

FIȘA DISCIPLINEI
Anul universitar 2025/2026
Anul de studiu II/ Semestrul I

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățămînt superior	Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia
1.2. Facultatea	de Științe Economice
1.3. Departamentul	Administrarea Afacerilor și Marketing
1.4. Domeniul de studii	Administrarea afacerilor
1.5. Ciclul de studii	Master
1.6. Programul de studii/calificarea*/ Grupă de bază ESCO	Administrarea afacerilor în comerț, turism și servicii/ 242108 Manager îmbunătățire procese; 242106 Manager inovare; 242114 Manager al sistemelor de management al calității Cod ESCO: 2421 – Analiști de management și organizare /Management and organisation analysts 2421.1 Business Analyst 2421.4 Lean Manager 2421.7 Process Officer

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Managementul operațiunilor de turism			2.2. Cod disciplină	AACTS 213		
2.3. Titularul activității de curs	Lect.univ.dr. DĂRJA MĂLINA						
2.4. Titularul activității de seminar / laborator	Lect.univ.dr. DĂRJA MĂLINA						
2.5. Anul de studiu	II	2.6. Semestrul	I	2.7. Tipul de evaluare (E/C/VP)	E	2.8. Regimul disciplinei (O – obligatorie, Op – opțională, F – facultativă)	

3. Timpul total estimat

3.1. Numar ore pe saptamana	4	din care: 3.2. curs	2	3.3. seminar/laborator	2
3.4. Total ore din planul de învățămînt	56	din care: 3.5. curs	28	3.6. seminar/laborator	28
Distribuția fondului de timp					ore
a. Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					50
b. Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					45
c. Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					47
d. Tutoriat					2
e. Examinări					2
f. Alte activități universitare (vizite de studiu, consultații proiecte)					2

3.7 Total ore studiu individual	138
3.8. Total ore activități universitare	62
3.9 Total ore pe semestru	200
3.10 Numărul de credite**	8

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	-
4.2. de competențe	-

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	- pentru susținerea cursului: slide-uri, materiale informative - pentru studenți: suport de curs în format editat - echipamente tehnice: laptop, videoproiector
5.2. de desfășurarea a seminarului/laboratorului	- pentru susținerea seminarului: materiale informative - echipamente tehnice: laptop, videoproiector

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	R4/C4 Ține legătura cu managerii R6/C6 Monitorizează politica companiei R7/C7 Integrează fundamentul strategic în activitatea curentă
Competențe transversale	-

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Obiectivul principal al cursului are în vedere familiarizarea masteranzilor cu
---------------------------------------	--

	<p>organizarea și comercializarea diverselor categorii de servicii și produse turistice, derularea operațiunilor de contractare specifice turismului etc.</p> <p>Cursul pune accentul, de asemenea, pe explicarea procesului de gestionare a activității la nivelul principalelor categorii de agenți economici din domeniul turismului, respectiv: unități de cazare, de alimentație publică etc.</p>
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> - Cunoașterea, înțelegerea conceptelor, operațiunilor specifice activității turistice (componente și operatori în turism, destinații turistice etc.), a modelelor de organizare și conducere a firmelor de turism și analiza principalilor operatori de pe piața turistică internă și internațională (hoteluri, restaurante, etc.) - Utilizarea cunoștințelor de bază pentru explicarea și interpretarea unor variate tipuri de situații, procese, proiecte etc. asociate domeniului turismului - Aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații bine definite, tipice domeniului în condiții de asistență calificată

