

MINISTERUL EDUCAȚIEI, CULTURII ȘI
CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA
MINISTRY OF EDUCATION, CULTURE AND
RESEARCH OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA

UNIVERSITATEA DE STAT DIN
MOLDOVA
MOLDOVA STATE UNIVERSITY

COORDONAT: _____

Coordinated:

„3” aprilie

Nr. de înregistrare: _____

Registration nr.



APROBAT: _____

Approved:

SENATUL USM „19” ianuarie 2019

MSU SENATE from

Proces verbal nr. _____

Minutes nr. _____



Facultatea Științe Economice
Faculty of Economic Sciences

PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT
PROGRAMME OF STUDY

Nivelul calificării conform ISCED– 7

Level ISCED - 7

Domeniul general de studii –101 Servicii publice

General Field of Study –101 Personal services

Program de master - Management și Marketing Hotelier și Turism (MP)

Master Programme - Management and Marketing of Hotels and Tourism (MP)

Numărul total de credite de studiu – 120

Total Number of Credits – 120

Titlul obținut – Master în Servicii publice

Conferred Title – Master of Personal Services

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

Admission Based on – Bachelor Diploma or another equivalent document of studies

Limba de instruire - română, rusă, engleză

Language of Instruction - Romanian, Russian, English

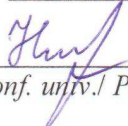
Forma de organizare a învățământului –cu frecvență

Mode of Study – full-time


CHIȘINĂU, 2019/ CHISINAU 2019

Asae.

Responsabil de program/*Responsible for the program:*
Departamentul Economie, Marketing și Turism
Economy, Marketing and Tourism Department
20 decembrie 2018

 Șef/Head, M. Hămuraru,
dr., conf. univ./ PHD, Associate professor

Aprobat/*Approved:*
Consiliul Facultății Științe Economice
Economic Sciences Faculty Council
28 decembrie 2018

 Decan/Dean, G. Ulian,
dr. hab, prof.univ./ Dr. Habil, Univ. professor

Calendarul universitar/graficul procesului de studii
ACADEMIC CALENDAR / SCHEDULE OF STUDY

| Anul de studii <i>Study year</i> | Activități didactice <i>Educational activities</i> | | Sesiuni de examene <i>Exam sessions</i> | | Stagii de practică <i>Internship of practice</i> | Vacanțe <i>Vacation</i> | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | Sem. I <i>Sem. I</i> | Sem. II <i>Sem. II</i> | Sem. I <i>Sem. I</i> | Sem. II <i>Sem. II</i> | | Iarnă <i>Winter</i> | Primăvară <i>Spring</i> | Vară <i>Summer</i> |
| I | Septembrie- Decembrie <i>September- December</i> (15 săptămâni) (15 weeks) | Ianuarie-Mai <i>January-May</i> (15 săptămâni) (15 weeks) | Ianuarie- Ianuarie <i>January</i> (3 săptămâni) (3 weeks) | Mai-Iunie <i>May-June</i> (3 săptămâni) (3 weeks) | - | Decembrie- Ianuarie <i>December- January</i> (2 săptămâni) (2 weeks) | Paști <i>Easter</i> (1 săptămână) (1 week) Aprilie <i>April</i> | Iunie-August <i>June-August</i> (10 săptămâni) (10 weeks) |
| II | Septembrie- Noiembrie <i>September- November</i> (10 săptămâni) (10 weeks) | Ianuarie-Mai <i>January-May</i> (15 săptămâni) (15 weeks) | Ianuarie- Februarie <i>January- February</i> (4 săptămâni) (4 weeks) | Iunie <i>June</i> (3 săptămâni) (3 weeks) | Noiembrie- Decembrie <i>November- December</i> Practica de specialitate <i>Specialty practice</i> (5 săptămâni) (5 weeks) | Decembrie- Ianuarie <i>December- January</i> (2 săptămâni) (2 weeks) | Paști <i>Easter</i> (1 săptămână) (1 week) Mai <i>May</i> | - |

