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

COORDONAT
Ministerul Educației și Cercetării

nr. DSM-01-200486
din 08.10.2026

Ministru _____ **Dan PERCIUN**

APROBAT
La ședința Senatului ASEM

Proces-verbal nr. 6
din 25 februarie 2026

Rector _____ **Alexandru STRATAN**

PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT
pentru ciclul II, studii superioare de master

Nivelul calificării conform ISCED și CNC:	**7 ISCED și 7 CNC**
Domeniul general de studii:	**101. Servicii publice**
Domeniul de formare profesională:	**1013. Servicii hoteliere, turism și agrement**
Programul de master:	**Gestiunea și dezvoltarea turismului**
Tipul programului de master	**Master profesional - MP**
Numărul total de credite de studiu ECTS:	**120 ECTS**
Titlul obținut la finele studiilor:	**Master în *Servicii publice***
Baza admiterii:	**Diplomă de studii superioare de licență sau alt act de studii echivalent, recunoscut de autoritatea competentă**
Limba de instruire:	**Română**
Forma de organizare a învățământului:	**Învățământ cu frecvență**

Înregistrat
Agenția Națională de Asigurarea Calității în Educație și Cercetare
Nr._____ din_____

RESPONSABIL DE PROGRAM

Șef departament „Comerț, Turism și Alimentație Publică”
_____ TURCOV Elena, dr. hab., prof. univ.

Aprobat

Proces-verbal nr. 5 din 19 ianuarie 2026

APROBAT

Președintele Consiliului Calității ASEM
_____ CASIAN Angela, dr., conf.univ.

Proces-verbal nr. 3
din 24 februarie 2026

APROBAT

Președintele Consiliului Școlii Masterale de Excelență în Economie și Business
_____ BULGAC Corina, dr. conf.univ.

Proces-verbal nr. 4
din 23 februarie 2026

CALENDARUL UNIVERSITAR						
Termene (*date calendaristice exprimate în luni*)**și durată** (*număr de săptămâni*)						
Anul de studii	**Activități didactice și de examinare***		**Stagii de practică**	**Vacanțe**		
	Sem. I	**Sem. II**		**Iarnă**	**Primăvară**	**Vară**
I	octombrie – februarie (17 săpt.)	februarie -aprilie (10 săpt.)	Sem. II (7 săpt.) aprilie – iunie	decembrie-ianuarie (1 săpt.)	Paști (1 săpt.)	Iunie – august (9 săpt.)
II	septembrie – noiembrie (13 săpt.)	ianuarie – mai (17 săpt.)	Sem. III (4 săpt.) noiembrie-decembrie	Ianuarie (2 săpt.)	Paști (1 săpt.)	-
Total nr. săpt.	**30 săpt**	**27 săpt.**	**11 săpt.**	**3 săpt.**	**2 săpt.**	**9 săpt.**

*Activitățile didacticese desfășoară sub formă de module. Fiecare modul este succedat de examen

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**	**Practice /de laborator**		
ANUL I de STUDII									
SEMESTRUL I									
F.01.O.01.13	Turismulșidezvoltareadurabilă	150	36	114	24	12	0	E	5
F.01.O.02.13	Managementul hotelier	150	36	114	24	12	0	E	5
F.01.O.03.23	Dreptul turismului	150	36	114	24	12	0	E	5
F.01.O.04.13	Turism cultural	150	36	114	24	12	0	E	5
F.01.O.05.62	Sisteme turistice on line	150	36	114	24	12	0	E	5
F.01.O.06.13	Metodologia și etica cercetăriiîn domeniul de formare profesională	150	36	114	24	12	0	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	0	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)	0	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)	0	E	7 (3/4)
SP.02.O.10.13	Practica de master I (de profesionalizare)	360	300	60	0	0	0	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. Managementuldestinațiilort uristiceinternaționale	240 (120/120)	80 (40/40)	160 (80/80)	56 (28/28)	24 (12/12)	0	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)	0	E	8 (4/4)
S.03.A.13.13	***MODUL 1:*** 1. Managementul evenimentelor în turism 2. Turism de afaceri ***MODUL 2:*** 1. Turism urban și patrimoniu 2. Managementul patrimoniului cultural în turism	240 (120/120)	80 (40/40)	160 (80/80)	56 (28/28)	24 (12/12)	0	E	8 (4/4)
SP.03.O.14.13	Practica de master II (de cercetare)	180	150	30	0	0	0	E	6

