

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Ministry of Education and Research of the Republic of Moldova
Министерство Образования и Науки Республики Молдова
Universitatea de Stat din Moldova
Moldova State University
Молдавский Государственный Университет

COORDONAT
COORDINATED BY
СОГЛАСОВАНО

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Ministry of Education and Research of the Republic of Moldova
Министерство образования и Исследования Республики Молдова
Nr./no./ №. _____
din/date/ с даты _____
Ministru/ Minister/ Министр _____

APROBAT
APPROVED
ОДОБРЕНО

La ședința Senatului USM
MSU SENATE
Сенатом USM

Proces-verbal nr./minute no/ протокол №. 11
din/date/ с даты 29.04.2025

Rector/Rectore/ Ректор _____



PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT
STUDY PLAN
УЧЕБНЫЙ ПЛАН
pentru ciclul I, studii superioare de licență
Cycle I, Licence Degree
Цикл I, степень лицензии

Nivelul calificării conform ISCED/CNC – 6
Level of Qualification, ISCED/CNC – 6
Уровень квалификации, ISCED/НКП – 6

Domeniul general de studii – 101 Servicii publice
General Field of Study – 101 Personal services
Общая область обучения - 101 Государственные услуги

Domeniul de formare profesională – 1013 Servicii hoteliere, Turism și Agreement
Professional Training Field – 1013 Hotel, Tourism and Leisure
Область профессиональной подготовки - 1013 Гостиничный бизнес, туризм и досуг

Specialitatea – 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agreement
Specialty – 1013.1 Hotel, Tourism and Leisure
Специальность - 1013.1 Гостиничный бизнес, туризм и досуг

Numărul total de credite de studiu – 180
Total Number of Credits – 180
Общее количество учебных кредитов – 180

Titlul obținut – Licențiat în Servicii publice
Title awarded – Bachelor of Personal Services
Полученное звание - бакалавра в области государственной службы

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
Основание для поступления - диплом бакалавра, диплом о профессиональном образовании или эквивалентная квалификация

Limba de instruire - română, engleză, rusă
Language of Instruction - Romanian, English, Russian
Язык обучения - румынский, английский, русский

Forma de organizare a învățământului – frecvență redusă
Mode of Study – part-time
Режим обучения – заочное

Înregistrat/Registered with/ Зарегистрирован
Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare
National Agency for Quality Assurance in Education and Research
Национальное агентство по обеспечению качества в образовании и исследованиях
nr./no./ №. _____
din/date/ с даты _____

RESPONSABIL DE PROGRAM

Координатор программы
Programme Coordinator:

Şef Departament

Заведующий департаментом

Head of Department

Veronica Bulat,

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

Aprobat/ Утверждено/ Approved by:

Departamentul Economie, Marketing şi Turism

Департамент Экономики, Маркетинга и Туризма

Economy, Marketing and Tourism Department

Proces verbal nr./Протокол №/ Minute no. 9

din/dama/ date 08.04.2025

APROBAT:

Одобрено:

Approved by:

Preşedintele Consiliului Calităţii USM

Председатель Консилиума по качеству ГУМ

MSU Quality Assurance

Otilia Dandara,

dr. hab., prof. univ./ д-р хаб., профессор/

Dr.Habil. Professor

Proces verbal nr./Протокол №/ Minute

no. 4

din/dama/ date 24.04.2025

**APROBAT:**

Одобрено:

Approved by:

Preşedintele Consiliului Facultăţii Ştiinţe

Economice

Председателем Консилиума Качества

Факультета Экономических Наук

Head of the Faculty Council of the Faculty

Economie Sciences

Maria Hămuraru,

dr., conf. univ./ докт., доцент / PHD, Associate

professor

Proces verbal nr./Протокол №/ Minute

no. 9

din/dama/ date 16.04.2025



CALENDARUL UNIVERSITAR
ACADEMIC CALENDAR
АКАДЕМИЧЕСКИЙ КАЛЕНДАРЬ

Anul de studii Academic Year Год обучения	Activități didactice* Didactic Activities Дидактическая деятельность						Stagii de practică* Internships Практика	
	Sem.I 1 st Semester			Sem.II 2 nd Semester			Sem.I 1 st Semester Сем. I	Sem.II 2 nd Semester Сем. II
	Sesiunea de recuperare Recovery session Сессия пересдачи	Sesiunea de instruire Teaching session Учебная сессия	Sesiunea de examinare/ instruire Exam and teaching session Экзаменационная / учебная сессия	Sesiunea de recuperare Recovery session Сессия пересдачи	Sesiunea de examinare Exam session Экзаменационная сессия	Sesiunea de recuperare Recovery session Сессия пересдачи		
Anul I 1 st Year I Год	-	Octombrie- Noiembrie October - November Октябрь - Ноябрь Sem. I Сем. I	February - March February - March Февраль - Март Sem. I/ Sem II Сем. I/ Сем. II	Mai May Май Sem. I Сем. I	Mai - Iunie May - June Май - Июнь Sem. II Сем. II	Iunie June Июнь Sem. I-II Сем. I-II	-	-
		3 săptămâni weeks недели	3 săptămâni weeks недели	1 săptămână week неделя	3 săptămâni weeks недели	2 săptămâni weeks недели		
Anul II 2 nd Year II Год	Septembrie September Сентябрь Sem. II Сем. II	Septembrie- Octombrie September - October Сентябрь - Октябрь Sem. III Сем. III	Noiembrie- Decembrie November - December Ноябрь - Декабрь Sem. III/ Sem IV Сем. III/ Сем. IV	Martie March Март Sem. III Сем. III	Martie - Aprilie March - April Март - Апрель Sem. IV Сем. IV	Aprilie - Mai April - May Апрель - Май Sem. III- IV Сем. III- IV	-	Februarie - Martie February - March Февраль - март Sem. IV Сем. IV Practica de inițiere în specialitate Speciality initiation internship Ознакомительная практика по специальности 2 săptămâni weeks недели
	1 săptămână week неделя	3 săptămâni weeks недели	3 săptămâni weeks недели	1 săptămână week неделя	3 săptămâni weeks недели	2 săptămâni weeks недели		
Anul III 3 rd Year III Год	Octombrie October Октябрь Sem. IV Сем. IV	Octombrie- Noiembrie October - November Октябрь - Ноябрь Sem. III Сем. III	February- March February - March Февраль - Март Sem. III/ Sem IV Сем. III/ Сем. IV	Mai May Май Sem. V Сем. V	Mai - Iunie May - June Май - Июнь Sem. VI Сем. VI	Iunie June Июнь Sem. V-VI Сем. V-VI	-	Ianuarie - Februarie January - February Январь - Февраль Sem. VI Сем. VI Practica de specialitate Speciality internship Практика по специальности 5 săptămâni weeks недели
	1 săptămână week неделя	3 săptămâni weeks недели	3 săptămâni weeks недели	1 săptămână week неделя	3 săptămâni weeks недели	2 săptămâni weeks недели		
Anul IV 4 th Year IV Год	Septembrie September Сентябрь Sem. VI Сем. VI	Septembrie- Octombrie September - October Сентябрь - Октябрь Sem. VII Сем. VII	Noiembrie- Decembrie November - December Ноябрь - Декабрь Sem. VII Сем. VII	Ianuarie - Februarie January - February Январь - Февраль Sem. VII Сем. VII	Februarie - Februarie February - February Февраль Sem. VIII Сем. VIII	Martie March Март Sem. VII -VIII Сем. VII - VIII	Octombrie - Noiembrie- October - December Октябрь - Ноябрь Sem. VII Сем. VII Practica de	