CONȚINUTUL PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT
CONTENTS OF STUDY PLAN

| Cod/ <i>Code</i> | Modulul / disciplina <i>Module/Cours</i> | Total ore <i>Total hours</i> | Inclusiv/ <i>Inclusively</i> | | Numărul de ore pe săptămână/ <i>Number of hours per week</i> | | | Forma de evaluare/ <i>Form of Evaluation</i> | Număr de credite/ <i>Number of Credits</i> |
|---|---|---------------------------------|--|---|--|------------------|--------------------------------------|---|---|
| | | | Contact direct/ <i>Direct Contact</i> | Lucru individual/ <i>Individual Work</i> | Curs/Lecture | Seminare/Seminar | Laborator/ <i>Laboratory Work</i> | | |
| ANUL I/ 1st year | | | | | | | | | |
| SEMESTRUL II/1st Semester | | | | | | | | | |
| F.01.O.01 | Economia întreprinderii hoteliere <i>Economy of hotel company</i> | 210 | 60 | 150 | 2 | 2 | | E | 7 |
| F.01.O.02 | Planificarea teritorială a turismului. Dezvoltarea turismului durabil <i>Territorial planning of tourism. Durable tourism development</i> | 240 | 60 | 180 | 2 | 2 | | E | 8 |
| F.01.O.03 | Sisteme informaționale în servicii hoteliere și turism <i>Information systems in hotel and tourism services</i> | 210 | 60 | 150 | 2 | 2 | | E | 7 |
| S.01.O.04 | Marketing în ospitalitate și turism <i>Hospitality Marketing</i> | 240 | 60 | 180 | 2 | 2 | | E | 8 |
| Total Sem. I <i>Total 1st Semester</i> | | 900 | 240 | 660 | 8 | 8 | | | 30 |
| Semestrul II/ 2nd Semester | | | | | | | | | |
| F.02.O.05 | Management în ospitalitate și turism <i>Hospitality and Tourism Management</i> | 240 | 60 | 180 | 2 | 2 | | E | 8 |
| S.02.O.06 | Tehnici cantitative în servicii hoteliere și turism. Tehnici calitative | 240 | 60 | 180 | 2 | 2 | | E | 8 |

| | | | | | | | | | |
|--|--|-------------|------------|-------------|-----------|-----------|--|---|------------|
| | în servicii hoteliere și turism <i>Quantitative Techniques in hotel and tourism. Qualitative Techniques in hotel and tourism</i> | | | | | | | | |
| S.02.A.07 | Comunicare, promovare și vânzări în turismul cultural <i>Communication, sales promotion and cultural tourism</i> | 210 | 60 | 150 | 2 | 2 | | E | 7 |
| S.02.A.08 | Marketing E-tur <i>E-Tour Marketing</i> | | | | | | | | |
| S.02.A.09 | Managementul financiar a produselor hoteliere și turistice <i>Financial management of hotel and tourism products</i> | | | | | | | | |
| S.02.A.10 | Gestiunea costurilor în industria hotelieră și turism <i>Cost management in the hotel industry and tourism</i> | 210 | 60 | 150 | 2 | 2 | | E | 7 |
| Total Sem. II <i>Total 2nd Semester</i> | | 900 | 240 | 660 | 8 | 8 | | | 30 |
| Total Anul I <i>TOTAL 1ST YEAR</i> | | 1800 | 480 | 1320 | 16 | 16 | | | 60 |
| Anul II/ 2nd Year | | | | | | | | | |
| Semestrul III/3rd Semester | | | | | | | | | |
| S.03.O.11 | Managementul proiectelor în servicii și turism <i>Project management in services and tourism</i> | 150 | 40 | 110 | 2 | 2 | | E | 5 |
| S.03.A.12 | Etică și sustenabilitate în servicii hoteliere <i>Ethics and sustainability hotel services</i> | 150 | 40 | 110 | 2 | 2 | | E | 5 |
| S.03.A.13 | Comportament organizațional corporativ și dezvoltarea personalului <i>Corporate Organizational Behavior and staff development</i> | | | | | | | | |
| S.03.A.14 | Managementul resurselor umane în hotelărie și turism <i>Human Resources Management and Tourism in hotelarie</i> | 150 | 40 | 110 | 2 | 2 | | E | 5 |
| S.03.A.15 | Tehnica operațiunilor Front/Back Office <i>Technical operations Front / Back Office</i> | | | | | | | | |
| S.03.A.16 | Strategii și practici în industria hotelieră și turism <i>Strategies and Practices in Travel and Tourism</i> | 150 | 40 | 110 | 2 | 2 | | E | 5 |
| | Practica de specialitate <i>Specialty practice</i> | 300 | | 300 | | | | E | 10 |
| Total Sem. III/ Total 3rd Semester | | 900 | 160 | 740 | 8 | 8 | | | 30 |
| Semestrul IV/ 4th Semester | | | | | | | | | |
| | Teza de master <i>Master Thesis</i> | 900 | | 900 | | | | E | 30 |
| Total Sem. IV <i>Total 4th Semester</i> | | 900 | | 900 | | | | | 30 |
| Total Anul II <i>TOTAL 2nd YEAR</i> | | 1800 | 160 | 1640 | 8 | 8 | | | 60 |
| TOTAL | | 3600 | 640 | 2960 | 24 | 24 | | | 120 |

