

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA
Ministry of Education and Research of the Republic of Moldova
I.P. UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU
P.I. „Ion Creanga” State Pedagogical University from Chisinau

COORDONAT
COORDINATED BY

Ministerul Educației și Cercetării
Ministry of Education and Research

nr. _____

Registration No

din _____ 2025

from

Ministru/Minister _____

APROBAT

APPROVED BY

la ședința Senatului UPS „Ion Creangă”
at “Ion Creanga” SPU Senate Assembly

proces-verbal nr. _____

minutes no

din _____ 2025

from

Rector/ Rector _____ Barbăneagră



PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT
pentru ciclul I, studii superioare de licență
Bachelor's Degree Studies
STUDY PLAN

Nivelul calificării conform ISCED și CNC Level of qualification, ISCED	6
Codul și denumirea Domeniului general de studii General field of study	101 Servicii publice 101 Personal services
Codul și denumirea Domeniului de formare profesională Professional training field	1013 Servicii hoteliere, turism și agrement 1013 Hotel, tourism and leisure
Codul și denumirea Specialității / Programului de studii Speciality/ the study program	0013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement 1013.1 Hotel, tourism and leisure
Numărul total de credite ECTS Number of ECTS	180
Titlul obținut la finele studiilor Title awarded	Licențiat în Servicii publice Bachelor of Personal services
Baza admiterii Admission based on	Diploma de bacalaureat sau un alt act echivalent de studii Baccalaureate Diploma or Required Equivalent Study Act
Limba de instruire Language of instruction	Română Romanian
Forma de organizare a învățământului Mode of study	Învățământ cu frecvență redusă Part-Time Education

Înregistrat:

Registered:

Agentia Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare
National Agency for Quality Assurance in Education and Research

nr. _____ din _____

No. _____ from _____

RESPONSABIL DE PROGRAM

PROGRAM COORDINATED BY

Catedra Geografie și turism

Geography and Tourism Department

Sochircă Elena, conf.univ., dr. șefa catedrei



APROBAT

APPROVED BY

**Direcția pentru Managementul Academic și
Asigurarea Calității**

*Directorate for Academic Management and
Quality Assurance*

proces-verbal nr. 8 din 23.05 2025
minutes no. from

Gînju Stela, doctor, conferențiar, șef secție



CALENDARUL UNIVERSITAR
Academic Calendar

An de studii <i>Year of Study</i>	Activități didactice <i>Educational Activities</i>		Sesiuni de examene <i>Examination Periods</i>		Stagii de practică <i>Internships</i>	Vacanțe <i>Vacation Periods</i>		
	Semestrul I <i>I-st Semester</i>	Semestrul II <i>II-nd Semester</i>	Semestrul I <i>I-st Semester</i>	Semestrul II <i>II-nd Semester</i>		Iarna <i>Winter</i>	Primăvara <i>Spring</i>	Vara <i>Summer</i>
Anul I <i>Year I</i>	Septembrie- Octombrie; Ianuarie <i>September- October; January</i>	Iunie <i>June</i>	Ianuarie <i>January</i>	Iunie <i>-June</i>				
Anul II <i>Year II</i>	Septembrie- Octombrie; Ianuarie <i>September- October; January</i>	Iunie <i>June</i>	Ianuarie <i>January</i>	Iunie <i>-June</i>				
Anul III <i>Year III</i>	Octombrie- Noiembrie; Ianuarie <i>October- November; January</i>	Iunie <i>June</i>	Ianuarie <i>January</i>	Iunie <i>-June</i>	Sem. V; <i>Sem. V</i> Sem. VI <i>Sem VI</i>			
Anul IV <i>Year IV</i>	Octombrie- Noiembrie; Ianuarie <i>October- November; January</i>		Ianuarie <i>January</i>		Sem. VII; <i>Sem VII</i> Sem. VIII <i>Sem VIII</i>			
Total <i>săptămâni</i> <i>Total week</i>	26	9	26	9	17			

PLANUL PROCESULUI DE STUDII PE SEMESTRE/ ANI DE STUDII
EDUCATIONAL PLAN CONTENTS PER SEMESTERS/YEARS OF STUDIES

Cod, grad de obligativitate, nr./ord. <i>Code, level of Obligation, Serial Number</i>	Denumirea unității de curs/modulului <i>The Title of the Course Unit/ Module</i>	Număr de ore <i>Nr. of Hours</i>			Numărul de ore pe tipuri de activități <i>Nr. of Hours per Types of Activities</i>			Forma de evaluare <i>Assessment Form</i>	Nr. ECTS <i>Nr. of ECTS</i>
		Total <i>Total</i>	Contact direct <i>Direct Contact</i>	Studiu individual <i>Individual Work</i>	Curs <i>Lecture</i>	Seminare <i>Seminar</i>	Practice/de laborator <i>Practical/Laboratory</i>		
ANUL I <i>1st YEAR</i>									
SEMESTRUL 1 <i>1st SEMESTER</i>									
G.01.O.001	Tehnologii informaționale de comunicare <i>Information communication technologies</i>	60	12	48			12	E	2
F.01.O.002	Geografie generală (modul): <i>General Geography (module):</i>	240	48	192	24		24	E	8
	• Geografie Fizică Generală <i>General Physical Geography</i>	120	24	96	12		12		
	• Geografie Umană Generală <i>General Human Geography</i>	120	24	96	12		12		
S.01.O.003	Microeconomie <i>Microeconomy</i>	150	30	120	15		15	E	5
F.01.O.004	Geografia turismului <i>The Geography of Tourism</i>	120	24	96	12		12	E	4
S.01.O.005	Managementul proiectelor în turism <i>Project Management in Tourism</i>	60	12	48	6		6	E	2
Total semestrul 1 <i>Total Hours for the 1st Semester</i>		630	126	504	57		69	5	21
SEMESTRUL 2 <i>2nd SEMESTER</i>									
F.02.O.006	Teorii și doctrine economice <i>Economic Theories and Doctrines</i>	150	30	120	16	14		E	5
G.02.O.007	Cultura comunicării (modul) <i>The culture of communication(module)</i>	90	18	72	9	9		E	3
	• Educația pentru comunicare <i>Education for communication</i>	60	12	48	6	6			
	• Educație pentru media <i>Media education</i>	30	6	24	3	3			
G.02.O.008	Limbaj profesional și comunicare în limba străină (engleză / franceză / germană / italiană)	120	24	96			24	E	4