Cod Code	Denumirea unității de curs Name of the Course	Total ore Number of hours			Număr de ore pe tipuri de activități Number of hours by types of activities			Forma de evaluare Assessment	Nr. credite Nr. of Credits
		Total Total	Contact direct Contact Hours	Studiu individual Individual Study	Curs Course	Seminar Seminar	Practică/Laborator Practice/Laboratory Work		
	native speakers) Румынский язык для общения (для аллингвов)							оценка	
Semestrul II 2nd Semester									
F.O.06	Management Management Менеджмент	150	30	120	18	12	0	examen exam экзамен	5
F.O.07	Servicii publice Public services Государственные услуги	180	36	144	18	18	0	examen exam экзамен	6
F.O.08	Teorie economică II Economic theory II Экономическая теория II	150	30	120	12	18	0	examen exam экзамен	5
G.O.09	Tehnologii informaționale de comunicare Information technologies of communication Информационно-коммуникационные технологии	120	24	96	0	0	24	examen exam экзамен	4
F.O.10	Finanțe Finance Финансы	120	24	96	12	12	0	examen exam экзамен	4
Total Sem. II Total 2nd Semester		720	144	576	60	60	24		24
G.O.11	Limba română de comunicare (pentru alolingvi) Romanian language for communication (for non- native speakers) Румынский язык для общения (для аллингвов)	90	18	72	0	18	0	evaluare evaluation оценка	
TOTAL ANUL I Total number for the 1st year of study		1290	258	1032	96	138	24		43
ANUL II 2nd YEAR									
Semestrul III 3rd Semester									
F.O.12	Bazele contabilității Basics in Accounting Основы бухгалтерского учета	150	30	120	12	18	0	examen exam экзамен	5
F.O.13	Economia turismului Tourism Economy Экономика туризма	150	30	120	12	18	0	examen exam экзамен	5
F.O.14	Marketing (în limba engleză) Marketing (in English) Маркетинг (на английском языке)	150	30	120	12	18	0	examen exam экзамен	5
S.O.15	Antreprenoriat sustenabil în turism (ODD) Sustainable Entrepreneurship in tourism (DDO) Устойчивое предпринимательство в туризме (ЦУР)	150	30	120	12	18	0	examen exam экзамен	5
Total Sem. III Total 3rd Semester		600	120	480	48	72	0	0	20
Semestrul IV 4th Semester									
S.O.16	Servicii turistice Touristic services Туристические услуги	180	36	144	18	18	0	examen exam экзамен	6
S.O.17	Correspondența de afaceri în turism (în limba engleză) Business correspondence in tourism (in English)	120	24	96	12	12	0	examen exam экзамен	4

Cod Code	Denumirea unității de curs Name of the Course	Total ore Number of hours			Număr de ore pe tipuri de activități Number of hours by types of activities			Forma de evaluare Assessment	Nr. credite Nr. of Credits
		Total Total	Contact direct Contact Hours	Studiu individual Individual Study	Curs Course	Seminar Seminar	Practică/Laborator Practice/Laboratory Work		
	Деловая корреспонденция в сфере туризма (на английском языке)								
S.A.18	Patrimoniul național cultural și protecția patrimoniului cultural National heritage and cultural heritage protection	180	36	144	18	18	0	examen exam экзамен	6
S.A.19	Национальное культурное наследие и охрана культурного наследия Management intercultural în turism Intercultural management in tourism Межкультурный менеджмент в туризме								
U.A.20	Integrare economică europeană European economic integration	150	30	120	18	12	0	examen exam экзамен	5
U.A.21	Psihologie Psychology								
U.A.22	История и культура цивилизации европейской История и культура европейской цивилизации								
U.A.23	Sociologie Sociology Социология								
SP.O.24	Practica de inițiere în specialitate Speciality initiation internship Ознакомительная практика по специальности	60	*42	18				examen exam экзамен	2
Total Sem. IV Total 4 th Semester		690	168	522	66	60	0		23
Total Anul II Total number for the 2 nd year of study		1290	288	1002	114	132	0	0	43
Anul III 3 rd Year									
Semestrul V 5 th Semester									
S.O.25	Comunicare și tehnici de vorbire în public Communication and public speaking techniques Общение и публичные выступления	120	24	96	12	12	0	examen exam экзамен	4
S.O.26	Standarde și norme în ospitalitate și turism Standards and norms in in hospitality and tourism Стандарты и нормы в сфере гостеприимства и туризма	120	24	96	12	12	0	examen exam экзамен	4
S.O.27	Gestiune hotelieră Hotel management Гостиничное управление	120	24	96	12	12	0	examen exam экзамен	4
S.O.28	Activitatea agențiilor de turism și tour-operatori (în limba engleză)	120	24	96	12	12	0	examen exam	4

Cod Code	Denumirea unității de curs Name of the Course	Total ore Number of hours			Număr de ore pe tipuri de activități Number of hours by types of activities			Forma de evaluare Assessment	Nr. credite Nr. of Credits
		Total Total	Contact direct Contact Hours	Studiu individual Individual Study	Curs Course	Seminar Seminar	Practica/ Laborator Practice/Laboratory Work		
	<i>The activity of travel agencies and tour operators (in English)</i> <i>Деятельность туристических агентств и туроператоров (на английском языке)</i>							экзамен	
S.O.29	Sisteme de rezervare în turism și ospitalitate <i>Reservation Systems in Tourism and hospitality</i> <i>Системы бронирования в туризме и гостеприимстве</i>	120	24	96		24	0	examen exam экзамен	4
Total Sem. V <i>Total 5th Semester</i>		600	120	480	48	72	0	0	20
Semestrul VI <i>6th Semester</i>									
S.A.30	Analiza activității economico-financiare <i>Analysis of economic and financial activity</i> <i>Анализ экономической и финансовой деятельности</i>	120	24	96	12	12	0	examen exam экзамен	4
S.A.31	Management financiar <i>Financial management</i> <i>Финансовый менеджмент</i>								
S.O.32	Marketingul destinațiilor turistice (proiect de an) <i>Marketing of tourism destinations (year project)</i> <i>Маркетинг туристических направлений (курсовой проект)</i>	120	24	96	12	12	0	examen exam экзамен	4
S.O.33	Managementul proiectelor în turism <i>Project Management in Tourism</i> <i>Управление проектами в туризме</i>	120	24	96	12	12	0	examen exam экзамен	4
S.O.34	Agrement și organizare de evenimente <i>Leisure and event organization</i> <i>Организация досуга и мероприятий</i>	120	24	96	12	12	0	examen exam экзамен	4
SP.O.35	Practica de specialitate <i>Speciality internship</i> <i>Практика по специальности</i>	300	*210	90				examen exam экзамен	10
Total Sem. VI <i>Total 6th Semester</i>		780	306	474	48	48	0	0	26
Total Anul III <i>Total number for the 3rd year of study</i>		1380	426	954	96	120	0	0	46
ANUL IV <i>4th YEAR</i>									
Semestrul VII <i>7th Semester</i>									
S.O.36	Managementul calității în ospitalitate și turism <i>Quality management in hospitality and tourism</i> <i>Менеджмент качества в индустрии гостеприимства и туризма</i>	120	24	96	12	12	0	examen exam экзамен	4
S.A.37	Strategii de marketing digital în turism și ospitalitate (în limba engleză) <i>Digital marketing strategies for tourism (in English)</i> <i>Стратегии цифрового маркетинга в</i>	120	24	96	12	12	0	examen exam экзамен	4

