

FIȘA DISCIPLINEI
Anul universitar 2021-2022
Anul de studiu III / Semestrul II

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ	Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia
1.2. Facultatea	de Științe Economice
1.3. Departamentul	de Administrarea Afacerilor și Marketing
1.4. Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5. Ciclul de studii	Licență
1.6. Programul de studii	Economia comerțului, turismului și serviciilor/ 242102 Specialist îmbunătățire procese, 242104 Responsabil proces, 242110 Specialist în planificarea, controlul și raportarea performanței economice
1.7. Forma de învățământ	ID

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei		Tehnica operațiunilor de turism			2.2. Cod disciplină		ECTS 321	
2.3. Titularul activității de curs		Conf. univ. dr. Moisă Claudia Olimpia						
2.4. Titularul activității de seminar		Conf./ univ. dr. Moisă Claudia Olimpia						
2.5. Anul de studiu	III	2.6. Semestrul	II	2.7. Tipul de evaluare (E/C/VP)	E	2.8. Regimul disciplinei (S – Specialitate, O – opțională, D – domeniu)	Conținut	Felul disciplinei DS
							Obligativitate	Obligatorie DO

3. Timpul total estimat

3.1. Număr ore pe săptămână – forma cu frecvență	4	din care: 3.2. curs	2	3.3. seminar	2
3.4. Total ore pe semestru – forma ID	75	din care: 3.5. AI	47	3.6. AT + TC / AA / ST + SF / L / P	28
3.5. Distribuția fondului de timp (se detaliază punctul 3.5. AI = 3.5.1+3.5.2.+3.5.3+3.5.4.+3.5.5+3.5.6.)					47 ore
3.5.1. Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe – nr. ore AI					10
3.5.2. Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					13
3.5.3. Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					20
3.5.4. Tutoriat [consiliere profesională]					2
3.5.5. Examinări					2
3.5.6. Alte activități [comunicare bidirecțională cu titularul de disciplină / tutorele]					-

3.7. Total ore studiu individual	47
3.8. Total ore pe semestru	75
3.9. Numărul de credite	3

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	<i>Discipline de parcurs din semestrele anterioare, ex: Economia turismului, Tehnologiile hoteliere și de restaurant</i>
4.2. de competențe	C1 Cunoașterea, înțelegerea conceptelor, teoriilor și metodelor de bază ale domeniului și ale ariei de specializare; utilizarea lor adecvată în comunicarea profesională C2 Utilizarea cunoștințelor de bază pentru explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte,

	<p>situații, procese, proiecte etc. asociate domeniului turismului</p> <p>C3 Aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații bine definite, tipice domeniului în condiții de asistență calificată</p> <p>C5 Elaborarea de proiecte profesionale cu utilizarea unor principii și metode consacrate în domeniu</p>
--	--

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	<p>- pentru susținerea cursului: slide-uri, materiale informative</p> <p>- pentru studenți: suport de curs în format editat, Seria Didactica, UAB, 2016</p>
5.2. de desfășurarea a seminarului/laboratorului	- pentru susținerea seminarului: materiale informative (cataloge turistice, hărți), fișe de lucru.

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>C1.Cunoașterea, înțelegerea conceptelor, teoriilor și metodelor de bază ale domeniului și ale ariei de specializare; utilizarea lor adecvată în comunicarea profesională;</p> <p>C3 Aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații bine definite, tipice domeniului în condiții de asistență calificată</p> <p>C4 Utilizarea adecvată de criterii și metode standard de evaluare, pentru a aprecia calitatea, meritele și limitele unor procese, programe, proiecte, concepte, metode și teorii</p>
Competențe transversale	