8. Conținuturi*

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
CURS 1. Capitolul 1. Fundamentarea conceptului de management al operațiunilor de turism 1.1. Definiția și obiectivele managementului operațiunilor 1.2. Rolul operațiunilor în strategia organizației de turism	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 2. 1.3. Relația dintre managementul operațiunilor și celelalte funcții manageriale (marketing, resurse umane, financiar etc.)	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 3. Capitolul 2. Mediul operațional al organizațiilor de turism 2.1. Analiza mediului intern și extern	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 4. 2.2. Lanțul valoric în turism 2.3. Factori de competitivitate și sustenabilitate operațională	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 5. Capitolul 3. Proiectarea și planificarea operațiunilor 3.1. Structura operațională a unei agenții/hotel/unități turistice 3.2. Planificarea strategică și tactică a activităților	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 6. 3.3. Managementul capacității și fluxurilor de servicii	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 7. Capitolul 4. Managementul calității și performanței 4.1. Standardele de calitate în turism (ISO, HACCP, etc.)	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 8. 4.2. Indicatori de performanță operațională (KPI) 4.3. Audit și control al calității serviciilor	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 9. Capitolul 5. Managementul resurselor și al proceselor 5.1. Managementul resurselor umane operaționale	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 10. 5.2. Managementul logisticii și al furnizorilor 5.3. Digitalizarea proceselor operaționale	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 11. Capitolul 6. Managementul riscurilor și al crizelor în turism 6.1. Tipologia riscurilor operaționale	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 12. 6.2. Strategii de prevenire și intervenție 6.3. Planuri de continuitate și reziliență	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 13. Capitolul 7. Inovație și sustenabilitate în operațiunile turistice	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>

7.1. Inovația în designul serviciilor 7.2. Turismul verde și practicile sustenabile		
CURS 14. 7.3. Tehnologii emergente (AI, IoT, blockchain în turism)	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore <i>Studenții pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
Bibliografie		
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Managementul operațiunilor de turism- Suport de curs în format electronic (disponibil la Biblioteca Universității), Dârja Mălina, 2025</i> 2. <i>Managementul operațiunilor de turism</i>, Gabriela Stănculescu, Ed. All Beck, Bucuresti, 2003(resursă în bibliotecă) 3. <i>Managementul agentiei de turism</i>, Gabriela Stănculescu, Ed. ASE, Bucuresti, 2013 4. <i>Economie și gestiune în turism</i>, Gabriela Stănculescu, Editura C.H.BECK, București, 2009 5. <i>Tehnica operațiunilor de turism intern și internațional</i>, Gabriela Stănculescu, Olimpia State, Editura CH Beck, București, 2013 6. <i>Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație</i>, Gabriela Stănculescu, Cristina Micu, Editura CH Beck, București, 2012 7. <i>Hotelul – Economie și management</i>, Nicolae Lupu, Ediția a VI-a, Editura CH Beck, București, 2010 8. <i>Managementul strategic al firmei de comerț și turism</i>, Gheorghita Căprărescu, Editura Wolters Kluwer, București, 2009 9. <i>Managementul activităților de turism</i>, Gina Ionela Butnaru, Editura Tehnopress, București, 2012 10. <i>Politici macroeconomice în turism</i>, Buruiană G., Editura Uranus, București, 2008 11. <i>Gestiune hotelieră</i>, Niță, V., Butnaru, G.I., Editura Tehnopress, Iași, 2007 12. <i>Dezvoltarea destinației turistice</i> Rotaru, I., Note de curs, ULSB, 2008 13. <i>The Economy of leisure and Tourism</i>, Tribe John, Butterworth Heinemann, 2008 14. <i>Management strategic în turism – servicii. Exerciții și studii de caz</i>, Țuclea C., Raicu R., Ed. Uranus, București, 2007 15. <i>Management strategic în turism</i>, Bogdan Băcanu, Editura Polirom, București, 2009 16. <i>Managementul cererii și ofertei turistice</i>, Monica Maria Coroș, Editura CH Beck, București, 2015 17. <i>Resurse și destinații turistice interne și internaționale</i>, Nicolae Neacșu, Andreea Băltărețu, Monica Neacșu, Marcela Drăghilă, Editura Universitară, 2011 18. <i>Principiile operațiunilor de la recepția hotelului</i> Huyton Jeremy, Pam Bradley, Sue Backer, , Ediția a II-a, Editura CH Beck, 2007 19. <i>Agentia de turism: activitati manageriale privind conceperea si promovarea produsului turistic la extern</i>, Rachita, Ustinia (2013) (resursă în bibliotecă) 		
8.2. Seminar-laborator		
1. Rolul managementului operațiunilor în succesul unei organizații turistice: analiza relației dintre strategia organizațională și operațiuni.	Discuție despre cum operațiunile influențează performanța generală. Exemplu: hoteluri de lux vs. hoteluri boutique.	2 ore <i>sursele bibliografice minime necesare: suport de curs</i>
2. Interdependența dintre managementul operațiunilor și celelalte funcții manageriale (marketing, HR, financiar, IT).	Studiu de caz: coordonarea departamentelor într-un hotel internațional. Dezbateri: ce se întâmplă dacă comunicarea dintre departamente este deficitară?	2 ore <i>sursele bibliografice minime necesare: suport de curs</i>
3. Analiza mediului intern și extern în turism: aplicarea SWOT și PESTEL.	Exemple practice din agenții românești și hoteluri internaționale. Activitate: realizarea unei analize SWOT pentru o agenție de turism locală.	2 ore <i>sursele bibliografice minime necesare: suport de curs</i>
4. Lanțul valoric în turism: identificarea activităților principale și de suport în crearea experienței turistice.	Discuție despre valoarea adăugată la fiecare nivel al serviciului. Exemplu: organizarea unui circuit cultural în România.	2 ore <i>sursele bibliografice minime necesare: suport de curs</i>
5. Factori de competitivitate și sustenabilitate operațională în turism.	Analiză comparativă: hoteluri sustenabile vs. hoteluri tradiționale. Dezbateri: implementarea practicilor eco-friendly și impactul asupra costurilor și satisfacției clienților.	2 ore <i>sursele bibliografice minime necesare: suport de curs</i>
6. Structura operațională a unei agenții sau hotel: modele funcționale, matriceale și pe proiecte.	Exemple: JW Marriott București, hotel boutique Brașov, Paralela 45. Activitate: construirea unei	2 ore <i>sursele bibliografice minime necesare: suport de curs</i>

