

MINISTERUL EDUCAȚIEI, CULTURII ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA
UNIVERSITATEA DE STAT DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT

APROBAT

la ședința Senatului USEFS

Proces-verbal nr. 9 din 20.03.2021

Președinte  V. Manolachi



COORDONAT

MECC al Republicii Moldova

Nr. de înregistrare 02 din 06.02.2021

 Pogolșa



APROBAT

la ședința Consiliului de Dezvoltare

Strategia instituțională al USEFS

proces-verbal nr. 4 din 20.04.2021

Președinte  A. Doga



Plan de învățământ

Nivelul calificării conform ISCED - 7

Level of Qualification, ISCED - 7

Domeniul general de studiu - 101 Servicii publice

General Field of Study - 101 Public services

Domeniul de formare profesională - 1013 Servicii hoteliere, Turism și Agrement

Professional training field - 1013 Hotel, Tourism and Leisure Services

Programul de master de profesionalizare – Tehnologii și Management în Turism (MP)

Professional master's program - Technologies and Management in Tourism (Mp)

Numărul total de credite de studii - 120 credite ECTS

Total number of study credits - 120 credits ECTS

Titlul obținut - Master în Servicii publice

Title awarded - Master's in Public Services

Baza admiterii - diplomă de studii superioare de licență sau un act echivalent de studii

Access Requirements - Diploma of Bachelor's Degree or an equivalent document of studies

Limba de instruire - română

Language of instruction- Romanian

Forma de organizare a învățământului – învățământ cu frecvență

Mode of Study - full-time education

Chișinău, 2021





S.02.A.014	ospitalitate Tehnologia serviciilor turistice pentru persoanele cu CES	150	40	110	14	26		E	5
Total semestrul 2		900	240	660	80	150	10		30
Total anul I		1800	480	1320	148	276	56		60
Anul II									
Semestrul 3									
S.03.O.015	Turismul internațional	150	40	110	14	26		E	5
S.03.O.016	Strategii de marketing în sfera turismului	150	40	110	14	26		E	5
S.03.A.017	Topografie și cartografie în turismul sportiv	150	40	110	10	10	20	E	5
S.03.A.018	Semnalizare turistică și orientare în teren								
S.03.A.019	Tehnologia turismului familial	150	40	110	14	26		E	5
S.03.A.020	Tehnologia turismului activ								
S.03.O.021	Practica de specialitate	300	70	230			70	E	10
Total semestrul 3		900	230	670	52	88	90		30
Semestrul 4									
S.04.O.022	Cercetarea/elaborarea tezei de master	900	210	690			210	E	30
Total semestrul 4		900	210	690			210		30
Total ore pentru anul II		1800	440	1360	52	88	300		60
Total ore program de master		3600	920	2680	200	364	356		120

Forma de evaluare finală a studiilor

Nr.	Forma de evaluare finală a studiilor	Termene de organizare
1.	Susținerea tezei de master	iunie

Stagiu de practică

Nr.	Tipul stagiului de practică	Anul de studii	Sem.	Durăță (nr. săpt. /nr. ore)	Perioada desfășurării	Număr ECTS
1.	Practica de specialitate	II	3	5/(70/230)	octombrie-noiembrie	10

Unități de curs la libera alegere

Cod	Denumirea unității de curs/modulului	Numărul de ore			Număr de ore pe tipuri de activități			Forma de evaluare	Nr. ECTS
		Total	Contact direct	Studiu individual	Curs	Seminar	Practice/laborator		
Anul I									
Semestrul 2									
S.02.01	P.M.S.	150	40	110			40	E	5
Anul II									
Semestrul 3									
G.03.A.02	Practicarea turismului sportiv pentru toate vârstele								
S.03.A.03	Amenajarea turistică a teritoriului	150	40	110		10	30	E	5
Total		300	80	220		10	70		10

Pondere componentelor Planului de învățământ (%)

Unități de curs/module fundamentale (F)	29,17
Unități de curs de specialitate/module (S)	37,5
Stagi de practică	8,33
Teza de master	25

Minimum-ul curricular de orientare către domeniul general de studiu 101 Servicii publice

