

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea „Babeș-Bolyai”, Cluj-Napoca
1.2 Facultatea de	Geografie
1.3 Departamentul de	Geografie al extensiilor, Ext. Sighetu Marnatiei
1.4 Domeniul de studii	Geografie
1.5 Ciclul de studii	Licență
1.6 Programul de studii	Geografia turismului

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	GLR 2302 ORGANIZAREA SERVICIILOR ÎN TURISM						
2.2 Titularul activităților de curs	Conf. dr. Gabriela ILIES						
2.3 Titularul activităților de seminar	Asist.dr. Simion Simona Alina						
2.3 Titularul activităților de seminar							
2.4 Anul de studiu	1	2.5 Semestrul	2	2.6 Tipul de evaluare	C	2.7 Regimul disciplinei	Ob.

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

3.1 Număr de ore pe săptămână	2	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	42	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	14
Distribuția fondului de timp:					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					35
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					18
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					
Tutoriat					1
Examinări					4
Alte activități și consultații					2
3.7 Total ore studiu individual	58				
3.8 Total ore pe semestru	100				
3.9 Numărul total de credite	4				

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	X
4.2 de competențe	X

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	

6. Competențe specifice acumulate

Competențe	<ul style="list-style-type: none"> Familiarizarea studenților cu noțiunile referitoare la cadrul instituțional al turismului, agenți economici și operațiunile din turism. Cunoașterea categoriilor și subcategoriilor de servicii turistice, a specificității organizării și prestării acestora.
	<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluarea nevoii de formare profesională continuă în scopul adaptabilității la cerințele pieței muncii. Posibilitatea încadrării în practica turistică și operarea în diferite direcții (estimarea raportului cerere-ofertă, elaborarea de aranjamente turistice, îndeplinirea de funcții manageriale).

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Cursul urmărește introducerea studenților în probleme practice referitoare la organizarea activităților turistice la diferite niveluri
---------------------------------------	--

	(mondial, național, sectorial), a modului de derulare și prestare a serviciilor turistice de către agenții economici de diferite categorii și specializări.
7.2 Obiectele specifice	<ul style="list-style-type: none"> • Înțelegerea noțiunilor și conceptelor din turism. • Cunoașterea structurii organizatorice a turismului pe plan mondial și în România. • Cunoașterea categoriilor de agenți economici din turism și a modului de operare al acestora. • Înțelegerea structurii, specificului modului de organizare și eficienței serviciilor turistice. • Familiarizarea studenților cu numeroase noțiuni utilizate în practica turistică.

8. Conținuturi

8.1. Curs	Metode de predare	Observații
1. Noțiuni fundamentale legate de serviciile în turism: conținut, terminologie, metodologie de analiză, standardizare OMT	Expunere/ conversație euristică/ dezbateri/Vizite de lucru	
2. Categoriile de servicii servicii de cazare, alimentație, transport servicii complementare: informare, ghidaj, animație, agrement		
3. Organizarea serviciilor de cazare. Industria hotelieră		
4. Organizarea serviciilor de cazare: hotelurile mici, pensiunile, cabanele		
5. Organizarea serviciilor de alimentație: tipologia serviciilor		
6. Organizarea serviciilor de alimentație: organizarea spațiului		
7. Serviciile de transport turistic: tipologie, organizare specific		
8. Serviciile de transport de linie		
9. Servicii complementare: informare		
10. Servicii complementare: ghidaj,		
11. Servicii complementare: animație,		
12. Servicii complementare: agrement		
13. Sistemul informatic suport și metode de evaluare a calității serviciilor Softuri utilizate, introducerea în sistemele informatice utilizate în operațiunile de turism		
14. Metode de analiză/evaluare a calității serviciilor.		

Bibliografie

1. Bărănescu, Rodica (1975), *Turism și alimentație publică*, Ed. Didactică și Pedagogică, București.
2. Kandampully Jay, Mok Connie, Beverley A. Sparks (2001) *Service quality management in hospitality, tourism, and leisure*, Routledge, pe www.books.google.com
3. Laws E (2004) *Improving tourism and hospitality services*, CABI, pe www.books.google.com
4. Lupu, Nicolae (2005): *Hotelul. Economie și management*. Editura All-Beck, București (ed. a V-a)
5. Nicoară L (2010) *Organizarea serviciilor în turism*, multiplicat, Cluj-Napoca
6. Nistoreanu P. (2005) *Managementul în turism servicii*, Ed. ASE, București și la <http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp?id=466&idb=>
7. Stănciulescu, Gabriela (2003): *Managementul operațiunilor de turism*. Ed. All-Beck, București
8. Stănciulescu, Gabriela, Jugănar I.D. (2006) *Animația și animatorul în turism*, Ed. Uranus, București
9. *** OM nr. 636/2008 pentru aprobarea Normelor metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice

8.2 Seminar/Laborator	Metode de predare	Observații
1. Organizarea serviciilor de cazare	Expunerea, explicatia, Vizita de lucru /	
2. Analiza vizitei la hotel		
3. Organizarea serviciilor de alimentație:		

	dezbateri	
4. Analiza vizitei la restaurant	Expunerea, explicatia, Vizita de lucru / dezbateri	
5. Serviciile de transport turistic		
6. Serviciile de transport de linie		
7. Analiza vizitei la transportator	Expunerea, explicatia, Vizita de lucru / dezbateri	
8. Servicii complementare: informare		
9. Analiza vizitei la CIT		
10. Servicii complementare: animație	Expunerea, explicatia, Vizita de lucru / dezbateri	
11. Servicii complementare: agrement		
12. Tutorial: Sistemele informatice utilizate în operațiunile de turism (I)		
13. Tutorial: Sistemele informatice utilizate în operațiunile de turism (II)	Expunerea, explicatia, Vizita de lucru / dezbateri	
14. Aplicarea unei grile de evaluare a calității serviciilor		
Bibliografie		
http://hotelrunner.com/ http://blog.capterra.com/the-5-most-popular-hotel-management-software-solutions-for-small-hotels-compared/ http://www.softwareadvice.com/hotel-management/?layout=var_sol		

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

X

10. Evaluare

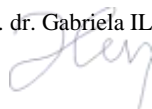
Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 pondere din nota finală
10.4 Curs	Cunoasterea informațiilor teoretice prezentate la curs	Test scris	70 %
10.5 Seminar/laborator	Elaborarea unui portofoliu cu teme de la LP	Prezentare, oral	30 %
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> • Pentru promovarea examenului, studentii trebuie sa cumuleze minimum jumătate din punctajul alocat pentru fiecare criteriu in parte, atat la partea de curs, cat si la cea de laborator. 			

Data completării

08.02.2017

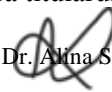
Semnătura titularului de curs

Conf. dr. Gabriela ILIES



Semnătura titularului de seminar

Asist. Dr. Alina Simona Simion



Data avizării în departament

.....

Semnătura director de departament

.....