STAGIILE DE PRACTICĂ
THE INTERNSHIPS

| Nr. d/o | Stagiile de practică <i>The internships</i> | Sem. | Săptămâni <i>Weeks</i> | Ore <i>Hours</i> | Perioada <i>Period</i> | Număr de credite <i>Number of credits</i> |
|--------------|---|------|---------------------------|---------------------|---|--|
| 1 | Practica de specialitate <i>Specialty practice</i> | III | 5 | 300 | noiembrie/decembrie <i>November/December</i> | 10 |
| Total | | | | 300 | | 10 |

DISCIPLINE LA LIBERA ALEGERE
COURSES OF FREE CHOICE

| Nr. d/o | Denumirea disciplinei <i>Course title</i> | Total ore <i>Total hrs</i> | Anul <i>Year</i> | | Sem. <i>Sem.</i> | Ore/săptămână <i>Hours/Week</i> |
|---------|--|-------------------------------|---|--|---------------------|------------------------------------|
| | | | Contact direct <i>Direct contact</i> | Lucru individual <i>Individual work</i> | | |
| 1 | Oenologie (Partea 1) <i>Oenology (Part 1)</i> | 150 | 45 | 105 | E | 5 |
| 2 | Oenologie (Partea 2) <i>Oenology (Part 2)</i> | 150 | 40 | 110 | E | 5 |

MINIM CURRICULAR/ PRERECHIZIT PENTRU PROGRAMUL DE MASTER
THE CURRICULUM MINIMUM/ PRECAPACITIES FOR MASTER PROGRAM

| Cod/ Code/ | Modulul / disciplina <i>Module/Cours</i> | Total ore <i>Total hours</i> | Inclusiv/ <i>Inclusively</i> | | Numărul de ore pe săptămână/ <i>Number of hours per week</i> | | | Forma de evaluare/ <i>Form of Evaluation</i> | Număr de credite/ <i>Number of Credits</i> |
|--------------|--|---------------------------------|--|---|---|----------------------------|--------------------------------------|---|---|
| | | | Contact direct/ <i>Direct Contact</i> | Lucru individual/ <i>Individual Work</i> | Curs/ <i>Lecture</i> | Seminar/ <i>Seminar</i> | Laborator/ <i>Laboratory Work</i> | | |
| F.01.O.0.01 | Teorie economică <i>Economic Theory</i> | 180 | 90 | 90 | 2 | 4 | | ex | 6 |
| F.01.O.0.03 | Monedă și credit <i>Money and Credit</i> | 120 | 60 | 60 | 2 | 2 | | ex | 4 |
| F.01.O.0.04 | Bazele contabilității <i>Basics in Accounting</i> | 150 | 75 | 75 | 2 | 3 | | ex | 5 |
| F.03.O.0.17 | Management <i>Management</i> | 150 | 75 | 75 | 2 | 3 | | ex | 5 |
| F.03.O.0.18 | Finanțe <i>Finance</i> | 150 | 75 | 75 | 2 | 3 | | ex | 5 |
| S.02.O.0.11 | Marketing turistic și servicii hoteliere <i>Marketing in tourism and hotel services</i> | 150 | 90 | 60 | 2 | 4 | | ex | 5 |
| Total | | 900 | 465 | 435 | 12 | 19 | | | 30 |

NOTĂ EXPLICATIVĂ

Profilul specialității Programului de master Management și marketing Hotelier și Turism este în corespundere cu Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al specialităților în învățământul superior Aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.482 din 28 iunie 2017, fiind în domeniul fundamental al științei, culturii și tehnicii 10. Servicii, în **domeniul de formare profesională** 1013 Servicii hoteliere, turism și agrement, **domeniul general de studiu** – 101 Servicii publice.

Concepția formării specialistului este valorificată în urma implementării proiectului Tempus LMPH în parteneriat cu peste 30 de instituții din Republica Moldova, Georgia și Azerbaidjan (în calitate de țări beneficiare), precum și Portugalia, Franța, Spania, Bulgaria, România, Grecia, Italia, etc. (în calitate de țări coordonatoare).

Scopul programului de master „*Management și marketing hotelier și turism*” constă în formarea de competențe în domeniul sectorului public și privat cu specialiști – în sectorul serviciilor hoteliere și turism, precum și formarea unui nucleu de cercetare, în care masteranzii, în colaborare cu specialiștii în domeniu vor studia disciplinele din planul de învățământ și vor identifica prioritățile următorilor ani.

