



Co-funded by
the European Union



MPATS

Moldova's Pathway to Advanced Tourism Skills

Erasmus+ KA2: Capacity Building in the field of VET

Project No.: 101183214

D2.1 Teaching Material Gap Analysis Report

WP 2 – Teaching Material Update and Enhancement

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or EACEA. Neither the European Union nor the EACEA can be held responsible for them.





Contents

Introduction	3
Scope of the Analysis	5
Objectives of the analysis	6
Gap Analysis	8
College of Ecology	8
Professional School Nr. 2.....	16
Alignment with EntreComp and DigComp.....	19
Recommendations	24



Introduction

The present deliverable aims to analyse the gaps in the educational and teaching materials currently offered by the participating institutions involved in the Moldova's Pathway to Advanced Tourism Skills (MPATS) project. It serves as a foundational diagnostic step within Work Package 2 (WP2 – Teaching Material Update and Enhancement), providing a structured understanding of how well current tourism-related vocational education and training (VET) materials respond to the evolving competence needs of the tourism sector in Moldova.

The core focus of this analysis is to identify the extent to which current curricula and materials embed the **digital and entrepreneurial skills** that are now essential for tourism professionals across Europe and globally. In line with the objectives of the Erasmus+ Capacity Building action, this work supports the modernisation of VET by strengthening its relevance to **21st-century workplace demands**, including digital transformation, sustainability, innovation, and adaptability.

To ensure alignment with European-level expectations and facilitate transferability of good practices, this gap analysis is anchored in two EU reference frameworks:

- **The Digital Competence Framework for Citizens (DigComp 2.2)** – which defines the competences needed for confident and critical use of digital technologies for work, learning, and participation.
- **The Entrepreneurship Competence Framework (EntreComp)** – which outlines the knowledge, skills, and attitudes that enable individuals to turn ideas into action, regardless of sector or job role.

Beyond digital and entrepreneurial content, the analysis also considers **practical and workplace-based skills, intercultural communication, and sustainability-related knowledge and attitudes**—all of which are becoming increasingly relevant for employment and mobility in the tourism industry.

This deliverable draws on input from the institutional partners in Moldova and across the consortium (Italy, Greece, and Cyprus), as well as on a structured review of official curricula and associated materials from two key VET specialisations:

- **ISCED level 3: *Hotel and Resort Operator*** (Professional School Nr. 2)
- **ISCED level 4: *Travel Agent*** (College of Ecology)

The analysis follows a dual-level approach:

1. **Curriculum-level** – examining the formal presence of relevant competences in learning objectives, module descriptions, and assessment guidelines.



2. **Practice-level** – evaluating how competences are currently taught and whether learners are afforded authentic opportunities to practise and demonstrate them.

The findings of this analysis will directly inform the update, enhancement, and development of modular teaching and learning resources under WP2. These new or revised resources will be tailored to support progressive competence development from ISCED 3 to ISCED 4 and will be embedded in the broader capacity-building and sustainability goals of the MPATS project.



Scope of the Analysis

This analysis aims to systematically identify gaps in the teaching and learning materials used in VET for the tourism sector in Moldova, specifically at ISCED levels 3 and 4. The scope includes evaluating existing curricula, instructional content, and assessment approaches with regard to:

- **Digital skills**, as framed by the European Commission's **DigComp 2.2** (Digital Competence Framework for Citizens)
- **Entrepreneurial skills**, as framed by the **EntreComp** (Entrepreneurship Competence Framework)
- **Practical skills** relevant to real-world tourism work environments and current industry expectations
- **Sustainability and green tourism content**, with reference to current global and EU priorities in responsible tourism development
- **Intercultural communication and ethical professional conduct**, as core transversal competences in customer-facing roles in hospitality and travel

Two distinct VET programmes were selected for the analysis:

- **ISCED Level 3** – *Hotel and Resort Operator* (Professional School Nr. 2, Chisinau)
- **ISCED Level 4** – *Travel Agent* (College of Ecology, Chisinau)

The materials analysed include formal curricula, modular descriptions, and any supporting learning content used in classroom-based and practical instruction. Where available, information about actual instructional practices and outcomes (e.g., teaching methodologies, student outputs, and forms of assessment) were also taken into account.

The analysis draws not only on textual review of curriculum and materials but also leverages the insights of consortium partners and stakeholders who contributed to the mapping of known or hypothesized gaps during the proposal stage and early project implementation.



Objectives of the analysis

The principal objectives of the analysis are as follows:

1. **To identify alignment gaps between current teaching materials and the evolving competence needs of the Moldovan tourism labour market**, particularly in relation to digital transformation, sustainability, and entrepreneurship. The analysis seeks to assess whether students are being adequately prepared for the actual workflows, tools, and challenges they will face in the tourism sector upon graduation.
2. **To map the current content and practices against EU frameworks (DigComp and EntreComp)** and determine:
 - Which specific areas are already well-covered
 - Which areas are partially covered but lack depth or real-world application
 - Which areas are entirely missing and therefore require new content development or pedagogical interventions
3. **To generate an evidence-based foundation for the design of updated or newly developed learning materials** that reflect:
 - Competence-based teaching and learning
 - A modular and scalable approach adaptable to both ISCED 3 and ISCED 4 levels
 - Inclusion of practical, authentic learning tasks aligned with workplace realities
 - Integration of sustainability, ethical conduct, and inclusive communication as cross-cutting themes
4. **To support institutional decision-making regarding teaching material enhancement and teacher training** by highlighting specific modules, topics or practices where investment is most needed. This includes pinpointing:
 - Where simulation or digital practice environments should be introduced
 - Where more emphasis should be placed on intercultural sensitivity, ethical dilemmas, or professional tone
 - Where entrepreneurship education could be made more experiential and relevant



Co-funded by
the European Union



5. **To foster coherence across partner institutions** by recommending a shared structure for future teaching material updates. This structure will ensure that updates are modular, anchored in competence frameworks, and allow for contextualisation based on national and institutional differences without sacrificing consistency or EU-level alignment.



Co-funded by
the European Union



Gap Analysis

The materials have been analysed and the results are presented in brief in the following tables, corresponding to each institution:

College of Ecology – Travel Agent

What the travel agent must do	What they should learn in the VET system	What is currently missing in the VET system in Moldova Educational materials to be developed
Assess customer needs and preferences to provide personalized recommendations.	Effective communication, active listening, tourist advice, language learning.	It is covered by the curricula through module G, Basics of communication. But it is worth noting that studies are done without enough practice in real scenarios, simulations or role-playing games in the relationship with the client.
Plan and organize complete tourist packages (flight, accommodation, transport, excursions).	Techniques for organizing packages, using booking platforms, knowledge of tourism products.	The curricula do not cover modern reservation systems (Amadeus, Galileo).



Provide information about destinations, entry conditions, insurance, safety.	Geographical, legislative, cultural knowledge, safety in tourism.	It is covered by the curricula through module G, Introduction to economics. The modules on international regulations, visas and responsible tourism based on national legislation are updated. The practical part requires consolidation. It is important to develop educational material related to strengthening the practical skills of 4th year students: Guide to the practical internship as a travel agent
Manage bookings using digital systems and CRMs.	Practical training in booking systems and Customer Relationship Manager applications.	The curricula don't fully cover topics related to Customer Relationship Manager apps.
Solve problems during the trip (cancellations, complaints, emergencies).	Developing conflict resolution, negotiation and empathy skills.	The curricula covers topics dedicated to after-sales service and solving difficult situations based on module G, Basics of communication.
Promote travel packages through digital marketing and social media.	Online marketing, content creation, use of social networks in tourism.	Digital promotion and online sales can be strengthened. Partly this aspect will be supported by the project at WP related to digitalization, especially through simulation models.



Stay informed about tourism trends, technologies and market preferences.	Continuous training, analysis of the tourism market, adaptation to trends.	The curricula does not cover and it is important to develop educational material for tourist packages related to: - Green tourism - Sustainable development tourism - Agrotourism
Interact effectively with tourists from various cultures.	Intercultural competences, empathy, adaptability.	Cultural education is superficial. There is a lack of intercultural awareness exercises. It is important to develop educational material for the formation of intercultural competences: - Etiquette and protocol norm / business ethics / deontological aspects of the profession
Develop entrepreneurial skills in the field of tourism	Entrepreneurial skills	The curricula covers topics dedicated to training entrepreneurial skills based on the Basics of Entrepreneurship discipline, but these are insufficient to develop such skills.

Context of gaps: limited practice in real customer communication; no coverage of modern reservation systems; practical aspects of destination rules/entry conditions underdeveloped; partial/limited CRM use; digital promotion/social selling could be strengthened; sustainability/green tourism topics not covered; superficial intercultural awareness; entrepreneurship content insufficient.