Cod	Denumirea unității de curs/modalități	Număr de ore			Număr de ore pe tipuri de activități			Forma de evaluare	Nr. ECTS
		Total	Contact direct	Studiu individual	Curs	Seminar	Practice/de laborator		
F 01 O.01	Tehnici operaționale de turism	150	40	110	24	16		Ex.	5
S 02 O.02	Teoria și metodică turismului sportiv	150	40	110	10	10	20	Ex.	5
F 01 O.03	Economia turismului	150	40	110	24	16		Ex.	5
F 01 O.04	Tehnologia serviciilor hoteliere	150	40	110	24	16		Ex.	5
S 02 O.05	Tehnici de ghidaj turistic	90	20	70	10		10	Ex.	3
S 02 O.06	Managementul întreprinderilor turistice	120	30	90	20	10		Ex.	4
S 02 O.07	Marketing turistic	90	20	70	10	10		Ex.	3
Total		900	230	670	122	78	30		30

NOTA EXPLICATIVĂ

1.Descrierea programului de studii. Profilul specializării Programului de master – Tehnologii și management în turism corespunde domeniului fundamental al științei, culturii și tehnicii -10 Servicii; domeniul general de studiu - 101 Servicii publice; programul de master este elaborat în 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 MECC nr. 120 din 10.02.2020.

Durata studiilor - 2 ani.

Credite de studiu - 120 credite ECTS, 1 credit ECTS - 30 ore.

Forma de organizare - învățământ cu frecvență.

2. Cunoștințele, abilitățile și competențele dezvoltate în cadrul programului Tehnologii și management în turism, sunt:

1. Identificarea și utilizarea conceptelor, principiilor, teoriilor și metodelor de bază din turism și sfera serviciilor asociate lui în activitatea profesională practică.

2. Aplicarea cunoștințelor din domeniul turismului și a serviciilor asociate tipice proceselor organizaționale în procesul de pregătire și publicare a rezultatelor unor studii și cercetări realizate în baza experienței teoretico-practice acumulate.

3. Aplicarea de principii și metode de bază din turism și sfera serviciilor asociate lui pentru proiectarea și elaborarea unor decizii specifice domeniului profesional prin utilizarea informațiilor de ordin economic, social, politic și demografic.

4. Analiza și formularea de strategii și politici soluții pentru probleme identificate în domeniul managementului întreprinderilor de turism.

5. Relaționarea eficientă cu diferite categorii de instituții și organizații din medii conexe industriei turistice, în vederea eficientizării activităților de colaborare.

6. Identificarea necesității de formare profesională în procesul autoanalizei propriei activități de dezvoltare profesională cu utilizarea adecvată a resurselor comunicaționale și formare profesională (Internet, e-mail, programe computerizate, baze de date, cursuri cu frecvență sau on-line etc.).

7. Valorificarea principiului de perfecționare continuă, utilizarea oportunităților de formare continuă, a instrumentelor și a resurselor de învățare pentru dezvoltarea profesională și personală.

În corelație cu Nomenclatorul domeniilor de formare profesională, Cadrul național al ocupațiilor (CORM), precum și în cadrul dezbaterilor purtate cu angajatorii, absolvenți, personal academic și studenți, au fost identificate următoarele **competențe specifice**:

1. Aplicarea actelor normative care reglementează activitatea turistică la nivel național și internațional.

2. Gestionarea surselor științifice și normative de documentare privind asigurarea activității întreprinderilor de turism prin dezvoltarea, planificarea, implementarea și monitorizarea permanentă a activităților aferente serviciilor publice, precum și a modului în care furnizorii de servicii turistice îndeplinesc condițiile prevăzute de lege conform standardelor de calitate, evidențiate printr-un set criterii și indicatori.

3. Colectarea și înregistrarea datelor privind rezultatele evaluării, urmărirea acestora în scopul verificării activității întreprinderii turistice, menținerii nivelului de calitate a produselor și serviciilor turistice și a gradului de satisfacție a consumatorului (turistului), precum și pentru întreprinderea acțiunilor de îmbunătățire continuă a serviciilor oferite.

4. Elaborarea argumentelor în sprijinul opiniei exprimate și susținerea argumentată a unor puncte de vedere în cadrul comunicării interpersonale, de grup sau publice.

5. Cercetarea aspectelor de management a serviciilor turistice la nivel național, regional și internațional.

6. Abordarea corectă și rapidă a situațiilor create în activitatea profesională prin luarea unor decizii constructive.

7. Evaluarea activității întreprinderii turistice și a serviciilor acesteia în conformitate cu necesitățile consumatorului în scopul asigurării securității.