Cod, grad de obligativitate, nr./ord. <i>Code, level of Obligation, Serial Number</i>	Denumirea unității de curs/modulului <i>The Title of the Course Unit/ Module</i>	Număr de ore <i>Nr. of Hours</i>			Numărul de ore pe tipuri de activități <i>Nr. of Hours per Types of Activities</i>			Forma de evaluare <i>Assessment Form</i>	Nr. ECTS <i>Nr. of ECTS</i>
		Total <i>Total</i>	Contact direct <i>Direct Contact</i>	Studiu individual <i>Individual Work</i>	Curs <i>Lecture</i>	Seminare <i>Seminar</i>	Practice/de laborator <i>Practical/Laboratory</i>		
	<i>Professional language and communication in a foreign language (English/ French/ German/ Italian)</i>								
F.02.O.009	Resurse turistice <i>Tourist Resources</i>	180	36	144	20		16	E	6
S.02.O.010	Macroeconomie <i>Macroeconomy</i>	180	36	144	20		16	E	6
Total semestrul 2 <i>Total Hours for the 2nd Semester</i>		720	144	576	65	23	56	5	24
Total anul I <i>1st Year Total:</i>		1350	288	1080	131	38	119	10	45
ANUL II <i>2nd YEAR</i>									
SEMESTRUL 3 <i>3rd SEMESTER</i>									
U.03.A.011	Educația financiară/Educația antreprenorială <i>Financial education/Entrepreneurial education</i>	90	18	72	12	4	2	E	3
S.03.O.012	Toponimie și etnografie <i>Toponymy and Ethnography</i>	120	24	96	12		12	E	4
S.03.O.013	Statistică în turism <i>Statistics in Tourism</i>	60	12	48	6		6	E	2
F.03.O.014	Managementul turismului <i>Tourism Management</i>	180	36	144	20		16	E	6
F.03.O.015	Tehnica operațiunilor de turism <i>Techniques of Tourism Operations</i>	90	18	72	10		8	E	3
S.03.A.033	Turism sportiv și balnear <i>Sports and Spa Tourism</i> Turism religios <i>Religious Tourism</i> Turism cultural <i>Cultural Tourism</i>	90	18	72	8		10	E	3
Total semestrul 3 <i>Total Hours for the 3rd Semester</i>		630	126	504	68	4	54	6	21
SEMESTRUL 4 <i>4th SEMESTER</i>									
F.04.O.016	Educație pentru democrație (modul) <i>Education for democracy (module)</i>	90	18	72	8	8	2	E	3
	• Educație pentru participare și democrație	40	8	32	4	4			

Cod, grad de obligativitate, nr./ord. <i>Code, level of Obligation, Serial Number</i>	Denumirea unității de curs/modulului <i>The Title of the Course Unit/ Module</i>	Număr de ore <i>Nr. of Hours</i>			Numărul de ore pe tipuri de activități <i>Nr. of Hours per Types of Activities</i>			Forma de evaluare <i>Assessment Form</i>	Nr. ECTS <i>Nr. of ECTS</i>
		Total <i>Total</i>	Contact direct <i>Direct Contact</i>	Studiu individual <i>Individual Work</i>	Curs <i>Lecture</i>	Seminare <i>Seminar</i>	Practice/de laborator <i>Practical/Laboratory</i>		
	<i>Education for participation and democracy</i> • Educație comunitară <i>Community education</i>	50	10	40	4	4	2		
F.04.O.017	Economia turismului <i>Economics of Tourism</i>	150	30	120	15		15	E	5
F.04.O.018	Marketing turistic și hotelier <i>Tourism and Hospitality Marketing</i>	150	30	120	15		15	E	5
S.04.O.019	Servicii hoteliere/ Tehnica hotelieră și de restaurant (în limba engleză) <i>Hotel Services /Hotel and restaurant technology (in English)</i>	150	30	120	15		15	E	5
S.04.O.020	Forme de turism (Modul)/ <i>Forms of tourism (Module):</i> • Turism intern/ <i>Domestic tourism</i> • Turism internațional/ <i>International tourism</i>	150	30	120	15		15	E	5
Total semestrul 4 <i>Total Hours for the 4th Semester</i>		690	138	552	68	8	62	5	23
Total anul II <i>2nd Year Total</i>		1320	264	1056	136	12	116	11	44
ANUL III <i>3rd YEAR</i>									
SEMESTRUL 5 <i>5th SEMESTER</i>									
U.05.A.021	Filosofia / Probleme filosofice ale educației <i>Philosophical sciences / Philosophical problems of education</i>	90	18	72	12	4	2	E	3
S.05.A.022	Ecoturism (în limba engleză)/ Teritorii și Rezervații Protejate <i>Ecotourism (in English) Protected Territories and Reserves</i>	150	30	120	15		15	E	5
F.05.O.025	Metodologia cercetării și gestionării turistice <i>The methodology of tourism research and management</i>	120	24	96	12		12	E	4
S.05.O.026	Geografia Republicii Moldova (Modul):	150	30	120	20		10	E	5

Cod, grad de obligativitate, nr./ord. <i>Code, level of Obligation, Serial Number</i>	Denumirea unității de curs/modulului <i>The Title of the Course Unit/ Module</i>	Număr de ore <i>Nr. of Hours</i>			Numărul de ore pe tipuri de activități <i>Nr. of Hours per Types of Activities</i>			Forma de evaluare <i>Assessment Form</i>	Nr. ECTS <i>Nr. of ECTS</i>
		Total <i>Total</i>	Contact direct <i>Direct Contact</i>	Studiu individual <i>Individual Work</i>	Curs <i>Lecture</i>	Seminare <i>Seminar</i>	Practice/de laborator <i>Practical/Laboratory</i>		
	<i>Geography of Republic of Moldova (Module):</i> Geografia fizică a Republicii Moldova <i>Physical Geography of Republic of Moldova</i>	75	16	60	10		6		
	Geografia umană a Republicii Moldova <i>Human Geography of Republic of Moldova</i>	75	14	60	10		4		
S.05.A.027	Amenajări turistice/Planificarea turistică a teritoriului <i>Tourists facilities/Tourism planning of the territory</i>	120	24	96	12		12	E	4
SP.05.O.023	Practica de inițiere	60	42	8			42	E	2
Total semestrul 5 <i>Total Hours for the 5th Semester</i>		690	168	512	71	4	93	6	23
SEMESTRUL 6 <i>6th SEMESTER</i>									
S.06.O.031	Contabilitatea firmei turistice <i>Accounting of the tourist company</i>	150	30	120	14		16	E	5
S.06.O.032	Servicii în turism <i>Services in Tourism</i>	150	30	120	16	0	14	E	5
SP.06.O.028	Practica de specialitate I (Aplicații de teren) <i>Speciality Internship (Field Application)</i>	360	252	108				E	12
S.06.O.029	Teza de an <i>Thesis of the year</i>	60		60				E	2
Total semestrul 6 <i>Total Hours for the 6th Semester</i>		720	312	408	30		30	4	24
Total anul III <i>3rd Year Total</i>		1410	480	920	101	4	123	10	47
SEMESTRUL 7 <i>7th SEMESTER</i>									
G.07.O.030	Etica profesională <i>Professional ethics</i>	60	12	48	6	4	2	E	2
S.07.O.031	Teoria și practica excursionistă <i>Excursion theory and practice</i>	90	18	72	10		8	E	3

