

CZU: 378.46:[338.48 + 640.4](4)

BENCHMARKING-UL OFERTELOR EDUCAȚIONALE ÎN DOMENIUL TURISMULUI LA NIVEL EUROPEAN

Adriana BUZDUGAN, Maria HĂMURARU

Universitatea de Stat din Moldova

În acest articol s-a realizat un studiu al ofertelor educaționale, ciclul I, Licență, în domeniul turismului la nivel european. Scopul acestui studiu constă în identificarea bunelor practici europene cu referire la conținuturile ofertei educaționale și la valorificarea acestora în cadrul programului de studii superioare de licență Servicii Hoteliere, Turism și Agrement (SHTA), în vederea asigurării compatibilității programelor și a mobilităților academice reciproce. Rezultatele obținute se concretizează în îmbunătățirea programului SHTA cu un set de discipline de specialitate.

Cuvinte-cheie: *sistem educațional, ofertă educațională, turism, managementul turismului, ospitalitate, servicii hoteliere, competențe profesionale.*

BENCHMARKING OF EDUCATIONAL OFFERS IN THE AREA OF TOURISM AT THE EUROPEAN LEVEL

This article has produced a study of educational offers, the first cycle, Licentiate in the domain of Tourism on European level. The aim of this study is to identify good European practices with reference to the content of the educational offer and their valorisation within the Higher Education Program for Hospitality, Tourism and Recreation (SHTA), in order to ensure the compatibility of mutual academic programs and mobility. The results obtained are reflected in the improvement of the SHTA program with a set of specialized disciplines.

Keywords: *educational system, educational offer, tourism, tourism management, hospitality, hotel services, professional skills.*

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

Există o mulțime de oportunități fantastice pentru a studia turismul din întreaga lume. La nivel european, practic fiecare țară oferă programe diverse de studiere a turismului la nivel de licență, masterat, doctorat, formare continuă, precum și diferite traininguri specializate.

Politica Uniunii Europene în domeniul industriei turismului vizează menținerea poziției europene ca destinație principală de atracție a turiștilor, precum și oportunitatea de formare a competențelor viitorilor specialiști antrenați în industrie, maximizând contribuția industriei la creșterea economică și ocuparea forței de muncă, promovând cooperarea între țările UE, în special prin schimbul de bune practici. Competența UE în domeniul turismului este una de sprijin și coordonare pentru a completa acțiunile țărilor membre. Aceasta dat fiind faptul că 12 milioane de forță de muncă angajată activează în acest sector și generează 336 bilioane de euro în veniturile anuale ale economiei europene.

Scopul acestui studiu constă în identificarea bunelor practici europene prin intermediul metodei de benchmarking¹, cu referire la conținuturile ofertei educaționale și la valorificarea acestora în cadrul programului de studii superioare de licență „Servicii Hoteliere, Turism și Agrement”, în vederea asigurării compatibilității programelor și a mobilităților academice reciproce. Realizarea scopului a determinat demersul logic al lucrării.

Rezultate și discuții

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, precum și riscurile de sustenabilitate socioculturală;

¹ **Benchmarking-ul** reprezintă un proces structurat pentru compararea practicilor de lucru ale organizației cu practici *similare identificate în alte organizații și implementarea celor mai bune idei în procesele proprii* [1, p.24].

- 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, determinată de globalizarea informațiilor și progresele înregistrate în tehnologie (sistemele informatice de rezervare a sejururilor, rețelele social media, forumurile 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 [2].

Caracterul transversal și complex al industriei turismului demonstrează că dezvoltarea directă a acestui sector se bazează pe diverse domenii ale politicilor și acțiunilor guvernamentale.

Sistemul educațional are o importanță majoră în formarea competențelor profesionale. Comunitatea studenților, experiențele individuale de mobilitate academică și caracteristicile lor demografice, sociale și culturale joacă un rol esențial în procesul de creare a competențelor profesionale în industria turismului, precum și modelarea atitudinilor studenților față de această specialitate. Sistemul de învățământ superior necesită o atenție deosebită din partea statului, resurse umane, materiale și financiare, precum și un mod coerent de organizare.

Principalele oferte de programe de licență la nivel global în domeniul turismului sunt plasate pe site-ul Study Portal. Study Portal este o platformă internațională de alegere a studiilor, a cărei misiune este: „Împuternicirea lumii de a alege educația”, oferind soluții internaționale de marketing pentru universitățile din întreaga lume [3].

Conform platformei Study Portal, în 20 din cele 28 de state membre ale UE sunt diverse programe de licență în domeniul turismului (Tab.1).

Tabelul 1

Sinteza ofertelor de programe în domeniul turismului în țările europene

Nr. d/o	Țara	Nr. de programe	Durata studiilor	Costul studiilor	
				Cost minim	Cost maxim
1.	Austria	4	3 ani	672 euro/an	12333 euro/an
2.	Cipru	6	3-4 ani	74 euro/credit	9950 euro/an
3.	Croația	1	3 ani	4550 euro/an	
4.	Finlanda	6	3½ ani	0 euro/an	6000 euro/an
5.	Franța	3	3 ani	3000 euro/an	7800 euro/an
6.	Germania	8	3-3½-4 ani	0 euro/an	10873 euro/an
7.	Grecia	8	2-3-4 ani	0 euro/an	8000 euro/an
8.	Irlanda	18	3-4 ani	0 euro/an	10250 euro/an
9.	Italia	3	3 ani	0 euro/an	2000 euro/an
10.	Letonia	2	4 ani	2470 euro/an	3000 euro/an
11.	Lituania	7	3-3½-4 ani	1285 euro/an	4400 euro/an
12.	Malta	1	3 ani	0 euro/an	
13.	Polonia	2	3 ani	0 euro/an	2200 euro/an
14.	Portugalia	2	3 ani	0 euro/an	9 euro/credit
15.	Regatul Unit	19	3-4 ani	2065 euro/an	10495 euro/an
16.	România	2	3 ani	765 euro/an	17847 euro/an
17.	Spania	12	3 ani	0 euro/an	12900 euro/an
18.	Suedia	1	3 ani	0 euro/an	
19.	Olanda	8	3-4 ani	2083 euro/an	
20.	Ungaria	8	3-3½-4 ani	2400 euro/an	6600 euro/an