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> - asigurarea unui volum minim de cunoștințe studenților în domeniul operațiunilor specifice activității de turism - formarea gândirii economice prin prisma abordării operațiunilor specifice activității turistice (contractarea serviciilor turistice, plata serviciilor turistice etc.) - însușirea modelelor de organizare și conducere a firmelor de turism și analizarea principalilor operatori de pe piața turistică internă și internațională (tour-operatorii, agențiile de turism, transportatorii, hotelurile restaurantele, etc.)
7.2 Obiectivele specifice	<p>Competențe cognitive: Însușirea modului și tehnicilor specifice prin care se desfășoară operațiunile de turism. Datorită tematicii vaste, cursul își propune să prezinte noțiunile și tehnicile de bază în derularea operațiunilor de turism. De asemenea, se dorește prezentarea unor metode și tehnici eficiente pentru organizarea și conducerea activităților din cadrul firmelor specializate în elaborarea și comercializarea produselor turistice.</p> <p>Competențe profesionale: Studenții trebuie să fie capabili să conducă și coordoneze operațiunile specifice activității turistice (contractarea serviciilor turistice, plata serviciilor turistice etc.), firmele de turism și să analizeze principalii operatori de pe piața turistică internă și internațională (tour-operatorii, agențiile de turism, transportatorii, hotelurile restaurantele, etc.)</p> <p>Studenții să fie capabili să se încadreze în diferitele structuri organizatorice, și să înțeleagă funcționarea acestora, să aplice principiile și metodele de bază pentru rezolvarea de probleme/situații bine definite, tipice domeniului în condiții de asistență calificată</p>

8. Conținuturi

8.1 AI [capitolele din cursul în tehnologie ID]	Metode de predare	Observații
<p>M1. CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND OPERAȚIUNILE DE TEHNICĂ A TURISMULUI</p> <p>1.1. Terminologia operațiunilor de tehnică a turismului</p> <p>1.2. Componente și operatori în turism</p>	Studiu individual după cursul ID și alte materiale bibliografice recomandate	15 % AI
<p>M2. TOUR-OPERATORII ȘI PRODUSELE LOR</p> <p>2.1. Tour-operatorii (definire, tipologie, principalii tour-operatorii din România și la nivel mondial)</p>	Studiu individual după cursul ID și alte materiale bibliografice recomandate	15 % AI

2.2. <i>Concepeerea și comercializarea produselor turistice</i>		
M3. OPERAȚIUNILE TEHNICE ALE AGENȚIILOR DE TURISM 3.1. <i>Conceptul de agenție de turism și tipologia acestora</i> 3.2 <i>Operațiunile tehnice ale agențiilor de turism</i> 3.3 <i>Personalul agenției de turism</i>	Studiu individual după cursul ID și alte materiale bibliografice recomandate	15 % AI
M 4. TEHNICA OPERAȚIUNILOR DIN ACTIVITATEA HOTELIERĂ 4.1 <i>Activități de bază privind rezervarea</i> 4.2 <i>Check-in pentru turiștii nou sosiți</i> 4.3 <i>Check-out-ul și achitarea conturilor</i>	Studiu individual după cursul ID și alte materiale bibliografice recomandate	15 % AI
M5 OPERAȚIUNI SPECIFICE RESTAURANTELOR 5.1 <i>Dotarea unităților de alimentație pe activități funcționale</i> 5.2 <i>Etapele efectuării serviciilor în restaurant</i> 5.3 <i>Calculul economic și evidența operativă în bucătărie</i> 5.4 <i>Servirea preparatelor și a băuturilor</i>	Studiu individual după cursul ID și alte materiale bibliografice recomandate	15 % AI
M 6. TRANSPORTATORII TURISTICI 6.1 <i>Transportatorii aerieni: tipuri de pasageri, tipuri de curse aeriene de pasageri, tipuri de aranjamete turistice, tarife de transport aerian, reglementări)</i> 6.2 <i>Transporturile turistice rutiere</i> 6.3 <i>Transporturișe turistice feroviare</i> 6.4 <i>Transporturile turistice maritime și navale</i>	Studiu individual după cursul ID și alte materiale bibliografice recomandate	15 % AI
M 7. OPERAȚIUNI ȘI INSTRUMENTE DE PLATĂ ÎN TURISM 7.1 <i>Cash(nerararul)</i> 7.2 <i>Cecul de călătorie</i> 7.3 <i>Cartea de credit</i> 7.4 <i>Voucher-ul</i>	Studiu individual după cursul ID și alte materiale bibliografice recomandate	10 % AI
Bibliografie <ul style="list-style-type: none"> • <i>Moisă Claudia Olimpia, Tehnica operațiunilor de turism, Suport de curs (format tipărit), Centrul IDFR – Tipografia Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2021 (disponibil și pe platforma Moodle);</i> • <i>Andrei, R., Copetchi, M., Dragnea, L., Manual de tehnici operaționale în activitatea de turism, Ed. Irecson, București,2006.</i> • <i>Baker, S., Bradley, P., Huyton, J., Principiile operațiunilor de la recepția hotelului, ED. ALL BECK, București, 2002.</i> • <i>Cristureanu., C., Strategii și tranzacții în turismul internațional, ED. CH BECK, BUCUREȘTI, 2006.</i> • <i>Draica, C., Turismul internațional – practici de elaborare și distribuție a produsului turistic, Editura All Beck, București, 2003.</i> • <i>Florea, C., Bugar, M., Maitre D’Hotel, Editura Gemma Print, București, 2003.</i> • <i>Lupu, N., Hotelul – Economie și management, ediția a VI-a, Editura CH Beck, București, 2010.</i> • <i>Minciu, R., Economia turismului, ediția a III-a, Ed. Uranus, București, 2004</i> • <i>Moisă C., Economia turismului, Seria Didactica, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2015.</i> • <i>Moisă C., Todoran M., Producția și comercializarea serviciilor turistice, Seria Didactica, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2012.</i> • <i>Moisă C., Tehnica operațiunilor de turism, Seria Didactica, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2016.</i> • <i>Moisă C., Resurse și destinații turistice – note de curs, Seria Didactica, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2017.</i> • <i>Moisă C., Turismul de tineret – realități și perspective, Editura Aeternitas, Alba Iulia, 2015.</i> • <i>Neagu,V., Servicii și turism, Ed. Expert și Universitatea Româno-Americană, București, 2000;</i> 		

- Nedelea Al. M., Moisă C.O. și alții, *Marketing în turism: teorie și practică*, Editura Economică, 2020
- Patriche, D., Stremțan, F., Ispas, A., Patriche, I., *Elemente de marketing turistic*, Ed. Global Media Image, Deva, 2000;
- Snak, O., Baron, P., Neacșu, N., *Economia turismului*, Ed.Expert, București, 2001;
- Stănciulescu, G., *Managementul operațiunilor de turism, ediția a II-a*, Ed. All Beck, București, 2003.
- Stănciulescu, G., Țigu, G., *Tehnica operațiunilor de turism- studii de caz, probleme și întrebări de examen*, Ed. All Beck, București, 1999.
- Stănciulescu, G., *Managementul agenției de turism, ediția a II-a, Editura ASE, București, 2005*
- *** *Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului* – <http://turism.gov.ro/web/autorizare-turism/>

8.2. AT [temele dezbătute în cadrul tutorialelor, conform calendarului disciplinei]	Metode de predare-învățare	Observații
AT1 M 1. Considerații generale privind operațiunile de tehnică a turismului M2. Tour-operatorii și produsele lor M3. Operațiunile tehnice ale agențiilor de turism M 4. Tehnica operațiunilor din activitatea hotelieră	Discuții, exemple, teme de control/activități propuse	4 ore la întâlnirile tutoriale
AT2 M5 Operațiuni specifice restaurantelor M 6. Transportatorii turistici M 7. Operațiuni și instrumente de plată în turism	Discuții, exemple, teme de control/activități propuse	4 ore la întâlnirile tutoriale