Cod, grad de obligativitate, nr./ord. <i>Code, level of Obligation, Serial Number</i>	Denumirea unității de curs/modulului <i>The Title of the Course Unit/ Module</i>	Număr de ore <i>Nr. of Hours</i>			Numărul de ore pe tipuri de activități <i>Nr. of Hours per Types of Activities</i>			Forma de evaluare <i>Assessment Form</i>	Nr. ECTS <i>Nr. of ECTS</i>
		Total <i>Total</i>	Contact direct <i>Direct Contact</i>	Studiu individual <i>Individual Work</i>	Curs <i>Lecture</i>	Seminare <i>Seminar</i>	Practice/de laborator <i>Practical/Laboratory</i>		
G.07.O.032	Integrarea tehnologiilor informaționale (Sisteme Informaționale Geografice) în turism <i>Integration of information technologies (Geographical Informational Systems) in the tourism</i>	90	18	72	8		10	E	3
F.07.O.033	Managementul destinației turistice <i>Management of the tourist destination</i>	90	18	72	10	0	8	E	3
S.07.A.034	Agroturism <i>Agritourism</i> Turism oenogastronomic <i>Enogastronomic Tourism</i>	90	18	72	10		8	E	3
SP.07.O.035	Practica de specialitate II	270	189	81				E	9
Total semestrul 7 <i>Total Hours for the 7th Semester</i>		690	273	417	44	4	36	6	23
SEMESTRUL 8 <i>8th SEMESTER</i>									
U.08.A.036	Politici educaționale în context european /Civilizația europeană <i>Educational policies in a European context / European civilization</i>	60	12	48	6	6		E	2
S.08.O.037	Correspondența economică <i>Economic correspondence</i>	60	12	48	6		6	E	2
S.08.O.038	Agrement și organizarea de evenimente <i>Leisure and event organization</i>	120	24	96	12		12	E	4
SP.08.O.039	Practica de licență <i>Bachelor's Internship</i>	120	84	36			84	E	4
	Teza de licență <i>Bachelor's Thesis</i>	270		270				E	9
9Total semestrul 8 <i>Total Hours for the 8th Semester</i>		630	132	498	24	6	102	5	21
Total anul IV <i>4th Year Total</i>		1320	405	915	68	10	138	11	44
Total program de studiu <i>Total Hours for the Study Programme</i>		5400	1437	3953	436	64	496	42	180

PONDEREA UNITĂȚILOR DE CURS/MODULELOR ÎN PLANUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT
WEIGHT OF COURSE UNITS/MODULES IN THE CURRICULUM

Funcția în formarea profesională <i>Function in vocational training</i>	Total ore <i>Total hours</i>	Număr de credite <i>Number of credits</i>	Pondere, % <i>Weight, %</i>
F	1560	52	28,8
G	420	14	7,8
U	240	8	4,5
S	2100	70	38,9
SP	810	27	15
TL	270	9	5
Total	5400	180	100

FORMA DE EVALUARE FINALĂ A STUDIILOR
FINAL ASSESSMENT FORM

Forma de evaluare finală a studiilor <i>Final assessment form</i>	Termene de organizare <i>Organization Deadlines</i>	Nr. ECTS <i>Nr. of ECTS</i>
Susținerea tezei de licență în servicii publice <i>Defending the Bachelor's Thesis in Personal services</i>	Mai - Iunie <i>May - June</i>	9

STAGIILE DE PRACTICĂ
INTERNSHIPS

Tipul stagiului de practică <i>Practice Stages</i>		Semestru <i>Semester</i>	Durata (nr. săpt./ nr. ore) <i>Time</i> <i>(nr. of week / nr. of hours)</i>	Perioada desfășurării <i>Period</i>	Număr ECTS <i>Nr. of ECTS</i>
1.	Practica de inițiere <i>Initiation Internship</i>	5	1 / 60	Septembrie <i>September</i>	2
2.	Practica de specialitate I (Aplicații de teren) <i>Speciality Internship</i> <i>(Field Application)</i>	6	6 / 360	Mai-Iunie <i>May-June</i>	12
3.	Practica de specialitate II <i>Specialty Internship II</i>	7	5 / 270	Noiembrie – Decembrie <i>November -</i> <i>December</i>	9
4.	Practica de licență <i>Bachelor's Internship</i>	8	4 / 120	Februarie - Martie <i>February - March</i>	4
Total					27

UNITĂȚILE DE CURS/ MODULELE LA LIBERA ALEGERE
FREE CHOICE COURSE UNITS/ MODULS

Cod Code	Denumirea unității de curs/modulului <i>The title of the course unit/ module</i>	Număr de ore <i>Nr. of hours</i>			Numărul de ore pe tipuri de activități <i>Nr. of hours per types of activities</i>			Forma de evaluare <i>Assessment form</i>	Nr. ECTS <i>Nr. of ECTS</i>
		Total <i>Total</i>	Contact direct <i>Direct contact</i>	Studiu individual <i>Individual work</i>	Curs <i>Lecture</i>	Seminare <i>Seminar</i>	Practice/de laborator <i>Practical / laboratory</i>		
ANUL II / 2nd YEAR									
SEMESTRUL 3 / 3rd SEMESTER									
S.03.L.001	Servicii publice <i>Public Services</i>	90	18	72	10		8	E	3
S.03.L.002	Antreprenoriat sustenabil în turism <i>Sustainable Entrepreneurship in Tourism</i>	90	18	72	10		8	E	3
S.03.L.003	Turism de afaceri <i>Business Tourism</i>	90	18	72	10		8		3
SEMESTRUL 4 / 4th SEMESTER									
S.04.L.004	Standarde și norme de ospitalitate în turism <i>Standards and norms in hospitality and Tourism</i>	90	18	72	10		8		3
S.04.L.005	Turismul la Marea Neagră <i>Black Sea Tourism</i>	60	12	48	6		6		2
Total anul II 2nd year total		420	84	336	46		38		14
ANUL III / 3rd YEAR									
SEMESTRUL 5 / 5th SEMESTER									
S.05.L.006	Managementul calității în ospitalitate și turism <i>Quality management in Hospitality and Tourism</i>	60	12	48	6	0	6	E	2
S.05.L.007	Turism de aventură <i>Adventure Tourism</i>	60	12	48	6	0	6	E	2
SEMESTRUL 6 / 6th SEMESTER									
S.05.L.008	Turism urban <i>Urban Tourism</i>	60	12	48	0	0	12	E	2
S.05.L.009	Turism religios <i>Religious Tourism</i>	60	12	48	6	0	6	E	2
Total anul III 3rd year total		240	48	192	18		30		8
Total program de studii Total for the study program		660	132	528	64		68		22

PLANUL MODULULUI PSIHOPEDAGOGIC
Extracurricular, pentru studenți din alt domeniu general de studiu
THE PLAN OF THE PSYCHOPEDAGOGICAL MODULE
Extracurricular, for students from another general field of study

Cod Code	Denumirea unității de curs/modulului <i>The title of the course unit/ module</i>	Număr de ore <i>Nr. of hours</i>			Numărul de ore pe tipuri de activități <i>Nr. of hours per types of activities</i>			Forma de evaluare <i>Assessment form</i>	Nr. ECTS <i>Nr. of ECTS</i>
		Total <i>Total</i>	Contact direct <i>Direct contact</i>	Studiu individual <i>Individual work</i>	Curs <i>Lecture</i>	Seminare <i>Seminar</i>	Practice/de laborator <i>Practical / laboratory</i>		
Modulul pedagogic <i>The pedagogical module</i>									
F.01.O.001	Fundamentele științelor educației <i>Fundamentals of educational sciences</i>	60	12	48	6	4	2	E	2
F.02.O.002	Didactica generală <i>General didactics</i>	60	12	48	10	2	0	E	2
F.03.O.003	Managementul clasei de elevi <i>Student class management</i>	60	12	48	6	4	2	E	2
S.05.O.004	Didactica dezvoltării personale <i>Didactics of personal development</i>	60	12	48	6	6	0	E	2
G.07.O.005	Etica pedagogică <i>Pedagogical ethics</i>	60	12	48	6	6	0	E	2
Modulul psihologic <i>The psychological module</i>									
F.01.O.006	Psihologie generală <i>General psychology</i>	90	18	72	10	8	0	E	3
F.02.O.007	Psihologia dezvoltării <i>Developmental psychology</i>	90	18	72	10	6	2	E	3
F.03.O.008	Psihologia educației și educație incluzivă <i>Psychology of education and inclusive education</i>	120	24	96	12	8	4	E	4
Didactica disciplinei <i>Didactics of the discipline</i>									
S.04.O.009	Didactica geografiei <i>Didactics geography</i>	180	36	144	20	0	16	E	6
S.05.A.010	Tehnologii educaționale aplicate la geografie/Resurse educaționale digitale aplicate la geografie <i>Educational technologies applied in geography/ Digital educational resources applied to geography</i>	120	24	96	12	-	12	E	4
SP.06.O.011	Practica pedagogică <i>Pedagogical Internship</i>	900	-	900	-	-	-	E	30
Total modulul psihopedagogic <i>Total for the psychopedagogical module</i>		1800	180	1620	98	44	38	11	60

