

FIȘA DISCIPLINEI

Anul universitar 2025/2026

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea din București
1.2. Facultatea	Facultatea de Geografie
1.3. Departamentul	Departamentul de Geografie Umană și Economică
1.4. Domeniul de studii	Geografie
1.5. Ciclul de studii	Master
1.6. Programul de studii	Gestiunea spațiului turistic și servicii de ospitalitate (GSTSO)

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Managementul calității serviciilor și activităților turistice						
2.2. Titularul activităților de curs	Conf. univ. dr. Gheorghilaș Aurel						
2.3. Titularul activităților de seminar	Conf. univ. dr. Gheorghilaș Aurel						
2.4. Anul de studiu	I	2.5. Semestrul	I	2.6. Tipul de evaluare	C	2.7. Regimul disciplinei	Obligatorie

3. Timpul total estimat

3.1. Număr de ore pe săptămână	4	3.2. Din care Curs	2	3.3. Seminar	2
3.4. Total ore din planul de învățământ	56	3.5. Din care Curs	28	3.6. Seminar	28
Distribuția fondului de timp					Ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					15
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					24
Pregătire seminare/ laborator, teme, referate, portofolii și eseuri					28
Tutorat					2
Alte activități					
3.7. Total ore de studiu individual					69
3.8. Total ore pe semestru					125
3.9. Număr de credite					5

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	Fizic – Amfiteatru dotat cu videoproiector; Online - Platforma MS Teams
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	Fizic – Sala de laborator dotată cu videoproiector

6. Rezultatele învățării

Cunoștințe	Studentul/absolventul cunoaște și explică modelele de organizare și dezvoltare turistică a spațiului. Studentul/absolventul cunoaște și explică metode avansate de management privind nivelul calitatii serviciilor și activităților turistice.
-------------------	--

	<p>Studentul/absolventul înțelege bazele/conceptele fundamentale utilizate în industria ospitalității.</p> <p>Studentul/absolventul înțelege și explică tehnicile operaționale din turism și impactul noilor tendințe care se manifestă în acest domeniu (digitalizare, E-tourism, sisteme de rezervări) asupra pieței turistice.</p>
Aptitudini	<p>Studentul/absolventul prelucrează date specifice și realizează analize longitudinale/transversale asupra organizării spațiilor turistice cu scopul identificării mecanismelor ce determină evoluția acestora.</p> <p>Studentul/absolventul analizează și structurează informațiile legate de gestiunea calității serviciilor și activităților turistice.</p> <p>Studentul/absolventul identifică cu ajutorul metodelor specifice relațiile și interacțiunile dintre elementele funcționale ale industriei ospitalității.</p> <p>Studentul/absolventul operează cu instrumente specifice, analizează, și interpretează date privind impactul digitalizării și E-tourismului în evoluția pieței turistice și în formularea strategiilor de piață.</p>
Responsabilitate și autonomie	<p>Studentul/absolventul elaborează propuneri privind cadrul instituțional general pentru politicile de dezvoltare turistică, la nivel multiscalar.</p> <p>Studentul/absolventul realizează, prin utilizarea unor indicatori sintetici și de corelație, proiecte de management privind implementarea calității în sfera serviciilor și activităților turistice.</p> <p>Studentul/absolventul propune măsuri la nivel local în urma analizei complexe a componentelor specifice industriei ospitalității în vederea identificării unor soluții concrete la situații reale.</p> <p>Studentul/absolventul identifică și argumentează direcțiile de acțiune și soluțiile pentru creșterea performanțelor siteurilor de E-tourism și a sistemelor de rezervări la nivel local sau regional în perspectiva eficientizării activităților turistice.</p>

7. Conținuturi

7.1. Curs	Metode de predare	Observații
I. Locul serviciilor în ansamblul fenomenului turistic - turismul – fenomen de masă - dimensiunea fenomenului turistic - rolul serviciilor turistice în volumul actual al circulației turistice - efecte ale valorificării turistice.	Expunere, descriere, explicație didactică, conversație, problematizare	4 ore
II. Standardele de calitate și strategia calității serviciilor turistice - conceptul de calitate și particularități - planificarea și managementul calității - calitatea în turismul românesc + priorități și perspective		8 ore
III. Piața serviciilor turistice - conceptul și caracteristicile pieței serviciilor - caracteristicile și factorii de influență ai cererii pentru servicii - caracteristici și tendințe în evoluția ofertei de servicii turistice		8 ore
IV. Strategii concurențiale pe piața serviciilor turistice - concurența și tipurile de concurență - metode și tehnici de analiză privind concurența - concurența la nivelul pieței serviciilor - abordarea strategiei de piață		8 ore
Bibliografie: - Băcanu B., 2016, Practici de management strategic, Editura Polirom, Iași, p 41 – p 60 / p153 – 173 - Dogaru Mihaela-Mirela, 2016, Managementul calitatii, Edit. Universitară, București, p 125 – p 150		