Cod Code	Denumirea unității de curs Name of the Course	Total ore Number of hours			Număr de ore pe tipuri de activități Number of hours by types of activities			Forma de evaluare Assessment	Nr. credite Nr. of Credits
		Total Total	Contact direct Contact Hours	Studiu individual Individual Study	Curs Course	Seminar Seminar	Practica/ Laborator Practice/Laboratory Work		
S.A.38	туризме и гостеприимстве (на английском языке) Gestiunea vânzărilor și relațiilor cu clienții (în limba engleză) Sales and customer relationship management (in English) Управление продажами и взаимоотношениями с клиентами (на английском языке)								
S.A.39	Turism cultural Cultural Tourism								
S.A.40	Turism religios Religious Tourism	90	18	72	10	8	0	examen exam экзамен	3
S.A.41	Turism urban Urban Tourism Городской туризм								
S.A.42	Turism oenogastronomic (în limba engleză) Gastronomic Tourism (in English) Эногастрономический туризм (на английском языке)								
S.A.43	Turism rural (în limba engleză) Rural Tourism (in English) Сельский туризм (на английском языке)	90	18	72	10	8	0	examen exam экзамен	3
S.A.44	Turism ecologic (în limba engleză) Ecotourism (taught in English) Экотуризм (на английском языке)								
SP.O.45	Practica de integrare profesională Professional integration practice Практика профессиональной интеграции	300	*210	90				examen exam экзамен	10
Total Sem. VII Total 7th Semester		720	294	426	44	40	0		24
Semestrul VIII 8 th Semester									
S.A.46	Turism de afaceri Business Tourism								
S.A.47	Turism de aventură Adventure Tourism	90	18	72	10	8	0	examen exam экзамен	3
S.A.48	Приключенческий туризм Turism medical Medical Tourism Медицинский туризм								
S.O.49	Cultura afacerii și etica profesională Business culture and professional ethics Деловая культура и профессиональная этика	90	18	72	10	8	0	examen exam экзамен	3
S.O.50	Leadership și managementul resurselor umane	120	24	96	12	12	0	examen exam экзамен	4

Cod Code	Denumirea unității de curs Name of the Course	Total ore Number of hours			Număr de ore pe tipuri de activități Number of hours by types of activities			Forma de evaluare Assessment	Nr. credite Nr. of Credits
		Total Total	Contact direct Contact Hours	Studiu individual Individual Study	Curs Course	Seminar Seminar	Practică/Laborator Practice/Laboratory Work		
	Leadership and Human Resource Management Лидерство и управление человеческими ресурсами								
SP.O.51	Practica de cercetare Research internship Исследовательская практика	150		150				evaluare evaluation оценка	5
	Teza de licență Bachelor's thesis Дипломная работа	270		270				examen exam экзамен	9
Total Sem. VIII Total 8 th Semester		720	60	660	32	28	0		24
Total Anul IV Total number for the 4 th year of study		1440	354	1086	76	68	0		48
TOTAL TOTAL		5400	1326	4074	382	458	24		180

Notă: orele de contact direct pentru stagiile de practică sunt pentru activitatea studentului la entitate

Note: direct contact hours for internships refer to the student's activity at the host organization

Примечание: контактные часы практики относятся к деятельности студента на базе практики (в организации)

PONDEREA UNITĂȚILOR DE CURS / MODULELOR ÎN PLANUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT
УДЕЛЬНЫЙ ВЕС УЧЕБНЫХ ДИСЦИПЛИН / МОДУЛЕЙ В УЧЕБНОМ ПЛАНЕ
WEIGHT OF COURSE UNITS / MODULES IN THE CURRICULUM

Funcția în formarea profesională Функция в профессиональной подготовке Role in Professional Training	Total ore Общее количество часов Total Hours	Nr. credite Кол-во кредитов Number of Credits	Pondere, % Доля, % Share, %
F	1470	49	27
G	270	9	5
U	150	5	3
S	2430	81	45
SP	810	27	15
TL	270	9	5
Total	5400	180	100

STAGIILE DE PRACTICĂ
INTERNSHIPS
ПРАКТИКА

Nr. d/o	Tipul stagiului de practică The internships Практика	An de studii Year Год	Sem. Sem. Сем.	Durata Times Продолжительность		Perioada Period Период	Număr ECTS ECTS Credits ECTS Кредиты
				Săptămâni Weeks Недели	Ore Hours Часы		
1	Practica de inițiere în specialitate Internship of initiation in specialty Вводная практика по специальности	II	IV	2	60	mai, iunie May, June май, июнь	2
2	Practica de specialitate Internship in specialty Специализированная практика	III	VI	5	300	mai, iunie May, June май, июнь	10

3	Practica de integrare profesională <i>Professional integration practice</i> <i>Практика профессиональной интеграции</i>	IV	VII	5	300	Septembrie, octombrie <i>September, October</i> <i>сентябрь, октябрь</i>	10
4	Practica de cercetare <i>Research internship</i> <i>Исследовательская практика</i>	IV	VIII	5	150	Aprilie, Mai <i>April, May</i> <i>апрель, май</i>	5
Total/ Всего				17	810		27

FORMA DE EVALUARE FINALA A PROGRAMULUI DE STUDII

FINAL EVALUATION

ФОРМА ОКОНЧАТЕЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ

Nr. d/o	Forma de evaluare finală a studiilor <i>Form of final evaluation of the studies</i> <i>Форма окончательной оценки программы обучения</i>	Termene de organizare <i>Period</i> <i>Период</i>	Număr de credite/ <i>Number of Credits</i> <i>Количество кредитов</i>
1.	Teza de licență <i>Bachelor's thesis</i> <i>Бакалаврская диссертация</i>	Iunie <i>June</i> <i>Июнь</i>	9

UNITĂȚI DE CURS/MODULELE LA LIBERA ALEGERE

COURSE UNITS / FREE CHOICE MODUL

Cod/ Code/ Код	Denumirea unității de curs/modulului Course/ Module Курс/модуль	Număr de ore Number of Hours Количество часов			Numărul de ore pe tipuri de activități/ Number of hours by types of activities Количество часов по видам деятельности			Forma de evaluare Assessment Форма оценки	Număr ECTS ECTS Credits Количество ECTS
		Total Total Всего	Contact direct Contact Hours Контактные часы	Studiu individual Independent Work Самостоятельность	Curs Course Курс	Seminar Seminar Семинар	Practice/Laborator Laboratories Практика/лаборатория		
Anul I – 1st Year / 1 курс									
L.A.54	Protecția civilă Civil protection Гражданская оборона	60	15	45	15			E	2
L.A.55	Limba Italiană/Engleză/Franceză/Germană Italian, English, French, German Итальянский, английский, французский, немецкий	120	60	60			60	E	4
L.A.56	Limba Italiană/Engleză/Franceză/Germană Italian, English, French, German Итальянский, английский, французский, немецкий	120	60	60			60	E	4
Anul II – 2nd Year / 2 курс									
L.A.57	Managementul conflictelor (în limba engleză) Conflict management (in English) Управление конфликтами (на английском языке)	120	60	60	30	30		E	4
L.A.58	Turismul verde Green tourism Зеленый туризм	120	60	60	30	30		E	4
Anul III – 3rd Year / 3 курс									
L.A.59	Oenologie Oenology Энология	120	60	60	30	30		E	4
TOTAL / Total/ Итого		600	315	345	105	90	120	0	22

MINIM-UL CURRICULAR ÎNȚĂL, DEORIENTARE CĂTRE ALT DOMENIU

CURRICULAR PREREQUISITE, ORIENTATION TO ANOTHER FIELD
МИНИМАЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ МОДУЛЬ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ПЕРЕХОД В ДРУГУЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ОБЛАСТЬ

Cod Code Код	Denumirea unității de curs/modulului Course/ Module Курс/модуль	Număr de ore Number of Hours Количество часов			Numărul de ore pe tipuri de activități/ Number of hours by types of activities Количество часов по видам деятельности			Forma de evaluare Assessment Форма оценки	Număr ECTS ECTS Credits Количество ECTS
		Total Total Всего	Contact direct Contact Hours Контактные часы	Studiu individual Independent Work Самостоятельность	Curs Course Курс	Seminar Seminar Семинар	Practice/Laborator Laboratories Практика/лаборатория		
M.O.01	Teorie economică I <i>Economic theory I</i> Экономическая теория I	180	90	90	30	60		E	6
M.O.02	Management <i>Management</i> Менеджмент	150	75	75	45	30		E	5
M.O.03	Teorie economică II <i>Economic theory II</i> Экономическая теория II	150	78	72	26	52		E	5
M.O.041	Finanțe <i>Finance</i> Финансы	120	52	68	26	26		E	4
M.O.05	Bazele contabilității <i>Basics in Accounting</i> Основы бухгалтерского учета	150	78	72	26	52		E	5
M.O.06	Marketing <i>Marketing</i> Маркетинг	150	78	72	26	52		E	5
TOTAL TOTAL ИТОГО		900	451	449	179	272			30

NOTĂ EXPLICATIVĂ

Prezentarea succintă a profilului specialității, precum și a domeniului de formare profesională și domeniului general de studii. Programul de studii „Servicii hoteliere, turism și agrement”, încadrat în domeniul general de studii 101 – *Servicii publice*, vizează formarea specialiștilor capabili să răspundă cerințelor actuale ale industriei ospitalității, turismului și agrementului. Specialitatea aparține domeniului de formare profesională 1013 – *Servicii hoteliere, turism și agrement* și este asociată calificării de nivel 6 CNC – *Licențiat în servicii publice*. Programul se adresează în principal absolvenților de liceu și are drept finalitate formarea de competențe necesare exercitării unor funcții de management, coordonare, consultanță și execuție în unități hoteliere, agenții de turism, centre de agrement, structuri de informare turistică și alte entități din domeniu. Programul 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 Ministrului Educației și Cercetării nr. 510 din 07.04.2025.