Caracteristica esențială a programului de masterat, constă în disponibilitatea programului de perfecționare a standardelor de elaborare a curriculum-urilor și a metodelor de predare, școlarizarea lectorilor implicați în programul de master asupra modelelor de curriculum din universitățile partenere a Proiectului TEMPUS LMPH și asistența academică a profesorilor de peste hotare la elaborarea și îmbunătățirea curriculumului și programelor de curs.

Angajabilitate. Absolventul acestui program de masterat va putea să lucreze în cadrul structurilor de cazare colectivă și anume în hoteluri și agenții de turism, în moteluri, pensiuni turistice și agroturistice, case pentru oaspeți ocupând diferite posturi din nivelul ierarhic al structurilor de cazare. Ocupații tipice pentru absolvenții programului au fost identificate în corespundere cu Clasificatorul ocupațiilor din Republica Moldova (CORM 006-14), publicat: 23.05.2014 în Monitorul Oficial Nr. 120-126 art. Nr: 670, acestea fiind: Director complex de cazare; Director executiv unitate de cazare; Director hotel; Director pensiune; Director unitate cazare; Manager în activitatea hotelieră; Șef unitate balneoclimaterică; Conducător pensiune turistică (rurală, agroturistică); Director agenție de turism; Director agenție de turism tour-operator.

Formare ulterioară. Pornind de la importanța învățării pe parcursul vieții, Regulamentul Aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.193 din 24 martie 2017 cu privire la formarea continuă a adulților și o obligație de continuitate a Proiectului TEMPUS LMPH a fost elaborat un PROGRAM al cursului de formare profesională continuă „Managementul activităților hoteliere”. Obiectivul general al programului îl constituie formarea teoretică și aplicativă în domeniul profesional care să permită beneficiarilor să dezvolte și să exerseze setul de competențe necesare în crearea, organizarea și prestarea de servicii hoteliere.

Abordări pedagogice. În cadrul procesului de predare-evaluare se utilizează preponderent metodele interactive: problematizarea, învățarea prin rezolvarea de probleme, situație –problemă, studiu de caz, metode de tip euristic prin care masterandul este stimulat să găsească soluții prin rezultatul propriei activități de învățare dar și metode tradiționale ca expunerea, descrierea, explicarea fenomenelor și proceselor economice, reprezentările grafice, schema corelației în cazul studierii anumitor structuri și a relațiilor dintre ele, comparația, etc. Scopul utilizării acestor metode este declanșarea activității independente a masterandului și stimularea procesului de inițiere a unor cercetări a problemelor de gestiune a serviciilor hoteliere și turism.

În afară de metodele tradiționale de predare-învățare-evaluare se folosesc și diverse tehnologii informaționale de comunicare, precum platforma Moodle și Programul de simulare a rezervărilor 1C-Hotel.

Competențe-cheie dezvoltate în program. Competențele generale și specifice au fost corelate cu Cadrul Național al Calificărilor: *capacitatea de aplica cunoștințele în practică, capacitatea de soluționare a problemelor, capacitatea de a învăța, abilitatea de a fi creativ, spirit de inițiativă și antreprenoriat, capacitatea de gândire strategică, capacitatea de lucru în echipă, capacitatea de lucru individual, capacitatea de analiză și sinteză, abilități de comunicare scrisă și orală*, dar și prin cercetarea cantitativă care s-a realizat în cadrul Proiectului LMPH, a fost elaborată o Anchetă de

identificare a specialităților și nevoilor/ necesităților de formare în domeniul managementului activităților hoteliere, fiind intervievați reprezentanții pieței muncii, manageri de unități de cazare și agenții de turism, masteranzi de la programul de master cât și profesori antrenați în predarea disciplinelor de specialitate din domeniul Serviciilor hoteliere și Turism. În urma acestor activități au fost identificate următoarele competențe:

C1. Gestionarea necesarului de resurse umane, materiale și financiare în raport cu cerințele volumului și eficienței entității turistice și de servicii;

C2. Conducerea activităților în domeniul serviciilor turistice și hoteliere în funcție de profilul pieței și al legislației în vigoare;

C3. Elaborarea, realizarea și evaluarea proiectelor în turism și servicii hoteliere;

C4. Cercetarea problemelor de organizare a activităților în domeniul serviciilor hoteliere și turism la nivel regional, național și internațional;

C5. Colectarea, interpretarea, utilizarea informației pentru rezolvarea problemelor/sarcinilor specifice produselor turistice și hoteliere;

C6. Cunoașterea și aprecierea critică a conceptelor, teoriilor, metodelor și instrumentelor specifice domeniului serviciilor hoteliere și turism;

C7. Respectarea normelor etice și deontologice în activitatea de turism și servicii;

C8. Construirea și aplicarea mecanismelor de asigurare a calității în turism și servicii.

