

## FIȘA DISCIPLINEI

### 1.Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA DIN BUCUREȘTI
1.2 Facultatea/Departamentul	FACULTATEA DE GEOGRAFIE
1.3 Departamentul	GEOMORFOLOGIE-PEDOLOGIE-GEOMATICĂ
1.4 Domeniul de studii	GEOGRAFIE
1.5 Ciclul de studii	MASTER
1.6 Programul de studii/Calificarea	GESTIUNEA SPAȚIULUI TURISTIC ȘI SERVICII DE OSPITALITATE

### 2.Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	MANAGEMENTUL AGENȚIEI DE TURISM						
2.2 Titularul activităților de curs	Prof. univ. dr. Laura Comănescu						
2.3 Titularul activităților de seminar	Prof. univ. dr. Laura Comănescu						
2.4 Anul de studiu	II	2.5 Semestrul	2	2.6 Tipul de evaluare	C	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
Ore online din total ore din planul de învățământ	14	din care: curs	14	seminar/laborator	0
Distribuția fondului de timp					Ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					30
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					28
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					30
Tutoriat					4
Examinări					2
Alte activități .....					0
3.7 Total ore studiu individual					94
3.9 Total ore pe semestru (3.4. + 3.7)					150
3.10 Numărul de credite					6

### 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	On line (50%)+ Față în față (50%)
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	Față în față

### 6. Rezultatele învățării

Cunoștințe	Studentul/absolventul înțelege conceptele fundamentale utilizate în analiza spațiului turistic
------------	--

	<p>Studentul/absolventul cunoaște și explică metode avansate de management privind nivelul calitatii serviciilor și activităților turistice</p> <p>Studentul/absolventul înțelege bazele/conceptele fundamentale utilizate în industria ospitalității</p> <p>Studentul/absolventul înțelege și explică comportamentele specifice ale lucrătorilor și consumatorilor de servicii turistice</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>
<b>Aptitudini</b>	<p>Studentul/absolventul identifică cu ajutorul metodelor specifice relațiile și interacțiunile dintre elementele funcționale ale spațiului turistic</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 utilizează surse diverse (statistici, studii de caz, media) și coroborează informațiile pentru a identifica factorii determinanți ai comportamentelor lucrătorilor și consumatorilor de servicii turistice</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>
<b>Responsabilitate și autonomie</b>	<p>Studentul/absolventul propune măsuri la nivel multiscalar în urma analizei complexe a componentei spațiului turistic în vederea identificării unor soluții concrete la situații reale</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 participă la formularea de soluții privind înțelegerea și modelarea comportamentelor lucrătorilor și consumatorilor de servicii turistice</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
Agentul de turism- veriga de legătură între agenție și turist. Rolul și sarcinile agentului de turism.	Expunere, conversația, problematizarea	2h
Organizarea agentiei de turism. Serviciile si departamentele agenției	Expunere, conversația, problematizarea	2h
Cercetarea pieții și promovarea produsului turistic	Expunere, conversația, problematizarea	2h
Managementul agenției. Ce servicii ne oferă agenția de turism?	Expunere, conversația, problematizarea	2h
Comunicarea și relațiile cu clienții în agenția de turism	Expunere, conversația, problematizarea	2h
Serviciile oferite de agenția de turism	Expunere, conversația, problematizarea	2h

Rezervarea si ticketingul	Expunere, conversatia, problematizarea	2h
Transporturile turistice. Raportul transporturi- diferite tipuri de produse turistice	Expunere, conversatia, problematizarea	2h
Serviciile oferite de unitatile prestatoare	Expunere, conversatia, problematizarea	2h
Relațiile între agentul si ghidul de turism	Expunere, conversatia, problematizarea	2h
Negocierea si comportamentul în relațiile de afaceri	Expunere, conversatia, problematizarea	2h
Contractele în agenția de turism	Expunere, conversatia, problematizarea	2h
Asigurările turistice	Expunere, conversatia, problematizarea	2h
Documentele financiar-contabile și mijloacele de plată în agenția de turism	Expunere, conversatia, problematizarea	2h

### **Bibliografie**

DODU P. – Tehnici operaționale în agențiile de turism, Ed. Prouniversitaria, București, 2007  
 FIROIU D. – Industria turismului și a călătoriilor, Ed. Prouniversitaria, București, 2006  
 NEAGU V., BUSUIOC M. – Managementul calității serviciilor turistice, Ed. Prouniversitaria, București, 2007.  
 NISTOREANU P, DINU V., NEDELEA A.- Productia și comercializarea serviciilor turistice, Ed. Didactică și Pedagogică, București, 2004  
 STÂNCIULESCU G. - Managementul operațiunilor de turism, Ed. All Beck, București, 2002.  
 STÂNCIULESCU G., ȚIGU G. - Tehnica operațiunilor de turism, Ed. All Beck, București, 1999.  
 ZAHARIA M. (coordonator) – Economia serviciilor, Ediția a II-a, Ed. Universitară, București, 2006

<b>7.2 Seminar/laborator</b>	<b>Metode de predare</b>	<b>Observații</b>
Fișa de prezentare a agenției de turism și portofoliul agenției	Expunere, conversatia, problematizarea	4h
Oferta și programul turistic. Tipuri de programe turistice. Exemple.	Expunere, conversatia, problematizarea	8h
Oferirea informațiilor de interes turistic	Expunere, conversatia, problematizarea	6h
Întocmirea contractelor turistice	Expunere, conversatia, problematizarea	4h
Organigrama agenției de turism.	Expunere, conversatia, problematizarea	6h

### **Bibliografie**

DODU P. – Tehnici operaționale în agențiile de turism, Ed. Prouniversitaria, București, 2007  
 NISTOREANU P, DINU V., NEDELEA A.- Productia și comercializarea serviciilor turistice, Ed. Didactică și Pedagogică, București, 2004  
 STÂNCIULESCU G. - Managementul operațiunilor de turism, Ed. All Beck, București, 2002.  
 STÂNCIULESCU G., ȚIGU G. - Tehnica operațiunilor de turism, Ed. All Beck, București, 1999.  
 ZAHARIA M. (COORDONATOR) – Economia serviciilor, Ediția a II-a, Ed. Universitară, București, 2006

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

La finalizarea cursului studenții vor avea cunoștințele teoretice și practice de bază necesare pentru a lucra într-o agenție de turism

## **9. Evaluare**

Tip activitate	9.1 Criterii de evaluare	9.2 Metode de evaluare	9.3 Pondere din nota finală
----------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------

9.4 Curs	- activitatea la curs	Întrebări	30
9.5 Seminar/laborator	- activitatea de laborator	Evaluare continuă	70
9.6 Standard minim de performanță			
Nota 5 punctaj pe baza activității desfășurate la curs/ seminar			
Data completării	Titular de curs	Titular de seminar	
23.09.2025	Prof.univ.dr. Laura Comănescu	Prof.univ.dr. Laura Comănescu	
Data avizării		Director de departament	
		Conf.univ.dr. Răzvan Oprea	