Durata studiilor - 3 ani învățământ cu frecvență

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

Forma de organizare - Învățământ cu frecvență

Obiectivele programului de studii, inclusiv corespunderea acestora misiunii universității, racordarea programului de studii și a conținuturilor din Planul de învățământ la tendințele internaționale din domeniu. Scopul programului Servicii hoteliere, Turism și Agrement este formarea competențelor transversale, generale și 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 hoteliere 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 studii Servicii hoteliere, Turism și Agrement sunt:

- evaluarea provocărilor contemporane în industria ospitalității și turismului, cu accent pe dezvoltarea personală, intelectuală și profesională a studenților, adaptată la schimbările dinamice din domeniu;
- dobândirea cunoștințelor fundamentale despre specificul industriei hoteliere, turistice și de agrement, incluzând tendințele actuale și inovațiile din acest sector,
- îmbunătățirea capacității de a analiza piața și de a implementa strategii de management și marketing eficiente în activitățile turistice și hoteliere;
- dezvoltarea competențelor în utilizarea tehnologiilor informaționale și de comunicare (TIC) pentru planificarea, organizarea și gestionarea activităților din turism și ospitalitate;

- formarea abilităților de cercetare și analiză a pieței în sectorul serviciilor hoteliere și turistice, prin utilizarea metodelor și instrumentelor moderne de analiză;
- oferirea cunoștințelor tehnice și a instrumentelor necesare pentru crearea, dezvoltarea și implementarea proiectelor turistice, orientate spre maximizarea performanței activităților din domeniu;
- formarea competențelor pentru analiza și evaluarea problemelor complexe din sectorul hotelier și turistic, prin elaborarea de soluții sustenabile și inovatoare;
- integrarea principiilor sustenabilității în toate aspectele industriei hoteliere și turistice, contribuind astfel la o dezvoltare responsabilă a sectorului.

Aceste obiective corespund misiunii Universității de Stat din Moldova și sunt corelate cu documentele strategice instituționale: Strategia de dezvoltare a USM (2021-2026), Strategia USM privind activitatea de cercetare, dezvoltare inovare (2024-2027), Strategia de internaționalizare a USM (2021-2026).

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: OECD „Tendințe și politici în turism 2024”, Raportul Amadeus „Amadeus 2024 Travel Trends”; Raportul Semetrical „Travel Trends Report 2024”; cât și recomandările UN Tourism Academy din documentul „UNWTO Tourism Education Guidelines”. Principalele tendințe turistice internaționale relevă promovarea unui turism responsabil, durabil și universal accesibil.

Evaluarea așteptărilor sectorului economic și social s-a realizat prin raportarea la standardul de calificare național, Cadrul Național al Calificărilor (nivel 6), cât și la cel european (EQF/NQF), dar și prin analiza fișelor de post aferente ocupațiilor din CORM și ESCO, precum: *manager în activitatea hotelieră, director agenție de turism, analist în turism, manager recepție, manager evenimente* etc. Totodată, evaluarea pieței muncii s-a bazat pe consultarea rapoartelor ANOFM, chestionare aplicate angajatorilor, precum și pe date furnizate de Camera de Comerț și Industrie, Asociația Patronală a Industriei Turismului din Moldova și alți actori relevanți.

Consultarea partenerilor în procesul de elaborare a programului de studii a fost un proces colaborativ și iterativ, care a implicat cadre didactice universitare, reprezentanți ai mediului de afaceri din turism și ospitalitate, absolvenți activi în domeniu, precum și studenți din ani terminali. Acest demers a contribuit la alinierea structurii curriculare și a conținutului disciplinelor la cerințele reale ale pieței muncii și la perspectivele de dezvoltare ale domeniului. 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 de 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 studiul individual, metodele de desfășurare 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.

Relevanța programului de studii pentru piața forței de muncă este confirmată prin corespondența directă a competențelor dezvoltate cu cerințele exprimate de angajatori. Programul urmărește să pregătească specialiști adaptabili, capabili să gestioneze provocările actuale ale industriei ospitalității și turismului, în condițiile unui mediu economic și social în continuă schimbare. Relevanța programului de studii „Servicii Hoteliere, Turism și Agreement” pentru piața forței de muncă este evidențiată prin corelarea sa cu cerințele actuale din domeniul turismului și ospitalității. Programul dezvoltă competențe esențiale pentru gestionarea unităților hoteliere și turistice, inclusiv abilități în planificarea și organizarea activităților de recreere, managementul operațional și financiar, precum și coordonarea echipelor. Adaptarea acestuia la tendințele europene și naționale, cum ar fi cele prezentate în Strategia Națională „Educație 2030” și programele de sprijin pentru IMM-uri în turism, asigură pregătirea absolvenților pentru o carieră competitivă, adaptată cerințelor pieței muncii. Programul respectă și obiectivele stabilite în „Programul Național de Dezvoltare a Turismului 2026”, care subliniază importanța pregătirii profesioniștilor pentru industria turismului din Republica Moldova. Noutatea programului constă în accentul pus pe nevoile economiei reale din sectorul hotelier și turism, identificate prin consultarea profesioniștilor din domeniu, care au evidențiat competențele generale și profesionale necesare absolvenților pentru integrarea pe piața muncii. De asemenea, programul de studii a fost conceput în mod deliberat pentru a integra recomandările și liniile directoare prezentate în „Ghidul de marketing privind dezvoltarea turismului în Republica Moldova” (Ordinul nr. 336/2024), asigurând astfel o corelare strânsă între pregătirea profesională a viitorilor specialiști și politicile publice de promovare a turismului la nivel național.

Posibilitățile de angajare a absolvenților; corelate cu CORM și ESCO. Programul de studii „Servicii hoteliere, turism și agreement” oferă absolvenților o pregătire complexă, care facilitează inserția profesională într-o varietate de contexte organizaționale din sectorul ospitalității, turismului și agreementului, atât la nivel național, cât și internațional. Corespondența dintre calificarea dobândită și nomenclatorul ocupațiilor din CORM și ESCO evidențiază o gamă largă de oportunități profesionale adaptate cerințelor actuale ale pieței muncii.

Astfel, absolvenții pot activa în poziții de conducere și coordonare, precum: *manager în activitatea hotelieră* (cod CORM 141119), *manager recepție* (141120) sau *manager de evenimente în domeniul ospitalier* (141121), având responsabilități în organizarea operațională, administrarea echipelor și asigurarea calității serviciilor.

De asemenea, sunt vizate funcții de conducere strategică în cadrul agențiilor de turism, inclusiv în calitate de *director/directoare de agenție de turism* (143902), *director de agenție tour-operator* (143903) sau *director de centru de informare turistică* (143904), unde competențele în dezvoltarea de produse turistice, comunicare interculturală și leadership devin esențiale.

În paralel, calificarea permite ocuparea unor funcții analitice și de consultanță, cum ar fi cea de *analist în turism* (263201), poziție ce implică elaborarea de strategii de dezvoltare turistică și analiza pieței. În sfera educațional-culturală, absolvenții pot activa ca *ghizi în instituții culturale* (265916), valorificând cunoștințele acumulate despre patrimoniul național și capacitățile de interpretare turistică în medii multiculturale.