<ul style="list-style-type: none"> - Dumitrascu V., 2018, Bazele managementului. Paradigma sistemica. Abordare cognitiva. Perspectiva comportamentala, Edit. Universitară, București, p 44 – p 70 - Dumitrascu V., 2018, Preturi si concurenta. Elemente teoretico-metodologice si aplicative moderne, Edit. Universitară, București, p 51 – p 80 - Filip Alina, 2020, Customer relationship management, Edit. ASE, București, p 35 – p 54 - Neacșu N., Glăvan V., Baron P., Neacșu Monica, 2011, Geografia și economia turismului, Editura Pro Universitaria, București, p 371 - p 397 - Snack O., Baron P., Neacșu N., 2011, Economia Turismului, Editura Expert, București, p 375 – p 395 - Stănciulescu Gabriela, 2012, Managementul operațiunilor de turism, Editura All Back, București, p 31 – p 49 - Zaharia Valentina, Dogaru Mihaela-Mirela, David Elena, Mihalciou V., 2018, Managementul resurselor umane si munca in echipa, Edit. Universitară, București, p 53 – p 93 - Zaharia Valentina, Dogaru Mihaela-Mirela, David Elena, Nastase G., Stefan Cristina, 2018, Rolul managementului in gestionarea eficienta a activitatii firmei, Edit. Universitară, București, p 49 – p 62 		
7.2 Seminar	Metode de predare	Observații
Implementarea strategiei de management privind calitatea serviciilor – proiect semestrial		
Introducere. Prezentarea cerințelor pentru realizarea proiectului semestrial	Alegerea temelor pentru elaborarea proiectului semestrial	2 ore
Acțiuni de documentare și asistență privind realizarea proiectului semestrial	Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren	14 ore
Prezentarea orală a proiectului semestrial pe echipe de lucru. Evaluarea prezentărilor orale	Expunere, prezentare ppt, conversația, problematizarea	12 ore
Bibliografie: <ul style="list-style-type: none"> - Băcanu B., 2016, Practici de management strategic, Editura Polirom, Iași, p 41 – p 60 / p153 – 173 - Dumitrascu V., 2018, Bazele managementului. Paradigma sistemica. Abordare cognitiva. Perspectiva comportamentala, Edit. Universitară, București, p 44 – p 70 - Filip Alina, 2020, Customer relationship management, Edit. ASE, București, p 35 – p 54 - Stănciulescu Gabriela, 2012, Managementul operațiunilor de turism, Editura All Back, București, p 31 – p 49 - Zaharia Valentina, Dogaru Mihaela-Mirela, David Elena, Mihalciou V., 2018, Managementul resurselor umane si munca in echipa, Edit. Universitară, București, p 53 – p 93 - Zaharia Valentina, Dogaru Mihaela-Mirela, David Elena, Nastase G., Stefan Cristina, 2018, Rolul managementului in gestionarea eficienta a activitatii firmei, Edit. Universitară, București, p 49 – p 62 		

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

Obiectul de studiu are la bază concepte fundamentale din sfera serviciilor și activităților turistice. Disciplina este utilă pentru viitorii absolvenți în scopul cunoașterii categoriilor de servicii turistice și a standardelor de calitate a acestora, în vederea unui management corect al acestora.

9. Evaluare

Tip de activitate	9.1. Criterii de evaluare	9.2. Metode de evaluare	9.3. Pondere din nota finală
9.4. Curs	Răspunsurile la examen / colocviu (evaluarea finala)	Colocviu	50 %
9.5. Seminar	Realizarea corectă a sarcinilor de lucru pe parcursul semestrului	Proiect de semestru	50 %

Standard minimum de performanță	<ul style="list-style-type: none"> - să răspundă la jumătate din întrebările colocviului; - să alcatuiască proiectul, - să nu exprime erori grave. - redactarea și prezentarea proiectului cercetare, respectând norme și principii deontologice.

Data Completării

25.09.2025

Semnătura titularului de curs

Conf univ dr. Gheorghilas Aurel

Semnătura titularului de seminar

Conf univ dr. Gheorghilas Aurel

**Data avizării în
departament**

**Semnătura Directorului de
Departament**