Finalități de studiu preconizate.

Finalitățile se vor realiza prin valorificarea conținutului unităților de curs, dar și prin utilizarea adecvată a activităților de predare - învățare - cercetare - evaluare. La absolvirea studiilor studentul va fi competent: 1. Să demonstreze abilități cognitive (cunoaștere, înțelegere, aplicare, analiză, sinteză, evaluare) în următoarele domenii: Economia întreprinderii hoteliere, Planificarea teritorială a turismului. Dezvoltarea turismului durabil, Sisteme informaționale în servicii hoteliere și turism, Management în ospitalitate și turism etc. 2. Să demonstreze abilități de inițiere a afacerilor în domeniile turismului, serviciilor hoteliere; 3. Să asigure desfășurarea activităților în conformitate cu cadrul normativ din domeniile turismului, serviciilor hoteliere; 4. Să adopte decizii optime, rentabile și eficiente în condiții de certitudine, incertitudine, risc; 5. Să comunice eficient folosind terminologia specifică domeniului în limba română și o limbă străină; 6. Să elaboreze și să coordoneze realizarea proiectelor din domeniul turismului și serviciilor hoteliere; 7. Să propună soluții la diverse probleme din domeniul turismului și serviciilor hoteliere etc.

Gradul de noutate al programului dat constă în reliefaarea necesităților economiei reale din sectorul hotelier și turism, care au fost evidențiate în urma efectuării unei cercetări prin anchetarea și interviuarea a peste 500 de profesioniști din domeniu, care au stipulat necesarul de competențe generice și specifice pe care trebuie să le dețină un angajat la absolvirea programului de master.

Relevanța prezentului program de masterat se demonstrează prin corespunderea cu obiectivele stabilite în Strategia de dezvoltare a turismului „Turism 2020” aprobată prin Hotărârea Guvernului nr.338 din 19 mai 2014, în care este specificat în Secțiunea 10 Pregătirea cadrelor pentru domeniul turismului al Republicii Moldova, p. 62 – Perspective – putem ferm argumenta că acest program, deja întrunește activitățile stabilite în strategie ca fiind inopinate în dezvoltarea specialiștilor din domeniu.

Corespunderea obiectivelor programului strategiei instituționale de dezvoltare. Obiectivele principale ale programului de master sunt: evaluarea problemelor contemporane referitoare la oferirea posibilității dezvoltării personale, intelectuale și profesionale a masteranzilor, înțelegerea elementelor specifice industriei hoteliere și turism, identificarea tendințelor, caracteristicilor și tehnicilor de management și marketing, aplicarea TIC în procesul de activitate, utilizarea metodelor și tehnicilor de analiză a pieței serviciilor hoteliere, oferirea cunoștințelor tehnice și mijloacelor necesare dezvoltării și elaborării proiectelor turistice în scopul maximizării performanței activității turistice, analiza, evaluarea și oferirea de soluții pentru probleme complexe în domeniu, etc. aceste obiective sunt desprinse din necesitatea de formare în domeniul Servicii hoteliere și Turism cât și corelate cu:

- Planul Strategic al Universității de Stat din Moldova pentru perioada 2016-2020, prin obiectivele strategice: Dezvoltarea și consolidarea calității ofertei educaționale; Intensificarea și creșterea calității activităților de colaborare universitară internațională; Creșterea gradului de internaționalizare a activităților academice;

- Strategia de cercetare și inovare la Universitatea de Stat din Moldova pentru perioada 2015 – 2020, prin obiectivele: Afilieră Universității la un sistem integrat de informare privind strategiile de cercetare științifică și competițiile naționale și internaționale lansate pentru obținerea proiectelor; Pregătirea cadrelor științifice și științifico-didactice de calificare înaltă prin intermediul studiilor de doctorat și postdoctorat;

- Plan strategic instituțional de internaționalizare pentru anii 2018-2020, prin obiectivele: Intensificarea și creșterea calității activităților de colaborare universitară internațională; Creșterea gradului de internaționalizare.

Consultarea partenerilor și coordonarea procesului de elaborare a programului conform standardelor de asigurare a calității. 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 Departament activează Comisia de calificări în domeniul Servicii hoteliere, Turism și Agreement – compusă din Reprezentanți ai pieței muncii, Absolvenți angajați în domeniu, Profesori antrenați în predarea disciplinelor de specialitate, Reprezentant al Administrației Facultății și Președintele Comisiei Calității al Facultății. În cadrul ședințelor de lucru al Comisiei de calificări sunt discutate conținuturile planului de învățământ, tipurile de sarcini pentru lucrul individual, metodele de petrecere a lecțiilor practice cât și corelarea unităților de conținut pentru disciplinele predate.