DigComp & EntreComp Alignment

1) Client communication & after-sales problem solving (practice missing)



DigComp anchors

- **2.1 Interacting through digital technologies** — selecting and adapting appropriate channels (email, chat, VC) to context; it directly underpins front-office/service interactions and after-sales follow-ups in digital environments.
- **2.2 Sharing through digital technologies** — acting as an intermediary and applying referencing/attribution when forwarding itineraries, Ts&Cs, or supplier information.
- **2.5 Netiquette** (*implicit in customer etiquette and online tone management; supports conflict de-escalation and brand voice consistency in digital channels*) — related examples in the communication area cover etiquette challenges and rules for behaviour online.
- **2.6 Managing digital identity** — protecting the agency's and one's professional e-reputation when handling public feedback or complaints.

EntreComp anchors

- **3.4 Working with others** — resolving conflicts, collaborating across teams when handling service recovery.
- **2.5 Mobilising others** — persuasion/negotiation with partners and customers to reach solutions.
- **3.1 Taking the initiative** — proactive service recovery, acting independently to close cases.

2) Use of modern reservation systems is absent

DigComp anchors

- **5.2 Identifying needs and technological responses** — selecting the right digital tools (GDS, NDC portals, APIs) to match booking needs; customising the digital environment (profiles, queues).



- **5.1 Solving technical problems** (*by proximity; DigComp 2.2 details the problem-solving area and progression logic relevant to troubleshooting workflow issues*) and **5.4 Identifying digital competence gaps** — recognising when further skill development on specific platforms is required.
- **4.2 Protecting personal data & privacy** — handling PNRs and payment data with privacy-by-default behaviours in booking tools. (*Area 4 comp. 4.2 is part of Safety; DigComp 2.2 details K/S/A for personal data handling.*)

EntreComp anchors

- **2.3 Mobilising resources** — acquiring and managing technical and digital resources (licences, access rights, competencies) needed to operate booking environments.
- **3.2 Planning & management** — prioritising tasks (ticketing deadlines, queue management) and adapting to changes.
- **3.3 Coping with uncertainty, ambiguity & risk** — making decisions with partial info (waitlists, fare rules), testing options, and managing unintended outcomes.

3) Destination information, entry conditions, insurance & safety — practical side weak

DigComp anchors

- **1.2 Evaluating data, information & digital content** — vetting credibility/recency of sources (consulates, IATA Timatic, authorities), and interpreting requirements; DigComp highlights critical evaluation and bias awareness.
- **2.2 Sharing through digital technologies** — accurate referencing when disseminating rules to clients or colleagues.
- **4.3 Protecting health & well-being** — recognising misinformation risks and promoting safe informational practices when advising travellers (e.g., health advisories).

EntreComp anchors



Co-funded by
the European Union



- **1.1 Spotting opportunities** — identifying unmet client needs in advisory services (e.g., proactive guidance for complex itineraries).
- **1.4 Valuing ideas** — judging which advisory formats create most value (timeliness, clarity).
- **3.2 Planning & management** — turning requirements into actionable client itineraries and checklists.

4) CRM use only partial

DigComp anchors

- **5.2 Identifying needs/technological responses** — selecting/configuring CRM features (pipelines, tags, automation) that meet service goals.
- **2.6 Managing digital identity** — maintaining a coherent professional identity across CRM-enabled touchpoints and protecting reputation as communications scale.
- **4.2 Protecting personal data & privacy** — lawful handling of customer profiles, consent and retention within CRMs. (*Area 4.2*)

EntreComp anchors

- **2.3 Mobilising resources** — managing data/information resources as capabilities.
- **3.2 Planning & management** — pipeline discipline and follow-up cadences.
- **2.4 Financial & economic literacy** — understanding CRM's role in LTV/retention economics and ROI of campaigns.

5) Digital promotion & social media selling could be stronger

DigComp anchors

- **3.1 Developing digital content** and **3.3 Copyright & licences** — producing compliant content and applying proper licensing/attribution.



Co-funded by
the European Union



- **2.2 Sharing through digital technologies** — choosing appropriate channels and referencing practices for campaigns.
- **2.6 Managing digital identity** — safeguarding brand and personal e-reputation.

EntreComp anchors

- **1.2 Creativity** — testing/refining campaign ideas that create value.
- **1.4 Valuing ideas** — assessing which messages deliver value (engagement/booking intent).
- **2.5 Mobilising others** — persuading stakeholders and audiences; leadership in outreach.

6) Sustainability/green & agro-tourism topics absent

DigComp anchors

- **4.4 Protecting the environment** — awareness of environmental impacts of digital practices and using digital tools to improve choices (e.g., lower-impact comms, eco-information).
*(Note: DigComp's sustainability focus is on the environmental impact of **digital** technologies; it complements, but does not replace, sectoral sustainability content.)*

EntreComp anchors

- **1.5 Ethical & sustainable thinking** — assessing consequences of offerings and acting responsibly; aligns exactly with the gap's purpose.
- **1.1 Spotting opportunities** — identifying sustainable/green product niches.

7) Intercultural awareness is superficial

DigComp anchors

- **2.1 Interacting through digital technologies** — choosing channels/language and accessibility for different audiences.



- **2.5 Netiquette** — appropriate online behaviour across cultures; DigComp includes examples of defining and enforcing etiquette norms in collaborative settings.

EntreComp anchors

- **3.4 Working with others** — teamwork, conflict resolution in diverse contexts.
- **2.1 Self-awareness & self-efficacy** — reflective stance toward one's biases and strengths in intercultural settings.

8) Entrepreneurship content insufficient

DigComp anchors

- **5.3 Creatively using digital technology** and **5.4 Identifying digital competence gaps** — creative use of tools for value creation and self-upskilling pathways, both central to entrepreneurial behaviour.

EntreComp anchors (*core coverage*)

- All three areas are implicated, with emphasis on: **1.1 Spotting opportunities**, **1.2 Creativity**, **2.3 Mobilising resources**, **3.1 Taking the initiative**, **3.2 Planning & management**, and **3.5 Learning through experience** (reflection from success/failure).

Alignment Matrix

Learning Gap	DigComp Anchors	EntreComp Anchors	Current Coverage	Recommended Action
Client communication & after-sales problem solving	2.1, 2.2, 2.5, 2.6	3.4, 2.5, 3.1	Partial (mainly theoretical)	Add simulations, role-plays, and digital etiquette tasks
Use of modern reservation systems	5.2, 5.1, 4.2, 5.4	2.3, 3.2, 3.3	None	Introduce practical sessions using Amadeus/Galileo or simulations



Advising on destination rules & safety	1.2, 2.2, 4.3	1.1, 1.4, 3.2	Partial (weak practice focus)	Develop interactive case studies and travel advisory simulations
CRM system usage	5.2, 2.6, 4.2	2.3, 3.2, 2.4	Partial	Introduce practice environment; add case-based learning
Digital promotion & social media marketing	3.1, 3.3, 2.2, 2.6	1.2, 1.4, 2.5	Partial	Build real-world campaigns and assess message design and ROI
Green/sustainable tourism, agrotourism	4.4	1.5, 1.1	Absent	Develop new modules on eco-tourism practices and business models
Intercultural awareness and communication	2.1, 2.5	3.4, 2.1	Superficial	Add exercises on etiquette, role conflict, reflective practices
Entrepreneurial competences	5.3, 5.4	All (focus: 1.1, 1.2, 2.3, 3.1, 3.5)	Partial	Add experiential entrepreneurship projects, mini-business cases

Professional School Nr. 2

What should the Operator do in hotels and tourist complexes	What you should learn in the VET system	What is currently missing in the VET system in Moldova Educational materials to be developed
1. Organisation and operation of tourist establishment	- Organisation of accommodation and reception activities - Coordination of services within the hotel (accommodation, restaurant, housekeeping, wellness, etc.)	The subject is partially covered by the modular curricula through Module I <i>Organization of services in hotels and tourist complexes</i> It is necessary to develop educational material (course/support) for the module "<i>Organization of services in hotels and tourist complexes</i>" ✓ <i>The use of fundamental notions in the hotel industry.</i>



	- Monitoring performance indicators and occupancy.	✓ <i>Differentiation of types of hotel services</i> ✓ <i>Classification of tourist reception structures with accommodation functions</i> ✓ <i>Planning the hotel management system</i> ✓ <i>Appreciation of personnel management in the hotel industry</i> ✓ <i>Identification of internal hotel regulation documents</i> ✓ <i>Analysis of fundamental psychological principles applied in customer interactions</i> ✓ <i>Development of worksheets, tests for the current/summary assessment of the professional skills of the target group.</i>
2. Reception and customer relations	- Receiving, registering and accompanying customers - Manage check-in/check-out - Presentation and sale of services available within the complex - Ensuring a high level of customer satisfaction	It is covered by modular curricula through Module II. Organizing the work of the front-office and house keeping department,
3. Tourism marketing and promotion	- Promotion of hotel services through online platforms (Booking, TripAdvisor, social media) - Participation in promotion campaigns - Realization of tourist offers and packages and additional services offered by accommodation facilities - Online Feedback Management	It is partially covered by the modular curricula through module X The organization of the marketing activity within the tourist reception structures, but it can be strengthened.