Sursa: Elaborat de autori în baza www.studyportal.com

Cele mai puternice sisteme de învățământ superior la nivel european sunt în Austria, Finlanda, Franța, Germania, Grecia, Irlanda, Marea Britanie, Olanda, Portugalia, Spania, Suedia [4]. În continuare vom analiza ofertele educaționale din aceste țări, care își plasează aceste oferte pe platforma Study Portal.

Studiile în Austria. Avantajele de bază ale studiilor în Austria sunt: nivelul înalt de siguranță și calitatea înaltă a vieții. Numărul mare de instituții performante de învățământ, tradiții academice și atmosferă deschisă de învățare deschisă reprezintă oportunități valoroase pentru studenții din străinătate. Universitățile austriece,

precum și orașele austriece, au un mediu multicultural ridicat, astfel încât studenților din alte țări le este ușor să se adapteze. Domeniile de studii sunt fie orientate spre cercetare, fie includ exerciții practice pentru a dezvolta abilitățile de învățare, bazate pe probleme. Universitățile austriece sunt parteneri cu multe dintre centrele locale de cercetare, care desfășoară proiecte în domeniul fizicii cuantice, biomedicinii, nanotehnologiilor, comunicațiilor și tehnologiilor de mediu.

În Austria sunt peste 50 de instituții de învățământ superior, divizate în:

- 22 universități publice (inclusiv universități de cercetare și universități de arte);
- 21 universități de științe aplicate;
- 13 universități private.

Tabelul 2

Oferta de studii în domeniul turismului în Austria

Nr. d/o	Denumirea programului	Universitatea	Costul	Durata
1	Tourism and Hospitality Management	University Vienna, Vienna	12,333 EUR/year	3 years
2	Health Management in Tourism	FH Joanneum University of Applied Sciences, Graz	1,454 EUR/year	3 years
3	Tourism and Leisure Management	IMC University of Applied Sciences, Krems an der Donau	672 EUR/year	3 years
4	Innovation and Management in Tourism	Salzburg University of Applied Sciences, Salzburg	726 EUR/year	3 years

Sursa: Elaborat de autori în baza www.studyportal.com

Structura programelor din turism este axată pe consolidarea abilităților analitice ale studenților, prin activități practice și prin învățarea unităților de conținut specifice industriei.

Cursurile incluse în programele oferite în Austria sunt formulate cu scopul de a dezvolta competențe generale și specifice industriei turismului. Putem observa că obiectivul major al studiilor este de a aborda domeniile principale ale managementului turismului. Subiectele-cheie care sunt introduse în oferta educațională se referă la: Afaceri în domeniul turismului și ospitalității; Analiza și prognozarea cererii de turism; Antreprenoriat; Bazele contabilității; Bazele turismului; Comunicare de afaceri; Comunicare și retorică; Contabilitate financiară; Controlling și finanțe; Dezvoltarea durabilă a turismului; Dezvoltarea produsului turistic; Elementele de bază ale administrării afacerii; E-Turism; Gestiunea destinației; Gestiunea inovației; Gestiunea inovațională a proceselor; Limbi străine; Management turistic; Managementul calității și standardizare; Managementul destinațiilor; Managementul evenimentelor; Managementul ospitalității; Managementul sănătății în turism; Marketing și comunicare în turism; Metode de cercetare; Organizarea echipei; Politica și planificarea turismului; Sănătate și turism balnear; Tehnologia informației în turism; Tendințe și inovații; Turism cultural; Turism sportiv ș.a. Studenții au oportunitatea de a-și consolida abilitățile analitice, practice prin accesul la date reale și prin implicații practice în cadrul industriei.

Studiile în Finlanda. Cel mai important sistem de învățământ superior din Finlanda oferă programe de licență și de masterat în 13 universități și 23 de universități de științe aplicate. Instituțiile finlandeze de învățământ superior oferă peste 400 de programe de studiu diferite și au peste 20 000 de studenți din străinătate care studiază în mai multe locații din Finlanda. Toate universitățile și universitățile de științe aplicate au oportunități de bursă pentru acești studenți.

Tabelul 3

Oferta de studii în domeniul turismului în Finlanda

Nr. d/o	Denumirea programului	Universitatea	Costul	Durata
1	Tourism and Event Management	Haaga-Helia University of Applied Sciences Porvoo	0 EUR/year	3½ years
2	Adventure Tourism	Kajaani University of Applied Sciences Kajaani	6,000 EUR/year	3½ years
3	Hospitality Management - Tourism	Lapland University of Applied Sciences Rovaniemi	0 EUR/year	3½ years
4	Tourism Management	JAMK University of Applied Sciences Jyväskylä	0 EUR/year	3½ years

5	Hospitality, Tourism and Experience Management	Haaga-Helia University of Applied Sciences Helsinki	0 EUR/year	3½ years
6	Tourism and Hospitality Management	Saimaa University of Applied Sciences Lappeenranta	0 EUR/year	3½ years