3. Obiectivele programului de studii, inclusiv corespunderea acestora misiunii universității. Scopul programului de master „Tehnologii și management în turism” este de a forma specialiști de înaltă calificare în domeniul managementului turismului, capabili să ia decizii și să stabilească strategii pentru dezvoltarea acestei laturi a activității turistice, crearea abilităților de conducere a afacerilor, în general, și a celor din turism și industria ospitalității în special; oferirea licențiaților a unui pachet de cunoștințe manageriale și de specialitate precum și a unui instrumentar de lucru necesar implicării active în proiectele de dezvoltare și promovare a turismului intern și internațional.

Obiectivele programului de master „Tehnologii și management în turism” sunt:

- Formarea viitorilor absolvenți în domeniul serviciilor publice și dezvoltarea competențelor acestora pentru asigurarea domeniului cu specialiști de înaltă calificare profesională;

- Furnizarea de cunoștințe, abilități și competențe specifice organizării, coordonării și dirijării întreprinderilor de turism;

▪ Aprofundarea cunoștințelor generale dobândite prin programul „Tehnologii și management în turism”, care să permită abordările științifice complementare ale specializării specifice domeniului serviciilor în care masterandul s-a pregătit, să asigure înțelegerea, inovarea și crearea de cunoștințe noi, în concordanță cu cunoștințele din domeniu și cerințele pieței muncii, care să asigure un surplus de valoare pregătirii dobândite de masterand prin programul de master, asigurându-i astfel o integrare mai facilă pe piața muncii;

▪ Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de formare profesională, prin analiza celor mai recente inovații în industria de profil;

▪ Elaborarea, aplicarea și gestionarea unor proiecte în domeniul turismului, pentru dezvoltarea sectorului prin crearea și folosirea diferitor strategii de afaceri;

▪ Dezvoltarea gândirii, creativității și spiritului de inițiativă pentru fundamentarea de soluții la probleme și situații concrete din industria turistică și domenii conexe a acesteia.

Obiectivele programului corespund cu strategia instituțională de dezvoltare prin: sporirea continuă a calității programului de formare profesională raportat la noile expectanțe sociale; permanenta conlucrare a facultății, a Catedrei de natație și turism cu comunitatea, privind sporirea preocupărilor pentru formarea calificată a specialistului în domeniul turismului în plan local, național, și internațional; prin atragerea unui număr sporit de masteranzi din țară și din străinătate de calitate, pentru formarea profesională a acestora.

4. Racordarea programului de studii și a conținuturilor din Planul de învățământ la tendințele internaționale din domeniu. Programul de studii și conținuturile din Planul de învățământ sunt racordate la tendințele internaționale din domeniu, fiind ajustate și racordate la standardelor internaționale precum în cadrul universităților de prestigiu din diverse state membre a Uniunii Europene. Totodată, conținuturile planului de învățământ sunt racordate la schimbările survenite pe piața turistică națională și internațională, menționate anual în rapoartele anuale ale instituțiilor care coordonează industria turistică a Republicii Moldova, dar și cele ale Organizației Mondiale a Turismului (OMT), care presupun dezvoltarea unui turism durabil influențat de diferiți factori, susținut de dezvoltarea tehnologiilor informaționale în scopul asigurării organizării, coordonării și dirijării sectorului.

5. Evaluarea așteptărilor sectorului economic și social cu privire la programul de studii. Programul de studii „Tehnologii și management în turism” a fost conceput și este realizat în conformitate cu cerințele Cadrului Național și European al Calificărilor, punând accent pe cunoștințe avansate în domeniul serviciilor publice, care implică înțelegerea critică a teoriilor și principiilor; formarea de abilități avansate, care denotă control și inovație, necesare pentru a rezolva probleme complexe și imprevizibile în domeniul serviciilor hoteliere turismului și agrementului, de muncă sau de studiu specializat, precum și gestionarea de activități sau proiecte

profesionale complexe, prin asumarea responsabilității pentru luarea deciziilor în situații de muncă sau de studiu imprezibile asumarea responsabilității pentru gestionarea dezvoltării profesionale a celor implicați în astfel de activități. Aceste argumente se bazează și pe analiza fișelor de post din instituțiile potențial angajatoare cu care instituția are încheiate acorduri de colaborare, dar și pe analizele pieței turistice naționale și internaționale efectuate de diverse instituții (comunicate ale Biroului național de statistică a Republicii Moldova, Organizației Mondiale a Turismului etc.).

