

Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova
Academia de Studii Economice din Moldova

COORDONAT

Ministerul Educației și Cercetării

nr. _____
din _____

Ministru _____ Dan PERCIUN

APROBAT

La ședința Senatului ASEM

Proces-verbal nr. 10
din 29 mai 2025

Rector _____



Alexandru STRATAN

PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT
pentru ciclul II, studii superioare de master

Nivelul calificării conform ISCED și CNC:

Domeniul general de studii:

Domeniul de formare profesională:

Programul de master:

Tipul programului de master

Numărul total de credite de studiu ECTS:

Titlul obținut la finele studiilor:

Baza admiterii:

Limba de instruire:

Forma de organizare a învățământului:

7 ISCED și 7 CNC

101. Servicii publice

1013. Servicii hoteliere, turism și agrement

Gestiunea și dezvoltarea turismului

Master profesional - MP

120 ECTS

Master în *Servicii publice (turism)*

Diplomă de studii superioare de licență sau alt act
de studii echivalent, recunoscut de autoritatea
competentă

Română

Învățământ cu frecvență

Înregistrat

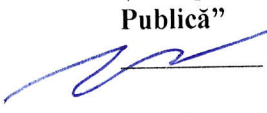
Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare

Nr. _____ din _____

RESPONSABIL DE PROGRAM

APROBAT

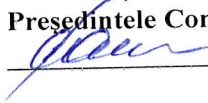
Șef departament „Comerț, Turism și Alimentație
Publică”

 TURCOV Elena, prof. univ., dr. hab.

Aprobat

Proces-verbal nr. 8 din 26 mai 2025

Președintele Consiliului Calității ASEM

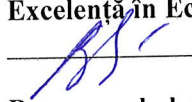
 CASIAN Angela, conf.univ.,dr.

Proces-verbal nr. 6

din 28 mai 2025

APROBAT

**Președintele Consiliului Școlii Masterale de
Excelență în Economie și Business**

 BULGAC Corina, conf.univ.,dr.

Proces-verbal nr. 6

din 26 mai 2025

Calendarul universitar						
Termene (date calendaristice exprimate în luni) și durată						
Anul de studii	Activități didactice și de evaluare		Stagii de practică	Vacanțe		
	Sem. I	Sem. II		Iarnă	Primăvară	Vară
I	octombrie – februarie (17 săptămâni)	aprilie – iunie (10 săptămâni)	Sem. II (7 săpt.) februarie – aprilie	decembrie-ianuarie (2 săptămână)	Paști (1 săptămână)	iunie – august (10 săptămâni)
II	septembrie – noiembrie (13 săptămâni)	februarie – aprilie (17 săptămâni)	Sem. III (4 săptămâni) noiembrie-decembrie	ianuarie (2 săptămâni)	Mai (1 săptămână)	-
Total nr. săpt.	30 săpt..	27 săpt.	11 săpt.	4 săpt.	2 săpt.	10 săpt.