4. Reservations and Hotel Information System (PMS)	- Use of hotel booking and management software applications (e.g.: Fidelio, Opera, Clock PMS) - Issuance of tax documents for accommodation and related services - Centralisation of online/offline bookings	The theoretical part is covered by the modular curriculum through Module II. Organizing the work of the front-office department and house keeping.
5. Hygiene, health and safety rules	- Application of sanitary and hygiene rules in accommodation and food establishments - Compliance with IDP and OSH rules - Continuous control of the quality of the services offered	It is covered by the modular curriculum through Module I Organization of services in hotels and tourist complexes.
7. Digital skills and modern technologies	- Operating office equipment, cash registers, POS etc. - Use of digital tools for promotion, booking and analysis Effective communication via email, social networks and work platforms	The modular curriculum covers the theoretical part.
8. Compliance with deontological norms in intercultural and harmonious communication with customers.	-Ethical working interactions with clients and colleagues -Using respectful and professional language in all work situations -Resolving situations of conflicting behavior on the part of customers.	The subject is partially covered by the modular curricula through Module XI Professional Deontology. It is necessary to develop educational material (Guideto ethical conduct and professional responsibility in tourism for Module XI Professional Deontology ✓ Identifying the role of professional ethics and the peculiarities of ethical behaviour ✓ Applying the principles of ethical communication in the professional environment



		✓ Arguing the Role of Ethics in Conflict Resolution and Creating a Positive Socio-Psychological Climate ✓ Determination of social responsibility and organizational culture in hotels and tourist complexes ✓ Characterization of the personal image of the operator in hotels and tourist complexes ✓ Development of questionnaires, worksheets
--	--	---

Context of gaps: organisational knowledge partly covered; reception/customer relations covered theoretically; marketing & promotion partial; PMS/reservations largely theoretical; hygiene, health & safety covered; digital skills theoretical; deontological/ethical communication partial.

Alignment with EntreComp and DigComp

1) Organisation & operation of tourist establishments (needs stronger practical framing)

DigComp anchors

- **5.2 Identifying needs & technological responses** — selecting digital tools to coordinate operations (property systems, workforce schedulers).
- **2.4 Collaborating through digital technologies** (*within the communication area; supports multi-department coordination*) — co-creation, task sharing, progress tracking. (*Covered in DigComp's 2.x area spanning collaboration.*)

EntreComp anchors

- **3.2 Planning & management** — setting goals and action plans for service operations.
- **3.4 Working with others** — inter-department teamwork (FO/HK/F&B).

2) Reception & customer relations (practice vs. theory)



Co-funded by
the European Union



DigComp anchors

- **2.1 Interacting through digital technologies** — channel selection (messaging, email, PMS guest comms).
- **2.2 Sharing through digital technologies** — referencing, forwarding correct information/confirmations.
- **2.6 Managing digital identity** — maintaining establishment and personal e-reputation when communicating.

EntreComp anchors

- **2.5 Mobilising others** — persuasion and communication to secure service uptake/upsell.
- **3.1 Taking the initiative** — handling ad-hoc guest issues without waiting for instruction.

3) Marketing & promotion (partial)

DigComp anchors

- **3.1 Developing digital content** — creating offers/posts;
- **3.3 Copyright & licences** — lawful use of imagery/UGC; both directly implicated in online promotion and reputation management.
- **2.2 Sharing through digital technologies** — knowing where/how to share and attribute.

EntreComp anchors

- **1.2 Creativity** and **1.4 Valuing ideas** — ideating campaigns and judging which create value (bookings/reviews).
- **2.3 Mobilising resources** — organising content, budgets, and tools.

4) Reservations & PMS (theoretical; limited hands-on)

DigComp anchors



Co-funded by
the European Union



- **5.2 Identifying needs & technological responses** — mapping PMS features (Fidelio/Opera/Clock PMS) to FO tasks and adjusting settings to needs.
- **4.2 Protecting personal data & privacy** — guest data handling, consent, and retention within PMS workflows. (*Area 4.2*)
- **5.4 Identifying digital competence gaps** — recognising when new PMS skills or modules are needed.

EntreComp anchors

- **3.2 Planning & management** — reservation workflows, billing, and audit trails.
- **3.3 Coping with uncertainty, ambiguity & risk** — overbooking, last-minute changes, and system contingencies.

5) Hygiene, health & safety (covered; often operationalised digitally)

DigComp anchors

- **4.3 Protecting health & well-being** — understanding risks of misinformation and promoting safe practices in digital communication of H&S rules.

EntreComp anchors

- **1.5 Ethical & sustainable thinking** — responsible decisions affecting guests, staff, and community well-being.

6) Digital skills & modern technologies (mostly theory)

DigComp anchors

- **2.x Communication & collaboration** — everyday work platforms and etiquette.
- **3.1/3.2 Digital content creation & integration** — routine document/asset creation for ops and comms.



Co-funded by
the European Union



- **5.2/5.3/5.4 Problem solving** — selecting tools, creative use, and continuous upskilling.

EntreComp anchors

- **2.1 Self-awareness & self-efficacy** — recognising strengths/needs in digital tasks;
- **3.5 Learning through experience** — learning-by-doing and reflective improvement in tool use.

7) Professional deontology & ethical communication (partial)

DigComp anchors

- **2.5 Netiquette** and **2.6 Managing digital identity** — codifying appropriate behaviour and protecting reputation in digital interactions (internal platforms and public replies).

EntreComp anchors

- **1.5 Ethical & sustainable thinking** — grounding conduct in responsibility to stakeholders.
- **3.4 Working with others** — constructive conflict handling in service settings.

Alignment Matrix

Learning Gap	DigComp Anchors	EntreComp Anchors	Current Coverage	Recommended Action
Understanding hotel operations & coordination	5.2, 2.4	3.2, 3.4	Theoretical only	Add job-shadowing scenarios, operations simulations



Co-funded by
the European Union



Reception and client-facing tasks	2.1, 2.2, 2.6	2.5, 3.1	Partial (no practice)	Use check-in/out simulations, guest complaint role-plays
Marketing & promotion of services	3.1, 3.3, 2.2	1.2, 1.4, 2.3	Partial	Develop templates and guided campaign practice with real tools
Hotel reservation and PMS use	5.2, 4.2, 5.4	3.2, 3.3	Mostly theoretical	Introduce simplified PMS environment for hands-on learning
Digital tool usage (POS, Office apps, etc.)	2.x, 3.1, 3.2, 5.x	2.1, 3.5	Theoretical	Run timed drills and workplace simulation exercises
Ethical and deontological conduct	2.5, 2.6	1.5, 3.4	Partial	Create interactive scenarios (conflict resolution, professionalism)
Hygiene, health, and safety practices	4.3	1.5	Covered	Reinforce with applied tasks and checklist-based assessments



Recommendations

This section outlines practical and context-sensitive recommendations for enhancing teaching and learning materials under the MPATS project. The proposals reflect the current realities of the Moldovan vocational education system and are tailored to the two main types of institutions delivering tourism qualifications: colleges (ISCED level 4) and professional schools (ISCED level 3). Additionally, a set of cross-cutting recommendations applicable to both levels is provided, with a focus on realism, simplicity, and modularity.

Recommendations for Colleges (ISCED Level 4)

Colleges in Moldova prepare students for more advanced roles in the tourism sector. At this level, students should develop the ability to independently carry out complex tasks that mirror real-life tourism workflows. To support this goal, teaching materials should prioritize practical application, critical thinking, and digital competence:

- Shift from theory to real-world practice: Learning should be structured around complete job scenarios, such as creating a tourist package, managing a reservation, or handling client feedback. Materials should help students understand not only the steps of a task but also how to choose the right tools and approaches for each situation.
- Introduce simulations and real tools: Where possible, simplified or demo versions of digital platforms (e.g., Amadeus, CRM tools) should be introduced through guided exercises. Role-plays and small case studies should be used to build confidence in decision-making and client interaction.
- Strengthen digital marketing and sustainability content: Students should practice creating short digital promotion materials, such as social media posts or client emails. New content should introduce responsible tourism, green tourism, and agrotourism in a way that encourages students to connect these themes to local realities.
- Promote entrepreneurship through project-based learning: Rather than focusing on theoretical knowledge, entrepreneurial skills should be developed through practical tasks—such as designing and pricing a travel product or presenting a business idea to a peer or guest evaluator.