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**	**Practice /de laborator**		
Total unități de curs pe semestrul III		**900**	**390**	**510**	**168**	**72**	**0**	**4E**	**30**
SEMESTRUL IV									
S.04.A.15.13	***MODUL 1:*** 1. Politica ecologică în turism 2. Politicile UE în domeniul turismului ***MODUL 2:*** 1. Transporturile în turism 2. Managementul proiectelor de amenajare și dezvoltare turistică a teritoriilor	180 (90/90)	60 (30/30)	120 (60/60)	36 (18/18)	24 (12/12)	0	E	6 (3/3)
	Teza de master	720	0	720	0	0	0	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**

Unități de curs	**Nr. total de ECTS**	**Ponderea, %**
Fundamentale (F)	30	25
Specialitate (S)	48	40
Stagii de practică (SP)	18	15
Teza de master	24	20
TOTAL	**120**	**100**

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	Aprilie - Iunie	12
2.	Practica de master II (de cercetare)	III	4	180	Noiembrie – Decembrie	6

FORMA DE EVALUARE FINALĂ A STUDIILOR			
Nr.	**Forma de evaluare finală a studiilor**	**Termene de organizare**	**Nr. ECTS**
1.	Teza de master	Mai - Iunie	**24**

Unități de curs la libera alegere									
Cod	**Denumirea unității de curs**	**Număr total de ore**			**Număr de ore pe tipuri de activități**			**Forma de evaluare**	**Nr. ECTS**
		Total	**Contact direct**	**Studiu individual**	**Curs**	**Seminar**	**Laborator/Practice**		
Anul I									
Semestrul I									
G.01.L.32	Limbă străină aplicată în domeniul profesional	150	36	114	0	36	0	E	5
Semestrul II									
G.02.L.61	Inteligențaartificialăîndomeniulprofesional	150	36	114	18	18	0	E	5
Anul II									
Semestrul III									

Unități de curs la libera alegere									
Cod	**Denumirea unității de curs**	**Număr total de ore**			**Număr de ore pe tipuri de activități**			**Forma de evaluare**	**Nr. ECTS**
		Total	**Contact direct**	**Studiu individual**	**Curs**	**Seminar**	**Laborator/Practice**		
G.03.L.11	***MODUL*** 1. Managementul public șiconducereaorganizațională bazate pe fundamente socio-etice 2. Managementulstrategic al economieicirculare	180	44 (22/22)	136 (68/68)	32 (16/16)	12 (6/6)	0	E	6 (3/3)

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**

Listacompetențelorșiarezultatelorînvățăriiaferenteprogramuluidestudii

Competențegenerale/profesionale	Rezultatealeînvățăriiconformnivelului CNC
	Absolventul/candidatullaatribuireacalificăriipoate:
CG1. Utilizarea tehnicilor de cercetare avansate pentru a efectua studii de piață	1. utiliza tehnici de cercetare calitative și cantitative avansate în vederea luării deciziilor manageriale în contextul dinamic al industriei turismului și ospitalității
CG2. Relaționarea eficientă și empatică în relația cu clienții	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. 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.
CP4. Promovarea noilor produse și servicii turistice utilizând strategii și tactici de marketing integrat	12. promova 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. 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.
CP6. Adaptarea strategiilor operaționale pentru hoteluri și alte unități de cazare la diversitatea pieței naționale și	15. adapta strategiile operaționale pentru diferite structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare,

