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	Managementul resurselor și activităților turistice (MRAT)

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	**Managementul calitații serviciilor 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	II	2.5. Semestrul	I	2.6. Tipul de evaluare	E	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	20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren	40
Pregătire seminare/ laborator, teme, referate, portofolii şi eseuri	30
Tutorat	4
Alte activități	
3.7. Total ore de studiu individual	94
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	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 detine o recunoastere aprofundată a noțiunilor, conceptelor, proceselor și fenomenelor turistice, indiferent de tipologia lor. Studentul/absolventul și-a desăvîrșit asimilarea terminologiei de specialitate, metodelor de cercetare și analiză utilizate în turism și geografie economică.

	Studentul/absolventul este familiarizat cu legislația, politicile și strategiile relevante pentru domeniul turistic la nivel național și internațional. Studentul/absolventul deține capacitatea să descrie tipologiile fenomenelor turistice și explice dinamica acestora în context geografic, economic și socio-cultural. Studentul/absolventul deține capacitatea să interpreteze impactul resurselor turistice asupra dezvoltării teritoriale și evalueze potențialul turistic al diferitelor regiuni. Studentul/absolventul deține capacitatea să coreleze cunoștințele din domeniul turismului cu cele din discipline complementare (geografie, economie, sociologie etc.) în vederea unei abordări interdisciplinare.
Aptitudini	Studentul/absolventul aplica cunoștințele în contexte reale privind resursele și activitățile turistice. Studentul/absolventul aplica instrumente și metode specifice de cercetare geografică și turistică în analiza și evaluarea resurselor și activităților turistice. Studentul/absolventul proiectează și dezvoltă produse turistice adaptate resurselor locale, integrând componente de sustenabilitate și inovare. Studentul/absolventul elaborează materiale grafice (hărți, schițe, diagrame) și interpreteze rezultatele obținute în vederea redactării de rapoarte și studii de specialitate. Studentul/absolventul construiește strategii de promovare turistică eficiente, utilizând mijloace digitale și canale media relevante. Studentul/absolventul deține capacitatea de dezvoltare de produse turistice prin modelare, proiectare și promovare, folosind instrumente și tehnici specifice domeniului.
Responsabilitate și autonomie	Studentul/absolventul deține capacitatea de luare a deciziilor informate în domeniul turismului, cu asumarea responsabilității pentru impactul acestora asupra mediului și comunității. Studentul/absolventul este adaptabil la cerințele dinamice ale pieței muncii din domeniul turistic și al industriilor conexe. Studentul/absolventul deține capacitatea de identificare a nevoilor proprii de formare profesională continuă și dezvoltarea unui plan personal de carieră. Studentul/absolventul deține capacitatea să colaboreze eficient în echipe multidisciplinare și demonstreze atitudine tolerantă și deschisă față de diversitate culturală și opinii diferite. Studentul/absolventul deține capacitatea să-și asume responsabilitatea în gestionarea de proiecte și activități specifice turismului, demonstrând autonomie, inițiativă și capacitate decizională. Studentul/absolventul deține capacitatea să implementeze soluții inovatoare pentru rezolvarea provocărilor în domeniul turismului, cu impact pozitiv asupra mediului și comunității.

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		8 ore

- calitatea în turismul românesc + priorităţi şi perspective		
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)	Examen	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 examenului; - 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**