



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

Aprobat

Senatul USM

din „25” mai 2021
procesul verbal Nr. _____



Coordonat

MECC al Republicii Moldova

„_____” _____

**Agencia Națională de Asigurare
a Calității în Educație și Cercetare**

„_____” _____

Nr. de înregistrare _____

PROGRAM

de formare profesională continuă

Specialitatea *Servicii Hoteliere, Turism și Agrement*

Domeniul general de studii: 101 Servicii publice

Domeniu de formare profesională: 1013 Servicii Hoteliere Turism și Agrement

Numărul total de ore/ credite: 150 ore contact direct / 450 ore activitate individuală – 20 credite profesionale

Baza admiterii: studii superioare/studii medii de specialitate

Limba de instruire: română, rusă

Forma de organizare: cu frecvență

Chișinău 2021

NOTĂ EXPLICATIVĂ

1. Concepția formării și destinația programului

Principalul motiv pentru a studia ospitalitatea, călătoriile, turismul și ghidajul turistic este că acest domeniu vizează o parte din ce, în ce mai mare a populației. Hoteluri, destinații turistice, atracții, evenimente, furnizori de servicii turistice și de ghidaj, agenții de turism, operatori de turism și multe altele formează împreună o uriașă industrie. Este un domeniu interesant, fiind în continuă dinamică și creștere, are nevoie de lucrători calificați și inovații în fiecare an.

Programul de formare continuă la Specialitatea Servicii Hoteliere, Turism și Agreement (SHTA) vizează două categorii de formabili:

1. Ghizii de turism
2. Specialiști din turism și ospitalitate.

În acest context, programul este format din 3 module, destinate astfel:

Modulul A – comun pentru ambele categorii de formabili;

Modulul B1 – pentru ghizii de turism;

Modulul B2 – pentru specialiștii din turism și ospitalitate;

Modulul C – comun pentru ambele categorii de formabili.

Ghidajul turistic are un rol important și multilateral în turismul contemporan. O experiență sigură și de calitate oferită de un tur ghidat implică ghidul, turiștii și mediul înconjurător și se realizează atunci când toate cele trei componente interacționează în același punct din spațiu și timp. Rolul ghizilor în sistemul turistic se distinge prin potențialul său de a gestiona și influența experiențele turistice, de a spori imaginea destinației și de a pune în aplicare obiectivele unui turism responsabil. Cum ghizii prezintă și interpretează are efect asupra modului în care clienții lor experimentează un loc sau o atracție, înțeleg cultura locală, se angajează în activități locale și cum se comportă pe loc. Ca profesioniști de prima linie, furnizori de informații și interpreți, ghizii acționează ca reprezentanți ai destinației și „ambasadori” în ochii turiștilor. Ghidajul turistic este unul dintre factorii importanți ai prezentării cu succes a destinațiilor din turismul contemporan, afectând rezultatele și beneficiile economice și sociale.

Formarea continuă a specialiștilor și managerilor din turism și ospitalitate este determinată de necesitatea de a face față provocărilor cu care se confruntă zi de zi industria turismului.

Principalele provocări pentru industria turismului european pe care Comisia Europeană le consideră ca prerogative sunt:

- securitatea și siguranța – protecția mediului ambiant, stabilitatea politică și socială; siguranța alimentației și a cazării, cât și riscurile de sustenabilitate socio-culturală;
- competitivitatea economică – sezonalitatea, normele de reglementare legislativă, taxele din domeniul turismului; dificultăți în găsirea și menținerea personalului calificat;
- tehnologiile informaționale de comunicare – ținând cont de evoluția TIC, cauzate de globalizarea informațiilor și progresele înregistrate în tehnologie (sistemele informatice de rezervare a sejururilor, rețelele social-media, forumuri-le internaționale de specialitate, blogurile tematice, etc.);

- piețele și concurența – cererea tot mai mare de experiențe personalizate, dezvoltarea de produse noi, creșterea nivelului de concurență spre alte destinații decât UE.