Prin urmare, programul asigură formarea unor profesioniști versatili, capabili să contribuie la dezvoltarea durabilă a sectorului turistic, să inoveze în prestarea serviciilor și să se adapteze unui context economic în continuă transformare.

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.

Competențele generale și profesionale asigurate de programul de studii sunt:

- CG1. Realizarea studiilor de piață a industriei turismului și ospitalității
- CG2. Organizarea activităților în contextul asigurării eficiente a prestării serviciilor turistice
- CG3. Aplicarea normelor, reglementărilor și standardelor industriei turismului și ospitalității
- CG4. Respectarea normelor etice și deontologice în activitatea de turism și servicii
- CG5. Crearea și promovarea eficiență a produselor și serviciilor turistice și de ospitalitate
- CG6. Dezvoltarea profitabilității organizației turistice/hoteliere
- 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
- CP3. Asigurarea condițiilor optime privind valorificarea patrimoniului cultural
- CP4. Dezvoltarea de produse și servicii turistice pentru îmbunătățirea experienței clientului
- CP5. Elaborarea strategiilor de marketing și vânzări
- CP6. Aplicarea standardelor de calitate în realizarea serviciilor turistice
- CP7. Implementarea practicilor sustenabile în activitatea entității turistice

Aria ocupațională 2: Industria ospitalieră

- CP8. Planificarea activității operaționale în cadrul structurii de cazare a serviciilor hoteliere de bază și suplimentare
- CP9. Monitorizarea 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. Asigurarea standardelor de calitate și sustenabilitate ale serviciilor de ospitalitate.

Lista rezultatelor învățării.

1. analiza date relevante din piața turismului și ospitalității pentru a identifica tendințele și comportamentele consumatorilor, utilizând diverse tehnici de cercetare
2. elabora planuri pentru activitățile și proiectele turistice, pentru a asigura organizarea eficientă a prestării serviciilor turistice
3. interpreta și aplica corect normele, reglementările și standardele de calitate specifice industriei turismului și ospitalității în conformitate cu schimbările legislative
4. demonstrează, în baza studiilor de caz, aplicarea normelor etice și deontologice din serviciile de turism și ospitalitate
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 diferitor segmente 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. elaborează pachete turistice adaptate nevoilor și preferințelor clienților, oferind o experiență unică și memorabilă.
17. utilizează tehnologiile moderne pentru a îmbunătăți interacțiunea și satisfacția clienților, dezvoltând oferte turistice diversificate pentru a atrage diferite segmente de clienți.
18. creează campanii de marketing axate pe diverse medii culturale, utilizând programe de loialitate și servicii personalizate
19. segmentează piața în funcție de preferințele culturale și demografice, evaluând eficiența campaniilor de marketing în funcție de feedback-ul clienților
20. aplică procedurile interne pentru a asigura conformitatea și îmbunătățirea serviciilor turistice.
21. identifică resurse regenerabile pentru operarea entității turistice, elaborând strategii de reducere a deșeurilor.
22. stabilește impactul practicilor sustenabile a entității turistice prin raportarea ESG.
23. planifică activitățile zilnice în cadrul structurii de cazare, identificând necesarul de resurse pentru prestarea serviciilor hoteliere de bază și suplimentare.
24. ajustează procesele operaționale, asigurând îmbunătățirea eficienței și calității serviciilor oferite.
25. evaluează fiecare etapă a lanțului valoric pentru a asigura o servire eficientă a clienților.
26. planifică resursele umane, materiale și financiare pentru a susține operațiunile hoteliere într-un mod eficient
27. identifică oportunități de creare a serviciilor suplimentare pentru a îmbunătăți oferta de ospitalitate și a loializa clienții
28. aplică standardele de calitate și principiile de sustenabilitate în prestarea serviciilor de ospitalitate.

EXPLANATORY NOTE

Brief overview of the specialization profile, the professional training field, and the general field of study. The Bachelor's study program *Hotel, Tourism, and Leisure Services*, classified under the general field of study 101 – *Public Services*, aims to train specialists capable of meeting the current demands of the hospitality, tourism, and leisure industry. The specialization belongs to the professional training field 1013 – *Hotel, Tourism, and Leisure Services* and is associated with Level 6 of the National Qualifications Framework (NQF) – *Bachelor in Public Services*. It primarily addresses high school graduates and is designed to develop the competences required to perform management, coordination, consultancy, and operational roles in hotels, travel agencies, leisure centers, tourist information offices, and other relevant institutions. The program is developed in accordance with the *Nomenclature of Professional Training Fields and Specializations in Higher Education* (approved by Government Decision No. 482/2017) and the *Framework Plan for Bachelor's (Cycle I), Master's (Cycle II), and Integrated Studies*, approved by Order of the Ministry of Education and Research No. 510 of April 7, 2025.

Duration of studies – 3 years (full-time)

Study credits – 180 ECTS, with 1 ECTS equivalent to 30 hours

Form of education – Full-time studies

Objectives of the study program, alignment with the university mission, and correlation with international trends in the field. The main goal of the *Hotel, Tourism, and Leisure Services* program is to build transversal, general, and professional competences necessary for providing, organizing, and managing services in the tourism and hospitality industries, as well as for designing, promoting, and delivering tourism and hospitality products aligned with consumer expectations and quality standards. Graduates are also prepared for entrepreneurial activity within the tourism and hospitality sectors.

The objectives of the program are:

- To assess contemporary challenges in the hospitality and tourism industries, focusing on students' personal, intellectual, and professional development aligned with dynamic changes in the field;
- To acquire fundamental knowledge regarding the nature of the hospitality, tourism, and leisure industries, including emerging trends and innovations;
- To enhance students' capacity to analyze the market and implement effective management and marketing strategies in tourism and hospitality operations;
- To develop competences in using information and communication technologies (ICT) for planning, organizing, and managing tourism and hospitality activities;
- To train skills in market research and analysis in the tourism and hospitality services sector, using modern tools and methods;
- To provide technical knowledge and tools for creating, developing, and implementing tourism projects aimed at optimizing performance in the field;
- To develop competences for analyzing and evaluating complex issues in the hotel and tourism sectors by proposing sustainable and innovative solutions;
- To integrate sustainability principles across all areas of the hospitality and tourism industry, contributing to responsible sector development.

These objectives align with the mission of Moldova State University and are consistent with its strategic documents: *USM Development Strategy (2021–2026)*, *USM Strategy for Research, Development, and Innovation Activities (2024–2027)*, and the *USM Internationalization Strategy (2021–2026)*.

Alignment of the study program and curriculum content with international trends in the field. The development of the study program has taken into account best European practices regarding educational content. These practices were integrated through relevant curricular content ensuring program compatibility with international standards, as outlined in the *OECD "Tourism Trends and Policies 2024"*, *Amadeus 2024 Travel Trends Report*, *Semetric Travel Trends Report 2024*,

and the *UN Tourism Academy's "UNWTO Tourism Education Guidelines"*. The main global tourism trends highlight the promotion of responsible, sustainable, and universally accessible tourism.

Assessment of economic and social sector expectations. The program's relevance was assessed against both the national qualification standard (NQF Level 6) and the European Qualification Framework (EQF). The occupational profiles analyzed (in line with CORM and ESCO classifications) include hotel manager, travel agency director, tourism analyst, front office manager, event manager, among others. Additionally, market needs were assessed through ANOFM reports, employer surveys, and data from the Chamber of Commerce and Industry, the National Inbound Tourism Association of Moldova (ANTRIM), and other stakeholders.

Consultation with stakeholders in the program development process. Program development was an iterative and collaborative process involving academic staff, tourism and hospitality business representatives, alumni, and senior students. This collaborative approach ensured that the curricular structure and course content were aligned with real labor market requirements and current trends in the field. To better reflect labor market needs and tendencies, qualitative studies and consultations were carried out. Furthermore, within the Faculty's Quality Assurance Committee, a labor market representative is appointed for each training field. These representatives contribute to regular discussions on curriculum content, types of student assignments, teaching methods, and alignment between course content and labor market needs.

