

MINISTERUL EDUCAȚIEI AL  
REPUBLICII MOLDOVA



UNIVERSITATEA DE STAT DIN  
MOLDOVA

COORDONAT: \_\_\_\_\_  
" " \_\_\_\_\_ 2016

Nr.de înregistrare a planului de  
învățământ \_\_\_\_\_

APROBAT: \_\_\_\_\_

SENATUL USM din „26” februarie 2016

Proces verbal nr. 6

## Facultatea Științe Economice

### PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT

*Nivelul calificării conform ISCED – 7*

*Domeniul general de studii – 81. Servicii publice*

*Program de master de profesionalizare - Management și Marketing Hotelier și Turism*

*(Master de Profesionalizare)*

*Numărul total de credite de studiu – 120 ECTS*

*Titlul obținut – Master în servicii publice*

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

*Limba de instruire – limba română*

*Forma de organizare a învățământului – învățământ cu frecvență*

CHIȘINĂU 2016

**Elaborat:**  
Departamentul Economie, Marketing și  
Turism

din „\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2016

Director Departament \_\_\_\_\_

Onofrei Alexandr, dr.hab, prof. univ.

**Aprobat:**  
Consiliul Facultății Științe Economice

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2016

Decan \_\_\_\_\_

Ulian Galina, dr.hab, prof. univ.

### Calendarul universitar/graficul procesului de studii

Nr. d/o	Anul de studii	Activități didactice		Stagii le practica	Sesiuni de		Vacanțe		
		Sem.I	Sem.II		Iarnă	Vară	Iarnă	Primăvară	Vară
1.	<b>Anul I</b>	15	15	-	2	2	3	1	14
2.	<b>Anul II</b>	15	10	5	2	2	3	1	

### CONȚINUTUL PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT

Cod	Modulul / disciplina	Total ore	Inclusiv		Numărul de ore pe săptămână			Forma de evaluare	Număr de credite
			Contact direct	Lucru individual	Curs	Seminarii	Laborator		
<b>ANUL I</b>									
<b>Semestrul I</b>									
F.01.O.01	Economia întreprinderii hoteliere	240	60	180	2	2		E	8
F.01.O.02	Planificarea teritorială a turismului. Dezvoltarea turismului durabil	240	60	180	2	2		E	8
F.01.O.03	Sisteme informaționale în servicii hoteliere și turism	210	60	150	2	2		E	7
S.01.O.04	Marketing în ospitalitate și turism	210	60	150	2	2		E	7
<b>Total Sem. I</b>		<b>900</b>	<b>240</b>	<b>660</b>	<b>8</b>	<b>8</b>			<b>30</b>
<b>Semestrul II</b>									
F.02.O.05	Management în ospitalitate și turism	240	60	180	2	2		E	8
S.02.O.06	Tehnici cantitative în servicii hoteliere și turism. Tehnici calitative în servicii hoteliere și turism	240	60	180	2	2		E	8
S.02.A.07	Comunicare, promovare și vânzări în turismul cultural	210	60	150	2	2		E	7
S.02.A.08	Marketing E-tur								
S.02.A.09	Managementul financiar a produselor hoteliere și turistice	210	60	150	2	2		E	7
S.02.A.10	Gestiunea costurilor în industria hotelieră și turism								
<b>Total Sem. II</b>		<b>900</b>	<b>240</b>	<b>660</b>	<b>8</b>	<b>8</b>			<b>30</b>
<b>TOTAL ANUL I</b>		<b>1800</b>	<b>480</b>	<b>1320</b>	<b>16</b>	<b>16</b>			<b>60</b>
<b>ANUL II</b>									
<b>Semestrul III</b>									
S.03.O.11	Managementul proiectelor în servicii și turism	150	40	110	2	2		E	5
S.03.A.12	etică și sustenabilitate în servicii hoteliere	150	40	110	2	2		E	5
S.03.A.13	Comportament organizațional corporativ și dezvoltarea personalului	150	40	110	2	2		E	5
S.03.A.14	Managementul resurselor umane în								