Sursa: Elaborat de autori în baza www.studyportal.com

În Finlanda, educația și formarea profesională pentru adulți se bazează în mare măsură pe sistemul calificărilor bazate pe competențe [5, p.5]. Un beneficiu specific al acestui sistem este acela că face posibilă recunoașterea competențelor profesionale ale unui individ, indiferent dacă au fost dobândite prin experiență, studii sau alte activități [6, p.31]. Fiecare student are posibilitatea de a-și crea un traseu individual [7, p.6], care este realizat în baza unei liste de conținuturi, printre care se enumeră: Analiza mediului turistic; Businessul hotelier; Businessul restaurantelor; Cercetarea comportamentului consumatorului; Conducerea personală și de echipă; Contabilitate financiară; Economia industriei ospitalității și turismului; Gestiunea experienței clienților; Managementul evenimentelor; Marketing; Marketing și vânzări personale; Mediul afacerilor de cazare; Operațiuni în turism; Perspectiva globală și locală a turismului; Principiile resurselor umane; Servicii de cazare și produse alimentare; Turism de afaceri; Vânzări și servicii în turismul de afaceri.

Studiile în Franța. În prezent, universitățile din Franța încep să ofere o mulțime de opțiuni de diplomă în limba engleză pentru studenții la masterat și la licență din întreaga lume. Din lunga sa istorie în știință, literatură, artă și istorie, Franța are numeroase opțiuni interesante pentru studenții din străinătate. Însă, educația franceză de asemenea este despre inovare și pot fi găsite multe programe cu predare în limba engleză legate de Business, Știință și Tehnologii. Mai multe universități sunt specializate și concepute pentru educație într-un anumit domeniu. Franța a reușit întotdeauna să producă unele dintre cele mai mari minți din Business, Economie, Știință și Arte.

Tabelul 4

Oferta de studii în domeniul turismului în Franța

Nr. d/o	Denumirea programului	Universitatea	Costul	Durata
1	International Tourism Management - French art de vivre in the Rhône Valley (DU)	Université Grenoble Alpes Grenoble	3,000 EUR/year	3 years
2	Hotel and Tourism Management	AIM Paris - Hotel & Tourism Management Academy Paris	7,800 EUR/year	3 years
3	Catering, Events and Facilities Management	École Supérieure Internationale de Savignac Savignac-les-Églises	6,500 EUR/year	3 years

Sursa: Elaborat de autori în baza www.studyportal.com

Guvernul francez introduce anual măsuri de îmbunătățire a competențelor de bază pentru specialiștii din industria turismului [8, p.1]. Universitățile oferă pentru studenți unități de conținut care le permit dezvoltarea competențelor de cercetare, creativitate, inovație [9, p.6], prin consolidarea unui spectru larg de discipline: Administrarea front-office; Antreprenoriat; Coaching; Comunicare în limba engleză; Comunicare interculturală; Contabilitate pentru managerii din ospitalitate; Contabilitate managerială; Controlul costurilor alimentelor și băuturilor; Dreptul afacerilor și mediul juridic al UE; Finanțarea turismului; Gestiunea echipelor; Gestiunea operațiunilor; Legislația în domeniul ospitalității; Management intercultural; Managementul calității producției alimentare; Managementul evenimentelor; Managementul stațiunilor balneare; Marketing internațional; Marketingul serviciilor; Standarde de calitate; Turism cultural local: gastronomie în Franța de Sud-Est; Turism cultural local: oenologia din sud-estul Franței; Turism și economie: geografia economică a turismului; Turism și societate: cultura și sociologia țărilor europene; Vânzări și marketing strategic; Vânzări și negociere în ospitalitate; Web marketing și turism digital.

Studiile în Germania. Datorăm mult Germaniei când vine vorba despre istoria educației și a universităților. Germania este locul de naștere a ceea ce numim „universități de cercetare” – edificii mari cu turnuri de fildeș și biblioteci, unde zilnic se creează noi cunoștințe. Acest model universitar a acoperit de atunci întreaga planetă și, în principiu, majoritatea universităților sunt create pentru a produce cunoștințe și a face noi descoperiri. În toată Germania există o mare varietate de subiecte și o carieră de urmat. Germania are programe de licență, masterat și doctorat în aproape toate domeniile.

Tabelul 5

Oferta de studii în domeniul turismului în Germania

Nr. d/o	Denumirea programului	Universitatea	Costul	Durata
1	Tourism Management	IUBH University of Applied Sciences Bad Honnef	10,580 EUR/year	3 years
2	Leisure and Tourism Management	University of Applied Sciences Stralsund	0 EUR/year	4 years
3	International Tourism Management	IUBH University of Applied Sciences Bad Honnef	10,580 EUR/year	
4	(Hons ²) Business Tourism	GISMA Business School Berlin	8,000 EUR/year	3 years
5	International Tourism Management	Cologne Business School (CBS) Köln	9,900 EUR/year	3 years
6	Tourism Marketing Management	Accadis International School Bad Homburg Aachen	10,873 EUR/year	3 years
7	International Tourism Management	University of Applied Sciences Saarbrücken	376 EUR/year	3 years
8	International Tourism Management	Deggendorf Institute of Technology Deggendorf	0 EUR/year	3½ years

Sursa: Elaborat de autori în baza www.studyportal.com

În învățământul superior german, studiile sunt orientate spre dezvoltarea competențelor profesionale specifice industriei turismului [10, p.2]. Guvernul german urmărește asigurarea unei politici strategice în domeniul resurselor umane din turism [11, p.8]. Pentru a implementa această politică, universitățile oferă spre alegere următoarele unități de conținut: Antreprenoriat; Cercetarea pieței; Contabilitate; Contabilitate financiară; Contabilitatea costurilor; Dreptul afacerilor; Finanțe; Geografia turismului; Limbi străine; Macroeconomie; Management și distribuție; Managementul resurselor umane; Managementul turismului; Managementul turismului durabil; Marketing; Matematici; Media și creativitate; Mediul turistic; Microeconomie; Planificarea produselor; Principiile operațiunilor și organizării serviciilor; Statistica; Structuri și organizații din industria turismului internațional; Turism și agrement; Turismul național și internațional; Turismul online.

