



Ministerul Educației, Culturii și Cercetării
al Republicii Moldova
Universitatea de Stat din Moldova

Aprobat de către Senatul Universității de Stat din Moldova Coordonat Ministerul Educației, Culturii
și Cercetării al Republicii Moldova

_____ _____
proces verbal nr. _____ „_____” _____ 2018
din „_____” _____ 2018 Nr. de înregistrare _____

PROGRAMUL *cursului de formare profesională continuă*

Managementul serviciilor în structurile de primire turistică
60 ore auditoriale - 15 credite

Domeniu de formare: Perfecționarea profesională în domeniul serviciilor hoteliere

Calificarea/ocupația: Director/Manager Unitate de cazare cu primire turistică

Numărul total de ore: 300 ore/ 10 ECTS

450 ore/15 ECTS (pentru prima reciclare a cursanților)

Baza admiterii: studii superioare sau medii de specialitate

Limba de instruire: română

Forma de organizare: la zi

Chișinău 2018

NOTĂ EXPLICATIVĂ

pentru calificativul Director/Manager în structură cu primire turistică

1. Concepția formării și destinația specialistului

Programul este menit să asigure:

- Utilizarea adecvată a conceptelor, teoriilor, metodelor și instrumentelor specifice domeniului managementul activităților hoteliere;
- Culegerea, analiza și interpretarea de date și informații referitoare la problemele din domeniul activităților hoteliere;
- Execuția de operațiuni și tehnici de comunicare în activitatea hotelieră utilizând tehnologiile informaționale;
- Organizarea și desfășurarea activităților hoteliere relevante cerințelor pieței;
- Respectarea normelor etice și deontologice în activitatea hotelieră;
- Dezvoltarea abilităților de lucru în echipe, formarea deprinderilor de studiu individual și de autoevaluare a rezultatelor obținute;
- Dezvoltarea capacităților de a implementa normele de asigurare a calității serviciilor hoteliere.

2. Destinația acestui specialist: programul de formare continuă **Managementul serviciilor în structurile de primire turistică** vizează formarea unor profesioniști specializați în servicii hoteliere.

Obiectivul general al programului îl constituie formarea teoretică și aplicativă în domeniul profesional care să permită beneficiarilor să dezvolte și să exerseze setul de competențe necesare în crearea, organizarea și prestarea de servicii hoteliere.

În acest set sunt cuprinse:

- competențe de conducere a unei echipe;
- competențe de organizare a activităților;
- competențe de proiectare;
- competențe de cercetare;
- competențe de gestionarea informației;
- competențe de cunoaștere;
- competențe de gestionare a resurselor;
- competențe etice;
- competențe de asigurare a calității.

3. Specialistul cu studii de formare continuă Managementul serviciilor în structurile de primire turistică poate activa în calitate de:

- Director complex de cazare
- Director hotel
- Director pensiune
- Conducător pensiune turistică (rurală, agroturistică)
- Director unitate cazare (altele decât cele sus- indicate)
- Șef tabără (sportivă, de întremare etc.)
- Director executiv unitate de cazare (pentru toate tipurile de unități de cazare)
- Administrator
- Manager în activitatea hotelieră
- Manager marketing și vânzări

4. Finalitățile de studii conform Ghidului utilizatorului ECTS

4.1. Specialistul cu studii de formare continuă al programului Managementul serviciilor în structurile de primire turistică trebuie:

- să cunoască economiei serviciilor hoteliere
- să cunoască etica și eticheta profesională

- să cunoască legislația în domeniu serviciilor hoteliere și turism
- să cunoască managementul în activitățile de ospitalitate
- să cunoască mediul de afaceri în domeniul hotelier
- să cunoască modalitățile de gestiune a resurselor umane/comercializare a serviciilor hoteliere
- să cunoască noile Tehnologii Informaționale de Comunicare în domeniul hotelier
- să cunoască tehnicile operaționale/protocol în serviciile hoteliere
- să cunoască marketingul serviciilor hoteliere
- să cunoască posibilitățile de operare cu programe specializate în servicii hoteliere

4.2. Specialistul cu studii de formare continuă al programului va fi capabil:

- să utilizeze un vocabular profesionist în relații de afaceri
- să aplice TIC în procesul de activitate (Office, Internet Explorer, Acces e.t.c.)
- să posede abilități de comunicare și de lucru în echipă
- să aplice normele de etică profesională
- să aplice și să respecte legislația în domeniul serviciilor hoteliere
- să utilizeze metode și tehnici de analiză a pieței serviciilor hoteliere
- să elaboreze și să implementeze planuri de acțiuni, programe, strategii etc în domeniu