Metodele și criteriile de evaluare. Evaluarea curentă și finală pentru fiecare disciplină se realizează conform Regulamentului instituțional privind evaluarea randamentului academic, aprobat de Senatul USM la 15 aprilie 2014 cu referire la evaluare, Dispoziția Decanului Facultății Științe Economice nr. 129 din 04 aprilie 2016 și altor acte instituționale conform codrului legal în vigoare. Evaluarea rapoartelor pentru stagiile de practică este în corespundere cu Regulamentul cu privire la organizarea stagiilor de practică la Ciclul I studii superioare de Licență și Ciclul II studii superioare de Masterat Aprobat de Senatul USM din 26.01.2016, proces verbal nr. 5.

Evaluarea tezelor de masterat se petrece în corespundere cu Regulament Instituțional cu privire la formarea profesională în cadrul Universității de Stat din Moldova, Ciclul II, studii superioare licență și ciclul II studii superioare master Aprobat de Senatul USM din 1.12.2015, proces verbal nr. 3.

Regulile privind promovarea academică. Masteranzii trebuie să participe și să susțină examene în volum de 120 de credite ECTS, divizat în 4 semestre. Un semestru cuprinde unități de învățare ce corespund la 30 de credite ECTS. Programul cuprinde unități de învățare: fundamentale – 30 de credite ECTS, de specialitate obligatorii – 26 de credite ECTS, de specialitate la libera alegere – 24 de credite ECTS, stagiile de practică – 10 credite ECTS, teza de master – 30 credite ECTS.

EXPLANATORY NOTE

Profile of the specialty: The Master Program "Management and Marketing of Hotels and Tourism" corresponds to the Classification of formative domains and specialization in higher education, that is approved by Government Decision no. 482 on 28 June 2017 and is the fundamental domain of science, culture and technology - 10 Services, professional formative domain - 1013 Hotel, Tourism and Recreation Services, General study domain - 101 Public Services

The concept of professional formation is harnessed following the Tempus LMPH project implementation which has partners from over 30 institutions from Moldova, Georgia and Azerbaijan (as the beneficiary countries) and Portugal, France, Spain, Bulgaria, Romania, Greece, Italy, etc (as coordinating countries).

The purpose of the master program. The "Management and marketing of hotels and tourism" program regards to the skills formation in the public and private sector, for hotel and tourism branch - specialists and to the formation of a core research, where master students in collaboration with main specialists study courses and seminars according within Master's program and are identifying priorities for the coming years.

The essential characteristic of the Master's program aims to improve standards of developing curricula and teaching methods by training lecturers involved in this program to the model curriculum of the Tempus LMPH partner universities and by the assistance of academic professors from abroad that help to develop and improve curriculum and course programs.

Employability. The master's program graduates will be able to work in collective accommodation structures such as hotels, motels, guesthouses, agro touristic pensions and travel on various positions in the hierarchical level of accommodation. Typical occupations for the graduates have been identified in accordance with the Occupational Classifier from Republic of Moldova (CORM 006-14), published: 23.05.2014 in the Official Journal no. 120-126 art. no: 670, considered: Manager of accommodation complex; Executive Manager of the accommodation unit; Hotel Director; Director of guesthouse; Director of accommodation unit; Manager in the hotel business; Head of Spa complex; Manager of tourist pension (rural, agrotourism); Travel agency director; Manager of travel agency tour-operator.

Further formation. According to the importance of lifelong learning, there was elaborated a program of the continuous training course called " Management for hotel activities", approved by the Government Decision no. 193 from 24 March 2017 regarding the continuous formation of adults and an obligation continuity of the TEMPUS LMPH Project. The overall objective of the program is the theoretical and applicative formation in the professional field which will allow the beneficiaries to develop and practice skills needed in the development, organization and provision of hotel services.

Educational approaches. In the process of teaching-assessment are mainly used interactive methods - problem based learning, problem-solving, situation-problem, case study, heuristic methods where the master student is stimulated to find solutions through the outcome of his own learning activity and traditional methods such as exposure, description, explanation of economic phenomena and processes, graphic representations, correlation schema for studying certain structures and their relations, comparison, etc. The purpose, of the methods mentioned below is to trigger the mastering's independent activity and to stimulate the process of management problems research within hotel and tourism services.

In addition to the traditional teaching-learning-assessment methods, there are used various information communication technologies, including Moodle platform and the 1C-Hotel Reservation Simulation Program.

