

**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 în îmbunătățirea proceselor, 242104 Responsabil proces, 242110 Specialist în planificarea, controlul și raportarea performanței economice

**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						
2.4. Titularul activității de seminar	Conf. univ. dr. Moisă Claudia						
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)	S

**3. Timpul total estimat**

3.1. Număr ore pe săptămână	4	din care: 3.2. curs	2	3.3. seminar	2
3.4. Total ore din planul de învățământ	56	din care: 3.5. curs	28	3.6. seminar/laborator	28
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					6
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					6
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					5
Tutoriat					-
Examinări					2
Alte activități .....					-

3.7 Total ore studiu individual	19
3.9 Total ore pe semestru	75
3.10 Numărul de credite	3

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

4.1. de curriculum	Discipline de parcurs din semestrele anterioare, ex: <i>Economia turismului, Tehnologii 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, situații, procese, proiecte etc. asociate domeniului turismului C3 Aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații bine definite, tipice domeniului în condiții de asistență calificată C5 Elaborarea de proiecte profesionale cu utilizarea unor principii și metode consacrate în domeniu

**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, Seria Didactica, UAB, 2016
5.2. de desfășurarea a seminarului/laboratorului	- pentru susținerea seminarului: materiale informative (cataloge turistice, hărți), fișe de lucru.

## 6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	C1. Cunoașterea, înțelegerea conceptelor, teoriilor și metodelor de bază ale domeniului și ale ariei de specializare; utilizarea lor adecvată în comunicarea profesională C3. Aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații bine definite, tipice domeniului în condiții de asistență calificată 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
Competențe transversale	

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	- 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	<b>Competențe cognitive:</b> 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. <b>Competențe profesionale:</b> 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.) 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

## 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
<b>Capitolul 1. CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND OPERAȚIUNILE DE TEHNICĂ A TURISMULUI</b>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
<i>1.1. Terminologia operațiunilor de tehnică a turismului</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
<i>1.2. Componente și operatori în turism</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
<b>Capitolul 2. TOUR-OPERATORII ȘI PRODUSELE LOR</b>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
<i>2.1. Tour-operatorii (definire, tipologie, principalii tour-operatori din România și la nivel mondial)</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
<i>2.2. Concepeerea și comercializarea produselor turistice</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
<b>Capitolul 3. OPERAȚIUNILE TEHNICE ALE AGENȚILOR DE TURISM</b>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
<i>3.1. Conceptul de agenție de turism și tipologia acestora</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
<i>3.2. Operațiunile tehnice ale agențiilor de turism</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
<i>3.2. Personalul agenției de turism</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	

<b>Capitolul 4. TEHNICA OPERAȚIUNILOR DIN ACTIVITATEA HOTELIERĂ</b>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
4.1 Activități de bază privind rezervarea	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
4.2 Check-in pentru turiștii nou sosiți	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
4.3 Check-out-ul și achitarea conturilor	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
<b>Capitolul 5 OPERAȚIUNI SPECIFICE RESTAURANTELOR</b>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
5.1 Dotarea unităților de alimentație pe activități funcționale	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
5.2 Etapele efectuării serviciilor în restaurant	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
5.3 Calculul economic și evidența operativă în bucătărie	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
5.4 Servirea preparatelor și a băuturilor	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
<b>Capitolul 6. TRANSPORTATORII TURISTICI</b>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
6.1 Transportatorii aerieni: tipuri de pasageri, tipuri de curse aeriene de pasageri, tipuri de aranjamente turistice, tarife de transport aerian, reglementări)	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
6.2 Transporturile turistice rutiere	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
6.3 Transporturile turistice feroviare		
6.4 Transporturile turistice maritime și navale		
<b>Capitolul 7. OPERAȚIUNI ȘI INSTRUMENTE DE PLATĂ ÎN TURISM</b>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
7.1 Cash	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
7.2 Cecul de călătorie	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
7.3 Cartea de credit	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	
7.4 Voucher-ul	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	

## 8.2 Bibliografie

- 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., *Ghid practic de turism internațional și intern*, Ed.All Beck, Bucuresti, 1999;
- 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.
- Ioncică, M., *Economia serviciilor*, Ed.Uranus, Bucuresti, 2000;
- 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;
- Postelnicu, G., *Turism internațional- realități și perspective*, Editura Casa Cărții de Știință, Cluj Napoca, 1998.
- Snak, O., Baron, P., Neacșu, N., *Economia turismului*, Ed.Expert, București, 2001;

- Stăncioiu, A.F., *Dicționar de terminologie turistică*, Ed. Economică, București, 1999;
- 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/>*

<b>8.3. Seminar-laborator</b>		
1. Seminar introductiv	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
2. Investițiile în turismul românesc	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
3. Înființarea agențiilor de turism (licențierea și brevetarea)	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
4. Condiții de comercializare a produselor turistice;	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
5. Reglementări ale Uniunii Europene în privința agențiilor de turism	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
6. Criteriile de acreditare IATA	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
7. Ticketing-ul pentru transporturile turistice	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
8. Structura personalului unei agenții de turism	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
9. Principalii tour-operatori din România și la nivel mondial	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
10. Sisteme și documente pentru rezervare	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
11. Întocmirea “mise-en-place”-lui	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
12. Tipuri de card-uri folosite în turismul internațional	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
13. Documentele scrise ce trebuie predate turistului la vânzarea serviciilor turistice	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore
14. Prezentarea proiectului	<i>Expunere, analiză, discuții</i> Lucrare practică: <i>Realizarea profilului unei agenții de turism</i> și <i>Elaborarea și susținerea unui referat pe tema cursului</i>	2 ore

#### **8.4 Bibliografie**

- Andrei, R., Copețchi, 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., *Ghid practic de turism internațional și intern*, Ed.All Beck, Bucuresti, 1999;
- 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.
- Ioncică, M., *Economia serviciilor*, Ed.Uranus, Bucuresti, 2000;
- 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;
- Postelnicu, G., Turism internațional- realități și perspective, Editura Casa Cărții de Știință, Cluj Napoca, 1998.
- Snak, O., Baron, P., Neacșu, N., Economia turismului, Ed. Expert, București, 2001;
- Stăncioiu, A.F., Dicționar de terminologie turistică, Ed. Economică, București, 1999;
- 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 Curs	Rezolvarea corectă și completă a cerințelor subiectelor de examen	Proba orală în cadrul examenului	70%
10.5 Seminar	- Corectitudinea și completitudinea întocmirii lucrărilor practice – profil agenție de turism	Verificare pe parcurs Efectuarea unor lucrări practice/Întocmire referate	10%
	- Conținutul științific al referatelor		10%
	- Implicarea în abordarea tematicii seminariilor		10%

10.6 Standard minim de performanță: obținerea notei minime 5

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

Data completării

01.09.2021

Semnătura titularului de curs

Conf. univ.dr. Claudia Moisă

Semnătura titularului de seminar

Conf.univ.dr. Claudia Moisă

Data avizării în departament

03.09.2021

Semnătura director de departament

Lect.univ.dr. Maican Silvia Ștefania