MINIMUL CURRICULAR ÎNȚIAL PENTRU ABSOLVENȚII ALTOR DOMENII
MINIMUM INITIAL CURRICULAR FOR GRADUATES OF OTHER
FIELDS

Cod Code	Denumirea unității de curs/modulului <i>The title of the Course Unit/ Module</i>	Număr de ore <i>Nr. of Hours</i>			Numărul de ore pe tipuri de activități <i>Nr. of Hours per Types of Activities</i>			Forma de evaluare <i>Assessment Form</i>	Nr. ECTS <i>Nr. of ECTS</i>
		Total <i>Total</i>	Contact direct <i>Direct contact</i>	Studiu individual <i>Individual work</i>	Curs <i>Lecture</i>	Seminare <i>Seminar</i>	Practice/de laborator <i>Practical / Laboratory</i>		
M.O.001	Geografia turismului <i>The Geography of Tourism</i>	120	60	60	30	0	30	E	4
M.O.002	Managementul proiectelor în turism <i>Project Management in Tourism</i>	60	30	30	15	15	0	E	2
M.O.003	Resurse turistice <i>Tourist Resources</i>	180	36	144	20	0	16	E	6
M.O.004	Managementul turismului <i>Tourism Management</i>	180	36	144	20	0	16	E	6
M.O.005	Servicii în turism <i>Services in Tourism</i>	150	30	120	15	0	15	E	5
M.O.006	Amenajări turistice/Planificarea turistică a teritoriului <i>Tourists facilities/Tourism planning of the territory</i>	120	24	96	12	0	12	E	4
M.O.007	Managementul destinației turistice <i>Management of the tourist destination</i>	90	18	72	8	0	10	E	3
Total: <i>Total</i>		900	180	720	95	0	85	6	30

MATRICEA DE CORELARE A COMPETENȚELOR ȘI A REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII DIN STANDARDUL DE CALIFICARE
CU DISCIPLINELE/MODULELE DIN PLANUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT

LISTA COMPETENȚELOR ȘI A REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII AFERENTE PROGRAMULUI DE STUDII
CORRELATION MATRIX OF COMPETENCES AND LEARNING OUTCOMES FROM THE QUALIFICATION STANDARD

WITH THE DISCIPLINES/MODULES FROM THE CURRICULUM

LIST OF COMPETENCES AND LEARNING OUTCOMES RELATED TO THE STUDY PROGRAM

Competențe generale/profesionale <i>General/Professional Skills</i>	Rezultate ale învățării conform nivelului CNC Learning Outcomes According to NQF Level <i>Absolvent/candidate la atribuirea calificării poate:</i> <i>The Graduate/Candidate for the Award of the Qualification Can</i>
CG1. Realizarea studiilor de piață a industriei turismului și ospitalității prin utilizarea tehnicilor de cercetare <i>GC1. Conducting market research in the tourism and hospitality industry using appropriate research techniques</i>	Analiza date relevante din piața turismului și ospitalității pentru a identifica tendințele și comportamentele consumatorilor, utilizând tehnici de cercetare <i>Analyze relevant data from the tourism and hospitality market to identify trends and consumer behavior using research techniques.</i>
CG2. Organizarea activităților în contextul asigurării eficiente a prestării serviciilor turistice <i>GC2. Organizing activities to ensure the efficient delivery of tourism services</i>	Crea planuri pentru activitățile și proiectele turistice, asigurând organizarea eficientă a prestării serviciilor <i>Create plans for tourism activities and projects, ensuring efficient organization of service delivery.</i>
CG3. Aplicarea normelor, reglementărilor și standardelor industriei turismului și ospitalității în activitatea profesională <i>GC3. Applying the regulations, standards, and norms of the tourism and hospitality industry in professional practice</i>	Interpreta corect normele și reglementările specifice industriei turismului și ospitalității în conformitate cu schimbările legislative <i>Accurately interpret specific tourism and hospitality industry regulations in line with legislative changes</i>
CG4. Respectarea normelor etice și deontologice în activitatea de turism și servicii <i>GC4. Adhering to ethical and deontological standards in tourism and service-related activities</i>	Demonstra aplicarea normelor etice și deontologice în baza studiilor de caz din activitățile de turism și servicii. <i>Demonstrate the application of ethical and deontological standards based on case studies in tourism and service activities.</i>
CG5. Crearea și promovarea eficientă a produselor și serviciilor turistice și de ospitalitate	Crea produse și servicii turistice și de ospitalitate adaptate diverselor segmente de clienți. Utiliza tehnici și strategii de marketing inovatoare pentru a promova eficient produsele și serviciile turistice și de ospitalitate.

<p>CG5. <i>Creating and effectively promoting tourism and hospitality products and services</i></p>	<p><i>Create tourism and hospitality products and services adapted to various customer segments.</i></p> <p><i>Use innovative marketing techniques and strategies to effectively promote tourism and hospitality products and services.</i></p>
<p>CG6. <i>Dezvoltarea profitabilității organizației turistice sau hoteliere în baza deciziilor relevante conjuncturii pieței</i> GC6. <i>Enhancing the profitability of tourism or hotel organizations through market-relevant decision-making</i></p>	<p><i>Evaluea tendințele și dinamica pieței turistice și hoteliere, utilizând date și informații relevante pentru a lua decizii informate.</i></p> <p><i>Elabora strategii flexibile și adaptabile care să răspundă rapid schimbărilor pieței, având ca scop maximizarea veniturilor și minimizarea riscurilor.</i></p> <p><i>Evaluate trends and market dynamics in tourism and hospitality using relevant data to make informed decisions.</i></p> <p><i>Develop flexible and adaptable strategies to quickly respond to market changes, aiming to maximize revenue and minimize risks.</i></p>
<p>CG7. <i>Crearea condițiilor standard conforme normelor și principiilor economiei sustenabile</i> GC7. <i>Establishing standard conditions in line with the norms and principles of sustainable economy</i></p>	<p><i>Aplica normele și reglementările de sustenabilitate în elaborarea proiectelor de cercetare pentru serviciile turistice și de ospitalitate</i></p> <p><i>Apply sustainability regulations in developing research projects for tourism and hospitality services.</i></p>
<p>CG8. <i>Configurarea parametrilor de calitate adecvați percepțiilor-tip ale grupurilor țintă</i> GC8. <i>Designing quality parameters aligned with the typical perceptions of target groups</i></p>	<p><i>Interpreta datele demografice și comportamentale în vederea asigurării conformității acestora cu așteptările și nevoile specifice ale segmentelor de clienți.</i></p> <p><i>Interpret demographic and behavioral data to ensure alignment with the specific needs and expectations of customer segments.</i></p>
<p>CP1. <i>Planificarea activităților în domeniile serviciilor turistice și de agrement, adaptate la dinamica pieței</i> PS1. <i>Planning activities in the fields of tourism and leisure services, adapted to market dynamics</i></p>	<p><i>Planifica activitățile în domeniile serviciilor turistice și de agrement utilizând tehnici de management în vederea maximizării eficienței economice a entității.</i></p> <p><i>Plan tourism and leisure service activities using management techniques to maximize the economic efficiency of the entity.</i></p>
<p>CP2. <i>Administrarea rațională a resurselor umane materiale și financiare în vederea asigurării creșterii performanței organizaționale</i></p>	<p><i>Identifica necesitățile de resurse umane, materiale și financiare pentru a asigura creșterea performanței organizaționale.</i></p> <p><i>Monitoriza productivitatea resurselor umane, materiale și financiare pentru a asigura calitatea serviciilor oferite.</i></p>

