

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

| | |
|---------------------------------------|---|
| 1.1 Instituția de învățământ superior | Universitatea „Dunărea de Jos” din Galați |
| 1.2 Facultatea | Economie și Administrarea Afacerilor |
| 1.3 Departamentul | Economie |
| 1.4 Domeniul de studii | Administrarea Afacerilor |
| 1.5 Ciclul de studii | Masterat |
| 1.6 Programul de studii | Administrarea și dezvoltarea afacerilor în turism |

2. Date despre disciplină

| | | | | | | | |
|--|--|---------------|---|-----------------------|---|-------------------------|-----|
| 2.1 Denumirea disciplinei | GESTIUNEA PACHETELOR DE SERVICII TURISTICE | | | | | | |
| 2.2 Titularul activităților de curs | | | | | | | |
| 2.3 Titularul activităților de seminar | | | | | | | |
| 2.4 Anul de studiu | II | 2.5 Semestrul | I | 2.6 Tipul de evaluare | E | 2.7 Regimul disciplinei | Ob. |

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

| | | | | | |
|--|----|--------------------|----|-----------------------|------------|
| 3.1 Număr de ore pe săptămână | 4 | din care: 3.2 curs | 2 | 3.3 seminar/laborator | 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 | | | | | 28 |
| Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren | | | | | 50 |
| Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri | | | | | 52 |
| Tutoriat | | | | | 2 |
| Examinări | | | | | 2 |
| Alte activități | | | | | 10 |
| 3.7 Total ore studiu individual | | | | | 144 |
| 3.8 Total ore pe semestru | | | | | 200 |
| 3.9 Numărul de credite | | | | | 8 |

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

| | |
|-------------------|-----------------|
| 4.1 de curriculum | • Nu este cazul |
| 4.2 de competențe | • Nu este cazul |

5. Condiții (acolo unde este cazul)

| | |
|---|--|
| 5.1. de desfășurare a cursului | <ul style="list-style-type: none"> • Studenții se vor prezenta la prelegeri, laboratoare cu telefoanele mobile închise. • Nu va fi acceptată întârzierea studenților la curs și laboratoare. |
| 5.2. de desfășurare a seminarului/laboratorului | <ul style="list-style-type: none"> • Termenul predării lucrării de laborator este stabilit de titular de comun acord cu studenții. Nu se acceptă cererile de amânare decât pe motive obiectiv întemeiate. • Pentru predarea cu întârziere a eseurilor sau a lucrărilor de laborator, acestea vor fi depunctate cu 0.5 pct./zi de întârziere. |



6. Competențele specifice acumulate

| | |
|--------------------------------|--|
| Competențe profesionale | <ul style="list-style-type: none"> Să demonstreze capacitatea de folosire adecvată a noțiunilor legate de gestiunea pachetelor de servicii turistice Culegerea, prelucrarea și analiza datelor economice necesare gestionării pachetelor de servicii Implementarea strategiilor de dezvoltare a afacerilor în organizațiile din industria ospitalității. |
| Competențe transversale | <ul style="list-style-type: none"> Culegerea, prelucrarea și analiza de informații privind interacțiunea mediu extern – întreprindere/organizație Aplicarea principiilor, normelor și valorilor de etică profesională în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă Identificarea oportunităților de formare continuă și valorificarea eficientă a resurselor și tehnicilor de învățare pentru propria dezvoltare Capacitatea de a înțelege mai bine interacțiune economie-mediul astfel încât să devină experți mai buni în domeniul administrării afacerilor și nu numai. |

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

| | |
|---------------------------------------|---|
| 7.1 Obiectivul general al disciplinei | <ul style="list-style-type: none"> Înțelegerea modului în care poate fi organizată, administrată activitatea unei agenții de turism și a modului de gestionare a pachetelor de servicii. |
| 7.2 Obiectivele specifice | <ul style="list-style-type: none"> Să detalieze structura agenției de turism și relația acesteia cu industria turistică; Să comunice elementele componente ale agențiilor de turism Să prezinte activitățile de ticketing, procedurile și reglementările domeniului de activitate al agenției de turism. |

8. Conținuturi

| 8. 1 Curs | Metode de predare | Obs. |
|--|--|------|
| Piața turistică și a intermediarilor din turism | Prelegere, Prezentare orală+multimedia (prezentare PowerPoint) | |
| Tipologia agențiilor de turism | | |
| Tipurile de agenții de turism și evoluția lor în România | | |
| Activitatea de ticketing în turism | | |
| Comercializarea serviciilor de turism. Drepturile și obligațiile agenției de turism | | |
| Organizarea activității agenției de turism. Sistemul informațional | | |
| Structura și atribuțiile personalului agenției de turism | | |
| Tipologia produselor turistice, Asigurarea serviciilor turistice | | |
| Programe și aranjamente turistice practicate de agenția de turism | | |
| Modele de organizare a firmelor tour-operator | | |
| Firme tour-operator la nivel național și internațional | | |
| Evaluarea rezultatelor financiare ale activității de comercializare de produse turistice | | |