Job profiles were analyzed for the following potential employers: the Ministry of Culture of the Republic of Moldova, ANTRIM, Courtyard by Marriott Hotel, Ambassador Hotel, Jolly Alon Hotel, Radisson Blu Leograd Hotel, TatraBis Travel Agency, PandaTur Travel Agency, Eco-Resort Butuceni, and the "Plaiul Fagului" Scientific Nature Reserve.

Relevance of the study program to the labor market. The direct correspondence between the developed competences and the requirements expressed by employers confirms the labor market relevance of this program. It trains adaptable professionals capable of managing the current challenges in the hospitality and tourism sectors in an ever-evolving socio-economic environment. The program's alignment with national and European strategies – such as "Education 2030", support programs for tourism SMEs, and the "National Tourism Development Program 2026" – ensures that graduates are well-prepared for competitive, market-relevant careers. What distinguishes this program is its strong focus on the real economic needs of the tourism and hospitality sectors, identified through professional consultations that highlighted the essential general and professional competences needed for graduate employability. Furthermore, the study program was deliberately designed to integrate the recommendations and guidelines outlined in the 'Marketing Guide for Tourism Development in the Republic of Moldova' (Order No. 336/2024), thereby ensuring a close alignment between the professional training of future specialists and the national tourism promotion policies.

Graduate employment opportunities (correlated with CORM and ESCO classifications). The *Hotel, Tourism, and Leisure Services* program provides comprehensive training that facilitates professional integration into various organizational contexts within the hospitality, tourism, and leisure sectors, both nationally and internationally. The alignment between the qualification obtained and CORM/ESCO occupational classifications reveals a wide range of professional opportunities.

Graduates can pursue leadership and coordination roles, such as Hotel Manager (CORM 141119), Front Office Manager (141120), or Event Manager in Hospitality (141121), with responsibilities in operations management, team coordination, and quality assurance.

Strategic leadership roles are also accessible in travel agencies, such as Tourism Agency Director (143902), Tour Operator Director (143903), and Tourist Information Center Director (143904), requiring competences in product development, intercultural communication, and leadership.

Furthermore, the program qualifies graduates for analytical and consultancy roles, such as Tourism Analyst (263201), which involves market analysis and strategy development. In the cultural-educational sphere, graduates may work as Cultural Institution Guides (265916), applying knowledge of national heritage and tourism interpretation in multicultural settings.

In sum, the program cultivates versatile professionals capable of fostering sustainable tourism development, service innovation, and adaptability to a constantly evolving economic context.

Access to further studies. Graduates who obtain the qualification *Bachelor in Public Services* may pursue the following learning pathways:

- Master's programs – Level 7 ISCED in the field of Public Services;
- Master's programs – Level 7 ISCED in other fields, with curricular bridging requirements;
- Lifelong learning and continuing education programs.

General and professional competences ensured by the program

General competences (CG):

- CG1. Conducting market research in the tourism and hospitality industry
- CG2. Organizing activities for the efficient provision of tourism services
- CG3. Applying regulations, standards, and norms in the tourism and hospitality industry
- CG4. Adhering to ethical and deontological norms in tourism and services
- CG5. Designing and promoting tourism and hospitality products and services
- CG6. Enhancing the profitability of tourism/hospitality organizations
- CG7. Creating standard conditions in accordance with sustainable economic principles
- CG8. Configuring quality parameters aligned with the expectations of target customer groups

Professional competences (CP):

Occupational area 1: Tourism and Leisure

- CP1. Planning tourism and leisure services adapted to market dynamics
- CP2. Rational management of human, material, and financial resources

- CP3. Ensuring optimal conditions for cultural heritage valorization
- CP4. Developing tourism products and services to enhance customer experience
- CP5. Designing marketing and sales strategies
- CP6. Applying quality standards in tourism services
- CP7. Implementing sustainability practices in tourism entities

Occupational area 2: Hospitality Industry

- CP8. Planning operational activities in hotel accommodation units
- CP9. Monitoring customer service value chain processes
- CP10. Managing resources to ensure hospitality services in diverse contexts
- CP11. Diversifying hospitality offers to ensure customer loyalty
- CP12. Ensuring quality and sustainability standards in hospitality services

List of Learning Outcomes

1. Analyze relevant data from the tourism and hospitality market to identify trends and consumer behavior using various research techniques
2. Develop plans for tourism activities and projects to ensure efficient service provision
3. Interpret and correctly apply industry regulations, norms, and quality standards in line with legislative changes
4. Demonstrate ethical and deontological norms in tourism and hospitality services through case studies
5. Create tourism and hospitality products tailored to various customer segments
6. Use innovative marketing strategies to promote tourism and hospitality services
7. Evaluate tourism and hospitality market dynamics to support informed decision-making
8. Design flexible and adaptable strategies in response to market changes to maximize revenues and minimize risks
9. Apply sustainability norms in tourism and hospitality research project development
10. Interpret demographic and behavioral data to align services with customer expectations
11. Plan tourism and leisure activities using management techniques to improve economic efficiency
12. Identify human, material, and financial resource needs to enhance organizational performance
13. Monitor resource productivity to ensure service quality
14. Promote tourist attractions by informing visitors about cultural heritage
15. Create authentic visitor experiences through cultural events and personal interactions
16. Develop customized travel packages for unique and memorable experiences
17. Use modern technologies to improve customer interaction and satisfaction
18. Design culturally adaptive marketing campaigns with loyalty programs and personalized services
19. Segment the market by culture and demographics, assessing campaign efficiency based on feedback
20. Apply internal procedures to ensure quality and continuous service improvement
21. Identify renewable resources and develop waste reduction strategies in tourism entities
22. Evaluate the sustainability impact of tourism entities using ESG reporting
23. Plan daily hotel operations by identifying resource needs for basic and supplementary services
24. Adjust operational processes to enhance service efficiency and quality
25. Evaluate each stage of the service value chain to ensure effective customer delivery
26. Plan and allocate resources efficiently to support hotel operations
27. Identify opportunities to create supplementary services that improve hospitality offerings and client retention
28. Apply quality and sustainability standards in hospitality service delivery

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Краткая характеристика профиля специальности, профессиональной области подготовки и общего направления обучения. Образовательная программа бакалавриата *Гостиничные, туристические и досуговые услуги* относится к общему направлению подготовки 101 – *Общественные услуги* и направлена на подготовку специалистов, способных удовлетворять современные требования индустрии гостеприимства, туризма и досуга. Специальность входит в профессиональное направление 1013 – *Гостиничные, туристические и досуговые услуги* и соответствует уровню 6 Национальной рамки квалификаций (НРК) – *Бакалавр в области общественных услуг*. Программа ориентирована преимущественно на выпускников лицеев и направлена на формирование компетенций, необходимых для осуществления управленческой, координационной, консультационной и исполнительской деятельности в гостиницах, туристических агентствах, центрах досуга, туристско-информационных офисах и других структурах в данной сфере. Программа разработана в соответствии с *Номенклатурой направлений профессиональной подготовки и специальностей в высшем образовании*, утвержденной Постановлением Правительства № 482 от 28 июня 2017 года, а также с *Типовым учебным планом для бакалавриата (цикл I), магистратуры (цикл II) и интегрированных программ*, утверждённым Приказом Министерства образования и науки № 510 от 07.04.2025.

Срок обучения – 3 года (очная форма)

Учебный объём – 180 ECTS, 1 ECTS = 30 часов

Форма организации обучения – очная

Цели образовательной программы, соответствие миссии университета, согласование с международными тенденциями в отрасли. Целью программы *Гостиничные, туристические и досуговые услуги* является формирование трансверсальных, общих и профессиональных компетенций, необходимых для осуществления деятельности по предоставлению, организации и управлению услугами в индустрии туризма и гостиничного бизнеса,

а также по разработке, продвижению и реализации туристических и гостиничных продуктов, соответствующих требованиям потребителей и стандартам качества. Выпускники программы также подготовлены к предпринимательской деятельности в туристической и гостиничной сфере.