Programul *SHTA* este lansat pentru a răspunde necesităților reale de pregătire a specialiștilor în domeniul industriei turismului, ospitalității și ghidajului. În ultimele decenii, turismul s-a transformat într-o industrie complexă de servicii. Destinațiile locale trebuie să ofere numai tot ce este mai bun pentru a satisface turiștii. În acest sens, managerii în turism și ospitalitate cât și ghizii turistici reprezintă o parte importantă a industriei turismului. Acești specialiști ar trebui să reprezinte comunitatea locală și să prezinte cele mai importante și mai interesante obiective ale unei destinații date.

Ținând seama de nevoile pieței turistice și de grupurile turistice primite, personalul din industria turismului și ospitalității, inclusiv ghizii turistici ar trebui să dispună de o pregătire

relevantă. Rolul acestui program este de a defini importanța educației în industria turismului, ospitalității și în special a ghizilor turistici.

Programul educațional va furniza cunoștințele și practicile necesare pentru a asigura o înaltă calitate a viitorilor angajați din sectorul turistic și ospitalier.

Perspectivile acestui program mai sunt legate și de necesitatea reală de specialiști într-un număr mare de structuri distribuite la scară națională.

Programul *SHTA* este un program praxiologic orientat spre următoarele direcții – antreprenariat și marketing în turism; crearea, gestionarea și evaluarea traseelor turistice; prestarea serviciilor de turism, ospitalitate și ghidaj pentru turiști individuali, colectivi; instruirea diferitor categorii de ghizi privind organizarea de servicii de ghidaj; gestionarea grupurilor de turiști; organizare de evenimente; analiza formelor de turism; comunicare și etică în servicii turistice, precum și perspective de dezvoltare a industriei. Programul se va axa pe studierea proprietăților serviciilor turistice, ospitalitate și a ghidajului cât și a proceselor de construire, de comunicare și utilizare a informației relevante sub o triplă influență: a dezvoltării turismului și imaginii destinațiilor turistice (dezvoltarea activităților de organizare a tururilor, sporirea unei culturi de organizare și tehnici de ghidaj, creșterea calității organizării grupurilor); a apariției noilor trasee naționale (promovarea turismului oeno-gastronomic, turismul rural, agro-pensiunile din țară, patrimoniul natural și antropic, turismul cultural); a dezvoltării tehnicilor de comunicare în public și tehnologii de comunicare.

În acest context, Departamentul Formare Continuă din USM, Departamentul Economie Marketing și Turism în baza memorandumului de colaborare cu Asociația Națională pentru Turism Receptor din Moldova (ANTRIM) propun un program de formare profesională continuă în volum de 20 credite care este menit să asigure:

- formarea și dezvoltarea competențelor specifice în domeniul de formare profesională *Servicii Hoteliere, Turism și Agrement*;
- aprofundarea, extinderea cunoștințelor, abilităților și competențelor specifice profesionale;
- dezvoltarea abilităților de determinare a priorităților, de rezolvare în diferite contexte și circumstanțe a problemelor specifice domeniului serviciilor turistice, ospitaliere și de ghidaj;
- formarea deprinderilor de autorefecție și autoevaluare, de utilizare a experienței într-un mediu de muncă interactiv, a capacităților de a lua decizii optime (realizabile) și de a răspunde problematicei sociale, științifice și etice în activitatea turistică;
- utilizarea eficientă a resurselor informaționale și tehnologice;
- învățarea continuă pe parcursul întregii vieți;
- capacitatea de autoevaluare și de integrare a feedbackului în proiectarea personală a dezvoltării profesionale.

Destinația: programul de formare profesională continuă *SHTA* vizează formarea unor profesioniști în domeniul turismului, ospitalității și ghidajului turistic, care sunt preocupați de dezvoltarea profesională în acord cu nevoile formative și de profesionalizare specifice activității industriei turismului. Programul este destinat pentru deținătorii studiilor superioare, precum și deținătorii medii de specialitate.

