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	Managementul Resurselor și Activităților Turistice

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					**20**
Pregătire seminare/ laborator, teme, referate, portofolii şi eseuri					**57**
Tutorat					
Alte activități					**2**
3.7. Total ore de studiu individual					**119**
3.8. Total ore pe semestru					**175**
3.9. Număr de credite					**7**

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 detine o recunoastere aprofundată a noțiunilor, conceptelor, proceselor și fenomenelor turistice, indiferent de tipologia lor. -R2-Studentul/absolventul înțelege mecanismele de funcționare ale industriei turistice, inclusiv a modului în care resursele și activitățile turistice influențează dezvoltarea teritorială. -R3-Studentul/absolventul și-a desăvîrșit asimilarea terminologiei de specialitate, metodelor de cercetare și analiză utilizate în turism și geografie economică. -R4-Studentul/absolventul este familiarizat cu legislația, politicile și strategiile relevante pentru domeniul turistic la nivel național și internațional. -R6-Studentul/absolventul deține capacitatea să descrie tipologiile fenomenelor turistice și explice dinamica acestora în context geografic, economic și socio-cultural. -R7-Studentul/absolventul deține capacitatea să analizeze cadrul legislativ și politicile publice relevante în domeniul turismului, la nivel național și internațional. -R8-Studentul/absolventul deține capacitatea să interpreteze impactul resurselor turistice asupra dezvoltării teritoriale și evalueze potențialul turistic al diferitelor regiuni.
Aptitudini	-R1- Studentul/absolventul aplica cunoștințele în contexte reale privind resursele și activitățile turistice. -R2-Studentul/absolventul deține capacitatea de analiză și interpretare a datelor pentru fundamentarea deciziilor privind dezvoltarea turismului. -R3-Studentul/absolventul aplica instrumente și metode specifice de cercetare geografică și turistică în analiza și evaluarea resurselor și activităților turistice. -R4-Studentul/absolventul proiecteză și dezvoltă produse turistice adaptate resurselor locale, integrând componente de sustenabilitate și inovare. -R6-Studentul/absolventul elaborează materiale grafice (hărți, schițe, diagrame) și interpreteze rezultatele obținute în vederea redactării de rapoarte și studii de specialitate. -R7-Studentul/absolventul elaborează fezabilitatea și sustenabilitatea activităților turistice prin metode de analiză critică și decizională. -R8-Studentul/absolventul construiește strategii de promovare turistică eficiente, utilizând mijloace digitale și canale media relevante.
Responsabilitate și autonomie	-R1-Studentul/absolventul deține capacitatea de luare a deciziilor informate în domeniul turismului, cu asumarea responsabilității pentru impactul acestora asupra mediului și comunității. -R2-Studentul/absolventul deține capacitatea de a lucra eficient și etic într-un cadru profesional, în echipe multidisciplinare și multiculturale. -R3-Studentul/absolventul este adaptabil la cerințele dinamice ale pieței muncii din domeniul turistic și al industriilor conexe. -R4-Studentul/absolventul deține capacitatea de identificare a nevoilor proprii de formare profesională continuă și dezvoltarea unui plan personal de carieră. -R6-Studentul/absolventul deține capacitatea să colaboreze eficient în echipe multidisciplinare și demonstreze atitudine tolerantă și deschisă față de diversitate culturală și opinii diferite. -R7-Studentul/absolventul deține capacitatea să-și autoevalueze propriul nivel de competență profesională și formuleze direcții de dezvoltare continuă, adaptate cerințelor pieței muncii. -R8-Studentul/absolventul deține capacitatea să-și asume responsabilitatea în gestionarea de proiecte și activități specifice turismului, demonstrând autonomie, inițiativă și capacitate decizională.

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

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**