

## FIȘA DISCIPLINEI

### 1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea „Babeș-Bolyai”, Cluj-Napoca
1.2 Facultatea	Facultatea de Geografie
1.3 Departamentul	Departamentul de Geografie al Extensiilor/Extensia Gheorgheni
1.4 Domeniul de studii	Geografie
1.5 Ciclul de studii	Licență
1.6 Programul de studii/Calificarea	Geografia Turismului

### 2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	<b>ACTIVITATEA AGENȚIILOR DE TURISM</b>						
2.2 Titularul activităților de curs	Șef lucrări dr. Bálint-Bálint Lóránt						
2.3 Titularul activităților de seminar	Șef lucrări dr. Bálint-Bálint Lóránt						
2.4 Anul de studiu	<b>3</b>	2.5 Semestrul	<b>5</b>	2.6 Tipul de evaluare	<b>E</b>	2.7 Regimul disciplinei	<b>DS</b>

### 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					20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					16
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate					20
Tutoriat					4
Examinări					4
Alte activități ...					-
<b>3.7 Total ore studiu individual</b>	<b>69</b>				
<b>3.8 Total ore pe semestru</b>	<b>125</b>				
<b>3.9 Numărul total de credite</b>	<b>5</b>				

### 4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cunoștințele însușite prin aprofundarea conținuturilor predate în cadrul disciplinelor <i>Geografia Generală a Turismului, Economia Turismului, Organizarea Serviciilor de Turism, Drept comercial și legislație în turism, Geografia turismului în România</i> facilitează înțelegerea și accesibilitatea temelor propuse, iar în subsidiar, cursanții își vor consolida baza conceptuală operațională prin activarea și valorificarea fondului informațional preexistent.</li> </ul>
4.2 de competențe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuitatea valorificării aplicative a cunoștințelor dobândite permite o parcurgere graduală a capitolelor, în strânsă relație cu tematica disciplinelor anterior studiate.</li> </ul>

### 5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sală de curs dotată cu calculator/laptop și videoproiector</li> </ul>
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sală echipată cu calculatoare, conexiune la Internet, videoproiector</li> </ul>

### 6. Competențe specifice acumulate

<b>Competențe profesionale</b>	<p>Înțelegerea activităților dintr-o agenție de turism și a relaționării sale cu diverșii colaboratori, prin simularea și exersarea rolurilor fiecărui angajat al acesteia și prin ieșiri pe teren pentru desfășurarea practică a unor activități (ghidaj, studiu de piață, târg de turism).</p> <p>Inițierea în crearea și promovarea produselor turistice.</p> <p>Utilizarea adecvată a bazelor de date și a sistemelor de rezervare computerizate.</p> <p>Înțelegerea relației funcționale dintre agenția de turism și colaboratorii săi pe baza aplicării procedurilor de rezervare, confirmare, urmărire, control și evaluare.</p> <p>Utilizarea studiului geografic pentru crearea documentației necesare în activitatea departamentală a agenției de turism (turism intern, turism extern, incoming, ticketing, ghidaj turistic).</p> <p>Competențe de comunicare pre- și post-vânzare.</p>
--------------------------------	--

<b>Competențe transversale</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicarea strategiilor de muncă eficientă și responsabilă, pe baza principiilor, normelor și a valorilor codului de etică profesională.</li> <li>2. Aplicarea tehnicilor de muncă eficientă în echipă multidisciplinară, atitudine etică față de grup, respect față de diversitate și multiculturalitate; acceptarea diversității de opinie.</li> </ol>
--------------------------------	---

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Aprofundarea problemelor specifice agenției de turism, cu insistare asupra agențiilor de turism tour-operatoare.
7.2 Obiectele specifice	Cursurile teoretice și abordările practice își propun studierea riguroasă a problematicii agențiilor de turism în general și a celor din România în special, analizarea trăsăturilor lor de ansamblu (scurt istoric, concepte definitorii, forme și activități specifice, implicații socio-economice, de evoluție și dezvoltare), relaționarea lor cu colaboratorii și alți intermediari în turism. Se încearcă surprinderea numeroaselor aspecte particulare ale agențiilor de turism din România în contextul unei concurențe acerbe, dar mai ales a nevoii de calitate.

### 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
Definire conceptuală și tipologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prelegere orală cu secțiuni interactive</li> <li>• expunerea combinată cu metode activ-participative</li> </ul>	2 ore
Rețele de agenții și agenții distribuitoare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prelegere orală cu secțiuni interactive</li> <li>• metode didactice activ-participative</li> </ul>	2 ore
Înființarea agențiilor de turism și condițiile de comercializare a produselor turistice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• expunerea interactivă</li> <li>• problematizarea</li> <li>• modelarea</li> </ul>	2 ore
Modalități de promovare a produselor turistice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prelegere orală cu secțiuni interactive</li> <li>• conversația euristică</li> </ul>	2 ore
Strategii de comercializare a produselor turistice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• expunerea interactivă</li> <li>• documentarea pe web</li> <li>• observarea sistematică și independentă</li> </ul>	2 ore
Principalele activități ale agenției de turism	<ul style="list-style-type: none"> <li>• expunerea interactivă</li> <li>• metode didactice activ-participative</li> <li>• lucrul în grup organizat</li> <li>• exemplificarea</li> </ul>	2 ore
Structura tehnică a unei agenții de turism	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prelegere orală cu secțiuni interactive</li> <li>• exemplificarea</li> </ul>	2 ore
Documentația și documentele agenției	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prelegere orală cu secțiuni interactive</li> <li>• lucrul în grup organizat</li> <li>• exemplificarea</li> </ul>	2 ore
Personalul agenției de turism	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prelegere orală cu secțiuni interactive</li> <li>• conversația euristică</li> </ul>	2 ore