Planul de învățământ pe ani de studii									
Cod	Denumirea unității de curs	Număr de ore			Număr de ore pe tipuri de activități			Forma de evaluare	Nr. ECTS
		Total	Contact direct	Studiu individual	Curs	Seminar			
ANUL I de STUDII									
SEMESTRUL I									
F.01.O.01.13	Turismul și dezvoltarea durabilă	150	36	114	24	12		E	5
F.01.O.02.13	Managementul hotelier	150	36	114	24	12		E	5
F.01.O.03.23	Dreptul turismului	150	36	114	24	12		E	5
F.01.O.04.13	Turism cultural	150	36	114	24	12		E	5
F.01.O.05.62	Sisteme turistice on line	150	36	114	24	12		E	5
F.01.O.06.13	Metodologia și etica cercetării în domeniul de formare profesională	150	36	114	24	12		E	5
Total unități de curs pe semestrul I		900	216	684	144	72	0	6E	30
SEMESTRUL II									
S.02.O.07.41	Management financiar în turism și ospitalitate	150	48	102	32	16		E	5
S.02.O.08.13	MODUL: 1. Turism medical 2. Stațiuni balneare	180 (90/90)	60 (30/30)	120 (60/60)	36 (18/18)	24 (12/12)		E	6 (3/3)
S.02.O.09.13	MODUL: 1. Situri și piețe turistice 2. Gestiunea firmelor de turism	210 (90/120)	70 (30/40)	140 (60/80)	46 (18/28)	24 (12/12)		E	7 (3/4)
SP.02.O.10.13	Practica de master I (de profesionalizare)	360	300	60				E	12
Total unități de curs pe semestrul II		900	478	422	114	64	0	4E	30
Total pe anul I de studii		1800	694	1106	258	136	0	10E	60
ANUL II de STUDII									
SEMESTRUL III									
S.03.O.11.13	MODUL: 1. Marketingul în destinațiile turistice 2. Managementul destinațiilor turistice internaționale	240 (120/120)	80 (40/40)	160 (80/80)	56 (28/28)	24 (12/12)		E	8 (4/4)
S.03.O.12.13	MODUL: 1. Strategii și politici în turism 2. Dezvoltarea și amenajarea turistică	240 (120/120)	80 (40/40)	160 (80/80)	56 (28/28)	24 (12/12)		E	8 (4/4)
S.03.A.13.13	MODUL 1: 1. Managementul evenimentelor în turism 2. Turism de afaceri	240 (120/120)	80 (40/40)	160 (80/80)	56 (28/28)	24 (12/12)		E	8 (4/4)
	MODUL 2: 1. Turism urban și patrimoniu 2. Managementul patrimoniului cultural în turism								
SP.03.O.14.13	Practica de master II (de cercetare)	180	150	30				E	6
Total unități de curs pe semestrul III		900	390	510	168	72	0	4E	30
	SEMESTRUL IV								

Planul de învățământ pe ani de studii									
Cod	Denumirea unității de curs	Număr de ore			Număr de ore pe tipuri de activități			Forma de evaluare	Nr. ECTS
		Total	Contact direct	Studiu individual	Curs	Seminar			
S.04.A.15.13	MODUL 1: 1. Politica ecologică în turism 2. Politicile UE în domeniul turismului	180 (90/90)	60 (30/30)	120 (60/60)	36 (18/18)	24 (12/12)		E	6 (3/3)
	MODUL 2: 1. Transporturile în turism 2. Managementul proiectelor de amenajare și dezvoltare turistică a teritoriilor								
	Teza de master	720		720				E	24
Total unități de curs pe semestrul IV		900	60	840	36	24	0	2E	30
Total pe anul II de studii		1800	450	1350	204	96	0	6E	60
TOTAL GENERAL pe anii de studii		3600	1144	2456	462	232	0	16E	120

Stagiile de practică						
Tipul stagiului de practică		Semestrul	Durata		Perioada desfășurării	Număr ECTS
			Nr. săpt.	Nr. ore		
1.	Practica de master I (de profesionalizare)	II	7	360	februarie-aprilie	12
2.	Practica de master II (de cercetare)	III	4	180	noiembrie – decembrie	6

Forma de evaluare finală a studiilor			
Nr. crt.	Forma de evaluare finală a studiilor	Termene de organizare	Nr. crt.
1.	TEZA DE MASTER	mai-iunie	24

Unități de curs la libera alegere									
Cod	Denumire a unității de curs	Total ore			Număr de ore pe tipuri de activități			Forma de evaluare	Nr. credite
		Total	Contact direct	Studiu individual	Curs	Semin ar	Labor atoare/ Practic e		
Anul I									
Semestrul I									
G.01.L.32	Limbă străină aplicată în domeniul profesional	150	36	114		36		E	5
Semestrul II									
G.02.L.61	Inteligența artificială în domeniul profesional	150	36	114	18	18		E	5
Anul II									
Semestrul III									
G.03.L.11	MODUL 1. Managementul public și conducerea organizațională bazate pe fundamente socio-etice 2. Managementul strategic al economiei circulare/	180	44 (22/22)	136 (68/68)	32 (16/16)	12 (6/6)		E	6 (3/3)

Modulul psihopedagogic									
Cod	Denumirea activității didactice continue	Total ore			Număr de ore pe tipuri de activități			Forma de evaluare	Nr. credite
		Total	Contact Direct	Studiu Individual	Curs	Seminar	Laboratoare/Practic		
Semestrul I									
F.01.O.01	Pedagogie generală	240	96	144	60	36	-	E	8
F.01.O.02	Teoria și metodologia curriculumului	120	48	72	30	18	-	E	4
F.01.O.03	Psihologia educației	120	48	72	30	18	-	E	4
S.01.O.04	Teoria si metodologia instruirii	120	60	60	30	30	-	E	4
S.01.O.05	Teoria si metodologia evaluării	120	60	60	30	30	-	E	4
S.01.O.06	Management educațional	90	44	46	30	14	-	E	3
S.01.O.07	Comunicare educațională	90	44	46	30	14	-	E	3
Semestrul II									
S.02.O.08	Stagiu pedagogic	900	900	-	-	-	900	E	30
TOTAL		1800	1300	500	240	160	900	8E	60

Minimum curricular inițial, de orientare către alt domeniu								
Cod	Denumirea unității de curs	Număr de ore			Număr de ore pe tipuri de activități		Forma de evaluare	Nr. ECTS
		Total	Contact Direct	Studiu Individual	Curs	Seminar		
M.01.13	Economia turismului	150	60	90	30	30	E	5
M.02.11	Management	150	60	90	30	30	E	5
M.03.13	Managementul resurselor turistice	150	60	90	30	30	E	5
M.04.13	Geografia turismului	150	60	90	30	30	E	5
M.05.22	Managementul resurselor umane în industria turismului	150	60	90	30	30	E	5
M.06.51	Bazele contabilității	150	60	90	30	30	E	5
TOTAL		900	360	540	180	180	6E	30

Lista competențelor și a rezultatelor învățării aferente programului de studii

Competențe generale/profesionale	Rezultate ale învățării conform nivelului CNC
	<i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate:</i>
CG1. Utilizarea tehnicilor de cercetare avansate pentru a efectua studii de piață în vederea luării deciziilor manageriale în contextul dinamic al industriei turismului și ospitalității	1. utiliza tehnici de cercetare calitative și cantitative avansate pentru a efectua studii de piață în industria turismului și ospitalității.
CG2. Comunicarea eficientă și empatică în relația cu clienții în scopul asigurării unei experiențe pozitive și personalizate	2. comunica eficient și empatic cu clienții utilizând feedback-ul acestora pentru asigurarea unei experiențe pozitive și personalizate
CG3. Implementarea strategică a reglementărilor și standardelor naționale și internaționale în industria turismului și ospitalității	3. implementa strategic reglementările și standardele naționale și internaționale în industria turismului și ospitalității, asigurând conformitatea și calitatea serviciilor oferite
CG4. Crearea de produse și servicii turistice noi și inovatoare adaptate cerințelor diversificate ale clienților	4. crea produse și servicii turistice noi și inovatoare, asigurând satisfacția cerințelor diversificate ale clienților
CG5. Elaborarea de strategii privind integrarea normelor și principiilor economiei sustenabile care asigură conformitatea ecologică și socială	5. elabora strategii de integrare a normelor și principiilor economiei sustenabile, asigurând conformitatea ecologică și socială în industria turismului și ospitalitate
CG6. Implementarea sistemelor de management al calității în turism și ospitalitate	6. aplica eficient sisteme de management al calității în turism și ospitalitate, asigurând satisfacția clienților și îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite
CG7. Realizarea cercetărilor științifice și implementarea acestora în activitatea didactică	7. implementa rezultatele cercetărilor științifice în activitatea didactică în conformitate cu noile tendințe ale sistemului educațional național și/sau internațional.
CP1. Dezvoltarea concepției de desfășurare a activităților turistice ajustate diversității pieței naționale și internaționale	8. dezvolta activități turistice inovatoare și strategii adaptate diversității și complexității pieței naționale și internaționale
CP2. Elaborarea de politici de dezvoltare a entităților turistice în contextul utilizării eficiente a resurselor	9. elabora politici de dezvoltare a entităților turistice, asigurând utilizarea eficientă a resurselor economice