6. Consultarea partenerilor în procesul de elaborare a programului de studii. În procesul de elaborare a programului de studii „Tehnologii și management în turism” au fost consultați și potențialii angajatori (agenții de turism, structuri de cazare, federații din domeniul turismului, cluburi de turism etc.) profesori și masteranzi, care menționează că programul este în conformitate cu reglementările și tendințele din domeniu în scopul pregătirii profesionale a viitorului specialist din turism.

7. Relevanța programului de studii pentru piața forței de muncă. Conținutul Planului de învățământ este orientat spre formare de competențe și va fi revizuit periodic, în funcție de schimbările care se vor produce în profilul calificării și în impactul acestora asupra organizării acestui domeniu de master. În acest sens, catedra, potrivit Planului strategic propriu și al instituției inclusiv, a organizat analize colegiale în colaborare cu masteranzii, absolvenții și reprezentanții angajatorilor pe probleme prioritare ale procesului educațional și, după caz, pentru stabilirea direcțiilor de modificare a programelor de instruire. Necesitatea pregătirii specialiștilor în domeniul turismului presupune studierea și cunoașterea fenomenului turistic prin conexiuni multidisciplinare. Tendințele actuale ale economiei de piață influențează procesele în domeniul serviciilor turistice astfel, apare necesitatea pregătirii cadrelor pentru domeniu și modernizarea activității întreprinderii turistice. Formarea profesională trebuie să permită specialiștilor însușirea cunoștințelor și abilităților la nivelul cerințelor actuale ale industriei turismului, fapt reflectat în Proiectul Strategiei Naționale de Dezvoltare a Turismului 2030, care pune accent pe pregătirea cadrelor pentru domeniul turismului al Republicii Moldova.

8. Posibilitățile de angajare a absolvenților.

Absolvenții acestui program de masterat vor putea să activeze în cadrul agențiilor de turism, structurilor de cazare, organizațiilor din domeniul turismului (stațiile tinerilor turiști, federații turistice, asociații profesionale în domeniul turismului etc.), ocupând diferite posturi din treapta ierarhică de profil.

Funcțiile de profil turistic ale absolvenților:

- Consultanți și funcționari în agențiile turismului;
- Director executiv unitate de cazare

- Director hotel
- Director pensiune
- Director unitate cazare
- Manager în activitatea hotelieră
- Patron unitate agrement
- Conducător pensiune turistică (rurală, agroturistică)
- Director agenție de turism
- Director birou/centru de informare turistică
- Manager în activitatea de turism
- Manager proiect.

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

Absolvenții programului de master, care au obținut titlul - Master în Servicii publice au următoarele oportunități de continuare a studiilor:

- Școala doctorală - nivelul 8 ISCED, la specialitatea:
 - 533.04- Educație fizică, sport, kinetoterapie și recreație.
- Programe de formare continuă pe tot parcursul vieții.

Finalitățile de studiu se vor realiza prin valorificarea conținutului unităților de curs, dar și prin utilizarea adecvată a activităților de predare-învățare-cercetare-evaluare.

Finisarea programului de master *Tehnologii și management în turism* îi asigură titlul de Master în servicii publice. Specialiștii pregătiți în acest domeniu sunt solicitați de agențiile de turism tur operatorie, întreprinderi prestatori de servicii turistice, instituții de consultanță în management și marketing, instituții publice și ministere. Ei pot lucra ca experți în management turistic și își pot deschide propriile afaceri în domeniul turistic.

Absolventul obține titlul de Master în servicii publice la îndeplinirea integrală a planului de învățământ și a susținerii publice a tezei de master, conform sistemului de notare în Republica Moldova cuprins între 1 și 10 puncte, notele de promovare fiind 5 – 10, și acumulării a 120 credite transferabile conform Sistemului European de Credite Transferabile (ECTS).