Цели программы:

- оценка современных вызовов в индустрии гостеприимства и туризма с акцентом на личностное, интеллектуальное и профессиональное развитие студентов в условиях динамичных изменений;
- овладение фундаментальными знаниями о специфике гостиничного, туристического и досугового бизнеса, включая актуальные тенденции и инновации в отрасли;
- развитие навыков анализа рынка и внедрения эффективных стратегий менеджмента и маркетинга в туристической и гостиничной деятельности;
- формирование компетенций в области применения ИКТ для планирования, организации и управления процессами в туризме и сфере гостеприимства;
- подготовка к проведению маркетинговых исследований и анализу рынка туристических и гостиничных услуг с использованием современных аналитических инструментов;
- приобретение технических знаний и инструментов для создания, развития и реализации туристических проектов, направленных на повышение эффективности деятельности в отрасли;
- развитие способности анализировать и оценивать комплексные проблемы гостиничного и туристического сектора, разрабатывая устойчивые и инновационные решения;
- интеграция принципов устойчивого развития во все аспекты гостиничного и туристического бизнеса, способствуя ответственному развитию отрасли.

Эти цели соответствуют миссии Государственного университета Молдовы и согласуются со следующими стратегическими документами: *Стратегия развития ГУМ (2021–2026)*, *Стратегия научно-исследовательской и инновационной деятельности ГУМ (2024–2027)*, *Стратегия интернационализации ГУМ (2021–2026)*.

Согласование образовательной программы и её содержания с международными тенденциями в отрасли.

При разработке программы учитывались лучшие европейские практики в области образовательного содержания, включая документы: *OECD «Tourism Trends and Policies 2024»*, *Amadeus 2024 Travel Trends*, *Semetical Travel Trends Report 2024*, а также рекомендации *UN Tourism Academy* в рамках «UNWTO Tourism Education Guidelines». Основные международные тренды подчеркивают значимость развития ответственного, устойчивого и инклюзивного туризма.

Оценка ожиданий экономического и социального сектора. Анализ соответствия программы требованиям рынка труда проводился с учетом как национального стандарта квалификаций (НРК, уровень 6), так и Европейской рамки квалификаций (EQF/NQF). Были изучены типовые должностные инструкции и квалификационные требования по позициям в CORM и ESCO, включая: управляющий гостиницей, директор туристического агентства, аналитик в туризме, администратор ресепшн, менеджер по организации мероприятий и др. Также были проанализированы отчёты ANOFM, данные Торгово-промышленной палаты, ANTRIM и других профильных организаций, а также опросы работодателей.

Консультации с заинтересованными сторонами в процессе разработки программы. Процесс разработки программы был коллективным и итеративным, с участием преподавателей, представителей бизнеса, выпускников и студентов старших курсов. Были проведены качественные исследования и рабочие встречи с представителями рынка труда. В Комиссию по обеспечению качества факультета включены представители работодателей по каждому направлению подготовки, с которыми обсуждаются учебный план, методики проведения практических занятий, типология индивидуальных заданий и другие аспекты. Были изучены должностные инструкции от таких работодателей, как Министерство культуры Республики Молдова, ANTRIM, гостиницы *Courtyard by Marriott*, *Ambassador*, *Jolly Alon*, *Radisson Blu Leograd*, туристические агентства *TatraBis* и *PandaTur*, эко-пансионат *Eco-Resort Butuceni*, научный заповедник *Plaiul Fagului* с целью определения необходимых знаний, умений и компетенций будущих специалистов.

Актуальность программы для рынка труда. Программа демонстрирует высокую степень соответствия запросам рынка труда благодаря формированию компетенций, востребованных работодателями. Она обеспечивает подготовку гибких специалистов, способных реагировать на вызовы, присущие современной экономике. Программа согласована со стратегиями «Образование 2030», мерами поддержки МСП в туризме, а также *Национальной программой развития туризма до 2026 года*, что гарантирует её актуальность. Новизна программы заключается в акценте на реальные потребности отрасли, выявленные в ходе консультаций с профессионалами. Кроме того, учебный план программы был специально разработан с учетом рекомендаций и положений „Маркетингового руководства по развитию туризма в Республике Молдова“ (Приказ № 336/2024), что обеспечивает тесную взаимосвязь между профессиональной подготовкой будущих специалистов и национальной политикой продвижения туризма.

Возможности трудоустройства выпускников (в соответствии с CORM и ESCO). Программа *Гостиничные, туристические и досуговые услуги* обеспечивает всестороннюю подготовку, способствующую трудоустройству в различных организациях сектора гостеприимства и туризма.

Выпускники могут занимать управленческие должности:

- управляющий гостиницей (CORM 141119),
- администратор ресепшн (141120),
- менеджер по мероприятиям (141121);
- директор туристического агентства (143902),

- директор туроператора (143903),
 - директор туристско-информационного центра (143904).
- Также возможна работа в аналитических и консультативных должностях, например:
- аналитик в туризме (263201),
 - экскурсовод в культурных учреждениях (265916).

Таким образом, программа формирует универсальных специалистов, способных к внедрению инноваций и устойчивому развитию отрасли.

Продолжение обучения. Выпускники, получившие диплом *Бакалавра в области общественных услуг*, могут продолжить обучение по следующим направлениям:

- Магистратура (уровень 7 ISCED) в области общественных услуг;
- Магистратура в других сферах с соблюдением требований по минимуму учебного плана;
- Программы непрерывного профессионального образования.

Общие и профессиональные компетенции, формируемые программой

Общие компетенции (CG):

- CG1. Проведение маркетинговых исследований в сфере туризма и гостеприимства
- CG2. Организация эффективного предоставления туристических услуг
- CG3. Применение норм и стандартов отрасли
- CG4. Соблюдение этических и деонтологических принципов
- CG5. Разработка и продвижение туристических продуктов
- CG6. Повышение прибыльности туристических организаций
- CG7. Внедрение устойчивых стандартов в управление
- CG8. Учет специфики целевых аудиторий при обеспечении качества услуг

Профессиональные компетенции (CP):

Область 1: Туризм и досуг

- CP1. Планирование туристических и досуговых услуг
- CP2. Рациональное управление ресурсами
- CP3. Эффективная работа с культурным наследием
- CP4. Разработка туристических продуктов
- CP5. Разработка стратегий маркетинга и продаж
- CP6. Применение стандартов качества
- CP7. Внедрение устойчивых практик в туризме

Область 2: Индустрия гостеприимства

- CP8. Планирование гостиничных операций
- CP9. Контроль цепочки создания ценности в обслуживании
- CP10. Управление ресурсами с учетом культурного разнообразия
- CP11. Расширение спектра гостиничных услуг
- CP12. Обеспечение качества и устойчивости гостиничных услуг

Список результатов обучения (выпускные компетенции):

1. Анализировать рыночные данные и потребительское поведение
2. Разрабатывать планы и проекты для туризма
3. Применять законодательные нормы и стандарты качества
4. Демонстрировать знание этики и деонтологии в туризме
5. Разрабатывать индивидуализированные туристические продукты
6. Применять инновационные маркетинговые стратегии
7. Оценивать тенденции туристического рынка для принятия решений
8. Разрабатывать адаптивные стратегии для рыночной динамики
9. Интегрировать принципы устойчивости в исследовательскую деятельность
10. Интерпретировать демографические и поведенческие данные
11. Планировать деятельность в туризме с учетом экономической эффективности
12. Определять потребности в ресурсах
13. Контролировать эффективность использования ресурсов
14. Популяризировать культурное наследие среди туристов
15. Создавать аутентичную атмосферу через культурные мероприятия
16. Разрабатывать туристические пакеты, соответствующие ожиданиям клиентов
17. Использовать цифровые технологии для повышения качества обслуживания
18. Создавать маркетинговые кампании с учетом культурных особенностей
19. Сегментировать рынок и оценивать эффективность кампаний
20. Обеспечивать внутренний контроль качества
21. Идентифицировать возобновляемые ресурсы и разрабатывать экологичные практики
22. Оценивать влияние устойчивых практик с помощью ESG-отчетности
23. Планировать ежедневные операции гостиницы
24. Оптимизировать операционные процессы
25. Оценивать каждый этап цепочки обслуживания