Recommendations for Professional Schools (ISCED Level 3)

Professional schools prepare students for direct employment in customer-facing roles. At this level, the priority should be to help students become confident in performing routine tourism tasks under guidance. Teaching should emphasize structured practice, clarity, and professional conduct:

- Use structured routines and guided practice: Core front-desk and hospitality tasks (check-in, check-out, handling complaints) should be practised using clear steps and repetitive drills. Worksheets, scripts, and checklists can help students internalize the routines and build consistency.
- Introduce essential digital skills in a basic, practical way: Even if advanced tools are unavailable, students should learn to simulate booking procedures, issue simple invoices, and operate typical front-office tools such as POS systems or email platforms.
- Reinforce communication and ethical behaviour: Basic modules on client interaction, conflict resolution, and intercultural sensitivity should be supported by role-plays and short reflective activities. The focus should be on respectful, courteous communication in common situations.
- Maintain strong hygiene and conduct standards: Modules on occupational health and safety, hygiene, and appearance should be continuously reinforced as part of day-to-day instruction, given their relevance to real workplace expectations.

Cross-Cutting Recommendations

Regardless of the institutional level, certain principles should guide the development of new or updated teaching materials. These should support consistency, relevance, and ease of implementation across the VET system:

- Use modular and practical learning units: All new materials should follow a simple and uniform structure—a short real-life scenario, 2–3 clear actions the student must perform, and a small, concrete outcome (e.g., a checklist, a booking confirmation, a promotional flyer). This makes materials easier to adapt and apply in various contexts.
- Encourage portfolio-based learning: Students should be guided to collect evidence of their learning in personal portfolios—either digital or paper-based—organised by themes such as “client communication” or “sustainability.” This allows both students and teachers to track growth over time without added administrative burden.
- Design short, frequent, real-life tasks: Tasks should last 30–60 minutes and mirror authentic situations (e.g., explaining a policy to a guest, responding to a complaint,



entering booking data). This approach is more effective than long theoretical lessons and keeps learners engaged.

- Involve local tourism practitioners in feedback loops: Schools and colleges should invite tourism professionals (e.g., from hotels or travel agencies) once per term to review student work samples and provide feedback on their relevance to the labour market.
- Adapt to available resources and infrastructure: Where access to digital tools is limited, materials should include analog or paper-based alternatives. The priority should remain on building realistic behaviours and service-minded attitudes rather than technical mastery of specific platforms.

By applying these recommendations, the MPATS project will help build a more relevant, practical, and competence-based tourism VET system in Moldova—one that equips learners with the skills, attitudes, and confidence needed to succeed in a rapidly evolving sector.



Co-funded by
the European Union



MPATS

Calea Moldovei către competențe turistice avansate

Acțiunea-cheie 2 a programului Erasmus+: Consolidarea capacităților în
domeniul EFP

Numărul proiectului: 101183214

D2.1 Raportul de analiză privind lacunele existente în materialele de predare

WP 2 – Actualizarea și îmbunătățirea materialelor didactice

Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin exclusiv autorului (autorilor) și nu le reflectă neapărat pe cele ale Uniunii Europene sau ale EACEA. Nici Uniunea Europeană, nici EACEA nu pot fi trase la răspundere pentru acestea.





Co-funded by
the European Union





Cuprins

Introducere	4
Domeniul de aplicare al analizei	6
Obiectivele analizei	7
Analiza lacunelor	9
Colegiul de Ecologie – Agent de Turism	9
Școala Profesională Nr. 2.....	19
Aliniere cu EntreComp și DigComp	22
Recomandări	Error! Bookmark not defined.



Introducere

Obiectivul prezentului document este de a oferi o analiză a lacunelor din materialele educaționale și didactice care, în prezent sunt predate în cadrul instituțiilor implicate în proiectul „Calea către competențe avansate în domeniul turismului în Republica Moldova” (MPATS). Acesta servește drept etapă fundamentală de diagnosticare în cadrul pachetului de lucru 2 (WP2 – Actualizarea și îmbunătățirea materialelor didactice), oferind o înțelegere structurată a modului în care materialele actuale de educație și formare profesională (EFP) legate de turism răspund nevoilor de competențe în continuă evoluție ale sectorului turismului din Moldova.

Obiectivul principal al acestei analize este de a identifica nivelul la care programele și materialele actuale încorporează **competențele digitale și antreprenoriale**, care sunt în prezent esențiale pentru profesioniștii din domeniul turismului din întreaga Europă și la nivel mondial. În conformitate cu obiectivele acțiunii de consolidare a capacităților Erasmus+, această activitate sprijină modernizarea EFP prin îmbunătățirea relevanței sale în raport cu **cerințele la locul de muncă din secolul XXI**, inclusiv sub aspectul transformării digitale, durabilității, inovării și adaptabilității.

Pentru a asigura alinierea la cerințele europene și pentru a facilita transferabilitatea bunelor practici, această analiză a lacunelor este ancorată în două cadre de referință ale UE:

- **Cadrul competențelor digitale pentru cetățeni (DigComp 2.2)** – care definește competențele necesare pentru utilizarea cu încredere și în mod critic a tehnologiilor digitale pentru muncă, învățare și participare.
- **Cadrul competențelor antreprenoriale (EntreComp)** – care prezintă cunoștințele, competențele și atitudinile care le permit persoanelor să transforme ideile în acțiune, indiferent de rolul pe care îl joacă în cadrul sectorului sau al locului de muncă.

Dincolo de conținutul digital și antreprenorial, analiza ia în considerare, de asemenea, **competențele practice și la locul de muncă, comunicarea interculturală și cunoștințele și atitudinile legate de durabilitate** – toate acestea devenind din ce în ce mai relevante pentru ocuparea forței de muncă și mobilitate în industria turismului.

Acest rezultat se bazează pe contribuțiile partenerilor instituționali din Republica Moldova și din cadrul consorțiului (Italia, Grecia și Cipru), precum și pe o revizuire structurată a programelor oficiale de învățământ profesional tehnic și a materialelor asociate din două specializări EFP esențiale:



- **Nivelul 3 ISCED:** *Operator/Operatoare în hoteluri și complexe turistice* (Școala Profesională nr. 2)
- **Nivelul 4 ISCED:** *Agent de turism* (Colegiul de Ecologie)

Analiza urmează o abordare pe două niveluri:

1. **La nivel de program** – examinarea prezenței formale a competențelor relevante în obiectivele de învățare, descrierile modulelor și orientările de evaluare.
2. **Nivelul de practică** – evaluarea modului în care sunt predate în prezent competențele și dacă cursanților li se oferă oportunități autentice de a le practica și de a le demonstra.

Constatările acestei analize vor contribui în mod direct la actualizarea, îmbunătățirea și dezvoltarea resurselor modulare de predare și învățare în cadrul WP2. Aceste resurse noi sau revizuite vor fi adaptate pentru a sprijini dezvoltarea progresivă a competențelor de la ISCED 3 la ISCED 4 și vor fi integrate în obiectivele mai ample de consolidare a capacităților și de sustenabilitate ale proiectului MPATS.



Domeniul de aplicare al analizei

Această analiză își propune să identifice în mod sistematic lacunele din materialele de predare și învățare utilizate în EFP pentru sectorul turismului din Moldova, în special la nivelurile ISCED 3 și 4. Domeniul de aplicare include evaluarea programelor de învățământ existente, a conținutului instructiv și a abordărilor de evaluare în ceea ce privește:

- **Competențele digitale**, definite în **DigComp 2.2** (Cadrul competențelor digitale pentru cetățeni) al Comisiei Europene
- **Competențe antreprenoriale**, definite în **EntreComp** (Cadrul competențelor antreprenoriale)
- **Abilități practice** relevante pentru mediile de lucru din turismul din viața reală și așteptările actuale ale industriei
- **Durabilitatea și conținutul turismului ecologic**, cu referire la prioritățile actuale la nivel mondial și la nivelul UE în ceea ce privește dezvoltarea responsabilă a turismului
- **Comunicarea interculturală și conduita profesională etică**, ca și competențe transversale de bază în rolurile orientate către client în domeniul ospitalității și al călătoriilor.

Pentru analiză au fost selectate două programe EFP distincte:

- **Nivelul ISCED 3** – *Operator/Operatoare în hoteluri și complexe turistice* (Școala Profesională nr. 2, Chișinău)
- **ISCED Nivelul 4** – *Agent de turism* (Colegiul de Ecologie, Chișinău)

Materialele analizate includ programe de învățământ formale, descrieri modulare și orice conținut de învățare de sprijin utilizat în instruirea practică și teoretică. În măsura disponibilității, au fost luate în considerare, de asemenea, informații cu privire la practicile și rezultatele reale în materie de instruire (de exemplu, metodologiile de predare, rezultatele elevilor și formele de evaluare).

Analiza se bazează nu numai pe revizuirea textuală a programei de învățământ și a materialelor, ci și pe cunoștințele partenerilor consorțiului și ale părților interesate care au contribuit la cartografierea lacunelor cunoscute sau ipotetice la etapa de elaborare a propunerii de proiect și etapa de implementare.