Programul de formare profesională continuă *SHTA* în volum de 600 de ore echivalate cu 20 credite profesionale acoperă activitatea obligatorie din activitățile de formare profesională continuă în contextul Legii Nr. 352 din 24-11-2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova cu modificări și completări și a Legii Nr. 93 din 15-09-1998 cu privire la patenta de întreprinzător cu modificările ulterioare.

2. Scopul programului de formare profesională continuă *SHTA* constă în dezvoltarea competențelor profesionale și personale ale angajaților din industria turismului, ospitalității și serviciilor de ghidaj în conformitate cu tendințele de dezvoltare a sectorului turistic și are menirea să dezvolte potențialul profesional a specialiștilor vizați.

3. Domeniul de activitate al beneficiarilor.

Beneficiarii programului de formare profesională continuă *SHTA* pot activa în calitate de:

143910 Conducător pensiune turistică (rurală, agroturistică)

143911 Director agenție de turism

143912 Director agenție de turism tour-operatoare

143913 Director birou/centru de informare turistică

143922 Manager în activitatea de turism

4221 Consultanți și funcționari în agențiile turismului

4222 Funcționari în centrele de informare

4224 Receptționeri în domeniul hotelier

422101 Agent de asistență turistică

422102 Agent de recepție a comenzilor pentru bilete

422106 Agent de turism

422107 Funcționar agenție turistică

422402 Receptiōner unitate de cazare

422404 Responsabil cazare

422405 Șef recepție unitate de cazare

511302 Conducător grup turistic

511304 Ghid galerii artă

511305 Ghid turism intern

511306 Însoțitor grup turistic

4. Finalitățile de studii conform Ghidului utilizatorului ECTS

4.1. Competențe la nivel de cunoaștere și înțelegere

- Cunoașterea conceptelor, teoriilor, metodelor și instrumentelor de marketing, gestiune hotelieră, servicii turistice și agrement în raport cu tendințele industriei turismului;
- Cunoașterea structurilor de cazare, profilului turismului și ospitalității;
- Colectarea și sistematizarea informațiilor privind activitatea de ghidaj;
- Comunicare eficientă scrisă, verbală și non verbală și capacități de a prezenta în public;
- Cunoașterea și aplicarea regulilor de gestionare a grupului;
- Respectarea valorilor etice și sociale în domeniul ghidajului turistic prin demonstrarea de comportament adecvat;
- Identificarea culturii, istoriei, religiei, artei și geografiei și civilizațiilor Republicii Moldova și internaționale;
- Definirea, utilizarea și întreținerea mediului fizic, instrumentelor și tehnologiilor legate de zona de servicii;
- Reflectarea principiilor, reformelor și tendințelor din industria turismului, ospitalității și ghidajului;
- Explicarea conținutului istoric și cultural detaliat al diverselor itinerării turistice.

4.2. Competențe la nivel de aplicare:

- Aplicarea reglementărilor legale și standardelor profesionale legate de structura de cazare, destinația turistică și ghidajul turistic;
- Respectarea regulilor de siguranță, a reglementărilor de prevenire a accidentelor, prevederilor privind protecția mediului, normelor etice și deontologice;
- Aplicarea abilităților profesionale, cunoștințe și competențe de angajare în timpul îndeplinirii sarcinilor;

- Dezvoltarea abilităților digital-media pentru îmbunătățirea experienței turistice, pentru promovarea produselor și serviciilor potențiale și pentru exploatarea oportunităților de angajare;
- Determinarea și argumentarea trăsăturilor notabile ale unei game de regiuni și localități, inclusiv fundal istoric, agricultură, dezvoltare modernă, situri, orașe, sate, arhitectură istorică, geografie fizică, floră, faună, facilități de cazare și agrement;
- Utilizarea valorilor, culturii organizaționale și principiile de bază legate de activitatea turistică, ospitalieră și de ghidaj;
- Analiza potențialului de servicii turistice, ospitaliere și de ghidaj în vederea valorificării oportunităților de piață;
- Utilizarea metodelor și tehnicilor de analiză a pieței serviciilor turistice, ospitaliere și de ghidaj;
- Analiza, evaluarea și oferirea de soluții pentru probleme complexe în industria turismului.