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• explicația</li> <li>• exemplificarea</li> </ul>	
Turismatica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prelegere orală cu secțiuni interactive</li> <li>• dezbateră</li> <li>• conversația euristică</li> </ul>	2 ore
Operațiunile de contractare între operatorii și intermediarii din turism	<ul style="list-style-type: none"> <li>• metode didactice activ-participative</li> <li>• problematizarea</li> <li>• expunerea interactivă</li> </ul>	4 ore

### Bibliografie

1. Andrei, Ruxandra, Copețchi, M., Dragnea, Lidia (2006), *Manual de tehnici operaționale în activitatea de turism*, Edit. Irecson, București.
2. Stănciulescu, Gabriela, Țigu, Gabriela (1999), *Tehnica operațiunilor de turism (studii de caz, probleme și întrebări de examen)*, Edit. All Beck, București.
3. Stănciulescu, Gabriela (2003) *Managementul operațiunilor de turism*, Edit. All Beck, București.
4. Stănciulescu, Gabriela (2006) *Animația și animatorul în turism*, Edit. Uranus, București
5. Camelia Ureche (2006), *Agentia de turism – tehnici de rezervare*, Presa Universitara Clujeana, Cluj-Napoca
6. Vasile Glavan (2011), *Agentia de turism – infiintare, organizare, management, activitate, operatii*, Editura Pro Universitara, Bucuresti

8.2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații
<b>Agenția de turism. Obiect de activitate, clasificare, cadrul juridic de funcționare.</b> Modele de licență, brevet, certificat de clasificare, scrisoare de garanție bancară, diverse autorizații	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conversația euristică</li> <li>• explicația</li> </ul>	4 ore
<b>Organizarea agenției de turism</b> Ce înseamnă organizare în turism, modele de organizare a unei agenții de turism	<ul style="list-style-type: none"> <li>• problematizarea</li> <li>• conversația euristică</li> <li>• explicația</li> </ul>	2 ore
<b>Atribuțiile personalului agenție de turism</b> Director, șef compartiment operare programe, șef compartiment financiar contabil, șef compartiment ticketing, referent specialitate, șef compartiment marketing-promovare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conversația euristică</li> <li>• explicația</li> </ul>	2 ore
<b>Documente de evidență tehnico-operativă</b> Cerere, bilet de excursie, comandă, diagrama autocarului, recapitulatia, analiza de preț a excursiei, delegația de ghid, cecul de decontare, decontul excursie internă.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conversația euristică</li> <li>• explicația</li> </ul>	4 ore
<b>Contracte din sfera comercializării produsului turistic</b> Contracte încheiate pentru prestarea unor servicii turistice, Modele de titlaturi de contracte concepute și încheiate pentru diferite perioade și scopuri, Modele de convenții și minute, Contracte internaționale de turism.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• explicația</li> <li>• dezbateră</li> </ul>	8 ore
<b>Produse turistice ale agențiilor de turism</b> Ce sunt produsele turistice, surse de informații folosite de agențiile de turism în scopul conceperii unui produs turistic, comercializarea unui produs turistic prin intermediul broșurilor, conceperea unui aranjament turistic pentru un grup la cerere, exemple de moduri de prezentare a ofertei de produse turistice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• explicația</li> <li>• dezbateră</li> </ul>	8 ore

### Bibliografie

Andrei, Ruxandra, Copetchi, M., Dragnea, Lidia (2006), *Manual de tehnici operaționale în activitatea de turism*, Edit. Irecson, București.  
Stănciulescu, Gabriela, Țigu, Gabriela (1999), *Tehnica operațiunilor de turism (studii de caz, probleme și întrebări de examen)*, Edit. All Beck, București.  
Stănciulescu, Gabriela (2003) *Managementul operațiunilor de turism*, Edit. All Beck, București.  
Stănciulescu, Gabriela (2006) *Animația și animatorul în turism*, Edit. Uranus, București.

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

- Conținutul disciplinei este în concordanță cu ceea ce se face în alte centre universitare din țară și din străinătate.
- Din analiza opiniilor formulate de angajatori privind atributele preferențiale ale formației de specialiști a rezultat un grad ridicat de apreciere a profesionalismului acestora, ceea ce confirmă faptul că, structura și conținutul curriculei educaționale construită pentru acest program de studii sunt corecte, cuprinzătoare și eficiente.

### 10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	<ul style="list-style-type: none"><li>• verificarea gradului de sistematizare și utilizare a noțiunilor însușite</li><li>• coerența logică și forța argumentativă</li><li>• gradul de asimilare a terminologiei de specialitate</li><li>• aspectele atitudinale: interesul pentru studiu individual</li></ul>	Examen scris	50%
10.5 Seminar/ laborator	<ul style="list-style-type: none"><li>• capacitatea de înțelegere și aplicare corectă a cunoștințelor acumulate</li><li>• criterii ce vizează aspectele atitudinale: conștiinciozitatea, interesul pentru studiu individual</li></ul>	Prezentare temă de seminar, rezolvarea temelor de acasă	50%

### 10.6 Standard minim de performanță

- Cunoașterea principalelor noțiuni și tehnici manageriale specifice activității agenției de turism turoperatoare și a celei detailiste.
- Pentru promovarea materiei, nota medie este de 5. Nota la examenul scris nu poate fi mai mică de 5.

Data completării  
01.09.2024

Semnătura titularului de curs

BALĂNT-BALĂNT LORANT

Semnătura titularului de seminar

BALĂNT-BALĂNT LORANT

Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament