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	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

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	**Comportamentul lucrătorului și consumatorului din domeniul serviciilor turistice**						
2.2. Titularul activităților de curs	**Lect. Univ. Preda Mihaela**						
2.3. Titularul activităților de seminar	**Lect. Univ. Preda Mihaela**						
2.4. Anul de studiu	I	2.5. Semestrul	II	2.6. Tipul de evaluare	E	2.7.Regimul disciplinei	Ob

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					
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie şi notiţe					40
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren					25
Pregătire seminare/ laborator, teme, referate, portofolii şi eseuri					20
Tutorat					
Alte activități					2
3.7. Total ore de studiu individual					63
3.8. Total ore pe semestru					150
3.9. Număr de credite					6

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	
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	

6. Rezultatele învățării

Cunoștințe	-R1- Studentul/absolventul înțelege conceptele fundamentale utilizate în analiza spațiului turistic. -R3-Studentul/absolventul cunoaște software-uri specifice pentru a crea hărți, a analiza diverse tipuri de date și a evalua impactul unor politici sau proiecte de dezvoltare asupra evoluției spațiului turistic. -R5-Studentul/absolventul înțelege bazele/conceptele fundamentale utilizate în industria ospitalității -R6-Studentul/absolventul înțelege și explică comportamentele specifice ale lucrătorilor și consumatorilor de servicii turistice. -R8-Studentul/absolventul cunoaște și explică normele şi valorile codului de etică profesională și aplică strategiile de muncă eficientă şi responsabilă, pe baza acestor principii.
Aptitudini	-R1- Studentul/absolventul identifică cu ajutorul metodelor specifice relaţiile şi interacţiunile dintre elementele funcţionale ale spațiului turistic. -R3-Studentul/absolventul prelucrează date specifice și realizează analize longitudinale/transversale asupra organizării spațiilor turistice cu scopul identificării mecanismelor ce determină evoluția acestora. -R5-Studentul/absolventul identifică cu ajutorul metodelor specifice relaţiile şi interacţiunile dintre elementele funcţionale ale industriei ospitalității. -R6-Sudentul/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. -R8-Studentul/absolventul, pe baza eticii profesionale conștientizează și aplică responsabilitățile sociale, de mediu și culturale.
Responsabilitate și autonomie	-R1-Studentul/absolventul propune măsuri la nivel multiscalar în urma analizei complexe a componentei spațiului turistic în vederea identificarii unor soluții concrete la situatii reale. -R3-Studentul/absolventul realizează pe baza analizei integrate a datelor fundamentarea unor studii de dezvoltare turistică locală/regională, de analiză a componentelor spațiului turistic în relație cu alte componente ale mediului geografic. -R5-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. -R6-Studentul/absolventul participă la formularea de soluții privind înțelegerea și modelarea comportamentelor lucrătorilor și consumatorilor de servicii turistice. --R8-Studentul/absolventul adoptă o conduită profesională etică, responsabilă și orientată spre interesul public în analiza și interpretarea politicilor de organizare a spațiului turistic și a strategiilor de piață.

7. Conţinuturi

7.1. Curs	**Metode de predare**	**Observaţii**
Să cunoască componentele comportamentului consumatorului și lucrătorului din domeniul serviciilor turistice. Să înțeleagă mecanismele psiho-sociale ce determină comportamentul consumatorului de servicii turistice. Să cunoască componentele produsului turistic şi procesul de cumpărare.	Expunerea, explicația, conversația, dezbaterea și problematizarea	

Să înțeleagă impactul factorilor economici, sociali și culturali asupra comportamentului lucrătorului din domeniul serviciilor turistice. Să înțeleagă caracteristicile resurselor umane din domeniul industriei ospitalității.		

Bibliografie:

Albu, A. (2024). The fundamentals of consumer behaviour in tourism. *Annals of the „Ștefan cel Mare" University of Suceava. Fascicle of the Faculty of Economics and Public Administration, 24*(1), 89–97. https://doi.org/10.4316/EJAFB.2024.123

Gabor, M. R. (2022). Consumer travel behavior during the pandemic. *Studia Universitatis Babeș-Bolyai, Negotia, 67*(2), 53–64. https://doi.org/10.24193/subbnegotia.2022.2.04

Gan, M., et al. (2022). Study on tourism consumer behavior characteristics. *Frontiers in Psychology, 13*, 1055960. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1055960

Horner, S., & Swarbrooke, J. (2020). *Consumer behaviour in tourism* (4th ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9780429399882

Lim, S. G. E. (2024). A meta-analytic review of hospitality and tourism employees' innovative behaviour: Antecedents and consequences. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 36*(5), 1829–1852. https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2023-0271

PLATON, N. (2016). Particularităţi de gestionare cu resursele umane în cadrul întreprinderii turistice, *Strategii şi politici de management în economia contemporană*, Ed. 5, 25-26, pp. 58-64, Departamentul Editorial-Poligrafic al ASEM, Chişinău.