Studiile în Grecia. Una dintre cele mai vechi națiuni din lume, cu o istorie și o cultură extraordinară, Grecia are câteva universități care primesc anual mii de studenți din alte țări. Poporul grec este unul dintre cei mai ospitalieri din lume. Universitățile grecești au o lungă istorie în mediul academic și tot mai mulți studenți din străinătate s-au înscris în ele în ultimii ani. Cursurile combină de obicei cunoștințele teoretice cu lucrările de cercetare, laboratoarele și stagiile de practică. Grecia este cunoscută ca locul de naștere al democrației, iar țara a avut, de asemenea, o influență majoră asupra științelor timpurii, cum ar fi matematica și fizica. În plus, printre renumiții filosofi ai lumii se înscriu grecii Socrates, Platon și Aristotel.

Tabelul 6

Oferta de studii în domeniul turismului în Grecia

Nr. d/o	Denumirea programului	Universitatea	Costul	Durata
1	International Tourism and Hospitality Management	American College of Greece Athens	325 EUR/credit	4 years
2	Travel and Tourism Management	Alpine Center Glyfăda	0 EUR/year	2 years
3	Business with Tourism (University of Greenwich)	New York College Athens	8,000 EUR/year	3 years
4	(Hons) Hospitality and Tourism Management	Business College Athens (BCA) Athens	0 EUR/year	4 years
5	International Hospitality and Tourism Management	Alpine Center Glyfăda	0 EUR/year	3 years
6	International Hospitality Management (University of Bolton)	New York College Athens	8,000 EUR/year	3 years

² Termenul „diplomă de onoare” are diferite semnificații în contextul diferitor sisteme educaționale. În principiu, acesta se referă la o variantă a diplomei de licență care conține un volum mai mare de material predat sau un standard superior de calitate a studiilor, în comparație cu o diplomă de licență „obișnuită”, fiind indicate prin „Hons” în denumirea programului de studii. A nu se confunda cu „grad onorific”.

7	Business Administration Emphasis in Tourism and Hospitality Management (National Americal University)	New York College Online	280 EUR/credit	4 years
8	Hotel and Events Management	Alpine Center Glyfáda	0 EUR/year	3 years

Sursa: Elaborat de autori în baza www.studyportal.com

În ultimul deceniu, Grecia s-a confruntat cu grave probleme economice, turismul a fost ramura care a ajutat economia țării să se stabilizeze [12, p.10]. Instituțiile de învățământ superior din Grecia au acum scopul de a organiza programe în cadrul unor colaborări internaționale [13, p.6], incluzând în oferta educațională următoarele cursuri: Abilități de bază în IT și cercetare; Activitate practică în alimentație și băuturi; Cadrul de reglementare al afacerilor; Contabilitate managerială; Contabilitate pentru industria ospitalității; Dezvoltarea personală și profesională; Gastronomie internațională; Introducere în antreprenoriat; Introducere în industria turismului și ospitalității; Management durabil în turism și ospitalitate; Management financiar pentru industria ospitalității; Managementul calității serviciilor în turism și ospitalitate; Marketing pentru serviciile hoteliere; Operațiuni în serviciul de ospitalitate; Ospitalitate și mediul de afaceri în turism; Planificarea și dezvoltarea turismului; Serviciul clienți și comunicare eficientă; Sisteme informatice pentru ospitalitate; Teorie culinară.

Studiile în Irlanda. Încă din anul 500 înainte de Hristos, Irlanda, călugării și mănăstirile sale se aflau în centrul educației în Europa, câștigând titlul „Land of Saints and Scholars”. Astăzi, rata dobânzii educaționale este printre cele mai înalte din lume. Peste 85% din tineri absolvec învățământul secundar, iar peste două treimi din aceștia merg la studii superioare. Irlanda este pe primul loc în Europa în termeni de absolvenți la 1000 de locuitori. Astăzi există 7 universități, 14 institute de tehnologie și multe alte centre de educație și cercetare de top din lume, găzduite în campusuri frumoase cu facilități de ultimă oră.

Argumente pentru studiile în Irlanda:

- ✓ O țară prietenoasă și sigură;
- ✓ Țară vorbitoare de limba engleză;
- ✓ Calificări recunoscute pe plan internațional și opțiuni extinse;
- ✓ Medii de învățare susținute;
- ✓ Cultură inovatoare și creativă;
- ✓ Distinși absolvenți;
- ✓ Gazda companiilor globale din întreaga lume.