Bibliografie

- Buhalis D., Laws E. - *Tourism Distribution Channels*, Editura Continum, 2001;
 - Luca C., Hurmuzescu D. - *Manualul practic al agentului de turism*, THR, București, 2004;
 - Luca C., Chiriac A. C., Hurmuzescu D., Cojocariu S., Gheorghiu D. R., Lăscuț R. T. - *Manualul directorului agenției de turism*, THR, București, 2004;
 - Luca C., Chiriac A. C. - *Manualul practic al ghidului de turism*, THR, București, 2004;
 - Stănciulescu G. - *Managementul operațiunilor din turism*, Editura All Beck, București, 2003;
 - Stănciulescu G. - *Managementul agenției de turism*, Editura ASE, 2000;
 - Stănciulescu G., Micu C. - *Economie și gestiune în turism: probleme, proiecte și studii de caz*, Editura C.H. Beck, București, 2009;
- *** Ordinul 65/2013 pentru aprobarea normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și brevetelor de turism
- *** Hotărârea Guvernului 121/2013 privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism



| 8. 2 Seminar/laborator | Metode de predare | Obs. |
|--|---------------------------------------|------|
| Prezentarea disciplinei, a obiectivelor, programarea și organizarea activităților și prezentarea modalităților de evaluare finală și pe parcursul semestrului | Analiză și dezbateri studiu de caz | |
| Tipuri de agenții de turism și evoluția lor în România | | |
| Analiza evoluției activității de intermediere de servicii turistice în România | | |
| Aplicații practice – comandă de transport; sisteme de rezervare | | |
| Aplicații practice – comanda de prestații turistice; contract de turism internațional | | |
| Studii de caz – organizarea și dezvoltarea agențiilor de turism | | |
| Studii de caz – motivarea personalului în furnizarea de servicii turistice | | |
| Aplicații practice și studii de caz – analiza și stabilirea prețului produselor și pachetelor turistice | | |
| Studii de caz – programe și aranjamente turistice oferite în România; Aplicații practice – elaborarea de programe și aranjamente turistice | | |
| Studii de caz – strategii de dezvoltare a firmelor tour-operatori | | |
| Studii de caz – analiza evoluției și dezvoltării firmelor tour-operatori pe plan mondial și național și discutarea factorilor determinanți în dezvoltarea acestor afaceri + Prezentări de proiecte | | |
| Studii de caz și aplicații practice – Calculul ratei și a pragului de rentabilitate a activității de intermediere de servicii turistice; rentabilitatea economică a activității de intermediere de servicii turistice + Prezentări de proiecte | | |
| Întocmirea și prezentarea unui portofoliu care să cuprindă înființarea unei agenții de turism, descrierea activităților din cadrul agenției tour-operatori, tipul de management și alte noțiuni discutate la curs | | |

Bibliografie

- Buhalis D., Laws E. - *Tourism Distribution Channels*, Editura Continum, București, 2001;
 - Luca C., Hurmuzescu D. - *Manualul practic al agentului de turism*, THR, București, 2004;
 - Luca C., Chiriac A. C., Hurmuzescu D., Cojocariu S., Gheorghiu D. R., Lăscuț R. T. - *Manualul directorului agenției de turism*, THR, București, 2004
 - Luca C., Chiriac A. C. - *Manualul practic al ghidului de turism*, THR, București, 2004.
 - Stănculescu G. - *Managementul operațiunilor din turism*, Editura All Beck, București, 2003.
 - Stănculescu G. - *Managementul agenției de turism*, Editura ASE, 2000.
 - Stănculescu G., Micu C. - *Economie și gestiune în turism: probleme, proiecte și studii de caz*, Editura C.H. Beck, București, 2009
- *** Ordinul 65/2013 pentru aprobarea normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și brevetelor de turism
- *** Hotărârea Guvernului 121/2013 privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism
- <http://www.hospitalitynet.org/news/4063217.html>
- <http://www.4hoteliers.com/features/article/8736>
- <http://www.statista.com/markets/420/travel-tourism-hospitality/>

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

- Capacitatea de a înțelege rolul jucat în industria turismului de către agențiile de turism;
- Cunoașterea modului de organizare și de funcționare al unei agenții de turism, a particularităților și activităților specifice acestui domeniu.

10. Evaluare

| Tip activitate | 10.1 Criterii de evaluare | 10.2 Metode de evaluare | 10.3 Pondere din nota finală |
|----------------|--|---|------------------------------|
| 10.4 Curs | Cunoașterea terminologiei specifice agențiilor de turism | Examen scris, accesul la examen fiind condiționat de prezentarea la | 70% |



| | | | |
|--|--|--|-----|
| | Cunoașterea și înțelegerea conținutului, tipologiei și caracteristicilor agențiilor de turism, a activităților desfășurate în agenție. | ultimul seminar a portofoliului de lucrări. Pentru a lua în considerare punctajul obținut pe portofoliul de lucrări, studentul trebuie să obțină cel puțin jumătate din punctajul anunțat la proba scrisă. | |
| 10.5 Seminar/laborator | Însușirea și înțelegerea problematicei tratate la curs și seminar | Prezentarea unui portofoliu de lucrări elaborate pe parcursul semestrului este o cerință de acces la examinarea finală. | 30% |
| | Înțelegerea și capacitatea de a explica corect conținutul, tipologia și caracteristicile agențiilor de turism | Conținutul portofoliului de lucrări se stabilește de către cadrul didactic care derulează activități de seminar de comun acord cu studenții. Portofoliul de lucrări se predă în ultimul seminar din perioada de activitate didactică. | |
| 10.6 Standard minim de performanță | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Cunoașterea noțiunilor de bază și a elementelor fundamentale privind conținutul și tipologia, caracteristicile agențiilor de turism, a funcțiilor tour-operatorilor, precum și a operațiunilor din cadrul agenției de turism.. | | | |

GALATIENSIS