CP3. Implementarea de produse și servicii turistice inovative în contextul alinierii tendințelor naționale și internaționale	10. dezvoltă strategii pentru a stimula inovația și antreprenoriatul în industria turismului; 11. dezvoltă planuri de acțiuni privind implementarea produselor și servicii turistice inovative în vederea menținerii competitivității pe piață.
CP4. Promovarea noilor produse și servicii turistice utilizând strategii și tactici de marketing integrat	12. promovează noile produse și servicii turistice utilizând strategii și tactici de marketing integrat, asigurând vizibilitatea și succesul acestora pe piață.
CP5. Integrarea standardelor de calitate și practicilor sustenabile în operațiunile turistice adaptate la așteptările specifice ale diferitelor segmente de clienți	13. planifică algoritmul de implementare a programelor turistice prin integrarea standardelor de calitate în activitatea turistică. 14. promovarea turismului responsabil în vederea conservării mediului, respectul pentru culturile locale și îmbunătățirea experienței turistice.
CP6. Adaptarea strategiilor operaționale pentru hoteluri și alte unități de cazare la diversitatea pieței naționale și internaționale prin personalizarea serviciilor	15. adaptează strategiile operaționale pentru diferite structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare, prin personalizarea serviciilor în contextul diversității cererii
CP7. Organizarea evenimentelor în unitățile de cazare pentru creșterea vizibilității și a profitabilității	16. organizează evenimente prin dezvoltarea de parteneriate în contextul creării imaginii pozitive a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare.
CP8. Analiza rapoartelor financiare în vederea implementării strategiilor de creștere a rentabilității entităților hoteliere	17. analizează rapoartele financiare pentru a dezvoltă strategii eficiente de creștere a rentabilității entităților hoteliere
CP9. Implementarea strategiilor de marketing și vânzări pentru atragerea și reținerea clienților	18. elaborează strategii de marketing pentru atragerea și fidelizarea clienților, utilizând analiza pieței, segmentarea, poziționarea produselor și campanii de comunicare. 19. dezvoltă strategii de vânzări personalizate, utilizând tehnici de negociere și management al relațiilor cu clienții pentru a crește conversiile și loialitatea clienților.
CP10. Abordarea și rezolvarea eficientă a reclamațiilor clienților în industria hotelieră	20. rezolvă eficient reclamațiile clienților, utilizând tehnici de comunicare și soluționare a problemelor pentru a asigura satisfacția și loialitatea clienților.

Matricea de corelare a competențelor și a rezultatelor învățării din standardul de calificare cu disciplinele/modulele din planul de învățământ

Denumirea disciplinei/modulului	Cod	ECTS	Competențe																			
			Generale							Profesionale												
			CG1	CG2	CG3	CG4	CG5	CG6	CG7	CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	C P6	CP7	CP8	CP9	CP10			
			Rezultate ale învățării conform nivelului CNC																			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Turismul și dezvoltarea durabilă	F. 01.O.01.13	5	1		1		1				1				1							
Managementul hotelier	F.01.O.02.13	5		1	1			1				1			1							
Dreptul turismului	F.01.O.03.23	5		1	1		1	1			1											
Turism cultural	F.01.O.04.13	5	1									1	1							1	1	
Sisteme turistice on line	F.01.O.05.62	5		1		1	1				1					1						
Metodologia și etica cercetării în domeniul de formare profesională	F.01.O.06.13	5	1		1	1				1	1											
Management financiar în turism și ospitalitate	S.02.O.07.41	5	1								1	1			1			1				
MODUL: 1. Turism medical 2. Stațiuni balneare	S.02.O.08.13	6				1	1						1									
										1			1		1							
MODUL: 1. Situri și piețe turistice 2. Gestiunea firmelor de turism	S.02.O.09.13	7	1													1	1		1			
													1	1			1					
Practica de master I (de profesionalizare)	SP.02.O.10.13	12	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	1,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	1	1
MODUL: 1. Marketingul în destinațiile turistice 2. Managementul destinațiilor turistice internaționale	S.03.O.11.13	8								1	1				1	1						
			1	1										1	1							
MODUL: 1. Strategii și politici în turism 2. Dezvoltarea și amenajarea turistică	S.03.O.12.13	8			1	1									1	1						
					1	1									1	1						
MODUL 1:	S.03.A.13.13	8			1	1							1		1							