Tabelul 7

Oferta de studii în domeniul turismului în Irlanda

Nr. d/o	Denumirea programului	Universitatea	Costul	Durata
1	Tourism Management	Dublin Institute Of Technology Dublin	819 EUR/year	4 years
2	Tourism Management	Cork Institute of Technology Cork	250 EUR/year	3 years
3	Languages and International Tourism	Dublin Institute Of Technology Dublin	819 EUR/year	4 years
4	Tourism Management (Honours)	Cork Institute of Technology Cork	819 EUR/year	4 years
5	International Tourism Management (Hons)	Galway-Mayo Institute of Technology Galway	3,000 EUR/year	4 years
6	International Tourism Management	Galway-Mayo Institute of Technology Galway	3,000 EUR/year	3 years
7	Tourism with Event Management	Institute of Technology, Sligo	3,819 EUR/year	4 years
8	Tourism Marketing (Honours)	Waterford Institute of Technology Waterford	10,250 EUR/year	3 years
9	International Hospitality and Tourism Management (Honours)	Institute of Technology Tallaght	3,000 EUR/year	4 years
10	Destination Marketing	Letterkenny Institute of Technology Letterkenny	0 EUR/year	3 years
11	Tourism with Event Management	Institute of Technology, Sligo	3,250 EUR/year	3 years
12	Front Office Management	Letterkenny Institute of Technology Letterkenny	0 EUR/year	3 years

13	International Hospitality and Tourism Management	Institute of Technology, Sligo	3,250 EUR/year	3 years
14	Front Office Management	Letterkenny Institute of Technology Letterkenny	0 EUR/year	3 years
15	International Hospitality and Tourism Management	Institute of Technology Tallaght	3,000 EUR/year	4 years
16	Hotel and Catering Management	Galway-Mayo Institute of Technology Galway	3,000 EUR/year	3 years
17	Hospitality Management	American College Dublin	6,000 EUR/year	4 years
18	Event Management	American College Dublin	6,000 EUR/year	4 years

Sursa: Elaborat de autori în baza www.studyportal.com

Conform Strategiei Naționale a Irlandei privind dezvoltarea competențelor 2025, angajatorul și cursantul vor avea acces la un sistem educațional dinamic, adaptabil, inovator și de înaltă calitate [14, p.15]. Angajatorii, publici sau privați, vor avea acces la specialiști înalt calificați [15, p.85]. Învățământul în domeniul turismului este promovat prin oferta următoarelor cursuri: Abilități IT de afaceri; Antreprenoriat, Inovare și Turism; Aplicații TIC; Cercetarea pieței; Concepte turistice; Contabilitate managerială; Contabilitate managerială în domeniul ospitalității; Contabilitate pentru turism; Creativitate, inovare și lucrul în echipă; Destinații turistice; Dezvoltarea întreprinderilor de turism; Dreptul afacerilor; Economia serviciilor; Economia turismului, ospitalității și agrementului; Fundamentele marketingului; Gastronomie; Geografia turismului; Introducere în comunicare și tehnologia informației; Limba și cultura franceză/spaniolă/italiană/engleză; Management; Managementul resurselor umane; Managementul serviciilor; Marketing pentru industria ospitalieră, turism, evenimente și agrement; Marketing strategic; Marketing și vânzări; Metode și statistici de cercetare; Operațiuni de front-office; Organizarea de convenții și conferințe; Patrimoniu cultural; Politica și planificarea turismului; Produsul turistic; Restaurație și activități de agrement; Sisteme de turism; Studii interculturale; Tendințe în turismul contemporan; Turism sustenabil; Turismul și principiile sejurului.

Studiile în Portugalia. Fiind cea mai veche națiune din Europa, Portugalia este un loc ideal pentru a studia în străinătate. Portugalia este una dintre țările cele mai populare pentru programele de schimb de studii și multe universități sunt membri activi ai programului Erasmus. Universitățile portugheze se concentrează atât pe furnizarea de cunoștințe teoretice valoroase, cât și pe implicarea studenților în proiecte de cercetare predominante. Multe universități sunt afiliate la mai multe centre de cercetare și au contribuit cu peste 1% la cele mai citate publicații din lume.

Tabelul 8

Oferta de studii în domeniul turismului în Portugalia

Nr. d/o	Denumirea programului	Universitatea	Costul	Durata
1	Tourism Companies Management	Lusophone University of Humanities and Technologies Lisbon	9 EUR/credit	3 years
2	Catering and Food Science	IP Guarda	-	3 years

Sursa: Elaborat de autori în baza www.studyportal.com

Guvernul Portugaliei are ca prioritate în domeniul turismului de a facilita accesul la studii de calitate, prin crearea unui sistem de educație receptiv și durabil [16, p.16]. Deoarece globalizarea și digitalizarea transformă modul de organizare a locurilor de muncă, modul de funcționare a societății și modul de interacționare cu persoanele, sistemul educațional al Portugaliei are ca scop de a dezvolta în rândul studenților abilitățile necesare pentru ca aceștia să poată avea succes pe piața muncii [17, p.75]. La dispoziția studenților este pusă o varietate mare de unități de conținut: Bazele contabilității; Contabilitate de gestiune; Engleza de afaceri; Geografia turismului; Istorie și patrimoniu urban; Managementul organizațiilor; Managementul patrimoniului natural; Metode de cercetare în științe sociale; Servicii și operațiuni de bucătărie; Servicii și operațiuni de restaurant; Sociologie; Antropologie turistică; Turism.

Studiile în Regatul Unit. Marea Britanie are o tradiție îndelungată în învățământul superior excelent. Aproximativ un sfert din universitățile britanice se numără printre cele mai notorii din lume. Anglia, Scoția, Țara Galilor și Irlanda de Nord reușesc să atragă în fiecare an aproape o jumătate de milion de studenți din străinătate. Campusurile din Marea Britanie sunt fascinante, iar facilitățile pentru studenți sunt remarcabile. Toate trăsăturile moderne și unice ale universităților britanice permit studenților să se angajeze într-o cercetare fundamentală și să experimenteze predarea și învățarea de cea mai bună calitate. Universitățile din Regatul Unit sunt renumite pentru gradul de ocupare a absolvenților în câmpul muncii, orientare internațională (raportul dintre studenți și personal) și satisfacția studenților.