<p>PS2. Rational management of human, material, and financial resources to ensure organizational performance growth</p>	<p>Identify human, material, and financial resource needs to ensure organizational performance improvement. Monitor the productivity of human, material, and financial resources to ensure service quality.</p>
<p>CP3. Asigurarea condițiilor optime privind valorificarea patrimoniului cultural PS3. Ensuring optimal conditions for the valorization of cultural heritage</p>	<p>Promova atracțiile turistice prin informarea vizitatorilor cu privire la importanța patrimoniului cultural Crea o atmosferă autentică prin organizarea de evenimente culturale și interacțiuni prietenoase cu vizitatorii, contribuind la valorificarea patrimoniului cultural. Promote tourist attractions by informing visitors about the importance of cultural heritage. Create an authentic atmosphere through organizing cultural events and friendly interactions with visitors, contributing to the enhancement of cultural heritage.</p>
<p>CP4. Dezvoltarea de produse și servicii turistice pentru îmbunătățirea experienței clientului, asigurând diversitatea ofertei turistice PS4. Developing tourism products and services to enhance the customer experience, ensuring diversity in the tourism offer</p>	<p>Elabora pachete turistice adaptate nevoilor și preferințelor clienților, oferind o experiență unică și memorabilă. Utiliza tehnologiile moderne pentru a îmbunătăți interacțiunea și satisfacția clienților, dezvoltând oferte turistice diversificate pentru a atrage diferite segmente de clienți. Develop travel packages tailored to customer needs and preferences, offering a unique and memorable experience. Use modern technologies to improve customer interaction and satisfaction, developing diversified tourist offers to attract various customer segments.</p>
<p>CP5. Elaborarea strategiilor de marketing și vânzări în scopul fidelizării clienților în contextul diversității PS5. Developing marketing and sales strategies aimed at customer retention in the context of diversity</p>	<p>Crea campanii de marketing axate pe diverse medii culturale, utilizând programe de loialitate și servicii personalizate Segmenta piața în funcție de preferințele culturale și demografice, evaluând eficiența campaniilor de marketing în funcție de feedback-ul clienților Create marketing campaigns focused on diverse cultural backgrounds using loyalty programs and personalized services. Segment the market based on cultural and demographic preferences, evaluating marketing campaign effectiveness through customer feedback.</p>
<p>CP6. Aplicarea standardelor de calitate în realizarea serviciilor turistice</p>	<p>Aplica procedurile interne pentru a asigura conformitatea și îmbunătățirea serviciilor turistice. Apply internal procedures to ensure compliance and improvement of tourism services.</p>

<p>PS6. <i>Applying quality standards in the delivery of tourism services</i></p>	<p>CP7. Implementarea practicilor sustenabile în activitatea entității turistice, cu accent pe utilizarea resurselor regenerabile și reducerea deșeurilor. PS7. <i>Implementing sustainable practices in tourism entities, with a focus on the use of renewable resources and waste reduction</i></p>	<p>Identifica resurse regenerabile pentru operarea entității turistice, elaborând strategii de reducere a deșeurilor. Stabili impactul practicilor sustenabile a entității turistice prin raportarea ESG. <i>Identify renewable resources for tourism entity operations and develop waste reduction strategies.</i> <i>Determine the impact of sustainable practices of the tourism entity through ESG reporting</i></p>
<p>CP8. Planificarea activității operaționale în cadrul structurii de cazare a serviciilor hoteliere de bază și suplimentare PS8. <i>Planning operational activity within the accommodation structure for both basic and additional hotel services</i></p>	<p>Planifica activitățile zilnice în cadrul structurii de cazare, identificând necesarul de resurse pentru prestarea serviciilor hoteliere de bază și suplimentare. Ajusta procesele operaționale asigurând îmbunătățirea eficienței și calității oferite. <i>Plan daily activities within the accommodation structure, identifying the necessary resources for delivering basic and additional hotel services.</i> <i>Adjust operational processes to improve efficiency and quality.</i></p>	
<p>CP9. Monitorizează desfășurarea activităților lanțului valoric a proceselor de servire a clienților PS9. <i>Monitoring the execution of value chain processes in customer service activities</i></p>	<p>Evalua fiecare etapă a lanțului valoric pentru a asigura o servire eficientă a clienților. <i>Evaluate each stage of the value chain to ensure efficient customer service.</i></p>	
<p>CP10. Administrarea resurselor umane, materiale și financiare în vederea asigurării serviciilor hoteliere în contextul diversității PS10. <i>Managing human, material, and financial resources to ensure hotel services delivery in a context of diversity</i></p>	<p>Planifica resursele umane, materiale și financiare pentru a susține operațiunile hoteliere într-un mod eficient <i>Plan human, material, and financial resources to support hotel operations efficiently.</i></p>	
<p>CP11. Diversificarea ofertei serviciilor de ospitalitate prin crearea serviciilor suplimentare asigurând loialitatea clienților PS11. <i>Diversifying the hospitality offer through the creation of additional services to ensure customer loyalty</i></p>	<p>Identifica oportunități de creare a serviciilor suplimentare pentru a îmbunătăți oferta de ospitalitate și loializa clienții <i>Identify opportunities to create additional services to improve the hospitality offer and increase customer loyalty.</i></p>	

CP12. Prestarea serviciilor de ospitalitate conforme standardelor de calitate și sustenabilitate
PS12. Delivering hospitality services in compliance with quality and sustainability standards

Aplica standardele de calitate și principiile de sustenabilitate în prestarea serviciilor de ospitalitate.
Apply quality standards and sustainability principles in the provision of hospitality services.

NOTA EXPLICATIVĂ
EXPLANATORY NOTE

1. Descrierea programului de studii

Description of the Study Programme

Turismul este un domeniu, al cărui importanță și actualitate a sporit considerabil în perioada contemporană în toate statele lumii. În acest sens, programul se asociază la realizările recente din domeniu, iar planul de învățământ pentru specialitatea **1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement** este racordat cerințelor procesului de la Bologna, conform Sistemului European de Credite Transferabile. Pregătirea în domeniul turismului, agrementului și serviciilor hoteliere formează o viziune complexă și multidimensională asupra lumii înconjurătoare și a problemelor cu care aceasta se confruntă în perioada contemporană a globalizării. Scopul programului Servicii hoteliere, turism și agrement este formarea competențelor generale și specifice (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.