Denumirea disciplinei/modulului	Cod	ECTS	Competențe																		
			Generale							Profesionale											
			CG1	CG2	CG3	CG4	CG5	CG6	CG7	CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	C P6	CP7	CP8	CP9	CP10		
			Rezultate ale învățării conform nivelului CNC																		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1. Managementul evenimentelor în turism 2. Turism de afaceri			1		1							1	1								
MODUL 2: 1. Turism urban și patrimoniu 2.Managementul patrimoniului cultural în turism							1	1			1				1						
										1			1		1						
Practica de master II (de cercetare)			SP.03.O.14.13	6	1		0,5	0,5							1				0,5	0,5	0,5
MODUL 1: 3. Politica ecologică în turism 2. Politicile UE în domeniul turismului	S.04.A.15.13	6										1			1				1		
			1					1					1								
MODUL 2: 1. Transporturile în turism 2. Managementul proiectelor de amenajare și dezvoltare turistică a teritoriilor												1	1							1	
			1			1															1
Teza de master		24	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL		120																			

NOTA EXPLICATIVĂ

1. Descrierea programului de studii.

Profilul specialității Programului de studii superioare de master **Gestiunea și dezvoltarea turismului** corespunde domeniului fundamental al științei, culturii și tehnicii - **10 Servicii**; domeniul general de studiu - **101 Servicii publice**; domeniul de formare profesională - **1013 Servicii hoteliere, Turism și Agrement**. Programul este în corespundere cu Nomenclatorul domeniilor de studii și al specialităților în învățământul superior, aprobat prin HG nr. 412 din 12.06.2024, Codul Educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17 iulie 2014, Ordinul Ministrului Educației și Cercetării nr. 510 din 07.04.2025, Plan-cadru pentru studii superioare de licență, master și integrate.

Caracteristicile-cheie ale programului de master **Gestiunea și dezvoltarea turismului** sunt:

- Forma de organizare - învățământ cu frecvență
- Durata studiilor – 2 ani
- Credite de studii – 120 credite ECTS, 1 credit ECTS = 30 ore.
- Limba de studiu – română.

La studiile de master la programul dat se pot înscrie – deținătorii diplomelor de studii superioare de licență sau ai unui act echivalent de studii.

Absolvenții programului de master **Gestiunea și dezvoltarea turismului** se certifică prin Diplomă de master în servicii publice (turism), titlul obținut este de master în **Servicii Publice (turism)**.

2. Obiectivele programului de studii, inclusiv corespunderea acestora misiunii universității

În conformitate cu misiunea și obiectivele strategice ale ASEM, stipulate în *Carta ASEM, Statutul ASEM, Strategia de dezvoltare a ASEM, Strategia de cercetare și inovare ASEM, Strategia de internaționalizare ASEM*, respectivul program de formare profesională are drept obiectiv major să formeze *personalități integre și competente profesional*, pentru a face față cerințelor actuale și de perspectivă a pieței forței de muncă locale și internaționale, care vor:

- conștientiza importanța practicării unor activități eficiente în viața profesională;
- forma și dezvolta competențele necesare pentru autorealizare și obținerea succesului în activitatea profesională;
- acumula un stoc de cunoștințe și crea valoare academică adăugată în domeniul **Gestiunea și dezvoltarea turismului**, care va servi drept bază pentru dezvoltarea personală și profesională.

Totodată, programul de master va dezvolta la studenți următoarele **competențe transversale**: gândire strategică și inovativă; competențe digitale și securitatea informațiilor; abilități de leadership; management financiar; abilități de negociere; competențe interculturale și conștientizare globală; rezolvarea problemelor; empatie și capacitatea de a construi relații.

De menționat obiectivele programul de studii superioare **Gestiunea și dezvoltarea turismului**:

- utilizarea complexă a conceptelor și teoriilor caracteristice industriei turismului și serviciilor hoteliere în scopul fundamentării unor cercetări privind dezvoltarea turismului.
- aplicarea în practică a recomandărilor OMT cu referință la dezvoltarea unui turism durabil.
- dezvoltarea relațiilor internaționale de parteneriat în crearea de noi produse turistice.

