



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*

**Management în activitatea de turism**

60 ore auditoriale - 15 credite

**Domeniu de formare:** Perfecționarea profesională în domeniul turismului

**Calificarea/ocupația:** Director/Manager în Agenție de Turism

**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 Agenție de Turism**

#### **1. Concepția formării și destinația specialistului**

Programul este menit să asigure:

- Utilizarea adecvată a conceptelor, teoriilor, metodelor și instrumentelor specifice domeniului managementului activităților turistice;
- Culegerea, analiza și interpretarea de date și informații referitoare la problemele din domeniul activităților turistice;
- Execuția de operațiuni și tehnici de comunicare în activitatea turistică utilizând tehnologiile informaționale;
- Organizarea și desfășurarea activităților turistice relevante cerințelor pieței;
- Respectarea normelor etice și deontologice în activitatea turistică;
- 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 turistice.

**2. Destinația acestui specialist:** programul de formare continuă **Perfecționarea profesională Management în activitatea de turism** vizează formarea unor profesioniști specializați în turism.

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 turistice.

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 Perfecționarea profesională în domeniul turismului poate activa în calitate de:**

- Director agentie
- Director agentie de turism tour-operatoare
- Administrator
- Agent de turism
- Functionar agentie turistica
- Ghid turism intern
- Manager în activitatea turistică
- Manager marketing și vânzări

#### **4. Finalitățile de studii conform Ghidului utilizatorului ECTS**

**4.1. Specialistul cu studii de formare continuă al programului Perfecționarea profesională Management în activitatea de turism trebuie:**

- să cunoască economia turismului
- să cunoască etica și eticheta profesională
- să cunoască legislația în domeniul turismului
- să cunoască managementul în activitățile turistice
- să cunoască mediul de afaceri în domeniul turistic
- să cunoască modalitățile de gestiune a resurselor umane/comercializare a serviciilor turistice
- să cunoască noile Tehnologii Informaționale de Comunicare în domeniul turistic
- să cunoască tehnicile operaționale/protocol în serviciile de turism

- să cunoască marketingul activității turistice
- să cunoască posibilitățile de operare cu programe specializate în turism

#### **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 turismului
- să utilizeze metode și tehnici de analiză a pieței serviciilor turistice
- să elaboreze și să implementeze planuri de acțiuni, programe, strategii etc în domeniu

#### **4.3. Specialistul cu studii de formare continuă al programului Perfecționarea profesională**

##### **Management în activitatea de turism 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 turismului
- să elaboreze studii analitice aplicative pentru soluționarea problemelor din domeniu
- să elaboreze și să aplice mecanisme de asigurare a calității activității turismului
- să utilizeze cunoștințe teoretice și practice specializate în domeniul turismului
- să demonstreze capacități analitice privitor la cunoștințele din domeniul turistic
- să analizeze critic teoriile, concepțiile și principiile în domeniul managementului turismului
- să creeze produse turistice
- să promoveze produse turistice
- să valorifice și să promoveze patrimoniul național
- să elaboreze studii analitice privind mediul concurențial al piețelor serviciilor turistice
- să elaboreze și să implementeze politici de marketing în domeniu
- să gestioneze fondul turistic

#### **4.4. Condițiile de realizare a programului de formare continuă Perfecționarea profesională**

##### **Management în activitatea de turism**

Universitatea de Stat din Moldova, Facultatea Științe Economice, Departamentul Economie, Marketing și Turism posedă o bază 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 Agenție de Turism,. Titlul de Director/Manager Agenție de Turism prin decizia Comisiei de Evaluare se acordă beneficiarilor care au demonstrat:**

- cunoștințe și competențe avansate în servicii de turism;
- aptitudini de aplicare a cunoștințelor în servicii de turism;
- capacități de analiză și de soluționare a problemelor în domeniul serviciilor de turism;
- competențe de lucru în echipă și de comunicare atât cu specialiștii în domeniul serviciilor turistice, cât și profesioniști din domeniile de specialitate;

- tendința de perfecționare continuă în domeniu de autoinstruire; capabil să prelungească studiile în servicii turistice;
- 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
<b>Modul 1. Activitatea agențiilor de turism și touroperatori</b>					
Activitatea agențiilor de turism și touroperatori	<b>90</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>Ex</b>	<b>3</b>
Reglementarea activității turistice					
Gestiunea economico-financiară în turism					
<b>Modul 2. Managementul în domeniul serviciilor de turism</b>					
Managementul resurselor umane în turism	<b>120</b>	<b>24</b>	<b>96</b>	<b>Ex</b>	<b>4</b>
Front-Office de calitate					
E-turism					
Sisteme informatice în servicii hoteliere și turism					
<b>Modul 3. Clasificarea și marketingul serviciilor în turismul intern/internațional</b>					
Clasificarea și organizarea Structurilor de Primire Turistică	<b>90</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>Ex</b>	<b>3</b>
Marketingul serviciilor în turism					
Turism intern și internațional					
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>60</b>	<b>240</b>	<b>3 Ex</b>	<b>10</b>
<b>Proiectarea activității în activitatea de turism*</b>	<b>150</b>	<b>35</b>	<b>115</b>	<b>Susținerea proiect</b>	<b>5</b>
<b>Total pentru audienți la prima formare</b>	<b>450</b>	<b>95</b>	<b>355</b>	<b>3 Ex</b>	<b>15</b>

\* Activitate destinată audienților la prima formare