Key competences developed in the program. The general and specific competencies were correlated with the National Qualifications Framework and refers to knowledge applying ability in practice, ability to solve problems, ability to learn, ability to be creative, spirit of initiative and entrepreneurship, strategically thinking, team working, individual work ability, analytical and synthesis skills, written and oral communication skills, but also through implementation of the quantitative research within the LMPH Project, in order to identify the specialties and needs / requirements in the area of hotel activities management. For this purposes were interviewed the representatives of labor market, managers of accommodation units and travel agencies, masters students at the master program

and professors trained in the hotel and tourism services domain specialized disciplines. Following these activities, there were identified next competencies:

C1. Managing the human, material and financial resources needs in relation to the requirements of the volume and efficiency of the tourist and service entity;

C2. Managing tourism and hotel activities according to the market profile and the legislation in force;

C3. Elaboration, development and evaluation of tourism and hotel services projects;

C4. Researching the problems of activities organization in the field of hotel and tourism services at regional, national and international level;

C5. Collecting, interpreting, using information to solve problems / tasks specific to tourism products and hotels;

C6. Critical knowledge and appreciation of the concepts, theories, methods and tools specific to hotel and tourism services;

C7. Observing the ethical and deontological norms in tourism and services;

C8. Construction and application of quality assurance mechanisms in tourism and services.

Expected learning outcomes. The finality will be achieved by harnessing the content of the course units and through the appropriate use of the teaching - learning - research – assessment activities. After graduation the student will be competent: 1. To demonstrate cognitive skills (knowledge, understanding, application, analysis, synthesis, evaluation) in the following areas: Hotel business economy, Territorial tourism planning, Sustainable tourism development, Information systems in hotel and tourism services, Hospitality and tourism management, etc. 2. To demonstrate business initiation skills in the fields of tourism and hotel services; 3. To ensure the activities in accordance with the regulatory framework in the fields of tourism, hotel services; 4. To take optimal, profitable and effective decisions in conditions of certainty, uncertainty and risk; 5. To communicate effectively using domain-specific terminology in Romanian and in a foreign language; 6. To develop and coordinate the projects realization in tourism and hotel services; 7. To propose solutions to various issues in tourism and hotel services, etc.

The program level of novelty is to highlight the real economy needs of the hotel and tourism sector, which have been emphasized after the research that was made by the investigation and interviewing over 500 professionals from the field, who have stipulated the need for generic and specific competencies that employee must own after finishing the master program.

The relevance of this master's program is demonstrated by the compliance with the objectives defined in the Tourism Development Strategy "Tourism 2020" approved by the Government Decision no. 338 from May 19, 2014, where is specified -Training of Moldovan tourism employees in Section 10, p. 62 - Perspectives - we can firmly argue that this program already meets the activities set out in the strategy as being unexpected in the development of specialists in the field.

The objectives corresponding to the institutional development strategy program. The main objectives of the Master's program are: the contemporary problems evaluation related to the possibility of personal growth, intellectual and professional development of the master students, the specific elements of the hotel and tourism industry understanding, the trends identification, characteristics and techniques of management and marketing, the application of ICT in the process of activity, the methods and techniques possession concerning the hotel services market analysis, providing the technical knowledge and the necessary resources for the tourist projects development and elaboration in order to maximize the performance of the tourist activity, analyzing, evaluating and offering solutions for complex problems in the field, etc. These objectives are detached from the formation requirements in Hospitality and Tourism Services and are related to:

- The Strategic Plan of the Moldova State University for the 2016-2020 period, through the strategic objectives: Developing and strengthening the quality of the educational offer; Intensifying and increasing the quality of international university collaboration activities; Increasing the degree of internationalization of academic activities;

- Research and Innovation Strategy at the Moldova State University for the 2015 - 2020 period, through the objectives: University affiliation to an integrated information system on scientific research strategies and national and international competitions launched for the project achievement; Formation of highly qualified scientific and academic staff through doctoral and postdoctoral studies;

- Institutional Strategic Plan for Internationalization for the years 2018-2020, through the objectives: Intensifying and increasing the quality of international university collaboration activities; Increasing the degree of internationalization.

Partner's consultation and process co-ordination of program development according to the quality assurance standards. In order to achieve qualitative and relevant studies in the real environment, there were carried out a series of activities, reflecting the labor market needs and trends in the Hospitality and Tourism Services sector At the Department level works the Commission of Qualifications in the field of hotel services, tourism and leisure that consists of labor market representatives, graduates of the program that are employed in related sector, professors trained in specialized subjects, representative of the Faculty Administration and the President of the Faculty Quality Committee. In the working session of Qualification Commission are discussed educational plan contents, types of tasks for individual work, methods of practical lessons spending and linking content subjects.