	diagrame operaționale pentru o unitate turistică fictivă.	
7. Planificarea strategică și tactică a activităților: instrumente și aplicații practice.	Discuție despre planuri strategice vs. planuri tactice. Activitate: elaborarea unui plan tactic pentru un circuit turistic pe 1 lună.	2 ore <i>sursele bibliografice minime necesare: suport de curs</i>
8. Managementul capacității și al fluxurilor de servicii: optimizarea resurselor și a timpilor de livrare a serviciilor.	Exemplu: hotel de 100 camere vs. circuit turistic de grup. Activitate: calcularea capacității maxime și simularea fluxului de servicii.	2 ore <i>sursele bibliografice minime necesare: suport de curs</i>
9. Standardele de calitate în turism (ISO, HACCP, etc.) și rolul lor în creșterea satisfacției clienților.	Dezbateri: implementarea ISO 9001 vs. HACCP în hoteluri și restaurante. Exemplu: aplicarea standardelor în lanțurile internaționale vs. unitățile locale.	2 <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
10. Indicatori de performanță operațională (KPI) și auditul calității serviciilor.	Activitate: definirea KPI pentru recepție, housekeeping și catering într-un hotel. Studiu de caz: cum auditul periodic poate îmbunătăți serviciile oferite.	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
11. Managementul resurselor umane, logisticii și digitalizarea proceselor vs. managementul riscurilor și crizelor.	Exemplu: adaptarea personalului și a fluxurilor în perioade de vârf sau în situații de criză (COVID-19, evenimente neașteptate). Activitate: simularea unui plan de continuitate a operațiunilor pentru o agenție de turism.	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
12. Inovație și sustenabilitate în operațiunile turistice: turism verde, tehnologii emergente (AI, IoT, blockchain).	Exemple: aplicații AI pentru rezervări inteligente, blockchain pentru securizarea plăților și turismul eco-friendly. Dezbateri: implementarea tehnologiilor emergente în hotelurile românești – oportunități și provocări.	2 ore <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
13. Prezentare proiecte	Elaborarea și susținerea unui referat din tematica cursului	2 ore <i>sursele bibliografice minime necesare: suport de curs</i>
14. Prezentare proiecte	Elaborarea și susținerea unui referat din tematica cursului	2 ore <i>sursele bibliografice minime necesare: suport de curs</i>