Componenta fundamentală: Bazele turismului, Resurse turistice, Managementul turismului, Marketing în turism, Economia turismului etc.;

Componenta de specializare: Teorii și doctrine economice, Servicii în turism, Amenajări turistice, Turism etnocultural, Agroturism, Managementul destinației turistice etc.

Tourism is a field whose importance and actuality has increased considerably in the contemporary period in all countries of the world. In this sense, the program is associated with recent achievements in the field, and the curriculum for the specialty 1013.1 Hotel, tourism and leisure is connected to the requirements of the Bologna process, according to the European Transferable Credit System. Training in the field of tourism, leisure and hotel services forms a complex and multidimensional vision of the surrounding world and the problems it faces in the contemporary era of globalization. The purpose of the Hotel, tourism and leisure program is the formation of the general and specific (professional) skills necessary for the professional activity of providing, organizing and administering services in the tourism and hotel services industries, the development, promotion and realization of tourist and hotel products that meet the requirements consumer and quality standards. Graduates of the program are prepared for entrepreneurial activity in the tourism and hotel services industry.

Core component: Tourism Basics, Tourism Resources, Tourism Management, Tourism Marketing, Tourism Economics, etc.;

Specialization component: Economic theories and doctrines, Services in tourism, Tourist facilities, Ethnocultural tourism, Agrotourism, Tourism destination management, etc.

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

Objectives of the Programme, Including their Correspondence to the University Mission

- Cunoașterea și înțelegerea noțiunilor, principiilor, legităților, conceptelor, teoriilor și procedeele și metodelor funcționale în turism și utilizarea lor adecvată în activitatea profesională;

- Analiza elementelor specifice domeniului turismului, serviciilor hoteliere și agrementului.

- Identificarea tendințelor, caracteristicilor și tehnicilor de management și marketing în domeniul turismului;

- 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.

Aceste obiective corespund misiunii UPSC și sunt corelate cu documentele strategice instituționale.

- *Knowledge and understanding of notions, principles, legalities, concepts, theories and procedures and functional methods in tourism and their appropriate use in professional activity;*
- *Analysis of the specific elements of the field of tourism, hotel services and leisure.*
- *Identification of trends, characteristics and management and marketing techniques in the field of tourism;*
- *ICT application in the activity process;*
- *The use of methods and techniques for hotel services market analysis.*
- *Providing the technical knowledge and means necessary for the development and elaboration of tourist projects in order to maximize the performance of the tourist activity.*
- *Analyzing, evaluating and offering solutions for complex problems in the field.*

These objectives correspond to the UPSC mission and are correlated with the institutional strategic documents.

3. Racordarea programului de studii și a conținuturilor din Planul de învățământ la tendințele internaționale din domeniu

Connecting the Programme and the Contents of the Study's Plan to the International Trends in the Field

Programul de studii universitar de licență Servicii hoteliere, turism și agrement constă în formarea specialiștilor, care pot răspunde cerințelor prevăzute de Cadrul European al Calificărilor, Clasificatorul Ocupațional al Republicii Moldova (CORM 006-14), Nomenclatorul Național al Calificărilor, Standardului de calificare și necesităților pieței muncii, dar și ESCO.

Programul de studiu este conceput pentru formarea specialiștilor de înaltă calificare, printr-un învățământ centrat pe student în care rolul studentului în procesul predare-învățare, din receptor de informație se transformă în participant activ, ca partener al cadrului didactic, dezvoltând competențe pentru continuarea propriului traseu academic în domeniul educațional atât la nivel național, cât și internațional.

Planul de învățământ este racordat la tendințele internaționale din domeniu. La elaborare 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 și a mobilităților academice reciproce. De asemenea, conținuturile planului de studii sunt racordate la tendințele turistice internaționale din statele membre UE-28 prezentate în raportul Organizației Mondiale a Turismului și Agenția Organizației Națiunilor Unite. Principalele tendințe turistice internaționale relevă promovarea unui turism responsabil, durabil și universal accesibil.

The Hotel, tourism and leisure undergraduate study program consists in the training of specialists, who can meet the requirements provided by the European Qualifications Framework, the Occupational Classifier of the Republic of Moldova (CORM 006-14), the National Nomenclature of Qualifications, the Qualification Standard and the requirements the labor market and ESCO.

The study program is designed for the training of highly qualified specialists, through a student-centered education in which the student's role in the teaching-learning process, from receiver of information, turns into an active participant, as a partner of the teaching staff, developing skills for continuing their own academic track in the educational field both nationally and internationally.

The education plan is connected to the international trends in the field. During the elaboration, the good European practices with reference to the contents of the educational offer were taken into account and were capitalized within the program by including some content units in order to ensure the compatibility of the programs and mutual academic mobilities. Also, the contents of the study plan are connected to the international tourism trends in the EU-28 member states presented in the report of the World Tourism Organization and the United Nations Agency. The main international tourism trends reveal the promotion of a responsible, sustainable and universally accessible tourism.

4. Evaluarea așteptărilor sectorului economic și social

Assessing the Expectations of the Economic and Social Sector

Programul de studiu este orientat spre formarea și dezvoltarea competențelor pentru a realiza activități în domeniul Serviciilor publice, organizarea, planificarea și conducerea activității atât la nivelul întreprinderilor din industriile hotelieră și a turismului cât și la nivel național: specialiști capabili să elaboreze politici și strategii de dezvoltare economică durabilă a turismului, proiecte de amenajare turistică teritorială, documente normative din domeniul serviciilor turistice/hoteliere și de agrement. Succesul realizării acestuia sunt determinate de utilizarea corectă a metodelor, tehnicilor și instrumentelor cu care operează specialistul format. Programul de licență va asigura printr-o abordare combinată, teoretică și practică, capacitatea de a gestiona, de a reînnoi și de a dezvolta strategic activitatea sa în domeniul dat.

The study program is oriented towards the formation and development of skills to carry out activities in the field of Personal Services, the organization, planning and management of the activity both at the level of enterprises in the hotel and tourism industries and at the national level: specialists capable of developing development policies and strategies sustainable tourism economy, territorial tourism planning projects, normative documents in the field of tourist/hotel and leisure services. The success of its realization is determined by the correct use of the methods, techniques and tools with which the trained specialist operates. The degree program will ensure, through a combined theoretical and practical approach, the ability to manage, renew and strategically develop its activity in the given field.

5. Consultarea partenerilor în procesul de elaborare a programului de studii (angajatori, profesori, absolvenți, studenți)

Consultation of Partners in the Process of Elaboration of the Study Programme (employers, teachers, graduates, students)

La nivel 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 lucrul 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 SRL Admiral-Tur, SRL Go-Adventure, hotelul Jolly Alone, ANTRIM, Zentrum Apartments Hotel în vederea determinării calificării necesare a unui specialist din domeniul turismului, serviciilor hoteliere și identificării necesarului de cunoștințe, abilități și competențe ce vor fi asigurate prin realizarea planului de studiu.

At the faculty level, the Quality Assurance Commission includes one representative of the labor market for each field of professional training. During the working sessions of the Commission, the contents of the curriculum, the types of tasks for individual work, the methods of carrying out the practical lessons and the correlation of the content units for the taught subjects and other subjects are discussed. The job descriptions of the following potential employers SRL Admiral-Tur, SRL Go-Adventure, the Jolly Alone hotel, ANTRIM, Zentrum Apartments Hotel were analyzed in order to determine the necessary qualification of a specialist in the field of tourism, hotel services and to identify the necessary knowledge and skills and skills that will be ensured through the realization of the study plan.