În corelație cu CNC dar și din experiența de colaborare internațională a ASEM cu universități de prestigiu din alte țări, din consultații cu absolvenți, cu reprezentanți din industria turismului au fost stabilite următoarele competențe specifice:

- gestiunea procesului de prestație a serviciilor turistice și hoteliere;
- gestiunea operațiunilor de elaborare și comercializare a produselor turistice și a produselor hoteliere;
- gestionarea relațiilor cu clienții și furnizorii în cadrul industriei turismului și serviciilor hoteliere;
- gestionarea resurselor materiale și financiare pentru organizarea activităților din cadrul turismului și serviciilor hoteliere;
- fundamentarea necesarului de resurse la elaborarea proiectelor de dezvoltare pentru diferite forme de turism;

- asigurarea calității prestațiilor în industria turismului și serviciilor hoteliere;
- asistență în managementul resurselor umane.

Calificarea specialiștilor în domeniul turismului și ospitalității, la nivel de masterat, este concepută pentru a pregăti profesioniști capabili să gestioneze strategic și să ia decizii sustenabile și eficiente în poziții de înaltă responsabilitate în diverse entități turistice și hoteliere. Acești specialiști vor avea o înțelegere profundă și integrată a dinamicii dezvoltării turismului, managementului sustenabil, rolului diversității culturale, inovării și guvernancei în turism. Programul de masterat oferă cunoștințe avansate și abilități practice necesare în domeniul managementului destinațiilor turistice.

Absolvenții programului de master vor fi capabili să contribuie semnificativ la inovațiile din industria turismului și ospitalității, răspunzând astfel provocărilor economice, sociale și de mediu actuale și viitoare. De asemenea, aceștia vor putea ocupa roluri variate, de la consultanți internaționali și antreprenori inovativi, până la oficiali în administrația publică, manageri de afaceri în turism și ospitalitate și cercetători academici, asigurând astfel un impact pozitiv asupra dezvoltării durabile a turismului.

3. Evaluarea așteptărilor sectorului economic și social

Programul de studii superioare de master **Gestiunea și dezvoltarea turismului** are scopul de a pregăti specialiști pentru activități ce se referă la gestionarea turismului în cadrul instituțiilor și organizațiilor publice, precum și în cadrul companiilor turoperatoare, agențiilor de turism, hotelurilor, asociațiilor profesionale din domeniul turismului și serviciilor hoteliere. Totodată, absolvenții programului de master **Gestiunea și dezvoltarea turismului** pot coordona echipe de elaborare a proiectelor de dezvoltare a turismului pe forme de turism (rural, ecologic, cultural, vinicol, religios, de interes special etc.), pot participa la elaborarea standardelor de calitate a serviciilor, la elaborarea documentelor normative. În procesul de elaborare a programului de studii s-au realizat consultări cu partenerii mediului de afaceri din domeniul turismului și serviciilor hoteliere din Republica Moldova: Asociația Națională a Agenților Economici de Turism din Republica Moldova (ANAT), Asociația Patronală a Industriei Turismului din Republica Moldova (APIT) Hotel „Regency” SRL, Hotelul „TA Collection” SRL, Hotelul „Thomas Albert”, Agenția de turism „Christian Tour”, Agenția de turism „Panda Tur”, Tuoperatorul „Join UP”.

4. Consultarea partenerilor în procesul de elaborare a programului de studii

În procesul elaborării programului de master **Gestiunea și dezvoltarea turismului** au fost studiate bunele practici internaționale de formare a specialităților pentru industria turismului și serviciilor hoteliere, acumulate de universități precum: ASE București, Universitatea de la Bologna (Școala de Turism din Rimini) Italia, Institutul de Cercetări și Studii Superioare în Turism din Paris (IREST), Universitatea de Stat din Carolina de Nord (SUA) ș.a.

5. Relevanța programului de studii superioare de master pentru piața forței de muncă

Relevanța prezentului program de studii rezultă din obiectivele stabilite în Conceptul Strategiei de dezvoltare a educației pentru anii 2021-2030 „Educația 2030”, Strategia națională de dezvoltare „Moldova 2030”, care etalează imperativitatea forței de muncă calificată, cu studii superioare de licență /master în domeniul general de studiu - **101 Servicii publice** cu programul de studii superioare de masterat **Gestiunea și dezvoltarea turismului**. Relevanța programului de studii pentru piața forței de muncă se distinge din necesitatea pregătirii cadrelor pentru industria turismului și serviciilor hoteliere din Republica Moldova, obiective stabilite în mai multe documente guvernamentale și inclusiv Strategia Națională de Dezvoltare a Turismului 2030.