Reieșind din prevederile Cadrul Național al Calificărilor pentru domeniul 101. Servicii publice programul de master *Tehnologii și management în turism* presupune următoarele finalități:

1. Să demonstreze capacitatea de a aplica, transfera și combina cunoștințe și deprinderi în situații și medii de muncă diverse, în vederea realizării activităților cerute la locul de muncă, la nivel calitativ și să raționalizeze structura resurselor materiale, financiare și umane în scopul optimizării rezultatelor financiare la întreprinderile de turism;

2. Să elaboreze produse turistice capabile de a satisface cerințele consumatorilor (turiștilor), demonstrând cunoștințe privind conținutul documentelor primare din industria turistică și capacități de elaborare și prelucrare a lor;

3. Să aleagă și să utilizeze metode de analiză și evaluare a activității întreprinderii; să stabilească politici și strategii de gestionare a acesteia, să aplice și să analizeze indicatorii de apreciere a eficienței activității întreprinderii; să formuleze strategii de gestiune a veniturilor și cheltuielilor în cadrul întreprinderilor turistice; să aplice tehnici și metode de optimizare a acestora;

4. Să demonstreze capacitatea de a folosi diferite tipuri de programe (tehnologii) specializate în managementul întreprinderilor de turism (programe de rezervare în cadrul structurilor de cazare sau a tichetelor de avion etc.) și să colecteze informație veridică în scopul aprecierii situației întreprinderii și estimării corecte a activității acesteia;

5. Să utilizeze cunoștințe teoretice, analitice și practice specializate, avansate în domeniile tehnologiilor și managementului turistic, să verifice corectitudinea elaborării rapoartelor de activitate a întreprinderii de turism, a registrelor managerilor responsabili pe departamentul turism intern și extern; să propună soluții în cazul constatării unor erori în baza activităților de verificare;

6. Să cunoască legislația specifică în domeniul turismului și rolul acesteia în managementul firmei, proiectând strategii și politici de dezvoltare a întreprinderii turistice; promovând etica profesională, valori de integritate morală și socială, care să răspundă problematicilor sociale, științifice și etice care apar în procesul de studiu și comunicare;

7. Să demonstreze capacități în analiza rapoartelor de activitate, financiare și în adoptarea deciziilor de conducere și economice, abilități de colectare, sintetizare și structurare a informației de diverse categorii și complexități necesare pentru activitatea întreprinderii din domeniul turismului.

Matricea corelării finalităților de studiu și a competențelor formate în cadrul programului „Tehnologii și management în turism” cu cele ale unităților de curs

Denumirea unității de curs/modulului	Codul unității de curs/modulului	Nr. ECTS	Finalități de studiu și competențe						
			1	2	3	4	5	6	7
Metodologia și etica cercetării în turism	F.01.O.001	5	+	+	+	+		+	+
Tehnologii informaționale și comunicaționale în turism	F.01.O.002	5	+	+		+	+		+
Teoria și practica turismului	F.01.O.003	5	+	+	+	+	+	+	+
Limba engleză/franceză: limbajul științific profesional	F.01.O.004	5	+			+		+	+
Formarea profesională și a carierei în turism	S.01.O.005	5	+	+	+	+	+	+	+
Gestiunea serviciilor turistice și de agrement	S.01.O.006	5	+	+			+	+	
Managementul proiectelor de dezvoltare în domeniul turismului	F.02.O.007	5	+		+	+	+	+	+
Managementul întreprinderilor de turism sportiv	F.02.O.008	5	+	+	+	+	+	+	+
Tehnologia operațiunilor turistice	F.02.O.009	5	+	+	+	+	+	+	+
Sisteme informatice în turism și industria hotelieră	S.02.O.010	5	+	+		+	+		+
Managementul calității în sfera turismului	S.02.O.011	5	+	+	+		+	+	
Managementul afacerilor și relațiilor publice în turism	S.02.O.012	5	+	+		+		+	+
Tehnologia serviciilor de ospitalitate	S.02.O.013	5	+			+		+	
Tehnologia serviciilor turistice pentru persoanele cu CES	S.02.O.014	5	+	+	+		+	+	+
Turismul internațional	S.03.O.015	5	+			+	+		+
Strategii de marketing în sfera turismului	S.03.O.016	5	+		+	+		+	+
Topografie și cartografie în turismul sportiv	S.03.O.017	5		+	+		+	+	
Semnalizare turistică și orientare în teren	S.03.O.018	5	+			+	+	+	
Tehnologia turismului familial	S.03.O.019	5		+	+		+	+	+
Tehnologia turismului activ	S.03.O.020	5	+	+	+			+	+
Practica de specialitate	S.03.O.021	10	+	+	+	+	+	+	+
Cercetarea/elaborarea tezei de master	S.04.O.022	30	+	+	+	+	+	+	+