The contents of the curriculum, types of tasks for individual work, teaching methods, and practical lessons are discussed at the workshops organized by the Qualifications Commission.

Methods and evaluation criteria. The current and final evaluation for each discipline is carried out in accordance with the Institutional regulation on the evaluation of academic efficiency, approved by the MSU Senate on April 15, 2014 - with reference to the evaluation, the Disposal of the Faculty of Economic Sciences Dean, no. 129 of April 4, 2016 and other institutional acts according to the current legal framework. The evaluation of internships practice reports is made in accordance with the Regulation on the organization of internships at Cycle I Higher Education and Cycle II Higher Education Master Degrees Approved by the MSU Senate on 26.01.2016, Minutes no. 5.

The evaluation of master's theses takes place in accordance with the Institutional Regulation on Professional Formation within the Moldova State University, Cycle I Higher Education and Cycle II Master's Degree Approved by the MSU Senate of 1.12.2015, Minutes no. 3.

Guidelines on academic promotion. Master students must attend and pass exams in a volume of 120 ECTS credits, divided into 4 semesters. One semester includes learning units corresponding to 30 ECTS credits. The program includes learning units: fundamental 30 ECTS credits, compulsory specialty -26 ECTS credits, specialty at the free choice - 24 ECTS credits, practice internships - 10 ECTS credits, master thesis - 30 ECTS credits.

MATRICEA CORELĂRII FINALITĂȚILOR DE STUDII
THE MATRIX OF CORRELATION OF STUDY FINALITIES

| Unități de conținut <i>Units</i> | Cod/ <i>Code</i> | Nr. Credite <i>Number of credits</i> ECTS | Competențe <i>Competences</i> | | | | | | | |
|--|---------------------|--|----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | C1 | C2 | C3 | C4 | C5 | C6 | C7 | C8 |
| Economia întreprinderii hoteliere <i>Economy of hotel company</i> | F.01.O.01 | 7 | ✓ | | | | ✓ | | ✓ | |
| Planificarea teritorială a turismului. Dezvoltarea turismului durabil <i>Territorial planning of tourism. Durable tourism development</i> | F.01.O.02 | 8 | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| Sisteme informaționale în servicii hoteliere și turism <i>Information systems in hotel and tourism services</i> | F.01.O.03 | 7 | ✓ | | | | | ✓ | | |
| Marketing în ospitalitate și turism <i>Hospitality Marketing</i> | S.01.O.04 | 8 | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Management în ospitalitate și turism <i>Hospitality and Tourism Management</i> | F.02.O.05 | 8 | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Tehnici cantitative în servicii hoteliere și turism. Tehnici calitative în servicii hoteliere și turism <i>Quantitative Techniques in hotel and tourism. Qualitative Techniques in hotel and tourism</i> | S.02.O.06 | 8 | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| Comunicare, promovare și vânzări în turismul cultural <i>Communication, sales promotion and cultural tourism</i> | S.02.A.07 | 7 | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| Marketing E-tur <i>E-Tour Marketing</i> | S.02.A.08 | 7 | | | ✓ | | ✓ | | | |
| Managementul financiar a produselor hoteliere și turistice <i>Financial management of hotel and tourism products</i> | S.02.A.09 | 7 | ✓ | | | | ✓ | | | |
| Gestiunea costurilor în industria hotelieră și turism <i>Cost management in the hotel industry and tourism</i> | S.02.A.10 | 7 | ✓ | | | | ✓ | | | |
| Managementul proiectelor în servicii și turism <i>Project management in services and tourism</i> | S.03.O.11 | 5 | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ |
| Etică și sustenabilitate în servicii hoteliere <i>Ethics and sustainability hotel services</i> | S.03.A.12 | 5 | | | | | | | ✓ | ✓ |
| Comportament organizațional corporativ și dezvoltarea personalului <i>Corporate Organizational Behavior and staff development</i> | S.03.A.13 | 5 | | | | | | ✓ | ✓ | |
| Managementul resurselor umane în hotelărie și turism <i>Human Resources Management and Tourism in hotelarie</i> | S.03.A.14 | 5 | | | | | | ✓ | ✓ | |

| | | | | | | | | | | |
|---|-----------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tehnica operațiunilor Front/Back Office <i>Technical operations Front / Back Office</i> | S.03.A.15 | 5 | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | |
| Strategii și practici în industria hotelieră și turism <i>Strategies and Practices in Travel and Tourism</i> | S.03.A.16 | 5 | | ✓ | | | | | ✓ | ✓ |
| Practica de specialitate <i>Specialty practice</i> | | 10 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Teza de master <i>Master Thesis</i> | | 30 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |