

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 Cod disciplină	1178.2OB03S						
2.3 Titularul activităților de curs							
2.4 Titularul activităților de seminar							
2.5 Anul de studiu	II	2.6 Semestrul	I	2.7 Tipul de evaluare	E	2.8 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	<ul style="list-style-type: none"> Cunoștințe minime de economie și geografie
4.2 de competențe	<ul style="list-style-type: none"> Să dețină un nivel de comunicare adecvat

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none"> Studentii 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"> • Cunoașterea aprofundată a ariei de specializare turism și, în cadrul acesteia, a dezvoltării teoretice, metodologice și practice specifice administrării afacerii; • Utilizarea integrală a aparatului conceptual și metodologic în condițiile de informare incompletă, pentru a rezolva probleme teoretice și practice noi; • Planificarea, organizarea, coordonarea, controlul activității turistice și acordarea de consultanță de specialitate în domeniul turismului.
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicarea, în mod responsabil, a principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale în realizarea sarcinilor profesionale și identificarea obiectivelor de realizat, a resurselor disponibile, a etapelor de lucru, a duratelor de execuție, a termenelor de realizare și a riscurilor aferente; • Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă pluridisciplinară și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficiente în cadrul echipei; • Identificarea oportunităților de formare continuă și utilizarea eficientă, pentru propria dezvoltare, a surselor informaționale și a resurselor de comunicare și formare profesională asistată (portaluri Internet, aplicații software de specialitate, baze de date, cursuri on-line etc.) atât în limba română, cât și într-o limbă de circulație internațională; • Competențe digitale.

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> • De a furniza informațiile uzuale de tehnică a operațiunilor de turism necesare pentru un viitor angajat în cadrul agenției de turism.
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> • De a face cunoscut studenților modul efectiv de concepere și comercializare a produselor turistice; • Cunoașterea activității ghidului de turism; • Identificarea unor situații concrete de aplicare a teoriilor și principiilor specifice disciplinei; • Culegerea și prelucrarea de date din surse documentare alternative și din activitatea curentă pentru gestiunea corectă a serviciilor turistice; • Formarea deprinderilor de utilizare a instrumentelor statistice în evaluarea pieței turistice.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Obs.
1. Serviciile turistice (definirea principalelor concepte, particularități și clasificări)	Prelegere, Prezentare multimedia (prezentare PowerPoint)	2 ore
2. Categoriile de agenți economici din turism (clasificare; agenția de turism – principalul intermediar din turism; scop și funcții; tipologia agențiilor de turism)		4 ore
3. Rețelele agențiilor de turism (tipuri de rețele și criteriile de acreditare IATA)		4 ore
4. Organizarea internă a agenției de turism (prezentarea de organigrame în funcție de mărimea agenției de turism)		2 ore
5. Furnizorii, documentația și personalul agenției de turism		2 ore
6. Firme tour-operatorie în turism (analiza la nivel național și internațional)		2 ore
7. Sisteme informatice utilizate în turism		2 ore
8. Operațiunile specifice agenției de turism (ticketing aerian; feroviar)		4 ore
9. Tehnici de concepere și comercializare a produselor turistice		4 ore
10. Tendințe de vânzare și consum ale serviciilor turistice		2 ore



Bibliografie

- Andrei, R., Copețchi M., Dragnea, L., 2006, *Manual de tehnici operaționale în activitatea de turism*, Editura Irecson, București
- Holgado-Ramos, D., Alieva, D., & Maya-Jariego, I., 2022, *Bridging tourist services and clients: A personal networks-based description of the roles of travel agents*. *Tourism Management Perspectives*, 41, 100947, <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100947>
- Hsu, A. Y. C., King, B., & Wang, D., 2023, *Adaptability among inbound tour operators in a disrupted business environment*. *R&D Management*, Wiley, <https://doi.org/10.1111/radm.12595>
- Ionică Maria, Stănciulescu Gabriela, 2006, *Economia turismului și serviciilor*, Editura Uranus, București.
- Marin-Pantelescu, A., Tăchiciu, L., Căpușneanu, S., & Topor, D. I., 2019, *Role of tour operators and travel agencies in promoting sustainable tourism*. *Amfiteatru Economic*, 21(52), 654-669.
- Marx, S., & Klotz, M., 2023, *Entrepreneurship during crisis: Innovation practices of micro and small tour operators*. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 24(3), 155-166. <https://doi.org/10.1177/14657503211061025>
- Mihai, Ș., M., Capotă, V., Costea, F., 2007, *Organizarea agenției de turism*, CD Presss, București
- Pompurová, K., Sebova, L., & Scholz, P., 2022, *Reimagining the tour operator industry in the post-pandemic period: Is the platform economy a cure or a poison?* *Cogent Business & Management*, 9(1), 2034400. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2034400>
- Rusu, S., 2014, *Antreprenoriat în turism și industria ospitalității*, Editura C.H.Beck, București
- Rusu, S., Isac F., 2009, *Administrarea afacerilor în turism*, Editura Mirton, Timisoara
- Sengtong, L., Sochea, N., & Pichhang, O., 2022, *Costs and benefits of adopting ICTs in tourism enterprises: case study in travel agents and tour operators in Phnom Penh*. In *Handbook of Technology Application in Tourism in Asia* (pp. 741-762). Singapore: Springer Nature Singapore.
- Stănciulescu, G., 2013, *Managementul agenției de turism*, Ed. a 3-a, Editura Academiei de Studii Economice, București
- Stănciulescu, G., Marin-Pentelescu, G., 2008, *Tehnica operațiunilor de turism: studii de caz și probleme*, Editura ASE, București;
- Vinod, B., 2022, *The Travel Agency Perspective of Revenue Management*. In *Revenue Management in the Lodging Industry: Origins to the Last Frontier* (pp. 255-278). Cham: Springer International Publishing.
- *** www.anat.ro
- *** www.iata.org
- *** www.booking.com
- *** www.tripadvisor.com