Competențegenerale/profesionale	**Rezultatealeînvățăriiconformnivelului CNC**
	Absolventul/candidatullaatribuireacalificăriipoate:
internaționale prin personalizarea serviciilor	prin personalizarea serviciilor în contextul diversității cererii
CP7. Organizarea evenimentelor în unitățile de cazare pentru creșterea vizibilității și a profitabilității	16. organiza evenimente prin dezvoltarea de parteneriate în contextul creării imaginii pozitive a structurilor de primire turistică cu funcţiuni de cazare.
CP8. Analiza rapoartelor financiare în vederea implementării strategiilor de creștere a rentabilității entităților hoteliere	17. analiza rapoartelor financiare pentru a dezvolta strategii eficiente de creștere a rentabilității entităților hoteliere
CP9. Implementarea strategiilor de marketing și vânzări pentru atragerea și reținerea clienților	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.
CP10. Abordarea și rezolvarea eficientă a reclamațiilor clienților în industria hotelieră	20. rezolva 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		CP 6	CP 7	CP 8	CP9		CP 10
			Rezultate ale învățăriiconformnivelului 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					
Metodologiașieticacercetăriiîndomeniul de formareprofesională	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 (3/3)				1	1						1									
										1				1		1						
MODUL: 1. Situri și piețe turistice 2. Gestiuneafirmelor de turism	S.02.O.09.13	7 (4/3)	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. Managementuldestinațiilorturisticei nternaționale	S.03.O.11.13	8 (4/4)								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 (4/4)			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		CP 6	CP 7	CP 8	CP9		CP 10
			Rezultate ale învățăriiconformnivelului CNC																			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1. Managementul evenimentelor în turism 2. Turism de afaceri		(4/4)	1		1							1	1									
MODUL 2: 1. Turism urban și patrimoniu 2. Managementulpatrimoniului cultural înturism							1	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			1			0,5	0,5	0,5	0,5
MODUL 1: 1. Politica ecologică în turism 2. Politicile UE îndomeniulturismului	S.04.A.15.13	6 (3/3)										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	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 de master*Gestiunea și dezvoltarea turismului* a fost elaborat în corespundere cuCodul Educației al Republicii Moldova, Legea nr. 152 / 2014**;** Nomenclatorul domeniilor de studii și al specialităților în învățământul superior, aprobat prinHotărârea Guvernului nr. 412/2024;Cadrul Național al Calificărilor din Republica Moldova**,** aprobat prinHotărârea Guvernului nr. 330/2023; Planul-cadru pentru studii superioare de licență, master și integrate, aprobat prin Ordinul MEC nr. 510/2025; Regulamentul cu privire la organizarea și desfășurarea studiilor superioare de master – ciclul II, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 80/2022**;** Standardul de calificare: Master în Servicii publice, nivelul calificării *7 CNC*, Domeniul de formare profesională: *1013 Servicii hoteliere, turism și agrement*, aprobat prinordinul Ministerului Educației și Cercetării nr. 1485 din 22.10.2024**.**

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 recunoscut de autoritatea competentă.

Absolvenții programului de master**Gestiunea și dezvoltarea turismului** se certificăprin Diplomă de master în Servicii publice,titlul obținut este de master în ***Servicii publice***.

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 *personalităţi integre şi competente profesional*, pentru a face faţă cerinţelor actuale şi de perspectivă a pieţei forţei de muncă locale şi internaţionale, care vor:

- conştientiza importanţa practicării unor activităţi eficiente în viaţa profesională;
- forma și dezvolta competenţele necesare pentru autorealizare şi obţinerea succesului în activitatea profesională;
- acumula un stoc de cunoştinţe şi crea valoare academică adăugată în domeniul **Gestiunea și dezvoltarea turismului**, care va servi drept bază pentru dezvoltarea personală şi 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 menţionat obictivele programul de studii superioare **Gestiunea și dezvoltarea turismului**:

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

În corelaţie cu CNC dar şi din experienţa de colaborare internaţională a ASEM cu universităţi de prestigiu din alte ţări, din consultaţii cu absolvenţi, cu reprezentanţi din industria turismului au fost stabilite următoarele competenţe specifice:

- gestiunea procesului de prestaţie a serviciilor turistice şi hoteliere;

