

**FIȘA DISCIPLINEI**  
**Anul universitar 2024-2025**  
**Anul de studiu III / Semestrul II**

**1. Date despre program**

1.1. Instituția de învățământ	<b>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</b>
1.2. Facultatea	<b>de Științe Economice</b>
1.3. Departamentul	<b>de Administrarea Afacerilor și Marketing</b>
1.4. Domeniul de studii	<b>Administrarea Afacerilor</b>
1.5. Ciclul de studii	<b>Licență</b>
1.6. Programul de studii/ calificarea/ Grupă de bază ESCO	<b>Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor</b> 242102 Specialist îmbunătățire procese, 242104 Responsabil proces, 242110 Specialist în planificarea, controlul și raportarea performanței economice. Cod ESCO: 2421 - Management and organisation analysts

**2. Date despre disciplină**

2.1. Denumirea disciplinei	<b>Tehnica operațiunilor de turism</b>	2.2. Cod disciplină	<b>ECTS 321</b>
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	<b>III</b>	2.6. Semestrul	<b>II</b>
2.7. Tipul de evaluare (E/C/VP)	<b>E</b>	2.8. Regimul disciplinei (O – obligatorie, Op – opțională, F – facultativă)	<b>O</b>

**3. Timpul total estimat**

3.1. Număr ore pe săptămână	<b>4</b>	din care: 3.2. curs	<b>2</b>	3.3. seminar	<b>2</b>
3.4. Total ore din planul de învățământ	<b>56</b>	din care: 3.5. curs	<b>28</b>	3.6. seminar/laborator	<b>28</b>
Distribuția fondului de timp					ore
a. Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					<b>9</b>
b. Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					<b>5</b>
c. Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					<b>5</b>
Tutoriat					<b>2</b>
Examinări					<b>2</b>
Alte activități (vizite de studiu)					<b>2</b>

3.7 Total ore studiu individual	<b>19</b>
3.8 Total ore activități universitare	<b>62</b>
3.9 Total ore pe semestru	<b>75</b>
3.10 Numărul de credite	<b>3</b>

**4. Precondiții**

4.1. de curriculum	<i>Discipline de parcurs din semestrele anterioare, ex: <b>Economia turismului, Tehnologii hoteliere și de restaurant</b></i>
4.2. de competențe	Cunoașterea, înțelegerea conceptelor, teoriilor și metodelor de bază ale domeniului și ale ariei de specializare; utilizarea lor adecvată în comunicarea profesională Aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații bine definite, tipice domeniului în condiții de asistență calificată Utilizarea adecvată de criterii și metode standard de evaluare, pentru a aprecia calitatea, meritele și limitele unor procese, programe, proiecte, concepte, metode și teorii

## 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/rezultate ale învățării	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 analiza 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>Curs 1. CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND OPERAȚIUNILE DE TEHNICĂ A TURISMULUI</b> <i>1.1. Terminologia operațiunilor de tehnică a turismului</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studenții pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>Curs 2. CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND OPERAȚIUNILE DE TEHNICĂ A TURISMULUI</b> <i>1.2. Componente și operatori în turism</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studenții pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>Curs 3. TOUR-OPERATORII ȘI PRODUSELE LOR</b> <i>2.1. Tour-operatorii (definiție, tipologie, principalii tour-operatorii din România și la nivel mondial)</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studenții pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare

<b>Curs 4. TOUR-OPERATORII ȘI PRODUSELE LOR</b> 2.2. Concepeerea și comercializarea produselor turistice	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>Curs 5. OPERAȚIUNILE TEHNICE ALE AGENȚIILOR DE TURISM</b> 3.1. Conceptul de agenție de turism și tipologia acestora 3.2. Operațiunile tehnice ale agențiilor de turism	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>Curs 6. OPERAȚIUNILE TEHNICE ALE AGENȚIILOR DE TURISM</b> 3.2. Personalul agenției de turism	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>Curs 7. TEHNICA OPERAȚIUNILOR DIN ACTIVITATEA HOTELIERĂ</b> 4.1 Activități de bază privind rezervarea 4.2 Check-in pentru turiștii nou sosiți 4.3 Check-out-ul și achitarea conturilor	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>Curs 8 OPERAȚIUNI SPECIFICE RESTAURANTELOR</b> 5.1 Dotarea unităților de alimentație pe activități funcționale 5.2 Etapele efectuării serviciilor în restaurant	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>Curs 9 OPERAȚIUNI SPECIFICE RESTAURANTELOR</b> 5.3 Calculul economic și evidența operativă în bucătărie 5.4 Servirea preparatelor și a băuturilor	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>Curs 10. TRANSPORTATORII TURISTICI</b> 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> <i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>Curs 11. TRANSPORTATORII TURISTICI</b> 6.2 Transporturile turistice rutiere 6.3 Transporturi turistice feroviare 6.4 Transporturile turistice maritime și navale	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>Curs 12. OPERAȚIUNI ȘI INSTRUMENTE DE PLATĂ ÎN TURISM</b> 7.1 Cash	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>CURS 13. OPERAȚIUNI ȘI INSTRUMENTE DE PLATĂ ÎN TURISM</b> 7.2 Cecul de călătorie 7.3 Cartea de credit	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>Curs 14. OPERAȚIUNI ȘI INSTRUMENTE DE PLATĂ ÎN TURISM</b> 7.4 Voucher-ul 7.5 Voucher-ele de vacanță	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
<b>Bibliografie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Andrei, R., Copetchi, M., Dragnea, L., <i>Manual de tehnici operaționale în activitatea de turism</i>, Ed. Irecson, București, 2006.</li> <li>• Baker, S., Bradley, P., Huyton, J., <i>Principiile operațiunilor de la recepția hotelului</i>, ED. ALL BECK, București, 2002.</li> <li>• Cristureanu., C., <i>Strategii și tranzacții în turismul internațional</i>, ED. CH BECK, BUCUREȘTI, 2006.</li> <li>• Draica, C., <i>Ghid practic de turism internațional și intern</i>, Ed.All Beck, Bucuresti, 1999;</li> <li>• Draica, C., <i>Turismul internațional – practici de elaborare și distribuție a produsului turistic</i>, Editura All Beck,</li> </ul>		

București, 2003.

- Florea, C., Bugan, M., *Maitre D'Hotel*, Editura Gemma Print, București, 2003.
- Ioncică, M., *Economia serviciilor*, Ed. Uranus, București, 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;
- 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>8.2. Seminar</b>	<b>Metode de predare</b>	<b>Observații</b>
1. Seminar introductiv	Expunere, analiză, discuții	2 ore
2. Investițiile în turismul românesc	Expunere, analiză, discuții	2 ore
3. Înființarea agențiilor de turism (licențierea și brevetarea)	Expunere, analiză, discuții	2 ore
4. Condiții de comercializare a produselor turistice;	Expunere, analiză, discuții	2 ore
5. Reglementări ale Uniunii Europene în privința agențiilor de turism	Expunere, analiză, discuții	2 ore
6. Criteriile de acreditare IATA	Expunere, analiză, discuții	2 ore
7. Ticketing-ul pentru transporturile turistice	Expunere, analiză, discuții	2 ore
8. Structura personalului unei agenții de turism	Expunere, analiză, discuții	2 ore
9. Principalii tour-operatori din România și la nivel mondial	Expunere, analiză, studii de caz	2 ore
10. Sisteme și documente pentru rezervare	Expunere, analiză, discuții	2 ore
11. Întocmirea “mise-en-place”-lui	Expunere, analiză, discuții	2 ore
12. Tipuri de card-uri folosite în turismul internațional	Expunere, analiză, discuții	2 ore
13. Documentele scrise ce trebuie predate turistului la vânzarea serviciilor turistice	Expunere, analiză, discuții	2 ore
14. Prezentarea proiectului	Expunere, analiză, discuții	2 ore

Lucrare practică:  
*Realizarea profilului  
unei agenții de  
turism*

### 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.
- Mînciu, 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;
- 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 competențele necesare pentru a realiza o analiză și interpretare a fenomenelor și proceselor specifice operațiunilor din turism.*

### 10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	<i>Rezolvarea corectă și completă a cerințelor subiectelor de examen</i>	<i>Proba orală în cadrul examenului</i>	70%
10.5 Seminar	<i>- Corectitudinea și completitudinea întocmirii lucrărilor practice – profil agenție de turism</i>	<i>Verificare pe parcurs Efectuarea unor lucrări practice/Întocmire referate</i>	20%
	<i>- Implicarea în abordarea tematicii seminariilor</i>		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  
09.09.2024

Semnătura titularului de curs  
Conf. univ. dr Claudia Moisă

Semnătura titularului de seminar  
Conf. univ. dr Claudia Moisă

Data avizării în departament  
16.09.2024

Semnătura director de departament  
Conf. univ. dr Maican Silvia Ștefania