Tabelul 9

Oferta de studii în domeniul turismului în Marea Britanie

Nr. d/o	Denumirea programului	Universitatea	Costul	Durata
1	Tourism	Liverpool Hope University Liverpool	10,495 EUR/year	3 years
2	International Tourism Management (Joint Honours)	University of Northampton	10,495 EUR/year	3 years
3	Tourism Management (Hons)	University of Greenwich London	10,495 EUR/year	3 years
4	International Tourism Management (Hons)	University of Bedfordshire Luton	10,495 EUR/year	4 years
5	Tourism Managemen	Aberystwyth University Aberystwyth, Wales, United Kingdom	10,211 EUR/year	3 years
6	Tourism Management (Hons)	Liverpool Hope University Liverpool	10,495 EUR/year	3 years
7	International Tourism Management (Hons)	University of Bedfordshire Luton	10,495 EUR/year	4 years
8	Tourism Management with Language (Hons)	University of Greenwich London	10,495 EUR/year	3 years
9	International Tourism Management (Hons)	University of Derby Buxton	10,495 EUR/year	3 years
10	Tourism Management (Hons)	University of Plymouth	10,495 EUR/year	3 years
11	Tourism Management (Extended) (Hons)	University of Greenwich London	10,495 EUR/year	4 years
12	Tourism Management (Hons)	University of Wolverhampton	10,495 EUR/year	3 years
13	Geography and Tourism (Hons)	University of the West of England (UWE Bristol) Bristol	14,749 EUR/year	3 years
14	Tourism and Economics (Hons)	University of Wolverhampton Multiple locations	10,495 EUR/year	3 years
15	Tourism Management (Hons)	University of Hertfordshire Hatfield	10,495 EUR/year	3 years
16	Tourism Management	Canterbury Christ Church University Canterbury	10,495 EUR/year	3 years
17	International Tourism Management Honours	Middlesex University London	10,495 EUR/year	3 years
18	Heritage and Tourism (Hons)	University of Stirling Stirling, Scotland, United Kingdom	2,065 EUR/year	4 years
19	International Tourism Management (Hons)	Liverpool John Moores University Liverpool	10,495 EUR/year	3 years

Sursa: Elaborat de autori în baza www.studyportal.com

În Regatul Unit, educația este considerată ca un efort necesar și obiectiv prioritar pentru dezvoltarea resurselor umane. Educația nu poate fi separată de viața umană și de activitățile zilnice, inclusiv de activitățile de petrecere a timpului liber, de recreere și de turism. Educația în domeniul turismului este modalitatea prin care se reflectă profesionalismul resurselor umane pentru a putea presta servicii de calitate [18, p.1]. Prin urmare, programele de studii se concentrează asupra următoarelor unități de conținut: Abilități de studii și angajare; Analiza și prezentarea unei comunicări complexe; Aplicații creative în e-Turism; Aplicații software; Bazele activității turistice; Cercetare și inovare; Cercetarea consumatorului de servicii turistice; Comunicarea în turism; Cultura relațiilor cu clienții; Designul experienței turistice; Dezvoltare personală; Dezvoltarea afacerilor și spiritul antreprenorial; Dezvoltarea capacității interculturale; Evenimentele și turismul sportiv;

Event-marketing; Gestiunea atracțiilor turistice; Industria aeriană; Inovație în turism și ospitalitate; Introducere în turism și ospitalitate; Legislația în domeniul turismului; Limbi străine; Management; Management financiar; Management intercultural în turism; Management strategic; Managementul conflictelor; Managementul destinației; Managementul destinației internaționale; Managementul proiectelor; Managementul și dezvoltarea turismului; Marketing și comunicare; Marketing turistic; Ospitalitatea în turism și evenimente; Patrimoniul natural și cultural; Planificarea strategică pentru turism și evenimente; Planificarea turismului durabil; Principiile managementului evenimentelor; Principiile marketingului în turism și ospitalitate; Produsul turistic: piețele de nișă; Structura industriei de turism și sejur; Tendințe în domeniul turismului; Turism sustenabil; Turismul de afaceri și distribuție globală; Turismul sportiv; Turismul și dezvoltarea durabilă; Turismul: scenarii curente, direcții viitoare.

Studiile în Spania. În afară de atmosfera globală interesantă, Spania găzduiește numeroase universități care primesc în fiecare an mii de studenți din alte țări. În universitățile spaniole studenții cunosc o atmosferă prietenoasă și relaxată. Deși prelegerile sunt destul de formale, seminariile și lucrările de laborator sunt mai relaxate, permițând studenților să discute liber cu profesorii și să le pună întrebări cu privire la materialele de curs. Universitățile din Spania oferă o paletă variată de opțiuni de studiu, iar în special științele și gradele tehnice oferă cursuri care implică atât activități de cercetare, cât și exerciții practice.

