FIŞA DISCIPLINEI

1.Date despre program

1.1 Instituţia de învăţământ superior	**UNIVERSITATEA DIN BUCUREŞTI**
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 ŞI SERVICII DE OSPITALITATE**

2.Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei				**MANAGEMENTUL AGENȚILOR DE TURISM**			
2.2 Titularul activităţilor de curs				**Prof. univ. dr. Laura Comănescu**			
2.3 Titularul activităţilor 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 activităţilor 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 învăţământ	**56**	din care: 3.5 curs	**28**	3.6 seminar/laborator	**28**
Ore online din total ore din planul de]nvăţământ	**14**	din care: curs	**14**	seminar/laborator	**0**

Distribuţia fondului de timp	**Ore**
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie şi notiţe	**30**
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren	**28**
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii şi eseuri	**30**
Tutoriat	**4**
Examinări	**2**
Alte activităţi	**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.Precondiţii (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Nu este cazul
4.2 de competenţe	Nu este cazul

5.Condiţii (acolo unde este cazul)

5.1 de desfăşurare a cursului	On line (50%)+ Față în față (50%)
5.2 de desfăşurare a seminarului/laboratorului	Față în față

6. Rezultatele învățării

Cunoștințe	Studentul/absolventul înțelege conceptele fundamentale utilizate în analiza spațiului turistic Studentul/absolventul cunoaște 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 comportamentele specifice ale lucrătorilor și consumatorilor de servicii turistice 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 identifică cu ajutorul metodelor specifice relaţiile şi interacţiunile dintre elementele funcţionale ale spațiului turistic 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 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 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 propune măsuri la nivel multiscalar în urma analizei complexe a componentei spațiului turistic în vederea identificarii unor soluții concrete la situatii reale 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 participă la formularea de soluții privind înțelegerea și modelarea comportamentelor lucrătorilor și consumatorilor de servicii turistice 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**
Agentul de turism- veriga de legătură între agenţie şi turist. Rolul și sarcinile agentului de turism.	expunerea, conversația, problematizarea	2h
Organizarea agentiei de turism. Serviciile si departamentele agenției	expunerea, conversația, problematizarea	2h
Cercetarea pieţii şi promovarea produsului turistic	expunerea, conversația, problematizarea	2h
Managementul agenţiei. Ce servicii ne oferă agenţia de turism?	expuneree, conversația, problematizarea	2h
Comunicarea şi relaţiile cu clienţii în agenția de turism	expunerea, conversația, problematizarea	2h
Serviciile oferite de agenția de turism	expunerea, conversația, problematizarea	2h
Rezervarea si ticketingul	expunerea, conversația, problematizarea	2h

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

Bibliografie

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

7.2 Seminar/laborator	**Metode de predare**	**Observaţii**
Fișa de prezentare a agenției de turism şi portofoliul agenţiei	expunerea, conversația, problematizarea	4h
Oferta și programul turistic. Tipuri de programe turistice. Exemple.	expunerea, conversația, problematizarea	8h
Oferirea informațiilor de interes turistic	expunerea, conversația, problematizarea	6h
Întocmirea contractelor turistice	expunerea, conversația, problematizarea	4h
Organigrama agenției de turism.	expunerea, conversația, problematizarea	6h

Bibliografie

DODU P. – *Tehnici operaţionale în agenţiile de turism*, Ed. Prouniversitaria, Bucureşti, 2007
NISTOREANU P, DINU V., NEDELEA A.- *Productia şi comercializarea serviciilor turistice*, Ed. Didactică și Pedagogică, București, 2004
STĂNCIULESCU G. - *Managementul operațiunilor de turism*, Ed.All Beck, București, 2002.
STĂNCIULESCU G., ȚIGU G. - *Tehnica operațiunilor de turism*, Ed. All Beck, București, 1999.

8.Coroborarea conţinuturilor disciplinei cu aşteptările reprezentanţilor comunităţii epistemice, asociaţiilor profesionale şi 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	Evaluare continuă (discuții, exerciții)	30
9.5 Seminar/laborator	- activitatea de laborator	Evaluare continuă (discuții, exerciții)	70

9.6 Standard minim de performanţă
Nota 5 punctaj pe baza activității desfășurată la curs/ seminar

Data completării
23.09.2026

Titular de curs, seminar
Prof.univ.dr. Laura Comănescu

Data avizării
29.09.2026

Director de departament
Conf.univ.dr. Răzvan Oprea