

PROGRAM DE STUDIU: ECONOMIA COMERȚULUI, TURISMULUI  
ȘI SERVICIILOR

TEMATICA

pentru proba scrisă a examenului de licență

DISCIPLINA FUNDAMENTALĂ - MANAGEMENT

1. Obiectul de studiu al managementului
2. Locul și rolul proceselor de management în cadrul proceselor de muncă
3. Principalele faze ale exercitării procesului de management
4. Componentele de bază ale procesului de management (funcțiile managementului)
5. Abordarea componentelor procesului managerial în interdependența și dinamica lor
6. Procesele de execuție – abordare în viziune managerială. Contribuția lor la realizarea obiectivelor organizației
7. Reflectarea naturii proceselor de execuție în organizarea procesuală a firmei
8. Abordarea principalelor grupe de procese de execuție (funcțiuni) ale firmei în interdependența lor
9. Principalele modalități de concretizare și forme ale relațiilor de management din cadrul organizației
10. Rolul și componentele de bază ale strategiei, abordată ca instrument esențial de planificare
11. Conținutul, rolul și formele de bază ale deciziei manageriale, abordată ca instrument specific exercitării proceselor și relațiilor de management
12. Tipologia deciziilor manageriale
13. Recomandări metodologice privind utilizarea deciziei manageriale ca principal instrument managerial
14. Rolul, importanța și formele de bază ale organizării structurale
15. Componentele de bază și principalele modalități de reprezentare a structurii organizatorice formale
16. Rolul, importanța și componentele de bază ale organizării informaționale
17. Recomandări metodologice privind utilizarea organizării informaționale ca instrument specific exercitării proceselor și relațiilor de management

BIBLIOGRAFIE

- Drăghici Constantin, Mihai Daniela, Brutu Mădălina – *Curs de management – teorie și aplicații*, Editura Sitech, Craiova, 2008.
- Drăghici Constantin, Mihai Daniela, Brutu Mădălina – *Curs de management – manual universitar destinat pregătirii studenților I.F.R.*, Editura Universității din Pitești, Pitești, 2010.
- Mihai Daniela, Brutu Mădălina – *Management – Fundamente teoretice. Teste grilă. Aplicații*, Editura Universității din Pitești, Pitești, 2014.

## TEMATICA

pentru proba scrisă a examenului de licență

Disciplina de specialitate

– ADMINISTRAREA ÎNTREPRINDERII DE COMERȚ, TURISM, SERVICII –

1. Serviciile: conținut, caracteristici și rol în cadrul economiei naționale
2. Specificul procesului de creare și livrare a serviciului
3. Caracteristicile organizațiilor din comerț, turism ,servicii
4. Gestionarea activității organizației prestatoare de servicii
5. Considerații generale referitoare la rolul managerului în cadrul unei unități de primire
6. Specificul managementului strategic al organizațiilor din comerț, turism ,servicii
7. Activitățile fundamentale prin care organizațiile din comerț, turism ,servicii câștigă piața în relația cu clienții și în lupta concurențială
8. Orientarea spre clienți, obiectiv prioritar al administrării întreprinderii de comerț, turism, servicii
9. Managementul fidelizării clienților în organizațiile din comerț, turism ,servicii
10. Calitate și satisfacție în servicii, preocupare permanentă a organizației prestatoare de servicii
11. Aspecte esențiale ale gestionării resursei umane în întreprinderile de comerț, turism, servicii

## BIBLIOGRAFIE

- Diaconu Mihaela, Micu Cristina – *Administrarea întreprinderii de comerț, turism, servicii*, Editura Universității din Pitești, Pitești, 2010.

## TEMATICA

pentru proba scrisă a examenului de licență

Disciplina de specialitate – TEHNICA OPERAȚIUNILOR DE TURISM

1. Componente și operatori în dezvoltarea turismului.
2. Dimensiunea orizontală a structurii organizatorice.
3. Aplicabilitatea Yield-Managementului în industria turismului.
4. Agenția de turism – definire conceptuală și tipologie.
5. Rețele de agenții și agenții distribuitoare.
6. Structura tehnică a unei agenții de turism.
7. Tour-operatorii și produsele lor.
8. Transportatorii aerieni.
9. Transporturi turistice rutiere.
10. Transporturi turistice feroviare.
11. Contracte de intermediere și asociere în turism.
12. Operațiuni și instrumente de plată în turism.

## BIBLIOGRAFIE

- Glăvan, Vasile, Nicula, Virgil, Copetchi, Virgil, *Agenția de turism: înființare, organizare, management, activitate, operații*, Editura Pro Universitaria, București, 2011.
- Micu, Cristina, *Dezvoltarea turismului durabil. Modelarea factorilor de influență*, Editura Uranus, București, 2013.
- Stănciulescu, Gabriela, Micu, Cristina, *Economie și gestiune în turism. Probleme, proiecte și studii de caz*, Editura C.H. Beck, București, 2009.
- Stănciulescu, Gabriela, *Managementul agenției de turism*, Editura ASE, București, 2005.
- Stănciulescu, Gabriela, Micu, Cristina, *Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație*, Editura C.H. Beck, București, 2012.
- Stănciulescu, Gabriela, State, Olimpia, *Tehnica operațiunilor de turism intern și internațional*, Editura C.H. Beck, București, 2013.
- \*\*\* Ordinul nr. 65/2013 pentru aprobarea normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism.