FIȘA DISCIPLINEI
Anul universitar 2026/2027

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 spatiului turistic și servicii de ospitalitate (GSTSO)

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	**Managementul calitații 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 şi notiţe	15
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren	24
Pregătire seminare/ laborator, teme, referate, portofolii şi 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. Precondiţii (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 dotata cu videoproiector

6. Rezultatele învățării

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

	Studentul/absolventul înțelege bazele/conceptele fundamentale utilizate în industria ospitalității. 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.
Aptitudini	Studentul/absolventul prelucrează date specifice și realizează analize longitudinale/transversale asupra organizării spațiilor turistice cu scopul identificării mecanismelor ce determină evoluția acestora. Studentul/absolventul analizează și structurează informațiile legate de gestiunea calitații serviciilor și activităților turistice. Studentul/absolventul identifică cu ajutorul metodelor specifice relaţiile şi interacţiunile dintre elementele funcţionale ale industriei ospitalității. Studentul/absolventul opereaza cu instrumente specifice, analizează, și interpretează date privind impactul digitalizarii și E-tourismului în evoluția pieței turistice și în formularea strategiilor de piață.
Responsabilitate și autonomie	Studentul/absolventul elaborează propuneri privind cadrul instituţional general pentru politicile de dezvoltare turistică, la nivel multiscalar. Studentul/absolventul realizează, prin utilizarea unor indicatori sintetici și de corelație, proiecte de management privind implementarea calităţii în sfera serviciilor și activităților turistice. Studentul/absolventul propune măsuri la nivel local în urma analizei complexe a componentelor specifice industriei ospitalității în vederea identificarii unor soluții concrete la situatii reale. Studentul/absolventul identifică și argumentează direcţiile de acţiune şi soluţiile pentru creșterea performanțelor siteurilor de E-tourism și a sistemelor de rezervări la nivel local sau regional în perspectiva eficientizării activităților turistice.

7. Conţinuturi

7.1. Curs	**Metode de predare**	**Observaţii**
I. Locul serviciilor în ansamblul fenomenului turistic - turismul – fenomen de masă - dimensiunea fenomenului turistic - rolul serviciilor turistice în volumul actual al circulaţiei turistice - efecte ale valorificării turistice.	Expunere, descriere, explicaţie didactică, conversaţie, problematizare	4 ore
II. Standardele de calitate şi strategia calităţii serviciilor turistice - conceptul de calitate şi particularităţi - planificarea şi managementul calităţii - calitatea în turismul românesc + priorităţi şi perspective		8 ore
III. Piaţa serviciilor turistice - conceptul şi caracteristicile pieţei serviciilor - caracteristicile şi factorii de influenţă ai cererii pentru servicii - caracteristici şi tendinţe în evoluţia ofertei de servicii turistice		8 ore
IV. Strategii concurenţiale pe piaţa serviciilor turistice - concurenţa şi tipurile de concurenţă - metode şi tehnici de analiză privind concurenţa - concurenţa la nivelul pieţei serviciilor - abordarea strategiei de piaţă		8 ore
Bibliografie: - Băcanu B., 2016, Practici de management strategic, Editura Polirom, Iaşi, p 41 – p 60 / p153 – 173 - Dogaru Mihaela-Mirela, 2016, Managementul calitatii, Edit. Universitară, București, p 125 – p 150		

- 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
- Neacşu N., Glăvan V., Baron P., Neacşu Monica, 2011, Geografia şi economia turismului, Editura Pro Universitaria, Bucureşti, p 371 - p 397
- Snack O., Baron P., Neacşu N., 2011, Economia Turismului, Editura Expert, Bucureşti, p 375 – p 395
- Stănciulescu Gabriela, 2012, Managementul operaţiunilor de turism, Editura All Back, Bucureşti, p 31 – p 49
- Zaharia Valentina, Dogaru Mihaela-Mirela, David Elena, Mihalcioiu 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**	**Observaţii**
Implementarea strategiei de management privind calitatea serviciilor – proiect semestrial		
Introducere. Prezentarea cerinţelor pentru realizarea proiectului semestrial	Alegerea temelor pentru elaborarea proiectului semestrial	2 ore
Acţiuni de documentare şi asistenţă privind realizarea proiectului semestrial	Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren	14 ore
Prezentarea orală a proiectului semestrial pe echipe de lucru. Evaluarea prezentărilor orale	Expunere, prezentare ppt, conversația, problematizarea	12 ore

Bibliografie:

- Băcanu B., 2016, Practici de management strategic, Editura Polirom, Iaşi, 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 operaţiunilor de turism, Editura All Back, Bucureşti, p 31 – p 49
- Zaharia Valentina, Dogaru Mihaela-Mirela, David Elena, Mihalcioiu 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 şi angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

Obiectul de studiu are la bază concepte fundamentale din sfera serviciilor şi activităţilor turistice. Disciplina este utilă pentru viitorii absolvenți în scopul cunoaşterii categoriilor de servicii turistice şi 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	- să raspundă la jumatate din intrebarile colocviului; - să alcatuiască proiectul, - să nu exprime erori grave. - redactarea si prezentarea proiectului cercetare, respectand norme si principii deontologice.

Data Completării	**Semnătura titularului de curs**	**Semnătura titularului de seminar**
25.09.2025	Conf univ dr. Gheorghilas Aurel	Conf univ dr. Gheorghilas Aurel

Data avizării în departament	**Semnătura Directorului de Departament**