6. Posibilitățile de angajare a absolvenților

În conformitate cu CNC absolvenții programului se pot angaja în calitate de conducători de întreprinderi din industria turismului și serviciilor hoteliere, coordonatori al compartimentelor de specialitate în cadrul structurilor guvernamentale din domeniul turismului, conducători de compartimente de dezvoltare științifico-tehnică din domeniul turismului, manageri specialiști în diferite compartimente din turism și industria hotelieră, șefi de servicii marketing, vânzări și logistică hotelieră.

Conform Clasificatorului ocupațiilor din Republica Moldova absolvenții acestui program pot activa în calitate de:

Ocupații tipice conform CORM (006-2021)	Ocupații tipice conform ESCO 08
141101 Director unitate de cazare (care să implice toate tipurile de unitate de cazare: hotel, motel, pensiune, complex etc.)	1411 - Conducători de unități hoteliere
141115 Director/directoare tabără de vară	1431.2 - manager unitate agrement și activități recreative
141117 Director/directoare unitate balneoclimaterică	1439.8 - manager agenție de turism
143110 Director/directoare case în domeniul de activități sportive, recreative și culturale	2310.1 asistent de cercetare în învățământul superior
143902 Director/directoare agenție de turism	2310.1 asistent universitar
143903 Director/directoare agenție de turism (tour-operator)	2659 - Artiști creatori și actori neclasificați în grupele de bază anterioare
143904 Director/directoare centru de informare turistică	2659.4 animator activități turistice/animator activități turistice
231001 Asistent universitar/asistentă universitară	
265910 Coordonator/coordonatoare activități recreative în activitatea hotelieră	

7. Accesul la studii a titularilor de diplome obținute după finalizarea programului de master

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

- Școala doctorală – nivelul 8 ISCED, la una din specialitățile:
 - a) 521.02. Economie mondială; relații economice internaționale;
 - b) 521.03. Economie și management în domeniul de activitate;
 - c) 521.04 Marketing și Logistică.
- Programe de formare continuă pe tot parcursul vieții.

8. Lista competențelor și a rezultatelor învățării

Competențele și rezultatele învățării ale programului de de studii superioare de master **Gestiunea și dezvoltarea turismului** sunt definite în conformitate cu *Standardul de calificare Master în servicii publice*, nivelul calificării 7 CNC, domeniul de formare profesională: **1013 Servicii hoteliere, turism și agrement**, aprobat prin *Ordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 148/2023*.

Competențele formulate reflectă un echilibru între pregătirea teoretică avansată și dezvoltarea abilităților aplicative, asigurând relevanța programului atât pentru aprofundarea academică, cât și pentru integrarea eficientă în activitatea profesională specifică domeniului serviciilor publice.

Lista competențelor:

COMPETENȚE TRANSVERSALE (CT)	CT1. Planificarea strategică și generarea de soluții inovative CT2. Utilizarea instrumentelor digitale și aplicarea măsurilor de securitate informațională CT3. Exersarea leadershipului în contexte variate CT4. Gestionarea eficientă a resurselor financiare CT5. Conducerea negocierilor și gestionarea conflictelor CT6. Înțelegerea diferențelor culturale și integrarea perspectivelor globale CT7. Rezolvarea problemelor complexe CT8. Exprimarea empatiei și construirea relațiilor colaborative
COMPETENȚELE GENERALE (CG)	CG1. Utilizarea tehnicilor de cercetare avansate pentru a efectua studii de piață în vederea luării deciziilor manageriale în contextul dinamic al industriei turismului și ospitalității CG2. Comunicarea eficientă și empatică în relația cu clienții în scopul asigurării unei experiențe pozitive și personalizate CG3. Implementarea strategică a reglementărilor și standardelor naționale și internaționale în industria turismului și ospitalității