4.3. Competențe la nivel de integrare:

- Proiectarea unui comportament rațional și eficient al prestatorului/ întreprinzătorului/ clientului adecvat situațiilor tipice economiei sustenabile;
- Organizarea eficientă a activității de prestare a serviciilor în condiții de autonomie și în echipă;
- Organizarea unei excursii tematice specifice grupului țintă;
- Luarea deciziilor în domeniul industriei turismului, utilizând normele, reglementările și standardele specifice ramurii;
- Evaluarea și anticiparea așteptărilor clienților în procesul prestării serviciilor turistice;
- Crearea proiectelor și evenimentelor privind lansarea și comercializarea produselor în contextul fidelizării clienților.

5. Condițiile de realizare a programului de formare continuă

Mijloace de formare. Universitatea de Stat din Moldova posedă o bază materială și didactică necesară formării continue în domeniul SHTA, în cadrul Centrului de Excelență Turism și Activitate Hotelieră de la Facultatea de Științe Economice. Centrului de Excelență Turism și Activitate Hotelieră în aud. 323 dotat cu: 13 calculatoare, 1 proiector fix, 1 tablă interactivă, Wi-Fi. Sala de conferințe „V. Umanet” în aud.327/C dotată cu: proiector fix, tablă interactivă, minitipografie, Wi-Fi.

Personalul didactic implicat în elaborarea programului, ulterior în realizarea acestuia, sunt profesori de la Facultatea Științe Economice, Facultatea Istorie și Filozofie, Facultatea Biologie și Pedologie și membrii-partenerii ANTRIM, cercetători și practicieni, care posedă competențe teoretice, practice și experiență prodigioasă în domeniu. ANTRIM este asociația de companii din domeniul turismului receptor și domestic din Moldova, cu o activitate prodigioasă de promovare a Moldovei ca destinație turistică pe plan internațional și local, de dezvoltare de produse turistice, dezvoltare competențe și abilități a resurselor umane, susținere a mediului de afaceri din filiera turismului. Asociația este membru activ al Consiliului Economic de pe lângă Prim Ministru, membru ITER VITIS – Les chemins de la vigne, rută culturală certificată de Consiliul Europei și membru al Federației Mondiale a Asociațiilor Ghizilor de Turism Profesioniști (WFTGA).

Metode de formare: metode tradiționale, clasice (expunerea, conversația euristică, exercițiul etc.); metode moderne, interactive: brainstorming, învățarea prin rezolvarea de probleme, studiu de caz, metode de tip simulare prin care formabilul este stimulat să găsească soluții prin rezultatul propriei activități de învățare, dar și metode tradiționale ca expunerea,

descrierea, explicarea fenomenelor și proceselor de deservire, reprezentările grafice, comparația, etc

Resurse de timp:

Opțiunea 1: Durata cursului este de 5 săptămâni (câte 6 ore pe zi, 5 zile în săptămână).

Opțiunea 2: Durata cursului este de 3 săptămâni (câte 10 ore pe zi, 5 zile în săptămână).

Forme și modalități de evaluare: evaluare inițială prin chestionar la începutul fiecărui modul cu scopul determinării așteptărilor formabililor; evaluarea curentă pe parcursul activităților practice și de cercetare individuală aplicând metodele: autoevaluarea, studiu de caz, situație problemă, rezolvare de probleme, simularea organizării excursiilor prin ghidare pietonală, unitate de transport, spații închise; evaluarea finală – la finele fiecărui modul prin: studiu de caz, organizarea excursiei, proiect de dezvoltare a unui produs.