Preda, M. (2017). Comportamentul consumatorului si lucratorului in domeniul serviciilor turistice. Editura Universitatii din Bucuresti, Bucuresti.

Rotaru, T., (2003), Demografie si sociologia populatiei, Edit. Polirom, Bucuresti.

Shehawy, Y. M. (2022). Current workplace issues and behaviours in tourism. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing, 8*(1), 45–52. https://doi.org/10.5281/zenodo.6574923

Stanciu, O. & Tichindelean, M. (2010). Consumer Behavior In The Different Sectors Of Tourism, *Studies in Business and Economics*, vol. 5(3), pages 277-285.

7.2 Seminar	Metode de predare	Observaţii
Organizarea seminarului. Alegerea temelor.	Metoda discuțiilor și dezbaterilor, Metoda problematizării	
Comportamentul consumatorului și nivelul de dezvoltare economică. Studiu de caz.		
Comportamentul lucrătorului din domeniul serviciilor turistice. Studiu de caz.		

Bibliografie:

Albu, A. (2024). The fundamentals of consumer behaviour in tourism. *Annals of the „Ștefan cel Mare" University of Suceava. Fascicle of the Faculty of Economics and Public Administration, 24*(1), 89–97. https://doi.org/10.4316/EJAFB.2024.123

Gabor, M. R. (2022). Consumer travel behavior during the pandemic. *Studia Universitatis Babeș-Bolyai, Negotia, 67*(2), 53–64. https://doi.org/10.24193/subbnegotia.2022.2.04

Gan, M., et al. (2022). Study on tourism consumer behavior characteristics. *Frontiers in Psychology, 13*, 1055960. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1055960

Horner, S., & Swarbrooke, J. (2020). *Consumer behaviour in tourism* (4th ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9780429399882

Lim, S. G. E. (2024). A meta-analytic review of hospitality and tourism employees' innovative behaviour: Antecedents and consequences. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 36*(5), 1829–1852. https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2023-0271

PLATON, N. (2016). Particularităţi de gestionare cu resursele umane în cadrul întreprinderii turistice, *Strategii şi politici de management în economia contemporană*, Ed. 5, 25-26, pp. 58-64, Departamentul Editorial-Poligrafic al ASEM, Chişinău.

Preda, M. (2017). Comportamentul consumatorului si lucratorului in domeniul serviciilor turistice. Editura Universitatii din Bucuresti, Bucuresti.

Rotaru, T., (2003), Demografie si sociologia populatiei, Edit. Polirom, Bucuresti.

Shehawy, Y. M. (2022). Current workplace issues and behaviours in tourism. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing, 8*(1), 45–52. https://doi.org/10.5281/zenodo.6574923

Stanciu, O. & Tichindelean, M. (2010). Consumer Behavior In The Different Sectors Of Tourism, *Studies in Business and Economics*, vol. 5(3), pages 277-285.

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 de mare importanță pentru studiul comportamentului consumatorului corelat cu cel al lucrătorului în domeniu serviciilor turistice. Cursul dezvoltă și aprofundează toate conceptele și aspectele legate, pe de o parte de comportamentul lucrătorului în turism, și pe de alta, a consumatorului

de servicii turistice. Toate acestea sunt studiate preponderent analizând și corelând cele două categorii, raportat la activitatea turistică, la relația consumator – lucrător, la tipurile de impact posibil ce poate apărea ca urmare a interacțiunii celor două, precum și repercusiunea directă asupra serviciilor turistice.

9. Evaluare

Tip de activitate	9.1. Criterii de evaluare	9.2. Metode de evaluare	9.3. Pondere din nota finală
9.4. Curs	- examen	- dialog pe baza subiectelor extrase	60
9.5. Seminar	- portofoliu - prezența și activitatea de laborator	- portofoliu	40
Standard minimum de performanță	- Limbaj ştiinţific adecvat, - Finalizarea corespunzătoare a proiectelor de la seminar, - Demonstrarea cunoaşterii noţiunilor de bază, - Consultarea bibliografiei minime obligatorii.		

Data Completării **Semnătura titularului de curs** **Semnătura titularului de seminar**

28.09.2026 **Lect. Univ. Dr. Preda Mihaela** **Lect. Univ. Dr. Preda Mihaela**

Data avizării în departament

Semnătura Directorului de Departament

Prof. Univ. Dr. Dumitrache Liliana