	CG4. Crearea de produse și servicii turistice noi și inovatoare adaptate cerințelor diversificate ale clienților CG5. Elaborarea de strategii privind integrarea normelor și principiilor economiei sustenabile care asigură conformitatea ecologică și socială CG6. Implementarea sistemelor de management al calității în turism și ospitalitate CG7. Realizarea cercetărilor științifice și implementarea acestora în activitatea didactică
COMPETENȚE PROFESIONALE (CP)	Aria ocupațională 1: Management și marketing în turism CP1. Dezvoltarea concepției de desfășurare a activităților turistice ajustate diversității pieței naționale și internaționale CP2. Elaborarea de politici de dezvoltare a entităților turistice în contextul utilizării eficiente a resurselor CP3. Implementarea de produse și servicii turistice inovative în contextul alinierii tendințelor naționale și internaționale CP4. Promovarea noilor produse și servicii turistice utilizând strategii și tactici de marketing integrat CP5. Integrarea standardelor de calitate și practicilor sustenabile în operațiunile turistice adaptate la așteptările specifice ale diferitelor segmente de clienți Aria ocupațională 2: Management și marketing în ospitalitate CP6. Adaptarea strategiilor operaționale pentru hoteluri și alte unități de cazare la diversitatea pieței naționale și internaționale prin personalizarea serviciilor CP7. Organizarea evenimentelor în unitățile de cazare pentru creșterea vizibilității și a profitabilității CP8. Analiza rapoartelor financiare în vederea implementării strategiilor de creștere a rentabilității entităților hoteliere CP9. Implementarea strategiilor de marketing și vânzări pentru atragerea și reținerea clienților CP10. Abordarea și rezolvarea eficientă a reclamațiilor clienților în industria hotelieră CP11. Crearea de soluții inovatoare pentru minimizarea impactului ecologic al entităților hoteliere în contextul protecției mediului ambiant

Lista rezultatelor învățării

Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate

1. Utiliza tehnici de cercetare calitative și cantitative avansate pentru a efectua studii de piață în industria turismului și ospitalității.
2. Comunica eficient și empatic cu clienții utilizând feedback-ul acestora pentru asigurarea unei experiențe pozitive și personalizate
3. Implementa strategic reglementările și standardele naționale și internaționale în industria turismului și ospitalității, asigurând conformitatea și calitatea serviciilor oferite
4. Crea produse și servicii turistice noi și inovatoare, asigurând satisfacția cerințelor diversificate ale clienților
5. Elabora strategii de integrare a normelor și principiilor economiei sustenabile, asigurând conformitatea ecologică și socială în industria turismului și ospitalitate
6. Aplica eficient sisteme de management al calității în turism și ospitalitate, asigurând satisfacția clienților și îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite
7. Implementa rezultatele cercetărilor științifice în activitatea didactică în conformitate cu noile tendințe ale sistemului educațional național și/sau internațional.
8. Dezvolta activități turistice inovatoare și strategii adaptate diversității și complexității pieței naționale și internaționale
9. Elabora politici de dezvoltare a entităților turistice, asigurând utilizarea eficientă a resurselor economice
10. Dezvolta strategii pentru a stimula inovația și antreprenoriatul în industria turismului;

11. Dezvolta planuri de acțiuni privind implementarea produselor și servicii turistice inovative în vederea menținerii competitivității pe piață.
12. Promova noile produse și servicii turistice utilizând strategii și tactici de marketing integrat, asigurând vizibilitatea și succesul acestora pe piață.
13. Planifica algoritmul de implementare a programelor turistice prin integrarea standardelor de calitate în activitatea turistică.
14. Promovarea turismului responsabil în vederea conservării mediului, respectul pentru culturile locale și îmbunătățirea experienței turistice.
15. Adapta strategiile operaționale pentru diferite structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare, prin personalizarea serviciilor în contextul diversității cererii
16. Organiza evenimente prin dezvoltarea de parteneriate în contextul creării imaginii pozitive a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare.
17. Analiza rapoartelor financiare pentru a dezvolta strategii eficiente de creștere a rentabilității entităților hoteliere
18. Elabora strategii de marketing pentru atragerea și fidelizarea clienților, utilizând analiza pieței, segmentarea, poziționarea produselor și campanii de comunicare.
19. Dezvolta strategii de vânzări personalizate, utilizând tehnici de negociere și management al relațiilor cu clienții pentru a crește conversiile și loialitatea clienților.
20. Rezolva eficient reclamațiile clienților, utilizând tehnici de comunicare și soluționare a problemelor pentru a asigura satisfacția și loialitatea clienților.