Bibliografie

- Moisă Claudia Olimpia, *Tehnica operațiunilor de turism, Suport de curs (format tipărit), Centrul IDFR – Tipografia Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2021 (disponibil și pe platforma Moodle);*
- Andrei, R., Copetchi, M., Dragnea, L., *Manual de tehnici operaționale în activitatea de turism, Ed. Irecson, București, 2006.*
- Baker, S., Bradley, P., Huyton, J., *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului, ED. ALL BECK, București, 2002.*
- Cristureanu., C., *Strategii și tranzacții în turismul internațional, ED. CH BECK, BUCUREȘTI, 2006.*
- Draica, C., *Turismul internațional – practici de elaborare și distribuție a produsului turistic, Editura All Beck, București, 2003.*
- Florea, C., Bugan, M., *Maitre D’Hotel, Editura Gemma Print, București, 2003.*
- Lupu, N., *Hotelul – Economie și management, ediția a VI-a, Editura CH Beck, București, 2010.*
- Minciu, R., *Economia turismului, ediția a III-a, Ed. Uranus, București, 2004*
- Moisă C., *Economia turismului, Seria Didactica, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2015.*
- Moisă C., Todoran M., *Producția și comercializarea serviciilor turistice, Seria Didactica, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2012.*
- Moisă C., *Tehnica operațiunilor de turism, Seria Didactica, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2016.*
- Moisă C., *Resurse și destinații turistice – note de curs, Seria Didactica, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2017.*
- Moisă C., *Turismul de tineret – realități și perspective, Editura Aeternitas, Alba Iulia, 2015.*
- Neagu, V., *Servicii și turism, Ed. Expert și Universitatea Româno-Americană, București, 2000;*
- Nedelea Al. M., Moisă C.O. și alții, *Marketing în turism: teorie și practică*, Editura Economică, 2020
- Patriche, D., Stremțan, F., Ispas, A., Patriche, I., *Elemente de marketing turistic*, Ed. Global Media Image, Deva, 2000;
- Snak, O., Baron, P., Neacșu, N., *Economia turismului*, Ed.Expert, București, 2001;
- Stănciulescu, G., *Managementul operațiunilor de turism, ediția a II-a*, Ed. All Beck, București, 2003.
- Stănciulescu, G., Țigu, G., *Tehnica operațiunilor de turism- studii de caz, probleme și întrebări de examen*, Ed. All Beck, București, 1999.

- Stănciulescu, G., *Managementul agenției de turism, ediția a II-a, Editura ASE, București, 2005*
- *** Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului – <http://turism.gov.ro/web/autorizare-turism/>

8.3. TC [temele de control, conform calendarului disciplinei]	Metode de transmitere a informației	Observații
TC 1,2 Activități aferente Modulului 1. Considerații generale privind operațiunile de tehnică a turismului	Încărcarea temelor de control pe platforma Moodle	2 ore studiu individual
TC 3,4,5 Activități aferente Modulului 2. Tour-operatorii și produsele lor	Încărcarea temelor de control pe platforma Moodle	4 ore studiu individual
TC 6,7,8 Activități aferente Modulului 3. Operațiunile tehnice ale agențiilor de turism	Încărcarea temelor de control pe platforma Moodle	4 ore studiu individual
TC 9,10, Activități aferente Modulului 4. Tehnica operațiunilor din activitatea hotelieră	Încărcarea temelor de control pe platforma Moodle	2 ore studiu individual
TC 11,12 Activități aferente Modulului 5. Operațiuni specifice restaurantelor	Încărcarea temelor de control pe platforma Moodle	2 ore studiu individual
TC 13,14 Activități aferente Modulului 6. Transportatorii turistici	Încărcarea temelor de control pe platforma Moodle	2 ore studiu individual
TC 15 Activități aferente Modulului Operațiuni și instrumente de plată în turism	Încărcarea temelor de control pe platforma Moodle	2 ore studiu individual
Elaborarea unui referat pe tema cursului (din tematica propusă și încărcată pe platforma Moodle).	Încărcarea referatului pe platforma Moodle	2 ore studiu individual