- gestiunea operaţiunilor de elaborare şi comercializare a produselor turistice şi a produselor hoteliere;
- gestionarea relaţiilor cu clienţii şi furnizorii în cadrul industriei turismului şi serviciilor hoteliere;
- gestionarea resurselor materiale şi financiare pentru organizarea activităţilor din cadrul turismului şi serviciilor hoteliere;
- fundamentarea necesarului de resurse la elaborarea proiectelor de dezvoltare pentru diferite forme de turism;
- asigurarea calităţii prestaţiilor în industria turismului şi serviciilor hoteliere;
- asistenţă 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 guvernanței 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 aşteptărilor sectorului economic şi social

Programul de studii superioare de master **Gestiunea și dezvoltarea turismului** are scopul de a pregăti specialişti pentru activităţi ce se referă la gestionarea turismului în cadrul instituţiilor şi organizaţiilor publice, precum şi în cadrul companiilor turoperatoare, agenţiilor de turism, hotelurilor, asociaţiilor profesionale din domeniul turismului şi serviciilor hoteliere. Totodată, absolvenţii 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 şi serviciilor hoteliere din Republica Moldova: Asociaţia Naţională a Agenţilor Economici de Turism din Republica Moldova (ANAT), Asociația Patronală a Indistriei Turismului din Republica moldova (APIT) Hotel „Regency" SRL, Hotelul „TA Collection" SRL, Hotelul „Thomas Albert", Agenţia de turism „Christian Tour", Agenţia de turism "Panda Tur", Turoperatorul "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 internaţionale de formare a specialităţilor pentru industria turismului şi serviciilor hoteliere, acumulate de universităţi precum: ASE Bucureşti, Universitatea de la Bologna (Şcoala de Turism din Rimini) Italia, Institutul de Cercetări şi Studii Superioare în Turism din Paris (IREST), Universitatea de Stat din Carolina de Nord (SUA) ş.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**cuprogramul 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 şi inclusiv Strategia Naţională 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 şi serviciilor hoteliere, coordonatori al compartimentelor de specialitate în cadrul structurilor guvernamentale din domeniul turismului, conducători de compartimente de dezvoltare ştiinţifico-tehnică din domeniul turismului, manageri specialişti în diferite compartimente din turism şi industria hotelieră, şefi de servicii marketing, vânzări şi logistică hotelieră.

Conform Clasificatorului ocupaţiilor din Republica Moldova absolvenţii 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.) 141115 Director/directoare tabără de vară 141117 Director/directoare unitate balneoclimaterică 143110 Director/directoare case în domeniul de activități sportive, recreative şi culturale 143902 Director/directoare agenție de turism 143903 Director/directoare agenție de turism (tour-operator) 143904 Director/directoare centru de informare turistică 231001 Asistent universitar/asistentă universitară 265910 Coordonator/coordonatoare activități recreative în activitatea hotelieră	1411 - Conducători de unități hoteliere 1431.2 - manager unitate agrement și activități recreative 1439.8 - manager agenție de turism 2310.1 asistent de cercetare în învățământul superior 2310.1 asistent universitar 2659 - Artiști creatori și actori neclasificați în grupele de bază anterioare 2659.4 animator activități turistice/animatoare activități turistice

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

Absolvenţii programului de master, care au obţinut titlul – *Master în Servicii publice* au următoarele oportunităţi de continuare a studiilor:

– Şcoala doctorală – nivelul 8 ISCED, la una din specialităţile:

a) 521.02. Economie mondială; relaţii economice internaţionale;

b) 521.03. Economie şi management în domeniul de activitate;

c) 521.04 Marketing şi Logistică.

– Programe de formare continuă pe tot parcursul vieţii.

8. Lista competențelor și a rezultatelor învățării

Competențele și rezultatele învățării ale programului 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. 1485/2024*.

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 CG2. Relaționarea eficientă și empatică în relația cu clienții 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

Lista rezultatelor învățării

Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate:

1. utiliza tehnici de cercetare calitative și cantitative avansate în vederea luării deciziilor manageriale în contextul dinamic al industriei 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 conformitateaecologică 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 funcţiuni 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 funcţiuni 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.