în raport cu cerințele volumului și eficienței entității turistice și de servicii;
- C5. Cercetarea problemelor de organizare a activităților în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement la nivel regional, național și internațional.
- C6. Elaborarea, realizarea și evaluarea proiectelor în turism și servicii;
- C7 Construirea și aplicarea mecanismelor de asigurare a calității în turism și servicii

3. Obiectivele programului de studiu inclusiv corespunderea acestora misiunii universității.

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.

4. 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.

5. 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).

6. 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 SRL Gold Travel, SRL Sakura Tur, SRL Pro Ilcrist, SRL Prosper Trans, SRL Androstrans, SRL Maxpasa, hotelul Jolly Alone, ANTRIM, Zentrum Apartments Hotel, Radisson Blu Leograd Hotel, 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.

7. 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 profesioniștilor din domeniu, care au stipulat necesarul de competențe generice și specifice pe care trebuie să le dețină un angajat la absolvirea programului de licență.

8. 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:

- 422101 Agent/agentă de asistență turistică
- 422102 Agent/agentă de transport (intern, internațional)
- 422103 Agent/agentă de turism
- 422104 Agent/agentă de turism (tour-operator)
- 422105 Agent/agentă de vânzare bilete de transport
- 422106 Colector/colectoare de informații turistice
- 422107 Funcționar/funcționară agenție de turism
- 422108 Funcționar/funcționară agenție de turism (tour-operator)
- 422109 Organizator/organizatoare activitate de turism
- 422401 Lucrător/lucrătoare concierge
- 422402 Recepționar/recepționară structură de recepție turistică
- 422403 Responsabil/responsabilă cazare
- 511302 Conducător/conducătoare de grup turistic
- 511303 Ghid național/ghidă națională de turism (tour-operator)
- 511304 Ghid specializat/ghidă specializată
- 511305 Ghid/ghidă turism ecologic
- 511306 Ghid/ghidă turism extern
- 511307 Ghid/ghidă turism intern

511308 Însoțitor/însoțitoare grup turistic

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 Agrement sunt potențialii antreprenori, care vor crea locuri de muncă și noi perspective pentru dezvoltarea turismului și a rețelelor hoteliere.

9. 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.

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

2. 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 general competences developed in the program are:

1. Knowledge of the basic concepts, theories and methods of public services in relation to typical theoretical and practical problems;
2. The use of tourism industry research methods, tools and techniques in context of the projects, reports, communications and other professional approaches development;
3. Decision-making in the field of the tourism industry, using industry-specific rules, regulations and standards;
4. The efficient organization of the service provision under the autonomy and team conditions;
5. Designing a rational and efficient behaviour of the provider/entrepreneur/client appropriate to the situations, typical of sustainable economy;
6. Assessment of compliance with ethical and deontological norms in tourism and services.

In the correlation with the **National Qualifications Framework**, but also during the discussions in the working session of the **Quality Assurance Commission**, communication with the labour market representatives, graduates, academic staff and students, there were established the following specific competencies:

C1. Knowledge of concepts, theories, methods and marketing tools, hotel management, tourism and recreation services with reference to tourism industry trends;

C2. Managing activities in the field of tourism, hotels and recreation services according to the market profile and the existing legislation;

C3. Using the information in the market studies development in hotel, tourism and recreation services domain;

C4. Managing the human, material and financial resources with regard to the required demands, in terms of volume and efficiency of the tourist and service entity;

C5. Issues research of organizing activities in the field of hotel, tourism and leisure services at regional; national and international level;

C6. Elaboration, development and evaluation of tourism and services projects;

C7. Establishment and application of quality assurance mechanisms.

3. The objectives of the study program, including their consistency with the university's mission.

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.

4. 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.

5. 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).

6. 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 Iliris, 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.

7. 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.

8. 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:

- 422101 Travel agent
- 422102 Transport agent (domestic, international)
- 422103 Travel agent
- 422104 Tour operator
- 422105 Transport ticket sales agent
- 422106 Tourist information collector / collectors
- 422107 Travel agency official
- 422108 Tour operator (tour operator)
- 422109 Organizer / organizer of tourism activity
- 422401 Concierge worker
- 422402 Receptionist tourist reception structure
- 422403 Accommodation manager
- 511302 Tourist group leader
- 511303 National guide / tour guide (tour operator)
- 511304 Specialized Guide / Specialized Guide
- 511305 Ecological tourism guide / guide
- 511306 External tourism guides
- 511307 Domestic tourism guide / guide
- 511308 Tourist group attendant

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.

9. 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.