

PROGRAMA ANALITICĂ

Denumirea disciplinei	ORGANIZAREA SERVICIILOR ÎN TURISM
-----------------------	--

Codul disciplinei	GTU 2109	Semestrul	2	Numărul de credite	5
-------------------	-----------------	-----------	----------	--------------------	----------

Facultatea	GEOGRAFIE	Numărul ore pe semestru/activități				
Domeniul de licență	GEOGRAFIE	Total	C	S	L	P
Programul de studii de master (specializarea)	GEOGRAFIA TURISMULUI		28	0	0	0

Categoria formativă a disciplinei: DF -fundamentală, DS -de specialitate, DC -complementară	DS
Categoria de opționalitate a disciplinei: DI -impusă, DO -opțională, DL -liber aleasă (facultativă)	DI

Discipline Anterioare	Obligatorii (condiționate)	-
	Recomandate	Geografia generală a turismului, Economia turismului și a întreprinderii de turism

Obiective	Înșușirea de cunoștințe referitoare la structura serviciilor turistice, categoriile de agenți economici implicați și modul de operare al acestora, noțiuni utilizate în practica turistică. Acestea vor contribui la formarea unei gândiri analitico- prospective în domeniul turismului.
Conținut (descriptori)	<ul style="list-style-type: none"> • noțiuni fundamentale legate de serviciile în turism: conținut, terminologie, metodologie de analiză, standardizare OMT • categorii de servicii servicii de cazare, alimentație, transport servicii complementare: informare, ghidaj, animație, agrement • sistemul informatic suport și metode de evaluare a calității serviciilor softuri utilizate, introducerea în sistemele informatice utilizate în operațiunile de turism metode de analiză/evaluare a calității serviciilor.

Forma de evaluare (E -examen, C -colocviu/test final, LP -lucrări de control)	C	
Stabilirea notei finale (procentaje)	- răspunsuri la examen	60
	- activități aplicative atestate/laborator/lucrări practice/proiect etc	30
	- teste pe parcursul semestrului	10
	- teme de control	0

Bibliografia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kandampully Jay, Mok Connie, Beverley A. Sparks (2001) <i>Service quality management in hospitality, tourism, and leisure</i>, Routledge, pe www.books.google.com 2. Laws E (2004) <i>Improving tourism and hospitality services</i>, CABI, pe www.books.google.com 3. Lupu, Nicolae (2005): <i>Hotelul. Economie și management</i>. Editura All-Beck, București (ed. a V-a) 4. Nicoară L (2010) <i>Organizarea serviciilor în turism</i>, multiplicat, Cluj-Napoca 5. Nistoreanu P. (2005) <i>Managementul în turism servicii</i>, Ed. ASE, București și la http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp?id=466&idb= 6. Stănciulescu, Gabriela (2003): <i>Managementul operațiunilor de turism</i>. Ed. All-Beck, București 7. Stănciulescu, Gabriela, Jugănaru I.D. (2006) <i>Animația și animatorul în turism</i>, Ed. Uranus, București 8. *** OM nr. 636/2008 pentru aprobarea Normelor metodologice privind clasificarea structurilor de primire turistice 9. *** Ordinul Ministrului Transporturilor, Construcțiilor și Turismului nr. 637 din 1 aprilie 2004 pentru aprobarea Normelor metodologice privind condițiile și criteriile pentru selecționarea, școlarizarea, atestarea și utilizarea ghizilor de turism
Lista materialelor didactice necesare	Suport curs, acces internet, baze de date ScienceDirect etc. Proiector, notebook, etc

Coordonator de disciplină	Grad didactic, titlu, prenume, numele	Semnătura
	Conf. dr. Gabriela ILIES	

Legenda: **C-curs, S-seminar, L-activitati de laborator, P-proiect sau lucrari practice