Tabelul 10

Oferta de studii în domeniul turismului în Spania

Nr. d/o	Denumirea programului	Universitatea	Costul	Durata
1	Tourism	University of Valencia	2,600 EUR/year	4 years
2	Information Technologies in Tourism Industry	HTL International School of Hospitality, Tourism and Languages Multiple locations	5,700 EUR/year	3 years
3	Hotel and Tourism Studies	HTL International School of Hospitality, Tourism and Languages Multiple locations	5,700 EUR/year	3 years
4	Tourism and Hospitality Management	Ramon Llull University Barcelona	123 EUR/credit	4 years
5	Tourism Management	UCAM - Catholic University of Murcia	5,900 EUR/year	4 years
6	Bachelor's Degree in Tourism	CETT School of Tourism, Hospitality and Gastronomy - Universitat de Barcelona		4 years
7	Tourism	University of Burgos	1,024 EUR/year	3 years
8	Hospitality and Tourism Management - International Hotel Management	Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo de Sant Pol de Mar		4 years
9	Hospitality and Tourism Management - Gastronomy, Restaurants and Events Management	Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo de Sant Pol de Mar		4 years
10	Leisure and Tourism Management	EU Business School Multiple locations	12,900 EUR/year	3 years
11	Tourism	King Juan Carlos University Madrid		4 years
12	Tourism and Leisure Management with Business Administration and Innovation Management	Pompeu Fabra University Barcelona	5,294 EUR/year	5 years

Sursa: Elaborat de autori în baza www.studyportal.com

Fiecare centru universitar din Spania care are programe în domeniul turismului își stabilește propriile obiective și structuri de program [19, p.1200], principalele unități de conținut oferite de programele de licență fiind: Abilități de comunicare; Abilități de comunicare orală și scrisă; Aspecte juridice în turism; Bazele economiei și turismului; Comunicarea în a doua limbă străină pentru turism; Comunicarea în limba engleză pentru turism; Contabilitate; Dezvoltarea turismului; Dimensiunea socioculturală a turismului; Dreptul afacerilor; Economie; Etica în afaceri; Finanțe; Fundamentele managementului afacerilor; Gestiunea relațiilor cu clienții;

Introducere în domeniul turismului; Introducere în drept; Introducere în economie; Introducere în geografia turismului; Introducere în industria ospitalității; Introducere în managementul turismului; Introducere în sociologie; Introducere în turism; Introducere în turism și ospitalitate; Istoria lumii contemporane; Istoria și geografia turismului; Macroeconomie; Managementul agențiilor de turism; Managementul marketingului; Managementul ospitalității; Microeconomie; Piața turistică; Planificarea teritorială a turismului; Publicitate, Media și Branding; Servicii operaționale în alimentația publică; Software pentru afaceri; Statistica; Sustenabilitatea mediului; Tehnologii informaționale în turism.

Studiile în Suedia. Sistemul suedez de învățământ superior se situează pe locul al doilea în lume. Educația în Suedia se concentrează mai mult pe dezvoltarea de sine prin grupuri de studenți și studii independente decât pe ascultarea prelegerii tipice a profesorului. Suedia oferă aproximativ 1000 de programe predate în limba engleză la peste 35 de universități, unde creativitatea și gândirea independentă sunt plasate întotdeauna pe primul loc. Studenții care aleg Suedia sunt atrași de atitudinea deschisă a suedezilor, de competențele lor excelente în limba engleză, dar și de standardele ecologice și înalte de trai.

Tabelul 11

Oferta de studii în domeniul turismului în Suedia

Nr. d/o	Denumirea programului	Universitatea	Costul	Durata
1	International Tourism Management	Dalarna University Borlänge	0 EUR/year	3 years

Sursa: Elaborat de autori în baza www.studyportal.com

În Suedia educația în domeniul turismului are o importanță în continuă creștere [20, p.7]. Curricula programelor universitare are o specializare proprie fiecărei universități, bazată fiind pe o perspectivă multidisciplinară care combină elemente de științe sociale, umanistice, arte, afaceri și altele, cu accent pe cercetarea avansată [21, p.94]. Conținutul programelor depinde de domeniul principal de studiu. Principalele unități de conținut sunt: Bazele contabilității; Economia turismului; Introducere în dezvoltarea destinațiilor turistice; Marketing turistic; Teorii organizaționale; Turismul și societatea.

Studiile în Olanda. Studenții care aleg să-și facă studiile în Olanda au o multitudine de motive, începând cu faptul că peste tot se vorbește engleza, stilul informal de predare, care se concentrează pe experiența studenților, deci nu este deloc surprinzător faptul că Olanda este o destinație de top în Europa.

Tabelul 12

Oferta de studii în domeniul turismului în Olanda

Nr. d/o	Denumirea programului	Universitatea	Costul	Durata
1	Tourism	Wageningen University and Research	2,083 EUR/year	3 years
2	Tourism Management	Inholland University of Applied Sciences Diemen	2,083 EUR/year	4 years
3	Tourism Management	Wageningen University and Research Wageningen	2,083 EUR/year	3 years
4	Tourism Management	Inholland University of Applied Sciences Diemen	2,083 EUR/year	4 years
5	Tourism Management	NHL Stenden University of Applied Sciences Leeuwarden	2,083 EUR/year	4 years
6	Tourism Management	Saxion University of Applied Sciences Deventer	2,083 EUR/year	4 years
7	Tourism	Breda University of Applied Sciences (BUAS)	2,083 EUR/year	3 years
8	Tourism Management	Breda University of Applied Sciences (BUAS)	2,083 EUR/year	4 years

Sursa: Elaborat de autori în baza www.studyportal.com

Sistemul educațional superior din Olanda oferă programe profesionale avansate în domeniul turismului [22, p.23]. Universitățile oferă programe de studii cu diferite structuri de conținut, dar cele mai reprezentative discipline sunt: Comunicare interculturală; Dezvoltarea durabilă în ospitalitate; Dezvoltarea noilor produse; Dreptul în serviciile de turism; E-comerțul; Ecoturism; Etica în afacerile internaționale; E-touroperating și turismul de afaceri; Finanțe și contabilitate în ospitalitate; Gastronomie; Gestiunea destinațiilor; Limbi străine; Management; Management hotelier; Management financiar; Management turistic; Managementul evenimentelor; Marketing; Master-class-uri; Metode de cercetare; Organizarea evenimentelor; Organizarea excursiilor internaționale; Social media și online marketing; Tendințe în turism; Turism de afaceri inovatoare; Turism internațional; Turism și agrement; Turism și cercetare turistică; Vânzări și marketing în turism.