8. 2 Seminar/laborator

	Metode de predare	Obs.
1. Seminar introductiv (exemplificarea conceptelor prezentate in cursul introductiv; prezentarea și detalierea temelor de proiect)	Expunere Problematizare	2 ore
2. Particularitățile serviciilor turistice în unele destinații turistice – studii de caz prezentate individual de studenți	Exerciții de reflecție Dezbateri	4 ore
3. Tour-operatori în turismul național și internațional- studii de caz	Explicație	2 ore
4. Analiză asupra ofertei agențiilor de turism din unele centre turistice (studii de caz, exemple etc.)	Lucrul în echipă Prezentări proiecte	4 ore
5. Conceperea și prezentarea de oferte turistice (sejur, city break, circuit turistic, croaziere turistice)	Demonstrație cu ajutorul mijloacelor moderne audio- vizuale (scurte prezentări PowerPoint)	4 ore
6. Derularea unui circuit turistic/croazieră turistică. Studii de caz		4 ore
7. Sistemul informațional într-o agenție de turism. Studii de caz		2 ore
8. Sistemul informațional într-o unitate de cazare. Studii de caz		2 ore
9. Sisteme de distribuție globală (Worldspan, Amadeus etc.)		2 ore
10. Servicii de tip Rent a car (studii de caz din unele centre/regiuni turistice)	Demonstrație cu ajutorul materialelor didactice specifice (anuale statistice,	2 ore



etc.)

Bibliografie

- Andrei, R., Copețchi M., Dragnea, L., 2006, *Manual de tehnici operaționale în activitatea de turism*, Editura Irecson, București
- Holgado-Ramos, D., Alieva, D., & Maya-Jariego, I., 2022, *Bridging tourist services and clients: A personal networks-based description of the roles of travel agents*. *Tourism Management Perspectives*, 41, 100947, <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100947>
- Hsu, A. Y. C., King, B., & Wang, D., 2023, *Adaptability among inbound tour operators in a disrupted business environment*. *R&D Management*, Wiley, <https://doi.org/10.1111/radm.12595>
- Ionică Maria, Stănculescu Gabriela, 2006, *Economia turismului și serviciilor*, Editura Uranus, București.
- Marin-Pantelescu, A., Tăchiciu, L., Căpușneanu, S., & Topor, D. I., 2019, *Role of tour operators and travel agencies in promoting sustainable tourism*. *Amfiteatru Economic*, 21(52), 654-669.
- Marx, S., & Klotz, M., 2023, *Entrepreneurship during crisis: Innovation practices of micro and small tour operators*. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 24(3), 155-166. <https://doi.org/10.1177/14657503211061025>
- Mihai, Ș., M., Capotă, V., Costea, F., 2007, *Organizarea agenției de turism*, CD Presss, București
- Pompurová, K., Sebova, L., & Scholz, P., 2022, *Reimagining the tour operator industry in the post-pandemic period: Is the platform economy a cure or a poison?* *Cogent Business & Management*, 9(1), 2034400. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2034400>
- Rusu, S., 2014, *Antreprenoriat în turism și industria ospitalității*, Editura C.H.Beck, București
- Rusu, S., Isac F., 2009, *Administrarea afacerilor în turism*, Editura Mirton, Timisoara
- Sengtong, L., Sochea, N., & Pichhang, O., 2022, *Costs and benefits of adopting ICTs in tourism enterprises: case study in travel agents and tour operators in Phnom Penh*. In *Handbook of Technology Application in Tourism in Asia* (pp. 741-762). Singapore: Springer Nature Singapore.
- Stănculescu, G., 2013, *Managementul agenției de turism*, Ed. a 3-a, Editura Academiei de Studii Economice, București
- Stănculescu, G., Marin-Pentelescu, G., 2008, *Tehnica operațiunilor de turism: studii de caz și probleme*, Editura ASE, București;
- Vinod, B., 2022, *The Travel Agency Perspective of Revenue Management*. In *Revenue Management in the Lodging Industry: Origins to the Last Frontier* (pp. 255-278). Cham: Springer International Publishing.
- *** www.anat.ro
- *** www.iata.org
- *** www.booking.com
- *** www.tripadvisor.com *** www.anat.ro
- *** www.iata.org
- *** www.booking.com
- *** www.tripadvisor.com

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	<ul style="list-style-type: none"> - cunoașterea terminologiei utilizate; - capacitatea de utilizare adecvată a noțiunilor specifice disciplinei; - înțelegerea importanței studiilor de caz în turismul național și internațional; - înțelegerea corectă a pachetelor de servicii turistice comercializate de agențiile de turism 	Examen oral	60%
10.5 Seminar/laborator	<ul style="list-style-type: none"> - realizarea unui proiect privind specificul unei destinații turistice conform tematicii solicitate 	<ul style="list-style-type: none"> - evaluare pe parcurs a informațiilor colectate și prezentate; - prezentarea proiectului final 	40%
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> • Cunoașterea în linii mari a terminologiei utilizate la cursuri și seminarii; • realizarea și prezentarea proiectului asupra unui centru/regiuni turistice conform structurii solicitate. 			