	hotelărie și turism								
S.03.A.15	Tehnica operațiunilor Front/Back Office	150	40	110	2	2		E	5
S.03.A.16	Strategii și practici în industria hotelieră și turism								
	<b>Practica de specialitate</b>	<b>300</b>		<b>300</b>				<b>E</b>	<b>10</b>
	<b>Total Sem. III</b>	<b>900</b>	<b>160</b>	<b>740</b>	<b>8</b>	<b>8</b>			<b>30</b>
<b>Semestrul IV</b>									
	Teza de master	900		900				E	30
	<b>Total Sem. IV</b>	<b>900</b>		<b>900</b>					<b>30</b>
	<b>TOTAL ANUL II</b>	<b>1800</b>	<b>160</b>	<b>1640</b>	<b>8</b>	<b>8</b>			<b>60</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>3600</b>	<b>640</b>	<b>2960</b>	<b>24</b>	<b>24</b>			<b>120</b>

#### Stagiile de practică

Nr. d/o	Stagiile de practică	Sem.	Săptămâni	ore	Perioada	Număr de credite
1	Practica de specialitate	III	4	300	noiembrie/decembrie	10
2	Practica de cercetare	IV	15	900	ianuarie-mai	30
<b>Total</b>				<b>1200</b>		<b>40</b>

#### LISTA CURSURILOR LA LIBERA ALEGERE

Cod	Denumirea unității de curs	Total ore	Inclusiv		Forma de evaluare	Nr. credite
			Contact direct	Lucru individual		
<b>Modulul Oenologic</b>						
L.02.A.01	<b>Oenologie (Partea 1)</b>	150	45	105	E	5
L.03.A.02	<b>Onologie (Partea 2)</b>	150	40	110	E	5

**Prerechizit pentru programele de master ale domeniului de formare profesională "812.1 Turism"**

Cod	Modulul / disciplina	Total ore	Inclusiv		Numărul de ore pe săptămână			Forma de evaluare	Număr de credite
			Contact direct	Lucru individual	Curs	Seminar	Laborator		
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
F.01.O.0.01	Teorie economică	180	90	90	2	4		ex	6
F.01.O.0.03	Monedă și credit	120	60	60	2	2		ex	4
F.01.O.0.04	Bazele contabilității	150	75	75	2	3		ex	5
F.03.O.0.17	Management	150	75	75	2	3		ex	5
F.03.O.0.18	Finanțe	150	75	75	2	3		ex	5
S.02.O.0.11	Marketing turistic și servicii hoteliere	150	90	60	2	4		ex	5
<b>Total</b>		<b>900</b>	<b>465</b>	<b>435</b>	<b>12</b>	<b>19</b>			<b>30</b>

## NOTĂ EXPLICATIVĂ

Departamentul "Economie, Marketing și Turism", Facultatea Științe Economice a elaborat programul de masterat *Management și marketing hotelier și turism* 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) pentru formarea specialiștilor în domeniul – 812. Servicii Publice cu programul „*Management și marketing hotelier și turism*”.

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.

**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.

Programul de masterat, de asemenea, urmărește perfecționarea standardelor de elaborare a curriculum-urilor și a metodelor de predare, prin școlarizarea lectorilor implicați în programul de master asupra modelelor de curriculum din universitățile partenere a Proiectului TEMPUS LMPH și prin asistența academică a profesorilor de peste hotare la elaborarea și îmbunătățirea curriculumului și programelor de curs, la actualizarea și dezvoltarea metodelor interactive de predare. Acestea vor avea un rol critic în cadrul Masterului pentru a evita perpetuarea stilului tradițional de predare.

**Necesitatea** pregătirii specialiștilor în domeniul serviciilor hoteliere și turismului a derivat din Strategia de dezvoltare a turismului „Turism 2020” din Republica Moldova, cât și amplificarea transformărilor sistemice ale economiei naționale și internaționale, dezvoltării dinamice a sectorului serviciilor hoteliere și turism atât în Republica Moldova cât și peste hotare.

**Distinctivitatea și unicitatea** programului dat constă în reliefaarea necesităților economiei reale din sectorul hotelier și turism, care au fost evidențiate în urma efectuării unei cercetări și anchetarea și intervierea a peste 500 de profesioniști din domeniu care au stipulat necesarul de competențe generice și specifice care trebuie să le dețină un angajat la finisarea programului de master.

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 absolvenți:

<b>Domeniile de specializare</b>	<b>Categorii/grupuri de profesii pe domenii de activitate (potrivit Clasificatorului ocupațiilor în vigoare în RM)</b>	<b>Lista profesiilor conform specializării</b>
Servicii publice	- manager - specialist a diferitor compartimente din turism și industria hotelieră, - șef de serviciu marketing, vânzări, logistică	Director complex de cazare, Director hotel, Director pensiune, Conducător pensiune turistică (rurală,

	<p>hotelieră,  - manager coordonator front-office din hotel,  - manager back-office din hotel,  - coordonator al compartimentelor de specialitate la Agenția Turismului a Republicii Moldova,  - conducător ai compartimentelor de dezvoltare științifico – tehnică din domeniul turismului,  - conducător de întreprinderi din industria turismului,  - profesor în învățământul secundar general.</p>	<p>agroturistică),  Director unitate cazare (altele decât cele sus-indicate),  Șef tabără (sportivă, de întremare etc.),  Director executiv unitate de cazare (pentru toate tipurile de unități de cazare),  Administrator,  Manager în activitatea hotelieră,  Manager marketing și vânzări,  Manager operațiuni și servicii hoteliere,  Manager informații și reclamă,  Manager personal (resurse umane),  Manager pentru dezvoltarea tehnologiei informației și comunicațiilor.</p>
--	---	--

### **COMPETENȚELE PROGRAMULUI DE MASTERAT:**

#### ***Competențe generale:***

1. Cunoașterea și aplicarea limbii engleze în procesul de activitate și în relațiile cu clienții și utilizarea unui vocabular profesionist în relații de afaceri
2. Aplicarea TIC în procesul de activitate (Office, Internet Explorer, Acces, Programe specializate e.t.c.)
3. Abilități de comunicare și de lucru în echipă
4. Aplicarea normelor de etică profesională

#### ***Competențe specifice:***

5. Gestionarea activităților în domeniul turismului și serviciilor hoteliere
6. Utilizarea metodelor și tehnicilor de analiză a pieței serviciilor hoteliere
7. Elaborarea și implementarea strategiilor și tacticilor de dezvoltare și promovare a turismului și a unității hoteliere
8. Organizarea serviciilor hoteliere, house keeping, room service, laundry.

**Matricea corelării finalităților de studiu a programului cu cele ale unităților de curs**

<b>Disciplina</b>	<b>Competențe</b>	<b>Codul disciplinei</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
Economia întreprinderii hoteliere		F.01.O.01			✓		✓		✓	✓
Planificarea teritorială a turismului. Dezvoltarea turismului durabil		F.01.O.02				✓	✓	✓	✓	✓
Sisteme informaționale în servicii hoteliere și turism		F.01.O.03	✓	✓				✓		
Marketing în ospitalitate și turism		S.01.O.04			✓	✓		✓	✓	
Management în ospitalitate și turism		F.02.O.05			✓	✓	✓			✓
Tehnici cantitative în servicii hoteliere și turism. Tehnici calitative în servicii hoteliere și turism		S.02.O.06			✓			✓	✓	
Comunicare, promovare și vânzări în turismul cultural		S.02.A.07	✓		✓				✓	
Marketing E-tur		S.02.A.08		✓		✓		✓	✓	
Managementul financiar a produselor hoteliere și turistice		S.02.A.09		✓			✓		✓	
Gestiunea costurilor în industria hotelieră și turism		S.02.A.10		✓			✓		✓	
Managementul proiectelor în servicii și turism		S.03.O.11			✓	✓	✓		✓	✓
Etică și sustenabilitate în servicii hoteliere		S.03.A.12			✓	✓	✓			
Comportament organizațional corporativ și dezvoltarea personalului		S.03.A.13			✓	✓	✓			✓
Managementul resurselor umane în hotelărie și turism		S.03.A.14			✓	✓	✓			✓
Tehnica operațiunilor Front/Back Office		S.03.A.15		✓	✓	✓				✓
Strategii și practici în industria hotelieră și turism		S.03.A.16					✓	✓		✓
Practica de specialitate			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Teza de master			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