26. Эффективно управлять ресурсами в гостинице
27. Разрабатывать дополнительные услуги для повышения лояльности клиентов
28. Применять стандарты качества и устойчивости в гостиничном бизнесе

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

МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, ФОРМИРУЕМЫХ В РАМКАХ ПРОГРАММЫ, РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО КУРСАМ/МОДУЛЯМ

Codul unității de curs/modulului Course/Module Code Код учебной дисциплины/модуля	Denumirea unității de curs/modulului Course/Module Title Наименование учебной дисциплины/модуля	Sem. Sem. Сем.	Nr. de credite de studii Number of ECTS Credits Количество тво кредитов ECTS	Competențe conform standardului de competență Competences according to the competence standard Компетенции в соответствии со стандартом компетенций																											
				Competențe generale General competences Общие компетенции										Competențe profesionale Professional competences Профессиональные компетенции																	
				1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
				Rezultate ale învățării (Rî) Learning outcomes (LO) Результаты обучения (PO)																											
				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
F.O.01	Teorie economică I Economic theory I Экономическая теория I	I	6							3	3																				
F.O.03	Geografia turismului Tourism geography География туризма	I	4										2	2																	
F.O.04	Dreptul afacerilor Business law Деловое право	I	4		1,33	1,33					1,33																				
F.O.05	Management Management Менеджмент	II	5		0,83	0,83							0,83	0,83	0,83								0,83								
F.O.06	Servicii publice Public services Общественные услуги	II	6		1,2		1,2				1,2										1,2							1,2			
F.O.09	Teorie economică II Economic theory II Экономическая теория II	II	5																												
F.O.11	Finanțe Finance Финансы	II	4							0,66	0,66				0,66	0,66							0,66				0,66				
F.O.12	Bazele contabilității Basics in Accounting Основы бухгалтерского учета	III	5							2,5	2,5																				
F.O.13	Economia turismului Tourism Economy Экономика туризма	III	5	0,71	0,71			0,71	0,71	0,71	0,71																	0,71			
F.O.14	Marketing (în limba engleză) Marketing (in English) Маркетинг (на английском языке)	III	5	0,55	0,55			0,55	0,55				0,55				0,55	0,55				0,55	0,55								
S.O.15	Antreprenoriat sustenabil în turism (ODD) Sustainable Entrepreneurship in tourism (DDO)	III	5		1							1									1	1	1								

Codul unității de curs/modulului <i>Course/Module Code</i> <i>Код учебной дисциплины/модуля</i>	Denumirea unității de curs/modulului <i>Course/Module Title</i> <i>Наименование учебной дисциплины/модуля</i>	Sem. Sem.	Nr. de credite de studii <i>Number of ECTS Credits</i> <i>Количество кредитов ECTS</i>	Competențe conform standardului de competență <i>Competences according to the competence standard</i> <i>Компетенции в соответствии со стандартом компетенций</i>																											
				Competențe generale <i>General competences</i> <i>Общие компетенции</i>												Competențe profesionale <i>Professional competences</i> <i>Профессиональные компетенции</i>															
				1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
				Rezultate ale învățării (R1) <i>Learning outcomes (LO)</i> <i>Результаты обучения (PO)</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
	Устойчивое предпринимательство в туризме (ЦУР)																														
S.O.16	Servicii turistice <i>Touristic services</i> <i>Туристические услуги</i>	IV	6	0,6	0,6		0,6									0,6	0,6			0,6	0,6	0,6			0,6		0,6				
S.O.17	Correspondența de afaceri în turism (în limba engleză) <i>Business correspondence in tourism (in English)</i> <i>Деловая корреспонденция в сфере туризма (на английском языке)</i>	IV	4	1,33											1,33			1,33													
S.A.18	Patrimoniul național cultural și protecția patrimoniului cultural <i>National heritage and cultural heritage protection</i> <i>Национальное культурное наследие и охрана культурного наследия</i>	IV	6				1	1		1	1				1	1															
S.A.19	Management intercultural în turism <i>Intercultural management in tourism</i> <i>Межкультурный менеджмент в туризме</i>						1	1		1	1				1	1															
SP.O.24	Practica de inițiere în specialitate <i>Speciality initiation internship</i> <i>Ознакомительная практика по специальности</i>	IV	2	0,33		0,33	0,33		0,33	0,33		0,33																			
S.O.25	Comunicare și tehnici de vorbire în public <i>Communication and public speaking techniques</i> <i>Общение и публичные выступления</i>	V	4	1,33											1,33			1,33													
S.O.26	Standarde și norme în ospitalitate și turism <i>Standards and norms in in hospitality and tourism</i> <i>Стандарты и нормы в сфере гостеприимства и туризма</i>	V	4			1			1			1															1				
S.O.27	Gestiune hotelieră <i>Hotel management</i> <i>Гостиничное управление</i>	V	4	0,3		0,3		0,3	0,3			0,3		0,3	0,3	0,3							0,3		0,3	0,3	0,3	0,3			
S.O.28	Activitatea agențiilor de turism și tour-operatori (în limba	V	4	0,44	0,44	0,44		0,44			0,44			0,44		0,44	0,44			0,44											

Codul unității de curs/modulului <i>Course/Module Code</i> <i>Код учебной дисциплины/модуля</i>	Denumirea unității de curs/modulului <i>Course/Module Title</i> <i>Наименование учебной дисциплины/модуля</i>	Sem. Sem. Сем.	Nr. de credite de studii <i>Number of ECTS Credits</i> <i>Количество кредитов ECTS</i>	Competențe conform standardului de competență <i>Competences according to the competence standard</i> <i>Компетенции в соответствии со стандартом компетенций</i>																											
				Competențe generale <i>General competences</i> <i>Общие компетенции</i>												Competențe profesionale <i>Professional competences</i> <i>Профессиональные компетенции</i>															
				1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
				Rezultate ale învățării (RÎ) <i>Learning outcomes (LO)</i> <i>Результаты обучения (PO)</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
	engleză) <i>The activity of travel agencies and tour operators (in English)</i> <i>Деятельность туристических агентств и туроператоров (на английском языке)</i>																														
S.O.29	Sisteme de rezervare în turism și ospitalitate <i>Reservation Systems in Tourism and hospitality</i> <i>Системы бронирования в туризме и гостеприимстве</i>	V	4						0,66							0,66	0,66						0,66	0,66	0,66						
S.A.30	Analiza activității economico-financiare <i>Analysis of economic and financial activity</i> <i>Анализ экономической и финансовой деятельности</i>	VI	4						0,66	0,66			0,66	0,66									0,66			0,66					
S.A.31	Management financiar <i>Financial management</i> <i>Финансовый менеджмент</i>								0,8	0,8			0,8	0,8												0,8					
S.O.32	Marketingul destinațiilor turistice <i>Marketing of tourism destinations</i> <i>Маркетинг туристических направлений</i>	VI	4								0,57				0,57	0,57	0,57	0,57	0,57	0,57											
S.O.33	Managementul proiectelor în turism <i>Project Management in Tourism</i> <i>Управление проектами в туризме</i>	VI	4		0,8					0,8		0,8	0,8													0,8					
S.O.34	Agrement și organizare de evenimente <i>Leisure and event organization</i> <i>Организация досуга и мероприятий</i>	VI	4		0,8	0,8						0,8			0,8	0,8															
SP.O. 35	Practica de specialitate <i>Speciality internship</i> <i>Практика по специальности</i>	VI	10	0,58		0,58	0,58		0,58	0,58		0,58		0,58	0,58			0,58	0,58		0,58	0,58	0,58		0,58		0,58	0,58			
S.O.36	Managementul calității în ospitalitate și turism <i>Quality management in hospitality and tourism</i> <i>Менеджмент качества в индустрии гостеприимства</i>	VII	4			0,57						0,57									0,57	0,57	0,57		0,57			0,57			

[illegible]

[illegible]