

## FIȘA DISCIPLINEI

### 1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATE DE VEST, TIMIȘOARA
1.2 Facultatea / Departamentul	FACULTATEA DE CHIMIE, BILOGIE, GEOGRAFIE
1.3 Catedra	GEOGRAFIE
1.4 Domeniul de studii	GEOGRAFIE
1.5 Ciclul de studii	MASTER
1.6 Programul de studii / Calificarea	Dezvoltare și amenajare turistică (DAT)

### 2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	MANAGEMENTUL AGENTIEI DE TURISM/UNITĂȚILOR TURISTICE (FCBGG126)						
2.2 Titularul activităților de curs	Conf.univ.dr. Carmen Băbăiță						
2.3 Titularul activităților de seminar	Lector univ.dr. Andreia Schneider						
2.4 Anul de studiu	II	2.5 Semestrul	I	2.6 Tipul de evaluare	ex.	2.7 Regimul disciplinei	DO

### 3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	2
3.4 Total ore din planul de învățământ	56	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	28
<b>Distribuția fondului de timp:</b>					<b>ore</b>
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					30
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate / pe teren					20
Pregătire seminarii / laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					40
Tutoriat					-
Examinări					4
Alte activități.....					-
<b>3.7 Total ore studiu individual</b>	<b>94</b>				
<b>3.8 Total ore pe semestru</b>	<b>150</b>				
<b>3.9 Numărul de credite</b>	<b>6</b>				

### 4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Nu
4.2 de competențe	nu

### 5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	- cunoasterea modalitatii de accesare a platformelor de comunicare electronice (platforma e-learning) și de accesare a bazelor de date internaționale.
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	- cunoasterea modalitatii de accesare a platformelor de comunicare electronice (platforma e-learning) și de accesare a bazelor de date internaționale.

## 6. Obiectivele disciplinei - rezultate așteptate ale învățării la formarea cărora contribuie parcurgerea și promovarea disciplinei

Cunoștințe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoașterea principiilor, teoriilor, conceptelor și modelelor care permit înțelegerea la nivel avansat a organizării și funcționării industriei turistice</li> <li>- Stăpânirea metodelor calitative și cantitative de cercetare a dezvoltării și amenajării durabile a spațiilor turistice, în abordări multiscalare, diacronice și sincrone</li> <li>- Înțelegerea stării și dinamicii sistemului turistic la nivel local și regional și cunoașterea tehnicilor de planificare strategică pentru afirmarea cu succes a turismului în context național și internațional</li> <li>- Perceperea corectă a tendințelor de evoluție a pieței turistice și a modalităților de integrare cu succes a firmelor din domeniu, în funcție de specificul fiecărui compartiment</li> <li>- Cunoașterea tehnicilor de organizare a muncii în turism și de interacțiune cu partenerii și turiștii</li> </ul>
Abilități	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folosirea logică a principiilor, conceptelor și modelelor aplicate în cercetarea și practica dezvoltării și amenajării turistice durabile, în modalități adecvate scării de reflecție și domeniului turistic vizat</li> <li>- Aplicarea creativă a celor mai adecvate metode și tehnici de cercetare și programare strategică a dezvoltării și amenajării turistice, în funcție de contextul social-economic</li> <li>- Abilități de lucru în echipă, pentru rezolvarea problemelor complexe pe care le ridică realizarea de proiecte în domeniul dezvoltării și amenajării turistice</li> <li>- Abordarea critică a situațiilor, pentru a găsi soluții de optimizare a organizării activității în domeniul turismului</li> </ul>
Responsabilitate și autonomie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionarea autonomă a situațiilor de muncă sau de studiu complexe, imprevizibile, care necesită noi abordări strategice</li> <li>- Asumarea responsabilității pentru a contribui la transformarea cunoștințelor și practicilor profesionale și/sau pentru a revizui performanța strategică a echipelor</li> </ul>

## 7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Fundamentarea teoretică și aplicativă a problematicii conducerii și administrării agențiilor de turism/unităților turistice
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificarea fluxului documentelor dintr-o agenție de turism/unitate turistică (hotel)</li> <li>• Elaborarea proiectelor aferente pachetelor de servicii turistice</li> <li>• Acumularea de cunoștințe referitoare la gestionarea departamentelor unei agenții de turism și altor unități turistice (hotel/restaurant)</li> <li>• cunoașterea conceptelor de management și operare în turism;</li> <li>• înțelegerea aspectelor legale de înființare a agențiilor prestatori de servicii turistice, conceperea și comercializarea produselor turistice, contractarea în turism, modalități de plată;</li> <li>• prezentarea principalelor tipuri de strategii privind comercializarea serviciilor turistice oferite de către unitățile turistice;</li> </ul>

## 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
Considerații generale privind managementul unităților turistice (agenției de turism/hotel restaurant)	Prelegere participativă	2 ore
Obiect de activitate, clasificare și cadru juridic de funcționare a unităților turistice	Prelegere participativă	2 ore
Modele de organizare a unei agenții de turism/hotel/restaurant	Prelegere participativă	2 ore
Organizarea în cadrul unităților turistice	Expunere-dezbateri	2 ore
Documente de evidență tehnico-operativă din cadrul agenției de turism și altor unități turistice	Expunere-dezbateri	4 ore
Funcționarea touroperatorilor la nivel național și internațional	Expunere-dezbateri	2 ore
Touroperatorii în turismul internațional și rolul acestora în comercializarea pachetelor turistice	Expunere-dezbateri	2 ore
Influența politicilor tarifare în serviciile hoteliere	Prelegere participativă	4 ore
Tehnici de stabilire a tarifelor pachetelor turistice	Prelegere participativă	2 ore
Contracte de comercializare a produsului turistic	Prelegere participativă	2 ore
Alte contracte din sfera turismului	Prelegere participativă	2 ore
Instrumente și modalități de plată în turism	Prelegere participativă	2 ore
<b>NOTĂ : cursurile din săptămânile 3, 5, 7, 9, 10,11, 12 se vor desfășura online restul față în față</b>		
<p><b>Bibliografie</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>David WEAVER, Laura LAWTON, <i>Tourism Management</i>, ISBN-10: 0080969321, 382 pagini, Routledge, 2011</li> <li>Băbăiță C., Ispas A., <i>Derularea operațiunilor de turism din cadrul agențiilor de turism</i>, Editura Mirton, 2009</li> <li>Karen L. Morris, Norman Gerard Cournoyer, Anthony G. Marshall, <i>Hotel, Restaurant, and Travel Law: A Preventive Approach</i>, 744 pagini, Thomson Delmar Learning, 2008</li> <li>Băbăiță C., Marian I., <i>Tehnica operațiunilor de turism</i>, Editura Mirton, Timișoara, 2008</li> <li>Baker, S., Bradley, P., Huyton, J., <i>Principles of hotel front-office operations</i>, Cassell, New-York, 1994</li> <li>Copețchi A.M., Dragnea L., <i>Manual de tehnici operaționale în turism</i>, Editura Irecson, București, 2006</li> <li>Draica, C., <i>Ghid practic de turism intern și internațional</i>, Ed. ALL, București, 1999</li> <li>Lupu, N., <i>Hotelul – economie și management</i>, Editura ALL, București, 1998</li> <li>Py, P., <i>Le Tourisme – un phénomène économique. Les études de la documentation française</i>, Paris, 1992</li> <li>Radu, E., <i>Managementul firmei de comerț și turism</i>, București, 1994</li> <li>Stănciulescu, G., <i>Tehnica operațiunilor de turism</i>, Editura ALL, București, 1995</li> <li>***Revista HORECA, 2012-2014</li> </ol>		

8.2 Seminar / laborator	Metode de predare	Observații
Prezentarea tematicilor de seminar	Expunere	<b>2 ore</b>
Concepte operationale în turism	Expunere	<b>2 ore</b>
Stabilirea elementelor de identitate ale agentiei și altor unități turistice (hotel/restaurant) (adresa sediului, nr tel, fax, site, adresa de e-mail), stabilirea unui slogan, conceperea unei sigle, tabel cu membrii echipei, fișa de prezentare (antet), obiective, motivație, scop, grup tinta de clienți.	Expunere-dezbatere	<b>5 ore</b>
Realizarea itinerariului de echipa De întocmit: fișa de activități. Realizarea analizei SWOT a agentiei. Prezentarea mediului concurențial, a furnizorilor de servicii necesare Raport aferent întregii activități de echipa până în prezent	Expunere-dezbatere. Studiu de caz	<b>5 ore</b>
Documentele și fluxul acestora într-o agenție de turism și în carul altor unități hoteliere	Expunere-dezbatere	<b>4 ore</b>
Modalități de promovare în cadrul unităților turistice	Prelegere participativă	<b>2 ore</b>
Analiza de tarif aferentă pachetelor turistice	Prelegere participativă	<b>2 ore</b>
Rezultatele financiare într-o anumită perioadă (1 an)	Expunere	<b>2 ore</b>
Prezentarea proiectelor pentru înființarea agenției de turism	Expunere	<b>4 ore</b>
<b>NOTĂ: seminariile din săptămânile 9, 10, 11, 12 se vor desfășura online restul față în față</b>		
<p>Bibliografie</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>David WEAVER, Laura LAWTON, <i>Tourism Management</i>, ISBN-10: 0080969321, 382 pagini, Routledge, 2011</li> <li>Băbăiță C., Ispas A., <i>Derularea operațiunilor de turism din cadrul agențiilor de turism</i>, Editura Mirton, 2009</li> <li>Băbăiță C., Marian I., <i>Tehnica operațiunilor de turism</i>, Editura Mirton, Timișoara, 2008</li> <li>Baker, S., Bradley, P., Huyton, J., <i>Principles of hotel front-office operations</i>, Cassell, New-York, 1994</li> <li>Copețchi A.M., Dragnea L., <i>Manual de tehnici operaționale în turism</i>, Editura Irecson, București, 2006</li> <li>Draica, C., <i>Ghid practic de turism intern și internațional</i>, Ed. ALL, București, 1999</li> <li>Lupu, N., <i>Hotelul-economie și management</i>, Editura ALL, București, 1998</li> <li>Py, P., <i>Le Tourisme-un phenomene economique. Les etudes de la documentation francaise</i>, Paris, 1992</li> <li>Radu, E., <i>Managementul firmei de comerț și turism</i>, București, 1994</li> <li>Stănciulescu, G., <i>Tehnica operațiunilor de turism</i>, Editura ALL, București, 1995</li> <li>***Revista HORECA, 2012-2014</li> </ol>		

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conținutul disciplinei se armonizează perfect cu literatura de specialitate și practica în cadrul agențiilor de turism din industria turismului și industria ospitalității.</li> <li>• Vizite educative la operatorii de turism</li> <li>• Seminarii tematice cu manageri ai agențiilor de turism/hoteluri/restaurante</li> </ul>
--

**10. Evaluare – on-line**

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Corectitudinea expunerii scrise a subiectelor date	Examenul va fi organizat utilizând ca instrument de postare a testelor grilă platforma e-learning, la care vor avea acces toti studenții înrolați la această disciplină cu adresele instituționale.	35%
	Măsura în care studenții au înțeles conceptele și instrumentele utilizate în planificarea, conducerea, comercializarea, administrarea unei agenții de turism	Evaluarea pe parcursul semestrului se va realiza pe baza unor teme aduse la cunoștința studentilor și postate pe platforma de e-learning. Susținerea se va desfășura față în față sau google meet la care vor avea acces toți studenții înrolați pe platformă.	25%
10.5 Seminar / laborator	Calitatea și corectitudinea prezentărilor proiectelor	Proiectele vor fi prezentate oral pe platforma e-learning, prin google meet, după o structură anunțată la primul curs și postată pe platformă.	20%
	Gradul de implicare la activitățile de seminar pe parcursul semestrului-	Pentru fiecare etapa a proiectului studentul va primi o notă care va fi transmisă acestora.	20%
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promovare test și examen cu notă 5, minim 8 prezențe la seminar și 8 prezențe la curs</li> <li>• Cunoașterea noțiunilor de bază referitoare la conducerea agențiilor de turism</li> </ul>			

Data completării

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

17.09.2022

Conf. univ. dr. Carmen Babaita

Lector univ. dr. Andreia Schneider

Data avizării în departament

Semnătura șefului departamentului