

FIȘA DISCIPLINEI
Anul universitar 2023/2024
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*	Administrarea afacerilor în comerț, turism și servicii/ 242108 Manager îmbunătățire procese; 242106 Manager inovare; 242114 Manager al sistemelor de management al calității;

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. Dârja Mălina						
2.4. Titularul activității de seminar / laborator	Lect.univ.dr. Dârja 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
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					49
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					45
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					46
Tutoriat					2
Examinări					2
Alte activități					

3.7 Total ore studiu individual	144
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	CPS2. Înțelegerea noilor tendințe pe plan mondial în domeniul afacerilor în comerț, turism și servicii; CPS7. Înțelegerea și stăpânirea politicilor specifice de marketing turistic în funcție de tipologia gamei de produse și a publicului țintă la care se adresează;
-------------------------	---

	<p>CPS11. Elaborarea strategiilor de dezvoltare generală a organizației (strategii de marketing, de promovare etc.);</p> <p>CPS12. Elaborarea de studii și analize, oportunități tehnico-economice, organizatorice și de eficiență a activităților pe care le desfășoară în turism, comerț și servicii;</p> <p>CPS13. Elaborarea de studii privind dezvoltarea activității firmei în noul cadru economic, social și politic;</p> <p>CPS18. Capacitatea de a înțelege importanța parteneriatelor pentru dezvoltarea organizației;</p> <p>CPS21. Capacitatea de organizare a activității de vânzare a produselor de asigurare, a stabili etapele necesare pentru instrumentare.</p>
Competențe transversale	-

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<p>Obiectivul principal al cursului are în vedere familiarizarea masteranzilor cu 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 analizarea 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 Teorii și componente ale industriei ospitalității	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 2. Capitolul 2 Organizarea și funcționarea unităților din industria hotelieră și de restaurație 2.1. Departamentele hotelului 2.1.1. Criterii de clasificare a activităților specifice unui hotel 2.1.2. Structura managerială a unui hotel	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 3. 2.1.3. Organizarea hotelurilor pe departamente	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 4. 2.2. Organizarea și funcționarea unităților de alimentație publică 2.2.1. Organizarea interioară clasică a unui restaurant 2.2.2. Dotarea unităților de alimentație	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 5. 2.2.3. Aranjarea salonului restaurant 2.2.4. Spații de producție și anexe	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 6. 2.2.5. Aranjarea spațiului de servire. Etapele aranjării salonului 2.2.6. Meniul și metodele de servire ale acestuia	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>

CURS 7. 2.2.7. <i>Principalele etape ale unui serviciu de alimentație</i> 2.2.8. <i>Evenimente bazate pe prestarea serviciilor în alimentație</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studenții pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 8. Capitolul 3 Resursele umane în hotelărie și restaurație 3.1. <i>Caracteristicile activității și muncii hoteliere și de restaurație</i> 3.2. <i>Personalul hotelier</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studenții pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 9. 3.2.1. <i>Personalul departamentului de front office</i> 3.2.2. <i>Personalul departamentului de etaj</i> 3.3. <i>Personalul din alimentație</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studenții pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 10. Capitolul 4 Gastronomia și oenologia în afacerile din industria ospitalității 4.1. <i>Turismul culinar sau turismul gastronomic</i> 4.2. <i>Experiențe internaționale în turismul culinar</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studenții pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 11. 4.3. <i>Gastronomia și oenologia românească</i> 4.3. <i>Instituții și organizații guvernamentale și neguvernamentale implicate în promovarea turismului gastronomic</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studenții pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 12. Capitolul 5 Managementul destinației turistice 5.1. <i>Concepte</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studenții pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 13. 5.2. <i>Importanța calității destinațiilor turistice</i>	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studenții pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>
CURS 14. 5.3. <i>Sistemul de management integrat al calității</i> Concluzii finale. Discuții. Recapitulare	<i>Prelegere, expunere, discuții</i>	2 ore față în față <i>Studenții pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare</i>

Bibliografie

1. *Managementul operațiunilor de turism- Suport de curs în format electronic (disponibil la Biblioteca Universității), Dârja Mălina, 2023*
2. *Managementul operațiunilor de turism*, Gabriela Stănciulescu, Ed. All Beck, Bucuresti, 2003(resursă în bibliotecă)
3. *Managementul agentiei de turism*, Gabriela Stănciulescu, Ed. ASE, Bucuresti, 2013
4. *Economie și gestiune în turism*, Gabriela Stănciulescu, Editura C.H.BECK, București, 2009
5. *Tehnica operațiunilor de turism intern și internațional*, Gabriela Stănciulescu, Olimpia State, Editura CH Beck, București, 2013
6. *Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație*, Gabriela Stănciulescu, 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)

8.2. Seminar-laborator		
1. Industria ospitalității în România. Compenente. Perspective	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față sursele bibliografice minime necesare: suport de curs
2. Conceptul de Yield Management	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față sursele bibliografice minime necesare: suport de curs
3. Structura managerială a unui hotel	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față sursele bibliografice minime necesare: suport de curs
4. Factorii care influențează dezvoltarea industriei turistice în Romania	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față sursele bibliografice minime necesare: suport de curs
5. Lanțurile hoteliere voluntare	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față sursele bibliografice minime necesare: suport de curs
6. Preocuparea managerilor pentru fidelizarea clientelei hotelurilor și restaurantelor	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față sursele bibliografice minime necesare: suport de curs
7. Diversificarea serviciilor – componentă a planurilor strategice ale firmelor de turism	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față sursele bibliografice minime necesare: suport de curs
8. Franciza în afacerile hoteliere și de restaurație	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față sursele bibliografice minime necesare: suport de curs
9. Animația în turism	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
10. Sisteme de rezervare a serviciilor turistice	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
11. Gastronomia românească	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
12. Managementul destinației turistice	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față Studentii pot utiliza suportul de curs tipărit sau alte resurse din bibliotecă pentru informare
13. Prezentare proiecte	<i>Expunere, analiză, discuții</i>	2 ore față în față sursele bibliografice minime necesare: suport de curs
14. Prezentare proiecte	<i>Elaborarea și susținerea unui referat pe tematica cursului</i>	2 ore față în față sursele bibliografice minime necesare: suport de curs

Bibliografie

1. *Managementul operațiunilor de turism- Suport de curs în format electronic (disponibil la Biblioteca*

Universității), Dârja Mălina, 2023

2. *Managementul operațiunilor de turism*, Gabriela Stănciulescu, Ed. All Beck, Bucuresti, 2003(resursă în bibliotecă)
3. *Managementul agentiei de turism*, Gabriela Stănciulescu, Ed. ASE, Bucuresti, 2013
4. *Economie și gestiune în turism*, Gabriela Stănciulescu, Editura C.H.BECK, București, 2009
5. *Tehnica operațiunilor de turism intern și internațional*, Gabriela Stănciulescu, Olimpia State, Editura CH Beck, București, 2013
6. *Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație*, Gabriela Stănciulescu, 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, ULNB, 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, Ustinia (2013) (resursă în bibliotecă)

14. 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.

15. 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	40%
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>	60%

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
18.09.2023

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

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

Data avizării în departament
20.09.2023

Semnătura directorului de departament
Conf.univ.dr. Maican Silvia