Bibliografie

1. *Managementul operațiunilor de turism- Suport de curs* În format electronic (disponibil la Biblioteca Universității), Dârja Mălina, 2025
2. *Managementul operațiunilor de turism*, Gabriela Stănculescu, Ed. All Beck, Bucuresti, 2003(resursă în bibliotecă)
3. *Managementul agentiei de turism*, Gabriela Stănculescu, Ed. ASE, Bucuresti, 2013
4. *Economie și gestiune în turism*, Gabriela Stănculescu, Editura C.H.BECK, București, 2009
5. *Tehnica operațiunilor de turism intern și internațional*, Gabriela Stănculescu, Olimpia State, Editura CH Beck, București, 2013
6. *Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație*, Gabriela Stănculescu, Cristina Micu, Editura CH Beck, București, 2012
7. *Hotelul – Economie și management*, Nicolae Lupu, Ediția a VI-a, Editura CH Beck, București, 2010
8. *Managementul strategic al firmei de comerț și turism*, Gheorghita Căprărescu, Editura Wolters Kluwer, București, 2009
9. *Managementul activităților de turism*, Gina Ionela Butnaru, Editura Tehnopress, București, 2012
10. *Politici macroeconomice în turism*, Buruiană G., Editura Uranus, București, 2008

11. *Gestiune hotelieră*, Niță, V., Butnaru, G.I., Editura Tehnopress, Iași, 2007
12. *Dezvoltarea destinației turistice* Rotaru, I., Note de curs, ULSB, 2008
13. *The Economy of leisure and Tourism*, Tribe John, Butterworth Heinemann, 2008
14. *Management strategic în turism – servicii. Exerciții și studii de caz*, Țuclea C., Raicu R., Ed. Uranus, București, 2007
15. *Management strategic în turism*, Bogdan Băcanu, Editura Polirom, București, 2009
16. *Managementul cererii și ofertei turistice*, Monica Maria Coroș, Editura CH Beck, București, 2015
17. *Resurse și destinații turistice interne și internaționale*, Nicolae Neacșu, Andreea Băltărețu, Monica Neacșu, Marcela Drăghilă, Editura Universitară, 2011
18. *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului* Huyton Jeremy, Pam Bradley, Sue Backer, , Ediția a II-a, Editura CH Beck, 2007
19. *Agentia de turism: activitati manageriale privind conceperea si promovarea produsului turistic la extern*, Rachita, Ustina (2013) (resursă în bibliotecă)

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

Conținutul prezentei fișe și implicit al cursului este rezultatul consultării informațiilor legate de cerințele mediului de afaceri, cerințe despre care am luat la cunoștință din întâlnirile cu reprezentanții mediului de afaceri în cadrul comisiilor CEAC pentru programele de studiu ale Facultății de Științe Economice.

Caracterul pragmatic al disciplinei, rezultat din operaționalizarea principalelor activități specifice organizațiilor este în acord cu cerințele comunității economice contemporane.

16. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	<i>Evaluare finală</i>	Examen scris – grilă	30%
10.5 Seminar/laborator	- <i>Corectitudinea și completitudinea întocmirii lucrărilor practice</i> - <i>Conținutul științific al referatelor</i> - <i>Implicarea în abordarea tematicii seminariilor</i>	Verificare pe parcurs - <i>Întocmirea și prezentarea unui proiect/ referat, pe baza unei tematici transmise</i>	70%
10.6 Standard minim de performanță: obținerea notei minime 5 (1) realizarea unei analize SWOT a întreprinderii/ organizației în interacțiunea sa cu mediul extern; (2) elaborarea unui plan de analiză funcțional – structurală a întreprinderii/organizației; (3) proiectarea unui studiu vizând ameliorarea funcționării unei subdiviziuni a întreprinderii/organizației; (4) elaborarea unei analize cu privire la resursele umane din întreprindere/organizație; (5) selectarea unui set de date pentru rezolvarea unei probleme de administrare a afacerilor.			

Data completării

Semnătura titularului de curs
Lect.univ.dr. Dârja Mălina

Semnătura titularului de seminar
Lect.univ.dr. Dârja Mălina

Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament

Conf.univ.dr. Maican Silvia