Obiectivele analizei

Printre principalele obiective ale analizei se numără:

1. **Identificarea decalajelor de aliniere dintre materialele didactice actuale și nevoile în continuă evoluție în materie de competențe ale pieței forței de muncă din sectorul turismului din Republica Moldova, în special în ceea ce privește transformarea digitală, durabilitatea și antreprenoriatul.** Analiza urmărește să evalueze dacă elevii sunt pregătiți în mod adecvat pentru activitatea reală, instrumentele și provocările cu care se vor confrunta în sectorul turismului după absolvire.
2. **Cartografierea conținutului și practicilor actuale în raport cu cadrul UE (DigComp și EntreComp) și identificarea:**
 - Care domenii specifice sunt bine acoperite
 - Ce zone sunt acoperite parțial, dar nu au aplicabilitate în lumea reală
 - Ce domenii lipsesc cu desăvârșire și, prin urmare, necesită dezvoltarea de conținut nou sau intervenții pedagogice
3. **Crearea unei baze educaționale fundamentată pe dovezi pentru elaborarea de materiale de învățare actualizate sau nou dezvoltate, care să reflecte:**
 - Predarea și învățarea bazate pe competențe
 - O abordare modulară și flexibilă, adaptabilă la ambele niveluri ISCED 3 și ISCED 4
 - Includerea unor sarcini de învățare practice, autentice, aliniate la realitățile de la locul de muncă
 - Integrarea aspectelor de dezvoltare durabilă, a conduitei etice și a comunicării favorabile incluziunii ca teme transversale
4. **Sprijinirea procesului decizional instituțional în ceea ce privește îmbunătățirea materialelor didactice și formarea cadrelor didactice prin evidențierea modulelor, subiectelor sau practicilor specifice în care investițiile sunt cele mai necesare. Aceasta include identificarea:**
 - Domeniilor unde ar trebui introduse mediile de simulare sau de practică digitală
 - Aspectelor în care ar trebui să se pună un accent mai mare pe sensibilitatea interculturală, dilemele etice sau tonul profesional



- Aspectelor în care educația antreprenorială ar putea deveni mai experiențială și mai relevantă
5. **Promovarea coerenței între instituțiile partenere** prin recomandarea unei structuri/scheme comune pentru viitoarele actualizări ale materialelor didactice. Această structură va asigura faptul că actualizările sunt modulare, ancorate în cadrele de competențe și va permite contextualizarea pe baza diferențelor naționale și instituționale, fără a anula coerența sau alinierea la nivelul UE.



Analiza lacunelor

Materialele au fost analizate, iar rezultatele sunt prezentate pe scurt în următoarele tabele, corespunzătoare fiecărei instituții:

Colegiul de Ecologie – Agent de Turism

Ce trebuie să facă agentul de turism	Ce ar trebui să învețe în sistemul EFP	Ce lipsește în prezent din sistemul EFP din Moldova Materiale educaționale care urmează să fie dezvoltate
Evaluati nevoile și preferințele clienților pentru a oferi recomandări personalizate.	Comunicare eficientă, ascultare activă, consiliere turistică, învățarea limbilor străine.	Acesta este acoperit de curriculum prin modulul G, Bazele comunicării. Dar este important de remarcat faptul că studiile se fac fără suficientă practică în scenarii reale, simulări sau jocuri de rol în relația cu clientul.
Planificați și organizați pachete turistice complete (zbor, cazare, transport, excursii).	Tehnici de organizare a pachetelor, utilizarea platformelor de rezervare, cunoașterea produselor turistice.	Programele de învățământ nu acoperă sistemele moderne de rezervare (Amadeus, Galileo).



Ce trebuie să facă agentul de turism	Ce ar trebui să învețe în sistemul EFP	Ce lipsește în prezent din sistemul EFP din Moldova Materiale educaționale care urmează să fie dezvoltate
Furnizați informații despre destinații, condiții de intrare, asigurare, siguranță.	Cunoștințe geografice, legislative, culturale, siguranță în turism.	Acesta este acoperit de curriculum prin modulul G, Introducere în economie. Modulele privind reglementările internaționale, vizele și turismul responsabil bazate pe legislația națională sunt actualizate. Partea practică necesită consolidare. Este important să se elaboreze materiale educaționale legate de consolidarea abilităților practice ale elevilor din anul IV: Ghid pentru stagiul practic ca agent de turism
Gestionați rezervările utilizând sisteme digitale și Customer Relationship Manager (CRM)	Instruire practică în sistemele de rezervare și aplicațiile Customer Relationship Manager.	Curriculum-ul nu acoperă pe deplin subiectele legate de aplicațiile Customer Relationship Manager.
Rezolvarea problemelor în timpul călătoriei (anulări, reclamații, urgențe).	Dezvoltarea abilităților de soluționare a conflictelor, negociere și empatie.	Curriculum-ul acoperă subiecte dedicate serviciilor post-vânzare și rezolvării situațiilor dificile pe baza modulului G, Bazele comunicării.
Promovarea pachetelor de călătorie prin intermediul marketingului digital și al	Marketingul online, crearea de conținut, utilizarea rețelelor sociale în turism.	Promovarea digitală și vânzările online pot fi îmbunătățite. Parțial acest aspect va fi susținut de proiectul din cadrul WP referitor la digitalizare, în special prin modele de simulare.



Ce trebuie să facă agentul de turism	Ce ar trebui să învețe în sistemul EFP	Ce lipsește în prezent din sistemul EFP din Moldova Materiale educaționale care urmează să fie dezvoltate
platformelor de comunicare socială.		
Fiți la curent cu tendințele turistice, tehnologiile și preferințele pieței.	Formare continuă, analiza pieței turismului, adaptarea la tendințe.	Curriculum-ul nu acoperă și este important să se elaboreze materiale educaționale pentru pachetele turistice legate de: - Turismul ecologic - Turismul pentru dezvoltare durabilă - Agroturism
Interacționează eficient cu turiști din diferite culturi.	Competențe interculturale, empatie, adaptabilitate.	Educația culturală este superficială. Există o lipsă de exerciții de conștientizare interculturală. Este important să se elaboreze materiale educaționale pentru formarea competențelor interculturale: - Eticheta și norma protocolară / etica în afaceri / aspecte deontologice ale profesiei
Dezvoltarea abilităților antreprenoriale în domeniul turismului	Competențe antreprenoriale	Curriculum-ul acoperă subiecte dedicate formării competențelor antreprenoriale pe baza disciplinei Bazele Antreprenoriatului, dar



Ce trebuie să facă agentul de turism	Ce ar trebui să învețe în sistemul EFP	Ce lipsește în prezent din sistemul EFP din Moldova Materiale educaționale care urmează să fie dezvoltate
		acestea sunt insuficiente pentru dezvoltarea unor astfel de competențe.

Contextul lacunelor: practică limitată în comunicarea reală cu clienții; lipsa acoperirii sistemelor moderne de rezervare; aspectele practice ale regulilor de destinație/condițiilor de intrare subdezvoltate; utilizarea parțială/limitată a CRM; promovarea digitală/vânzarea prin rețele sociale ar putea fi consolidată; subiectele legate de dezvoltare durabilă/turism ecologic neacoperite; conștientizarea interculturală superficială; conținutul antreprenorial este insuficient.

DigComp & Aliniere EntreComp

1) Comunicarea cu clienții și soluționarea problemelor post-vânzare (componenta practică lipsă)

Concepte cheie DigComp

- **2.1 Interacțiunea prin intermediul tehnologiilor digitale** — selectarea și adaptarea canalelor adecvate (e-mail, chat, videoconferință) la context; element care se află în mod direct la baza interacțiunilor front-office/service și a monitorizării post-vânzare-în mediile digitale.
- **2.2 Partajarea prin intermediul tehnologiilor digitale** — acționarea ca intermediar și aplicarea de referințe/mențiuni ale sursei atunci când se transmit itinerarii, termeni și condiții sau informații ale furnizorilor.
- **2.5 Netiquette** (implicită în eticheta față de client și gestionarea tonalității în mediul online; sprijină dezamorsarea conflictelor și coerența brandului pe canalele digitale) — exemple relevante din domeniul comunicării includ provocări legate de etichetă și reguli de comportament în mediul online.



- **2.6 Gestionarea identității digitale** – protejarea reputației profesionale a agenției și a persoanei atunci când se tratează feedbackul sau plângerile din partea publicului.

Concepte cheie EntreComp

- **3.4 Colaborarea cu ceilalți** — soluționarea conflictelor, colaborarea între echipe atunci când se gestionează recuperarea serviciilor.
- **2.5 Mobilizarea celorlalți** – persuasiune/negociere cu partenerii și clienții pentru a ajunge la soluții.
- **3.1 Luarea inițiativei** — recuperarea pro-activă a serviciilor, acționând independent pentru închiderea cazurilor.