4.3. Specialistul cu studii formare continuă al programului Managementul serviciilor în structurile de primire turistică va fi capabil:

- să creeze direcții de relații cu clienții și să ajusteze activitatea la cerințele clienților
- să dezvolte aptitudini de flexibilitate și creativitate
- să demonstreze capacități decizionale autonome
- să elaboreze analize și rapoarte de activitate
- să inițieze o afacere
- să asigure și să gestioneze utilizarea eficientă a resurselor de activitate
- să demonstreze leadership în procesul de muncă și studii
- să demonstreze autonomie în procesul de învățare și de muncă
- să motiveze și să determine personalul la acțiune
- să evalueze activitatea subalternilor și să identifice nevoile lor de perfecționare
- să gestioneze activitățile în domeniul serviciilor hoteliere
- să elaboreze studii analitice aplicative pentru soluționarea problemelor din domeniu
- să elaboreze și să aplice mecanisme de asigurare a calității activității hoteliere
- să utilizeze cunoștințe teoretice și practice specializate în domeniul serviciilor hoteliere
- să demonstreze capacități analitice privitor la cunoștințele din domeniul hotelier
- să analizeze critic teoriile, concepțiile și principiile în domeniul managementului hotelier
- să elaboreze și să implementeze strategii și tactici de dezvoltare a unității hoteliere și turism
- să creeze produse hoteliere
- să promoveze produse hoteliere
- să creeze și să organizeze evenimente în calitate de produs turistic
- să creeze și să organizeze evenimente sociale și de afaceri
- să valorifice și să promoveze patrimoniul național
- să elaboreze studii analitice privind mediul concurențial al pieții serviciilor hoteliere
- să elaboreze și să implementeze politici de marketing în domeniu
- să gestioneze fondul hotelier
- să organizeze serviciul recepție
- să organizeze serviciul rezervare-cazare
- să gestioneze serviciul house keeping
- să gestioneze serviciul room service
- să organizeze serviciul de întreținere spațiilor comune
- să organizeze laundry service

4.4. Condițiile de realizare a programului de formare continuă Managementul serviciilor în structurile de primire turistică

Universitatea de Stat din Moldova, Facultatea Științe Economice, Departamentul Economie, Marketing și Turism posedă o baza materială și didactică satisfăcătoare pregătirii specialiștilor în acest domeniu. Centrul de Excelență „Activitate Hotelieră și Turism” dispune de literatură de specialitate în domeniile vizate și sală de calculatoare cu tablă interactivă. 100% din cadrele didactice sunt cu titluri științifice și cu grade didactice.

4.5. Exigențe pentru acordarea titlului de Director/Manager Unitate de cazare cu primire turistică. Titlul de Director/Manager Unitate de cazare cu primire turistică prin decizia Comisiei de Evaluare se acordă beneficiarilor care au demonstrat:

- cunoștințe și competențe avansate în servicii hoteliere;
- aptitudini de aplicare a cunoștințelor în servicii hoteliere;
- capacități de analiză și de soluționare a problemelor în domeniul serviciilor hoteliere;
- competențe de lucru în echipă și de comunicare atât cu specialiștii în domeniul serviciilor hoteliere, cât și profesioniștii din domeniile de specialitate;
- tendința de perfecționare continuă în domeniu de autoinstruire; capabil să prelungească studiile în servicii hoteliere;
- etc.

5. Calendarul activităților (3-5 săptămâni)

Perioada de studii	Activități didactice	Sesiuni de examene	Stagii de practică
3-5 săptămâni	75 ore auditoriale	Susținerea studiului de caz	2 săptămâni

6. Planul de învățământ pe săptămâni

Modulul/Disciplina	Total	Contact direct	Lucrul individual	Evaluare	Nr. de credite
Modul 1. Activitatea agențiilor de turism și touroperatori					
Activitatea agențiilor de turism și touroperatori Reglementarea activității turistice Gestiunea economico-financiară în hotelărie	90	18	72	Ex	3
Modul 2. Managementul în domeniul serviciilor hoteliere					
Managementul resurselor umane în ospitalitate Front-Office de calitate Managementul evenimentelor Sisteme informatice în servicii hoteliere și turism	120	24	96	Ex	4
Modul 3. Clasificarea și marketingul serviciilor hoteliere în turismul intern/internațional					
Clasificarea și organizarea Structurilor de Primire Turistică Marketingul serviciilor în turism și hotelărie Turism intern și internațional	90	18	72	Ex	3
TOTAL	300	60	240	3 Ex	10
Proiectarea activității în domeniul serviciilor hoteliere*	150	35	115	Susținerea proiect	5
Total pentru audienți la prima formare	450	95	355	3 Ex	15

* Activitate destinată audienților la prima formare