Concluzii. În acest articol au fost analizate ofertele educaționale în domeniul turismului din țările europene cu cele mai prestigioase sisteme educaționale. În baza unei analize calitative au fost studiate toate structurile programelor din domeniul turismului prezentate de cele mai importante universități din țările analizate. În acest context, s-a observat că pentru fiecare țară necesitatea de resurse umane competente este un factor generator al creșterii industriei turismului. Pentru Republica Moldova, ca și pentru țările europene, industria turismului reprezintă o platformă care ar permite promovarea țării prin destinații turistice dezvoltate, resurse umane calificate, infrastructură ospitalieră și patrimoniu cultural natural într-o dezvoltare durabilă și sustenabilă. În urma acestei cercetări au fost identificate bunele practici europene cu referire la conținuturile ofertei educaționale pentru valorificarea acestora în cadrul programului de studii superioare de licență Servicii Hoteliere, Turism și Agrement. Disciplinele care se regăsesc în structura celor mai multe programe sunt: Antreprenoriat; Comunicare în afaceri; Limbi străine; Tehnologii informaționale de comunicare; Micro- și Macroeconomie; Contabilitate managerială în turism și ospitalitate; Finanțe; Geografia turismului; Management; Managementul turismului; Managementul ospitalității; Managementul/Marketingul destinațiilor; Managementul resurselor umane; Managementul evenimentelor; Managementul restaurantelor; Marketing; Marketingul turistic; Metode de cercetare; Turism internațional; E-Turism; Turism cultural; Calitate și standardizare; Bazele agrementului; Organizarea de convenții și conferințe; Dezvoltarea durabilă a turismului; Tendințe în turism.

Putem conchide că învățământul superior în domeniul turismului este un domeniu de cercetare care merită o atenție suplimentară din partea cercetătorilor și motivație de a oferi plusvaloare tuturor jucătorilor care aparțin sistemului internațional de turism.

Referințe:

1. Nancy R. Tague. *Instrumentele calității*. Ediția a doua. Sibiu: ASQ Quality Press, 2010. 719 p.
2. Tourism Strategy 2020. 83 p. http://www.tourismstrategy2020.vienna.info/downloads/WT-Tourismusstrategie-2020_EN.pdf
3. <https://www.studyportals.com/about-us/our-story/>
4. <https://www.qs.com/top-higher-education-systems-in-the-world/>
5. Pekkala Satu, Ilola Heli. *Multidimensional collaboration in tourism education: Experiences and Examples from Finland, Germany and the Netherlands*. Rovaniemi 2017. 63 p.
6. Competence-based qualification guide, 1st edition. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere 2014. 103 p.
7. Education and Training Monitor 2018 Finland. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2018. 15 p.
8. Christiany Damien. L'intercommunalité et l'exercice de la compétence « tourisme » dans le cadre de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République. In: *Note Juridique*, Avril 2016. 33 p.
9. Education and Training Monitor 2018 France. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2018. 17 p.
10. Germany European inventory on NQF 2016. Cedefop, 2017. 15 p.
11. Mattes Anselm. *Tourism as a driver of economic growth in Germany*. Berlin, November 2017. 24 p.
12. Greece EQF Referencing Report, National Organisation for the Certification of Qualifications and Vocational Guidance 2016. 136 p.
13. Education and Training Monitor 2018 Greece. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2018. 16 p.
14. Ireland's National Skills Strategy 2025. 63 p. https://www.education.ie/en/Publications/Policy-Reports/pub_national_skills_strategy_2025.pdf
15. Assessment of Future Skills Requirements in the Hospitality Sector in Ireland, 2015-2020, November 2015. 154 p.
16. National Report on Portugal „Global Education in Portugal”. 76 p. https://gene.eu/wp-content/uploads/Gene_NationalReport-Portugal.pdf
17. OECD Skills Studies „Skills Strategy Implementation Guidance for Portugal” Strengthening the Adult-Learning System. Paris: OECD Publishing, 2018. 190 p.
18. Malihah Elly, Puspito Heri, Setiyorini Diah. Tourism Education and Edu-Tourism Development: Sustainable Tourism Development Perspective in Education. In: *The 1st International Conference of Tourism*, At Bandung, October 2014, 7 p.
19. Bustelo Francisco Espasandín, Fernandez Carmen Díaz, Tomás Francisco. Higher education of tourism in Spain and its adaptation to the European higher education area. In: *Rio de Janeiro*, 2010, no44(5), p.1191-1223.
20. Education, Work, Guidance in Sweden. 26 p. <http://www.dokument.se/Pubs/0d838e84-fe4e-4a20-b8de-5ea851f7fbd3/education-work-guidance-in-sweden.pdf>
21. MILINCHUK, O. Tourism studies in the higher education in Sweden: focusing on sustainability. In: *Baltic Journal of Economic Studies*, 2017, vol.3, no.2, p.93-100.
22. *Vocational education and training in the Netherlands*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2016. 66 p.

Date despre autori:

Adriana BUZDUGAN, doctor, conferențiar universitar, Facultatea de Științe Economice, Universitatea de Stat din Moldova.

E-mail: buzdugan.adriana@gmail.com

ORCID: 0000-0002-1551-7964

Maria HĂMURARU, doctor, conferențiar universitar, Facultatea de Științe Economice, Universitatea de Stat din Moldova.

E-mail: maria.gamurari@gmail.com

ORCID: 0000-0002-8197-2973

Prezentat la 14.06.2019