2) Utilizarea sistemelor moderne de rezervare este absentă

Concepte cheie DigComp

- **5.2 Identificarea nevoilor și a răspunsurilor tehnologice** – selectarea instrumentelor digitale adecvate (GDS, portalurile NDC, API) pentru a corespunde nevoilor de rezervare; personalizarea mediului digital (profiluri, cozi).
- **5.1 Rezolvarea problemelor tehnice** (*prin proximitate; DigComp 2.2 detaliază domeniul de soluționare a problemelor și logica pentru rezolvarea problemelor legate de fluxul de lucru*) și **5.4 Identificarea lacunelor în materie de competențe digitale** – recunoașterea cazurilor în care este necesară dezvoltarea suplimentară a competențelor pe anumite platforme.
- **4.2 Protejarea datelor cu caracter personal și a vieții private** — gestionarea datelor PNR și a datelor privind plățile cu comportamente implicite de protejare a vieții private în instrumentele de rezervare. (*Zona 4 comp. 4.2 face parte din Siguranță; DigComp 2.2 detalii K/S/A pentru prelucrarea datelor cu caracter personal.*)

Concepte cheie EntreComp

- **2.3 Mobilizarea resurselor** — achiziționarea și gestionarea resurselor tehnice și digitale (licențe, drepturi de acces, competențe) necesare pentru funcționarea mediilor de rezervare.



- **3.2 Planificare, gestionare** — prioritizarea sarcinilor (termenele de emitere a biletelor, gestionarea cozilor de așteptare) și adaptarea la schimbări.
- **3.3 Confruntarea cu incertitudinea, ambiguitatea și riscul** — luarea deciziilor cu informații parțiale (liste de așteptare, reguli tarifare), testarea opțiunilor și gestionarea rezultatelor neintenționate.

3) Informații despre destinație, condiții de intrare, asigurare și amplificator; siguranță – partea practică slabă

Concepte cheie DigComp

- **1.2 Evaluarea datelor, a informațiilor și a amprentelor; conținutul digital** – verificarea credibilității/receței surselor (consulate, IATA Timatic, autorități) și cerințele de interpretare; DigComp evidențiază evaluarea critică și conștientizarea prejudecăților.
- **2.2 Partajarea prin intermediul tehnologiilor digitale** – referințe exacte atunci când normele sunt diseminate clienților sau colegilor.
- **4.3 Protejarea sănătății și a amplitudinii; bunăstarea**— recunoașterea riscurilor de dezinformare și promovarea unor practici de informare sigure atunci când se oferă consultanță călătorilor (de exemplu, consiliere în materie de sănătate).

Concepte cheie EntreComp

- **1.1 Identificarea oportunităților** — identificarea nevoilor nesatisfăcute ale clienților în cadrul serviciilor de consiliere (de exemplu, îndrumare proactivă pentru itinerarii complexe).
- **1.4 Valorizarea ideilor** — evaluarea formatelor de consiliere care creează cea mai mare valoare (promptitudine, claritate).
- **3.2 Planificare și amplificare; management** – transformarea cerințelor în itinerarii și liste de verificare ale clienților care pot fi puse în practică.

4) CRM se utilizează parțial



Concepte cheie DigComp

- **5.2 Identificarea nevoilor/răspunsurilor tehnologice** – selectarea/configurarea caracteristicilor CRM (conduce, etichete, automatizare) care îndeplinesc obiectivele serviciului.
- **2.6 Gestionarea identității digitale** – menținerea unei identități profesionale coerente în toate punctele-de contact bazate pe CRM și protejarea reputației ca scară de comunicare.
- **4.2 Protecția datelor cu caracter personal & confidențialitate** — gestionarea legală a profilurilor clienților, consimțământul și păstrarea în cadrul CRM. (*Zona 4.2*)

Concepte cheie EntreComp

- **2.3 Mobilizarea resurselor** — gestionarea resurselor de date/informații ca capacități.
- **3.2 Planificare, management** – disciplină în gestionarea procesului de vânzare și ritmuri regulate de urmărire (follow-up)”
- **2.4 Alfabetizarea în domeniul financiar; alfabetizarea economică** – înțelegerea rolului CRM în economia LTV/reținerii și ROI a companiilor).

5) Promovarea și dezvoltarea digitală; vânzarea social media ar putea fi mai puternică

Concepte cheie DigComp

- **3.1 Dezvoltarea conținutului digital și 3.3 Drepturi de autor și amprentă; licențe** — producerea de conținut conform și aplicarea unei licențe/atribuiri corespunzătoare.
- **2.2 Partajarea prin intermediul tehnologiilor digitale** — alegerea canalelor adecvate și a practicilor de corelare pentru campanii.
- **2.6 Gestionarea identității digitale** – protejarea mărcii și a reputației personale.



Concepte cheie EntreComp

- **1.2 Creativitate** — testarea/rafinarea ideilor de campanie care creează valoare.
- **1.4 Valorificarea ideilor** — evaluarea mesajelor care oferă valoare (intenția de implicare/rezervare).
- **2.5 Mobilizarea celorlalți** — convingerea părților interesate și a publicului; Leadership.

6) Sustenabilitate / verde și subiecte agro-turism absente

Concepte cheie DigComp

- **4.4 Protecția mediului** — conștientizarea impactului practicilor digitale asupra mediului și utilizarea instrumentelor digitale pentru a îmbunătăți alegerile (de exemplu, comunicarea cu impact mai redus, informații ecologice).
*(Notă: DigComp pune accentul pe sustenabilitate în ceea ce privește impactul tehnologiilor **digitale** asupra mediului; completează, dar nu înlocuiește, conținutul sectorial în materie de durabilitate.)*

Concepte cheie EntreComp

- **1.5 Etică și amplitudine; gândire durabilă** — evaluarea consecințelor ofertelor și acționarea responsabilă; se aliniază exact la scopul decalajului.
- **1.1 Identificarea oportunităților** — identificarea nișelor de produse durabile/verzi.

7) Conștientizarea interculturală este superficială

Concepte cheie DigComp

- **2.1 Interacțiunea prin intermediul tehnologiilor digitale** — alegerea canalelor/limbajului și accesibilitatea pentru diferite categorii de public.



- **2.5 Netiquette** – comportament online adecvat în toate culturile; DigComp include exemple de definire și aplicare a normelor de etichetă în medii colaborative.

Concepte cheie EntreComp

- **3.4 Colaborarea cu ceilalți** – munca în echipă, soluționarea conflictelor în diverse contexte.
- **2.1 Autoconștientizarea- autoeficacitatea** – atitudine reflexivă față de prejudecățile și punctele forte ale unei persoane în contexte interculturale.

8) Conținutul antreprenorial insuficient

Concepte cheie DigComp

- **5.3 Utilizarea creativă a tehnologiei digitale și 5.4 Identificarea lacunelor în materie de competențe digitale** — utilizarea creativă a instrumentelor pentru crearea de valoare și parcursuri-de autoîmbunătățire, ambele esențiale pentru comportamentul antreprenorial.

Concepte cheie EntreComp (acoperire de bază)

- Toate cele trei domenii sunt implicate, cu accent pe: **1.1 Identificarea oportunităților, 1.2 Creativitatea, 2.3 Mobilizarea resurselor, 3.1 Luarea inițiativei, 3.2 Planificarea și măsurarea; Managementul, și 3.5 Învățarea prin experiență** (reflecția de la succes/eșec).

Matricea de aliniere

Deficitul de învățare	Ancore DigComp	Ancorele EntreComp	Acoperire actuală	Acțiune recomandată
Comunicarea cu clientul și rezolvarea problemelor post-vânzare	2.1, 2.2, 2.5, 2.6	3.4, 2.5, 3.1	Parțial (în principal teoretic)	Adăugarea de simulări, jocuri de rol și sarcini de etichetă digitală



Utilizarea sistemelor moderne de rezervare	5.2, 5.1, 4.2, 5.4	2.3, 3.2, 3.3	Niciuna	Introducerea de sesiuni practice folosind Amadeus/Galileo sau simulări
Consultanță privind regulile destinației și siguranța	1.2, 2.2, 4.3	1.1, 1.4, 3.2	Parțial (concentrare slabă pe practică)	Elaborarea de studii de caz interactive și simulări consultative de călătorie
Utilizarea sistemului CRM	5.2, 2.6, 4.2	2.3, 3.2, 2.4	Parțial	Introducerea mediului de practică; adăugarea învățării bazată pe studii de caz
Promovare digitală & dezvoltare; marketing social media	3.1, 3.3, 2.2, 2.6	1.2, 1.4, 2.5	Parțial	Crearea de campanii în lumea reală și evaluarea designului mesajelor și rentabilitatea investiției
Turism ecologic/durabil, agroturism	4.4	1.5, 1.1	Absență	Dezvoltarea de noi module privind practicile de ecoturism și modelele de afaceri
Sensibilizarea și comunicarea interculturală	2.1, 2.5	3.4, 2.1	Superficial	Adăugarea de exerciții privind eticheta, conflictul de roluri, practicile reflexive
Competențe antreprenoriale	5.3, 5.4	Toate (concentrare: 1.1, 1.2, 2.3, 3.1, 3.5)	Parțial	Adăugarea de proiecte antreprenoriale experiențiale, cazuri de mini-business