6. Echipa de formatori

Modulul	Formatori
<i>Modulul A. Antreprenoriat și marketing în turism</i>	Matveev S., Ciobanu V., Balmuș-Andoni M., Mulic A., Buzdugan A.
<i>Modulul B1. Activitatea de ghidaj</i>	Pociumban Sv., Sochircă V., Bălășel E., Lupașcu T., Turchină T.
<i>Modulul B2. Turism și ospitalitate</i>	Corețchi B., Lupașcu T., Ciobanu V., Hămuraru M.
<i>Modulul C. Tendințe moderne a activității de ghidaj prin prisma formelor de turism</i>	Mischevca M., Lazăr D., Scobioală E., Isac D., Castraveț L.

7. Grupul țintă: Specialiștii încadrați în câmpul muncii în diverse agenții de turism, unități de cazare, sau cei care intenționează să se dezvolte în domeniul SHTA sau care prestează servicii de ghidaj în baza patentei de întreprinzător și toți care au nevoie de perfecționare și dezvoltarea competențelor profesionale în corelație cu noile tendințe naționale și internaționale privind serviciile turistice, ospitalitate și ghidaj.

8. Planul de învățământ

Calendarul activităților

	Perioada de studii	Activități didactice	Evaluare
<i>Opțiunea 1</i>	3 săptămâni	Ore curs, ore practice	Evaluări la module
<i>Opțiunea 2</i>	5 săptămâni	Ore curs, ore practice	Evaluări la module

Design-ul planului de învățământ

Nr. d/o	Unități de conținut/ modul	Total ore	Numărul de ore			Forma de evaluare/ ECTS
			Teoretice	Practice	Activități individuale	
Modulul A. Antreprenoriat și marketing în turism						
1.	Turismul intern și internațional	40	4	4	32	Studiu de caz „Analiza activității de antreprenori at și turism”
2.	Reglementarea activității turistice în Republica Moldova	20	2	4	14	
3.	Antreprenoriat în turism	30	3	6	21	
4.	Leadership și managementul resurselor umane în turism	20	2	4	14	
5.	Management financiar în turism	30	2	6	22	
6.	Marketing în turism	40	2	6	32	
Total Modulul A.		180	15	30	135	6 credite
Modulul B1. Activitatea de ghidaj						
1.	Istoria artei și arhitecturii	30	4	4	22	Activitate practică – Organizarea unei excursii
2.	Geografia turismului	30	2	6	22	
3.	Ghidaj turistic	30	2	6	22	
4.	Tehnici de ghidaj în activitatea de turism	50	4	8	38	
5.	Practica excursionistă	40	2	4	34	
6.	Psihologia comunicării în activitatea de ghidaj	40	4	8	28	
7.	Etica în activitatea de ghidaj	20	2	4	14	
Total Modulul B1.		240	20	40	180	8 credite
Modulul B2. Turism și ospitalitate						
1.	Activitatea agenților de turism și turooperatori	30	4	4	22	Studiu de caz „Planificare a unui eveniment – instrument de dezvoltare a domeniului vizat”
2.	Clasificarea și organizarea Structurilor de Primire Turistică	50	4	8	38	
3.	Sisteme informatice în servicii hoteliere și turism	30	2	6	22	
4.	Front-Office de calitate	30	2	6	22	
5.	Psihologia comunicării în activitatea turistică	40	2	4	34	
6.	Planificarea și organizarea	40	4	8	28	

	evenimentelor					
7.	Etica în turism și ospitalitate	20	2	4	14	
Total Modulul B2.		240	20	40	180	8 credite
<i>Modulul C. Tendințe moderne a activității de ghidaj prin prisma formelor de turism</i>						
1.	Forme de turism în Republica Moldova	40	4	4	32	Proiect de dezvoltare: Crearea unui produs cu tematică sustenabilă
2.	Turismul cultural	40	2	6	32	
3.	Turism oeno-gastronomic	20	2	4	14	
4.	Turism sustenabil	30	3	6	21	
5.	Tehnologii web și resurse electronice în activitatea excursionistă	20	2	4	14	
6.	Managementul proiectelor în servicii și turism	30	2	6	22	
Total Modulul C.		180	15	30	135	6 credite
TOTAL GENERAL		600	50	100	450	20 credite ECTS