Bibliografie

- Moisă Claudia Olimpia, *Tehnica operațiunilor de turism, Suport de curs (format tipărit), Centrul IDFR – Tipografia Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2021 (disponibil și pe platforma Moodle);*
- Andrei, R., Copetchi, M., Dragnea, L., *Manual de tehnici operaționale în activitatea de turism, Ed. Irecson, București, 2006.*
- Baker, S., Bradley, P., Huyton, J., *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului, ED. ALL BECK, București, 2002.*
- Cristureanu., C., *Strategii și tranzacții în turismul internațional, ED. CH BECK, BUCUREȘTI, 2006.*
- Draica, C., *Turismul internațional – practici de elaborare și distribuție a produsului turistic, Editura All Beck, București, 2003.*
- Florea, C., Bagan, M., *Maitre D’Hotel, Editura Gemma Print, București, 2003.*
- Lupu, N., *Hotelul – Economie și management, ediția a VI-a, Editura CH Beck, București, 2010.*
- Minciu, R., *Economia turismului, ediția a III-a, Ed. Uranus, București, 2004*
- Moisă C., *Economia turismului, Seria Didactica, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2015.*
- Moisă C., Todoran M., *Producția și comercializarea serviciilor turistice, Seria Didactica, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2012.*
- Moisă C., *Tehnica operațiunilor de turism, Seria Didactica, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2016.*
- Moisă C., *Resurse și destinații turistice – note de curs, Seria Didactica, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2017.*
- Moisă C., *Turismul de tineret – realități și perspective, Editura Aeternitas, Alba Iulia, 2015.*
- Neagu, V., *Servicii și turism, Ed. Expert și Universitatea Româno-Americană, București, 2000;*
- Nedelea Al. M., Moisă C.O. și alții, *Marketing în turism: teorie și practică, Editura Economică, 2020*

- Patriche, D., Stremțan, F., Ispas, A., Patriche, I., Elemente de marketing turistic, Ed. Global Media Image, Deva, 2000;
- Snak, O., Baron, P., Neacșu, N., Economia turismului, Ed.Expert, București, 2001;
- Stănciulescu, G., Managementul operațiunilor de turism, ediția a II-a, Ed. All Beck, București, 2003.
- Stănciulescu, G., Țigu, G., Tehnica operațiunilor de turism- studii de caz, probleme și întrebări de examen, Ed. All Beck, București, 1999.
- Stănciulescu, G., Managementul agenției de turism, ediția a II-a, Editura ASE, București, 2005
- *** Ministerul Economiei, Antreprenoriatului și Turismului – <http://turism.gov.ro/web/autorizare-turism/>

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

Conform cerințelor impuse de piața muncii, cursul va oferi studenților posibilitățile și aptitudinile necesare pentru a realiza o analiză și interpretare a fenomenelor și proceselor desfășurate în turism.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 AI (curs)	<i>Rezolvarea corectă și completă a cerințelor subiectelor de examen</i>	<i>Proba scrisă în cadrul examenului</i>	70%
	<i>- Conținutul științific al referatului</i>	<i>Verificarea pe parcurs a temelor de control din suportul de curs și a referatului</i>	10%
	<i>- Corectitudinea și completitudinea întocmirii TC-urilor încărcate pe platforma Moodle</i>		20%

10.6 Standard minim de performanță:

Demonstrarea competențelor în:

- cunoașterea, înțelegerea conceptelor, teoriilor și metodelor de bază ale domeniului și ale ariei de specializare; utilizarea lor adecvată în comunicarea profesională
- utilizarea adecvată de criterii și metode standard de evaluare, pentru a aprecia calitatea, meritele și limitele unor procese, programe, proiecte, concepte, metode și teorii
- aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații bine definite, tipice domeniului în condiții de asistență calificată

Să aibă complet portofoliul de teme de control și referatul încărcate pe platforma Moodle

Îndeplinirea standardului minim de performanță : obținerea notei minime 5

Coordonator de disciplină
Conf.univ.dr. Claudia MOISĂ

Tutore de disciplină
Conf.univ.dr. Claudia MOISĂ

Data
03.09.2021

Responsabil specializare ECTS ID,
Lect.univ.dr. Dârja Mălina