6. Relevanța programului de studii pentru piața forței de muncă

Relevance of the Study Programme for the Labor Market

Planul de studiu este elaborat în conformitate cu cerințele standardului internațional ISCED – 6 și corelat cu strategia și politicile instituționale de asigurare a calității, este monitorizat, evaluat și actualizat sistematic pentru a răspunde exigențelor tuturor beneficiarilor, evoluției sociale reflectate în documente de politici și strategii în domeniul formare profesională. Planul este elaborat în baza consultării planurilor de studii la programelor din domeniu ale instituțiilor de învățământ superior din țară și de peste hotare. Conținutul planului de învățământ asigură o mobilitate academică.

Relevanța programului de studii pentru piața forței de muncă este determinată de obiectivele stabilite în Proiectul Strategiei Naționale de Dezvoltare a Turismului 2030 în care sunt specificate necesitatea pregătirii cadrelor pentru industria turismului a Republicii Moldova. Gradul de noutate al programului dat constă în reliefarea necesităților economiei reale din sectorul hotelier și turism, care au fost evidențiate în urma anchetării

și interviuării profesioniștilor din domeniu, care au stipulat necesarul de competențe generale și specifice pe care trebuie să le dețină un angajat la absolvirea programului de licență.

The study plan is developed in accordance with the requirements of the international standard ISCED - 6 and correlated with the institutional quality assurance strategy and policies, it is monitored, evaluated and systematically updated to respond to the demands of all beneficiaries, the social evolution reflected in policy documents and strategies in professional training field. The plan is developed on the basis of consulting the study plans of the programs in the field of higher education institutions in the country and abroad. The content of the education plan ensures academic mobility.

The relevance of the study program for the labor market is determined by the objectives established in the 2030 National Tourism Development Strategy Project, which specify the need to train personnel for the tourism industry of the Republic of Moldova. The degree of novelty of the given program consists in highlighting the needs of the real economy in the hotel and tourism sector, which were highlighted following the investigation and interviewing of professionals in the field, who stipulated the necessary general and specific skills that an employee must have upon graduation undergraduate program.

7. Posibilități de angajare a absolvenților *Employment Opportunities for Graduates*

CORM

141101 Director unitate de cazare (care să implice toate tipurile de unitate de cazare: hotel, motel, pensiune, complex etc.)

141115 Director/directoare tabără de vară

141117 Director/directoare unitate balneoclimaterică

141119 Manager - în activitatea hotelieră

141120 Manager recepție

141121 Manager evenimente în domeniul ospitalier

143902 Director/directoare agenție de turism

143903 Director/directoare agenție de turism (tour-operator)

143904 Director/directoare centru de informare turistică

143911 Manager de venituri în sectorul ospitalier

263201 Analist/analistă în turism

265916 Ghid/ghidă în instituții culturale

ESCO

1411 - Conducători de unități hoteliere

1431.2 - manager unitate agrement și activități recreative

1439.8 - manager agenție de turism

2621.5 - manager servicii destinate vizitatorilor centrelor culturale

CORM

141101 – Accommodation Facility Director (covering all types: hotel, motel, guesthouse, resort, etc.)

141115 – Summer Camp Director

141117 – Spa and Health Resort Director

141119 – Hotel Operations Manager

141120 – Front Desk Manager or Reception Manager

141121 – Hospitality Events Manager

143902 – Travel Agency Director

143903 – Tour Operator Director

143904 – Tourist Information Center Director

143911 – Revenue Manager in the Hospitality Sector

263201 – Tourism Analyst

265916 – Cultural Institution Guide

ESCO

1411 – Managers of Hotel and Accommodation Units

1431.2 – Manager of Leisure and Recreational Activities Unit

1439.8 – Travel Agency Manager

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

Access to Studies of the Holders of Diplomas Obtained after the Completion of the Respective Study Programme

Absolventul specialității 1013.1 **Servicii hoteliere, turism și agrement** va avea posibilitatea de a-și continua studiile la ciclul II - Master la același domeniu de formare profesională – 101 Servicii publice. În cazul în care va solicita la ciclul II - Master un program de studii diferit de domeniul de formare profesională absolvit la ciclul I - Licență, candidatul urmează să acumuleze 30 de credite de studii transferabile la disciplinele fundamentale și de specialitate aferente domeniului de studii pentru care optează, ceea ce reprezintă minimul curricular inițial necesar. Concepția și standardele de pregătire a specialiștilor în domeniu urmăresc funcționalitatea și competitivitatea pe piața muncii. Absolvenții programului de studii, care au obținut titlul Licențiat în Servicii Publice au următoarele oportunități de continuare a studiilor:

- Programe de mașter nivelul 7 ISCED în domeniul Servicii Publice;
- Programe de mașter - nivelul 7 ISCED în alte domenii cu acumularea minimului curricular;
- Programe de educație a adulților.

The graduate of the specialty 1013.1 Hotel, tourism and leisure will have the opportunity to continue his studies in the II cycle - Master in the same field of professional training - 101 Personal Services. In the event that he applies for the II - Master's cycle for a study program different from the field of professional training completed in the I - Bachelor's cycle, the candidate must accumulate 30 study credits transferable to the fundamental and specialized subjects related to the field of study for which opts, which represents the minimum initial curriculum required. The concept and training standards of specialists in the field aim at functionality and competitiveness on the labor market. Graduates of the study program, who obtained the title of Bachelor in Personal Services, have the following opportunities to continue their studies:

- *ISCED level 7 master's programs in the field of Personal Services;*
- *Master's programs - ISCED level 7 in other fields with the accumulation of the curricular minimum;*
- *Adult education programs.*

9. Competențe generale

General Competences

- CG1. Realizarea studiilor de piață a industriei turismului și ospitalității prin utilizarea tehnicilor de cercetare
- CG2. Organizarea activităților în contextul asigurării eficiente a prestării serviciilor turistice
- CG3. Aplicarea normelor, reglementărilor și standardelor industriei turismului și ospitalității în activitatea profesională
- CG4. Respectarea normelor etice și deontologice în activitatea de turism și servicii
- CG5. Crearea și promovarea eficientă a produselor și serviciilor turistice și de ospitalitate
- CG6. Dezvoltarea profitabilității organizației turistice sau hoteliere în baza deciziilor relevante conjuncturii pieței
- CG7. Crearea condițiilor standard conforme normelor și principiilor economiei sustenabile
- CG8. Configurarea parametrilor de calitate adecvați percepțiilor-tip ale grupurilor țintă
- GC1. *Conducting market research in the tourism and hospitality industry using appropriate research techniques*
- GC2. *Organizing activities to ensure the efficient delivery of tourism services*
- GC3. *Applying the regulations, standards, and norms of the tourism and hospitality industry in professional practice*
- GC4. *Adhering to ethical and deontological standards in tourism and service-related activities*
- GC5. *Creating and effectively promoting tourism and hospitality products and services*
- GC6. *Enhancing the profitability of tourism or hotel organizations through market-relevant decision-making*
- GC7. *Establishing standard conditions in line with the norms and principles of sustainable economy*
- GC8. *Designing quality parameters aligned with the typical perceptions of target groups*

10. Competențe profesionale

Professional Skills

- CP1. Planificarea activităților în domeniile serviciilor turistice și de agrement, adaptate la dinamica pieței
- CP2. Administrarea rațională a resurselor umane materiale și financiare în vederea asigurării creșterii performanței organizaționale
- CP3. Asigurarea condițiilor optime privind valorificarea patrimoniului cultural
- CP4. Dezvoltarea de produse și servicii turistice pentru îmbunătățirea experienței clientului, asigurând diversitatea ofertei turistice
- CP5. Elaborarea strategiilor de marketing și vânzări în scopul fidelizării clienților în contextul diversității
- CP6. Aplicarea standardelor de calitate în realizarea serviciilor turistice
- CP7. Implementarea practicilor sustenabile în activitatea entității turistice, cu accent pe utilizarea resurselor regenerabile și reducerea deșeurilor.
- CP8. Planificarea activității operaționale în cadrul structurii de cazare a serviciilor hoteliere de bază și suplimentare
- CP9. Monitorizează desfășurarea 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. Prestarea serviciilor de ospitalitate conforme standardelor de calitate și sustenabilitate
- PS1. Planning activities in the fields of tourism and leisure services, adapted to market dynamics*
- PS2. Rational management of human, material, and financial resources to ensure organizational performance growth*
- PS3. Ensuring optimal conditions for the valorization of cultural heritage*
- PS4. Developing tourism products and services to enhance the customer experience, ensuring diversity in the tourism offer*
- PS5. Developing marketing and sales strategies aimed at customer retention in the context of diversity*
- PS6. Applying quality standards in the delivery of tourism services*
- PS7. Implementing sustainable practices in tourism entities, with a focus on the use of renewable resources and waste reduction*
- PS8. Planning operational activity within the accommodation structure for both basic and additional hotel services*
- PS9. Monitoring the execution of value chain processes in customer service activities*
- PS10. Managing human, material, and financial resources to ensure hotel services delivery in a context of diversity*
- PS11. Diversifying the hospitality offer through the creation of additional services to ensure customer loyalty*
- PS12. Delivering hospitality services in compliance with quality and sustainability standards*

11. Rezultate ale învățării

Learning Outcomes

1. Analiza date relevante din piața turismului și ospitalității pentru a identifica tendințele și comportamentele consumatorilor, utilizând tehnici de cercetare;
2. Crea planuri pentru activitățile și proiectele turistice, asigurând organizarea eficientă a prestării serviciilor;
3. Interpreta corect normele și reglementările specifice industriei turismului și ospitalității în conformitate cu schimbările legislative
4. Demonstra aplicarea normelor etice și deontologice în baza studiilor de caz din activitățile de turism și servicii.
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 ale segmentelor 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. Elabora pachete turistice adaptate nevoilor și preferințelor clienților, oferind o experiență unică și memorabilă.
17. Utiliza tehnologiile moderne pentru a îmbunătăți interacțiunea și satisfacția clienților, dezvoltând oferte turistice diversificate pentru a atrage diferite segmente de clienți.
18. Crea campanii de marketing axate pe diverse medii culturale, utilizând programe de loialitate și servicii personalizate
19. Segmenta piața în funcție de preferințele culturale și demografice, evaluând eficiența campaniilor de marketing în funcție de feedback-ul clienților
20. Aplica procedurile interne pentru a asigura conformitatea și îmbunătățirea serviciilor turistice.
21. Identifica resurse regenerabile pentru operarea entității turistice, elaborând strategii de reducere a deșeurilor.
22. Stabili impactul practicilor sustenabile a entității turistice prin raportarea ESG.
23. Planifica activitățile zilnice în cadrul structurii de cazare, identificând necesarul de resurse pentru prestarea serviciilor hoteliere de bază și suplimentare.
24. Ajusta procesele operaționale asigurând îmbunătățirea eficienței și calității oferite.
25. Evalua fiecare etapă a lanțului valoric pentru a asigura o servire eficientă a clienților.
26. Planifica resursele umane, materiale și financiare pentru a susține operațiunile hoteliere într-un mod eficient
27. Identifica oportunități de creare a serviciilor suplimentare pentru a îmbunătăți oferta de ospitalitate și loializa clienții
28. Aplica standardele de calitate și principiile de sustenabilitate în prestarea serviciilor de ospitalitate.
 1. *Analyze relevant data from the tourism and hospitality market to identify trends and consumer behavior using research techniques.*
 2. *Create plans for tourism activities and projects, ensuring efficient organization of service delivery.*
 3. *Accurately interpret specific tourism and hospitality industry regulations in line with legislative changes.*
 4. *Demonstrate the application of ethical and deontological standards based on case studies in tourism and service activities.*
 5. *Create tourism and hospitality products and services adapted to various customer segments.*
 6. *Use innovative marketing techniques and strategies to effectively promote tourism and hospitality products and services.*
 7. *Evaluate trends and market dynamics in tourism and hospitality using relevant data to make informed decisions.*
 8. *Develop flexible and adaptable strategies to quickly respond to market changes, aiming to maximize revenue and minimize risks.*
 9. *Apply sustainability regulations in developing research projects for tourism and hospitality services.*
 10. *Interpret demographic and behavioral data to ensure alignment with the specific needs and expectations of customer segments.*
 11. *Plan tourism and leisure service activities using management techniques to maximize the economic efficiency of the entity.*
 12. *Identify human, material, and financial resource needs to ensure organizational performance improvement.*
 13. *Monitor the productivity of human, material, and financial resources to ensure service quality.*
 14. *Promote tourist attractions by informing visitors about the importance of cultural heritage.*
 15. *Create an authentic atmosphere through organizing cultural events and friendly interactions with visitors, contributing to the enhancement of cultural heritage.*
 16. *Develop travel packages tailored to customer needs and preferences, offering a unique and memorable experience.*

17. Use modern technologies to improve customer interaction and satisfaction, developing diversified tourist offers to attract various customer segments.
18. Create marketing campaigns focused on diverse cultural backgrounds using loyalty programs and personalized services.
19. Segment the market based on cultural and demographic preferences, evaluating marketing campaign effectiveness through customer feedback.
20. Apply internal procedures to ensure compliance and improvement of tourism services.
21. Identify renewable resources for tourism entity operations and develop waste reduction strategies.
22. Determine the impact of sustainable practices of the tourism entity through ESG reporting.
23. Plan daily activities within the accommodation structure, identifying the necessary resources for delivering basic and additional hotel services.
24. Adjust operational processes to improve efficiency and quality.
25. Evaluate each stage of the value chain to ensure efficient customer service.
26. Plan human, material, and financial resources to support hotel operations efficiently.
27. Identify opportunities to create additional services to improve the hospitality offer and increase customer loyalty.
28. Apply quality standards and sustainability principles in the provision of hospitality services.

Prorector pentru activitatea didactică
Vice-Rector for Academic Affairs



L. Cepraga, dr., conf. univ.

Decanul Facultății de Geografie
Dean of the Faculty of Geography



I. Mironov, dr., conf. univ.

Șeful Catedrei de Geografie și turism
Head of the Geography and Tourism Department

6. Sochircă

E. Sochircă, dr., conf. univ.

Președintele Comisiei de asigurare a calității
Chairman of the Quality Assurance Commission



V. Mamot, dr., conf. univ.