

FIȘA DISCIPLINEI
Tehnica operațiunilor de turism
anul universitar: 2019 - 2020

1. Date despre program

1.1	Instituția de învățământ superior	Universitatea din Pitești
1.2	Facultatea	Facultatea de Științe Economice și Drept
1.3	Departamentul	Management și Administrarea Afacerilor
1.4	Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5	Ciclul de studii	Licență
1.6	Programul de studiu / calificarea	Economia comerțului, turismului și serviciilor / Economist

2. Date despre disciplină

2.1	Denumirea disciplinei	Tehnica operațiunilor de turism									
2.2	Titularul activităților de curs										
2.3	Titularul activităților de seminar / laborator										
2.4	Anul de studii	III	2.5	Semestrul	1	2.6	Tipul de evaluare	C	2.7	Regimul disciplinei	A

3. Timpul total estimat

3.1	Număr de ore pe săptămână	4	3.2	din care curs	2	3.3	S / L / P	2
3.4	Total ore din planul de învăț.	56	3.5	din care curs	28	3.6	S / L / P	28
Distribuția fondului de timp alocat studiului individual								ore
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și notițe								20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren								20
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii, eseuri								20
Tutorat								4
Examinări								2
Alte activități								3
3.7	Total ore studiu individual			69				
3.8	Total ore pe semestru			125				
3.9	Număr de credite			5				

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1	De curriculum	Elemente de Economia turismului, Administrarea întreprinderii de comerț, turism, servicii
4.2	De competențe	Capacități de analiză, sinteză, gândire divergentă

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1	De desfășurare a cursului	Dotare a sălii de curs cu videoprojector
5.2	De desfășurare a laboratorului	Dotarea clasică a sălii de seminar

6. Competențe specifice vizate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"> • C1: Realizarea prestațiilor în comerț, turism și servicii – 1 PC; • C2: Comercializarea produselor/serviciilor – 2 PC; • C3: Gestionarea relațiilor cu clienții și furnizorii – 1 PC; • C4: Gestionarea și alocarea resurselor materiale și financiare – 1 PC;
Competențe transversale	

7. Obiectivele disciplinei

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Familiarizarea studenților cu terminologia operațiunilor de turism, cunoașterea modelelor de organizare și conducere a diferiților operatori din sectorul turistic (agenții de turis, tour-operatori, hoteluri, restaurant, transportatori), formarea abilităților profesionale în domeniul turismului.
7.2 Obiectivele specifice	<p>A. Obiective cognitive</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cunoașterea și înțelegerea diferitelor concepte specifice activității turistice desfășurate de operatorii din turism; 2. Descrierea modalităților de concepere a produsului turistic și a tehnicilor de comercializare; 3. Explicarea și interpretarea fluxurilor și a tehnicilor de comercializare diferențiat după natura produselor turistice. 4. Cunoașterea modalităților de contractare a serviciilor turistice, precum și a modalităților de plată. <p>B. Obiective procedurale</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fundamentarea de planuri de comercializare, de oferte, de programe de promovare; 2. Identificarea unor situații concrete de aplicare a teoriilor și principiilor specifice

	<p>turismului;</p> <p>3. Analiza relațiilor dintre consumatorii și furnizorii serviciilor turistice;</p> <p>4. Utilizarea unor metode de determinare a prețurilor serviciilor hoteliere și de restaurație;</p> <p>5. Realizarea unor programe turistice și întocmirea documentelor necesare realizării acestora.</p> <p>C. Obiective atitudinale</p> <p>1. Respectarea normelor de deontologie profesională, fundamentate pe opțiuni valorice explicite, specifice specialistului în domeniul turismului;</p> <p>2. Cooperarea în echipe de lucru pentru rezolvarea diferitelor activități desfășurate de firmele de turism;</p> <p>3. Formarea unei atitudini pozitive față problemele consumatorilor de turism.</p>
--	--

8. Conținuturi

8.1. Curs	Nr. ore	Metode de predare	Observații
1. Componente și operatori în dezvoltarea turismului	2	<ul style="list-style-type: none"> • Prelegerea • Explicația • Expunere cu material suport • Conversație euristică • Problematizare 	Prezentare în power-point
2. Modele de organizare și conducere a firmelor de turism	3		
3. Agenția de turism – concept, tipologie și reglementări	2		
4. Structura tehnica a unei agenții de turism	2		
5. Mediul agențiilor de turism și operațiunile lor.	2		
6. Touroperatorii și produsele lor	3		
7. Distribuția și comercializarea produselor turistice	2		
8. Asigurarea și protecția turistului	2		
9. Transportatorii aerieni	2		
10. Alte forme de transport turistic	3		
11. Contractele de intermediere și asociere în turism	3		
12. Operațiuni și instrumente de plată în turism	2		

Bibliografie

1. Bobâlcă, Claudia, Țugulea, Oana, Maha, Andreea, Maha, Liviu George, *Internetul și agențiile de turism. Ce aleg tinerii turiști?*, Editura Universitară, 2014.
2. Cristureanu, Cristiana, *Strategii și tranzacții în turismul internațional*, Editura C.H. Beck, București, 2006.
3. Glăvan, Vasile, Nicula, Virgil, Copetchi, Virgil, *Agenția de turism: înființare, organizare, management, activitate, operații*, Editura Pro Universitaria, București, 2011.
4. Stănciulescu, Gabriela, Jugănar, Dănuț, *Animatia și animatorul în turism*, Editura Uranus, București, 2006.
5. Stănciulescu, Gabriela, Micu, Cristina, *Economie și gestiune în turism. Probleme, proiecte și studii de caz*, Editura C.H. Beck, București, 2009.
6. Stănciulescu, Gabriela, *Managementul operațiunilor în turismul de evenimente*, Editura ASE, București, 2010.
7. Stănciulescu Gabriela, State Olimpia, *Tehnica operațiunilor de turism intern și internațional*, Editura C.H. Beck, București, 2013
8. Stănciulescu, Gabriela, *Managementul agenției de turism*, Ediția a III-a, Editura ASE, București, 2012.
9. Timothy Lee, Stănciulescu, Gabriela, *Practical principles in the tourism and hotel industry*, Editura , București, 2011.

8.2. Seminar/Laborator*	Nr. ore	Metode de predare	Observații
1. Seminar organizatoric: prezentarea obiectivelor disciplinei, a competențelor vizate, prezentarea structurii proiectului și distribuirea temelor	2	<p>Expunere</p> <p>Problematizare</p> <p>Exerciții de reflecție</p> <p>Dezbateri</p> <p>Explicație</p>	Lucrul în echipă
2. Modele de organizare a firmelor de turism.	2		Prezentări proiecte
3. Mediul agențiilor de turism. Documente utilizate de agenția de turism.	2		Demonstrație cu ajutorul mijloacelor moderne audio-vizuale (scurte prezentări PowerPoint)
4. Fișa de prezentare a agenției de turism.	2		Calculul economic
5. Cota de piață a agenției de turism. Determinarea prețului de vânzare a produsului turistic.	2		
6. Conceperea și comercializarea unui produs turistic intern și internațional.	2		
7. Touroperatorii. Studii de caz pe touroperatorii aparținând diferitelor zone geografice.	2		
8. Documente folosite în serviciile de transport aerian.	2		
9. Garanția contractuală în cadrul unui contract încheiat între agenția de turism și hotel.	2		
10. Tarife de transport aerian.	2		
11. Companii aeriene low-cost.	2		
12. Sisteme de rezervări utilizate în turism	2		
13. Analiza principalilor indicatori financiari ai agenției de turism.	2		
14. Modele de contracte și vouchere	2		

Bibliografie:

1. Ban, Olimpia, *Tehnica operațiunilor de turism*, Universitatea din Oradea, 2010.
2. Bobâlcă, Claudia, Țugulea, Oana, Maha, Andreea, Maha, Liviu George, *Internetul și agențiile de turism. Ce aleg tinerii turiști?*, Editura Universitară, 2014.
3. Buruiiană, Gianina, *Politici macroeconomice în turism*, Editura Uranus, București, 2008.

4. Glăvan, Vasile, Nicula, Virgil, Copetchi, Virgil, *Agenția de turism: înființare, organizare, management, activitate, operații*, Editura Pro Universitaria, București, 2011
5. Stănciulescu, Gabriela, Pantelescu, Andreea Marin, *Tehnica operațiunilor de turism. Studii de caz și probleme*, Editura ASE, 2008
6. Stănciulescu, Gabriela, Micu, Cristina, *Economie și gestiune în turism. Probleme, proiecte și studii de caz*, Editura C.H. Beck, București, 2009.
7. Stănciulescu, Gabriela, *Managementul agenției de turism*, Ediția a III-a, Editura ASE, București, 2012.
8. Stănciulescu Gabriela, State Olimpia, *Tehnica operațiunilor de turism intern și internațional*, Editura C.H. Beck, București, 2013
9. Stepan Aurel, *Evoluția și stadiul actual al sistemelor informatice de rezervare hotelieră*, Timișoara, 2009
10. www.anat.ro
11. <http://www.amadeus.net/plnext/meb/HomePageDispatcher.action?SITE=BCEUBCEU&LANGUAGE=GB>
12. <http://www.reservationseurope.com/hotel/czech/prague/galileo-hotel.html?gclid=CNWB07zHzZ0CFcQSzAodG3t9uA>
13. www.travelocity.com
14. www.travelweb.com
15. www.enquest.com

8. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori din domeniul aferent programului

- corectitudinea și acuratețea folosirii conceptelor și teoriilor însușite la nivelul disciplinei vor satisface așteptările reprezentanților comunității academice din domeniul turismului.
 - competențele procedurale și atitudinale ce vor fi achiziționate la nivelul disciplinei vor satisface așteptările reprezentanților asociațiilor profesionale și angajatorilor din domeniul Administrarea Afacerilor în turism.
- Notă: *Universitatea din Pitești evaluează periodic gradul de satisfacție al reprezentanților angajatorilor față de competențele profesionale și transversale dobândite de către absolvenți.*

9. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	- corectitudinea și exhaustivitatea cunoștințelor; - coerența logică; - gradul de asimilare a limbajului de specialitate.	Evaluarea finală - probă scrisă (2 ore)	30 %
10.5 Seminar / Laborator / Tema de casă	• Activitate seminar - evaluarea răspunsurilor la întrebările formulate de către cadrul didactic și a participării active a fiecărui student la rezolvarea studiilor de caz la seminar.	• Expunerea liberă a studentului și chestionare orală sub formă de dialog.	30%
	• Test de verificare - rezolvarea unor aplicații asemănătoare celor de la seminarii.	• Testare	20%
	• Proiect - se va evalua gradul de încadrare în cerințele impuse.	• Evaluarea proiectului și chestionare orală	20%
10.6 Standard minim de performanță	Cunoașterea principalelor concepte specific operațiunilor de turism		

Data completării

Titular de curs,

Titular de seminar,

Data aprobării în Consiliul departamentului,

Director de departament,
(prestator)
Conf. univ. dr. Daniela Mihai

Director de departament,
(beneficiar)
Conf. univ. dr. Daniela Mihai