Școala Profesională Nr. 2

Ce ar trebui să facă Operatorul în hoteluri și complexe turistice	Ce ar trebui să înveți în sistemul EFP	Ce lipsește în prezent din sistemul EFP din Moldova Materiale educaționale care urmează să fie dezvoltate
1. Organizarea și funcționarea unității turistice	- Organizarea activităților de cazare și primire - Coordonarea serviciilor în cadrul hotelului (cazare, restaurant, menaj, wellness etc.) - Monitorizarea indicatorilor de performanță și a gradului de ocupare.	Subiectul este acoperit parțial de curricula modulară prin Modulul I <i>Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice</i> Este necesară elaborarea de materiale educaționale (curs/sprijin) pentru modulul "<i>Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice</i>" pe următoarele dimensiuni: ✓ <i>Utilizarea noțiunilor fundamentale în industria hotelieră.</i> ✓ <i>Diferențierea tipurilor de servicii hoteliere</i> ✓ <i>Clasificarea structurilor de primire turistică cu funcții de cazare</i> ✓ <i>Planificarea sistemului de management hotelier</i> ✓ <i>Aprecierea managementului personalului din industria hotelieră</i> ✓ <i>Identificarea documentelor interne de reglementare hotelieră</i> ✓ <i>Analiza principiilor psihologice fundamentale aplicate în interacțiunile cu clienții</i> ✓ <i>Elaborarea de fișe de lucru, teste pentru evaluarea actuală/rezumat a competențelor profesionale ale grupului-țintă.</i>
2. Recepție și relații cu clienții	Primirea, înregistrarea și însoțirea clienților Gestionarea check-in/check-out	Acesta este acoperit de curriculum modular prin modulul II. Organizarea activității departamentului de front-office și menaj,



Ce ar trebui să facă Operatorul în hoteluri și complexe turistice	Ce ar trebui să înveți în sistemul EFP	Ce lipsește în prezent din sistemul EFP din Moldova Materiale educaționale care urmează să fie dezvoltate
	Prezentarea și vânzarea serviciilor disponibile în cadrul complexului - Asigurarea unui nivel ridicat de satisfacție a clienților	
3. Marketing și promovare turistică	Promovarea serviciilor hoteliere prin intermediul platformelor online (Booking.com, TripAdvisor, rețele sociale) Participarea la campanii de promovare Realizarea de oferte turistice și pachete și servicii suplimentare oferite de facilitățile de cazare Gestionarea feedback-ului online	Este parțial acoperită de curricula modulară prin modulul X Organizarea activității de marketing în cadrul structurilor de primire turistică, dar poate fi îmbunătățită.
4. Sistemul de informații privind rezervările și hotelurile (PMS)	- Utilizarea aplicațiilor software de rezervare și gestionare a hotelurilor (de exemplu: Fidelio, Opera, Clock PMS) - Eliberarea documentelor fiscale pentru cazare și servicii conexe - Centralizarea rezervărilor online/offline	Partea teoretică este acoperită de curriculumul modular prin modulul II. Organizarea activității departamentului de front-office și housekeeping/menaj.
5. Norme de igienă, sănătate și siguranță	- Aplicarea normelor sanitare și de igienă în unitățile de cazare și alimentație - Respectarea normelor PSI și SSM	Acesta este acoperit de curriculum-ul modular prin modulul I Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice.



Ce ar trebui să facă Operatorul în hoteluri și complexe turistice	Ce ar trebui să înveți în sistemul EFP	Ce lipsește în prezent din sistemul EFP din Moldova Materiale educaționale care urmează să fie dezvoltate
	- Controlul continuu al calității serviciilor oferite	
7. Competențe digitale și tehnologii moderne	- Exploatarea echipamentelor de birou, a caselor de marcat, a POS-urilor etc. - Utilizarea instrumentelor digitale pentru promovare, rezervare și analiză Comunicare eficientă prin e-mail, rețele sociale și platforme de lucru	Curriculum-ul modular acoperă partea teoretică.
8. Respectarea normelor deontologice în comunicarea interculturală și armonioasă cu clienții.	- Interacțiuni de lucru etice cu clienții și colegii - Folosirea unui limbaj respectuos și profesional în toate situațiile de lucru - Rezolvarea situațiilor de comportament conflictual din partea clienților.	Subiectul este acoperit parțial de curricula modulară prin modulul XI Deontologie profesională. Este necesar să se dezvolte materiale educaționale (Ghid de conduită etică și responsabilitate profesională în turism) pentru modulul XI Deontologie profesională pe următoarele dimensiuni: ✓ Identificarea rolului eticii profesionale și a particularităților comportamentului etic ✓ Aplicarea principiilor comunicării etice în mediul profesional ✓ Argumentarea rolului eticii în soluționarea conflictelor și crearea unui climat socio-psihologic pozitiv ✓ Determinarea responsabilității sociale și a culturii organizaționale în hoteluri și complexe turistice ✓ Caracterizarea imaginii personale a operatorului în hoteluri și complexe turistice ✓ Elaborarea de chestionare, fișe de lucru



Contextul lacunelor: cunoștințe organizaționale acoperite parțial; recepția/relațiile cu clienții acoperite teoretic; marketing & promovare parțială; PMS/rezerve în mare parte teoretice; igienă, sănătate și siguranță acoperită; competențe digitale teoretice; comunicare deontologică/etică parțială.

Aliniere cu EntreComp și DigComp

1) Organizarea & funcționarea unităților turistice (necesită o încadrare practică mai puternică)

Concepte cheie DigComp

- **5.2 Identificarea nevoilor & răspunsuri tehnologice** — selectarea instrumentelor digitale pentru coordonarea operațiunilor (sisteme de gestiune a proprietății (PMS), aplicații de planificare a personalului).
- **2.4 Colaborarea prin intermediul tehnologiilor digitale** (*în domeniul comunicării; sprijină coordonarea mai multor-departamente*) — crearea în comun, partajarea sarcinilor, urmărirea progreselor. (*Acoperită în zona 2.x a DigComp care acoperă colaborarea.*)

Concepte cheie EntreComp

- **3.2 Planificare și dezvoltare; management** — stabilirea obiectivelor și a planurilor de acțiune pentru operațiunile de serviciu.
- **3.4 Lucrul cu ceilalți** — lucrul în echipă între departamente (FO/HK/F&B).

2) Recepție și dezvoltare; relații cu clienții (practică vs. teorie)

Concepte cheie DigComp

- **2.1 Interacțiunea prin intermediul tehnologiilor digitale** — selectarea canalelor (mesaje, e-mailuri, comunicări cu oaspeții în PMS).
- **2.2 Partajarea prin intermediul tehnologiilor digitale** — referențiere, transmitere de informații/confirmări corecte.
- **2.6 Gestionarea identității digitale** — menținerea sediului și a reputației personale în timpul comunicării.



Concepte cheie EntreComp

- **2.5 Mobilizarea altora** – persuasiune și comunicare pentru a asigura adoptarea/vânzarea serviciilor.
- **3.1 Preluarea inițiativei** — gestionarea problemelor ad-hoc ale invitaților fără a aștepta instrucțiuni.

3) Marketing și dezvoltare; promovare (parțială)

Concepte cheie DigComp

- **3.1 Dezvoltarea conținutului digital** – crearea de oferte/postări;
- **3.3 Copyright & Licențe** – utilizarea legală a imaginilor/UGC; ambele implicate direct în promovarea online și în gestionarea reputației.
- **2.2 Partajarea prin intermediul tehnologiilor digitale** — cunoașterea locului/modului de partajare și de atribuire.

Concepte cheie EntreComp

- **1.2 Creativitatea și 1.4 Valorizarea ideilor** — conceperea de campanii și evaluarea celor care creează valoare (rezervări/recenzii).
- **2.3 Mobilizarea resurselor** — organizarea conținutului, a bugetelor și a instrumentelor.

4) Rezervări și PMS (teoretică; posibilități limitate)

Concepte cheie DigComp

- **5.2 Identificarea nevoilor & răspunsuri tehnologice** — cartografierea caracteristicilor PMS (Fidelio/Opera/Clock PMS) la sarcinile FO și ajustarea setărilor la nevoi.
- **4.2 Protecția datelor cu caracter personal & confidențialitate** — gestionarea, consimțământul și păstrarea datelor oaspeților în cadrul fluxurilor de lucru ale PMS. (Zona 4.2)



- **5.4 Identificarea lacunelor în materie de competențe digitale** – recunoașterea situațiilor în care sunt necesare noi competențe sau module PMS.

Concepte cheie EntreComp

- **3.2 Planificare și amplificare; gestionare** – fluxuri de lucru pentru rezervări, facturare și piste de audit.
- **3.3 Confruntarea cu incertitudinea, ambiguitatea și amplitudinea; riscul** – suprarezervarea, modificările de ultim moment și situații neprevăzute ale sistemului.

5) Igienă, sănătate și amplitudine; siguranță (acoperită; adesea operaționalizate digital)

Concepte cheie DigComp

- **4.3 Protejarea sănătății; bunăstarea**— înțelegerea riscurilor de dezinformare și promovarea unor practici sigure în comunicarea digitală a normelor H&S.

Concepte cheie EntreComp

- **1.5 Etică și amplitudine; gândire durabilă** – decizii responsabile care afectează oaspeții, personalul și bunăstarea comunității.-

6) Competențe digitale și amplificatoare; tehnologii moderne (în cea mai mare parte, teorie)

Concepte cheie DigComp

- **2.x Comunicare și amplificator; colaborare** – platforme de lucru de zi cu zi și etichetă.
- **3.1/3.2 Crearea și amplificarea conținutului digital; integrare** – document de rutină/crearea de active pentru operațiuni și comunicații.
- **5.2/5.3/5.4 Rezolvarea problemelor** – selectarea instrumentelor, utilizarea creativă și perfecționarea continuă.

Concepte cheie EntreComp



- **2.1 Autocunoașterea și dezvoltarea; autoeficacitatea**– recunoașterea punctelor forte/nevoilor în sarcinile digitale;
- **3.5 Învățarea prin experiență** — învățarea prin practică și îmbunătățirea reflexivă a utilizării instrumentelor.

7) Deontologie profesională și comunicare etică (parțială)

Concepte cheie DigComp

- **2.5 Netiquette și 2.6 Gestionarea identității digitale** – codificarea comportamentului adecvat și protejarea reputației în interacțiunile digitale (platforme interne și răspunsuri publice).

Concepte cheie EntreComp

- **1.5 Etică și amplitudine; gândire durabilă** – stabilirea unui comportament responsabil față de părțile interesate.
- **3.4 Lucrul cu ceilalți** — gestionarea constructivă a conflictelor în cadrul serviciilor.

Matricea de aliniere

Deficitul de învățare	Ancore DigComp	Ancorele EntreComp	Acoperire actuală	Acțiuni recomandată
Înțelegerea operațiunilor hoteliere și coordonarea	5.2, 2.4	3.2, 3.4	Numai teoretică	Adăugarea scenariilor de observare la locul de muncă, simulări de operațiuni
Sarcini de recepție și cu care se confruntă clientul	2.1, 2.2, 2.6	2.5, 3.1	Parțial (fără practică)	Utilizarea simulărilor de check-in/out, jocuri de rol pentru reclamațiile oaspeților
Marketing & promovarea serviciilor	3.1, 3.3, 2.2	1.2, 1.4, 2.3	Parțial	Dezvoltarea șabloanelor și practicilor de campanie ghidate cu instrumente reale



Rezervări hoteliere și utilizarea PMS	5.2, 4.2, 5.4	3.2, 3.3	În cea mai mare parte teoretică	Introducerea unui mediu PMS simplificat pentru învățarea practică
Utilizarea instrumentelor digitale (POS, aplicații Office etc.)	2.x, 3.1, 3.2, 5.x	2.1, 3.5	Teoretică	Executarea exercițiilor programate și exercițiilor de simulare la locul de muncă
Conduita etică și deontologică	2.5, 2.6	1.5, 3.4	Parțial	Crearea scenariilor interactive (rezolvarea conflictelor, profesionalism)
Practici de igienă, sănătate și siguranță	4.3	1.5	Acoperită	Consolidarea sarcinilor aplicate și a evaluărilor bazate pe liste de verificare



Recomandări privind materialele educaționale pentru IPT în domeniul turismului

Această secțiune oferă recomandări practice, adaptate contextului Republicii Moldova pentru îmbunătățirea materialelor de predare și învățare în cadrul proiectului MPATS. Propunerile țin cont de realitățile sistemului de învățământ profesional tehnic (IPT) și sunt structurate pentru două tipuri de instituții care oferă calificări în domeniul turismului: **colegii (ISCED nivel 4)** și **școli profesionale (ISCED nivel 3)**. De asemenea, sunt formulate recomandări transversale valabile pentru ambele tipuri de instituții, cu accent pe realism, simplitate și structură modulară.

Recomandări pentru Colegii (nivel ISCED 4)

Colegiile din Republica Moldova pregătesc elevii pentru angajarea în sectorul turismului. La acest nivel, accentul ar trebui să fie pus pe formarea capacității de a realiza sarcini complexe în mod autonom, similare celor din realitatea de la locul de muncă. Materialele educaționale trebuie să stimuleze aplicarea practică, gândirea critică și competențele digitale:

- Trecerea de la teorie la practică aplicată: Învățarea trebuie organizată în baza unor scenarii reale de muncă – de exemplu, crearea unui pachet turistic, gestionarea unei rezervări sau relaționarea cu un client în etapa post-vânzare. Elevii trebuie să învețe nu doar pașii de urmat, ci și cum să aleagă instrumentele potrivite pentru fiecare situație.
- Introducerea simulărilor și a instrumentelor reale: Dacă este posibil, se vor utiliza versiuni simplificate sau demo ale platformelor digitale (de ex. Amadeus, aplicații CRM) în cadrul exercițiilor ghidate. Studiile de caz și jocurile de rol vor ajuta la formarea abilităților de luare a deciziilor și interacțiune cu clienții.
- Consolidarea competențelor în marketing digital și turism durabil: Elevii pot realiza sarcini scurte, precum redactarea unei postări pentru rețelele sociale sau compunerea unui e-mail către un client. Conținutul nou trebuie să introducă teme de turism responsabil, ecoturism și agroturism, legându-le de realitățile locale.
- Promovarea spiritului antreprenorial prin învățare practică: În locul lecțiilor teoretice, se recomandă dezvoltarea unor proiecte practice – de exemplu, proiectarea și costul unui produs turistic, prezentarea unei idei de afacere în fața colegilor sau a unui invitat din industrie.



Recomandări pentru școlile profesionale (nivel ISCED 3)

Școlile profesionale pregătesc elevii pentru angajarea în domeniul turismului. Obiectivul principal este formarea unor deprinderi în desfășurarea sarcinilor de bază, sub îndrumarea profesorului. Predarea trebuie să fie structurată, clară și axată pe comportamente profesionale:

- Practică structurată și repetitivă: Sarcinile de bază (check-in, check-out, gestionarea reclamațiilor) trebuie predate prin exerciții repetitive și ghidate. Se recomandă folosirea fișelor de lucru, scenariilor standardizate și listelor de verificare pentru a dezvolta încrederea și consecvența elevilor.
- Utilizarea instrumentelor digitale esențiale: Chiar și în lipsa unor tehnologii avansate, elevii pot simula proceduri precum înregistrarea unei rezervări, emiterea unei facturi simple sau utilizarea unui POS ori a platformelor de e-mail.
- Consolidarea comunicării profesionale și a conduitei etice: Comunicarea respectuoasă cu clienții, rezolvarea situațiilor dificile și sensibilitatea interculturală trebuie incluse în lecții prin jocuri de rol și exerciții de reflecție. Accentul se pune pe aplicabilitate în contexte reale.
- Menținerea standardelor de igienă și comportament profesional: Regulile de igienă, aspect profesional și conduită la locul de muncă trebuie permanent reiterate, întrucât sunt esențiale pentru angajabilitate.

Recomandări transversale (pentru colegii și școli profesionale)

Indiferent de nivelul instituției, anumite principii trebuie să ghideze procesul de actualizare a materialelor educaționale, pentru a asigura coerență, relevanță și aplicabilitate practică:

- Predarea în bază de module scurte, practice și clare: Fiecare Rezultat la învățării ar trebui să includă un scenariu realist, 2–3 acțiuni clare pe care elevul trebuie să le realizeze și să producă un rezultat concret (de exemplu, un e-mail, un formular completat, o ofertă turistică).
- Încurajarea creării portofoliului ca instrument de învățare: Elevii trebuie încurajați să adune într-un portofoliu (fizic sau digital) dovezi ale activității lor – ordonate simplu, pe teme (comunicare, rezervări, promovare) și însoțite de data și nivelul de dificultate.
- Activități scurte și frecvente, inspirate din viața reală: Sarcinile de 30–60 minute, relevante pentru munca efectivă, sunt mai eficiente decât lecțiile teoretice. De



exemplu, redactarea unei oferte, explicarea unei politici de anulare, răspunsul la o recenzie.

- Implicarea practicienilor din turism în validarea rezultatelor: Se recomandă ca, o dată pe semestru, un reprezentant din industrie (pensiune, hotel, agenție de turism etc.) să fie rugat să ofere feedback asupra activităților realizate de elevi.
- Adaptarea la resursele disponibile local: Acolo unde nu există acces la platforme digitale, se pot utiliza variante analogice (formulare pe hârtie, simulări cu fișe). Prioritatea trebuie să fie dezvoltarea de comportamente și decizii corecte, nu perfecțiunea tehnologică.

Prin aplicarea acestor recomandări, proiectul MPATS va contribui la modernizarea învățământului profesional în domeniul turismului din Republica Moldova. Se vor crea condiții pentru o pregătire mai relevantă, practică și orientată pe competențe, care să răspundă cerințelor reale ale pieței muncii.