

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea „Babeș-Bolyai”, Cluj-Napoca
1.2 Facultatea	Facultatea de Geografie
1.3 Departamentul	Geografie Umană și Turism
1.4 Domeniul de studii	Geografie
1.5 Ciclul de studii	Licență
1.6 Programul de studii	Geografia Turismului

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	ACTIVITATEA GHIDULUI DE TURISM						
2.2 Titularul activităților de curs	Șef lucrări dr. Cristina Bolog						
2.3 Titularul activităților de seminar	Șef lucrări dr. Cristina Bolog						
2.4 Anul de studiu	III	2.5 Semestrul	VI	2.6 Tipul de evaluare	C	2.7 Regimul disciplinei	DOp

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	42	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	14
Distribuția fondului de timp					Ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					30
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					20
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					22
Tutoriat					6
Examinări					5
Alte activități ...					-
3.7 Total ore studiu individual	83				
3.8 Total ore pe semestru	125				
3.9 Numărul total de credite	5				

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	<ul style="list-style-type: none"> Cunoștințele însușite prin aprofundarea conținuturilor predate în cadrul disciplinelor <i>Activitatea agențiilor de turism, Turism de evenimente, Potențialul turistic al reliefului și valorificarea lui, Cultură și civilizație, Geografia regională a României, Potențialul hidroclimatic și valorificarea lui în turism, Geografia continentelor, Geografia turismului în România, Ecoturism și dezvoltare durabilă, Arhitectură în turism</i> facilitează înțelegerea și accesibilitatea temelor propuse, iar în subsidiar, cursanții își vor consolida baza conceptuală operațională prin activarea și valorificarea fondului informațional preexistent.
4.2 de competențe	<ul style="list-style-type: none"> Continuitatea valorificării aplicative a cunoștințelor dobândite permite o parcurgere graduală a capitolelor, în strânsă relație cu tematica disciplinelor anterior studiate.

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none"> ONLINE/ Sală dotată calculator/laptop, videoproiector, conexiune la Internet
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	<ul style="list-style-type: none"> ONLINE/ Sală dotată calculator/laptop, videoproiector, conexiune la Internet

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"> • C1 Inițierea în crearea traseelor și programelor turistice • C2 Utilizarea adecvată a bazelor de date și a platformelor de rezervare moderne în vederea integrării în tendințele turistice • C3 Înțelegerea relației funcționale dintre ghidul de turism și colaboratorii săi • C4 Utilizarea studiului geografic pentru crearea documentației necesare în activitatea ghidului de turism. • C5 Dobândirea competențelor de comunicare necesare înainte, pe parcursul și după presatarea serviciilor turistice.
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none"> • CT1 Însușirea capacității de a relaționa eficient și constructiv în diverse contexte ale comunicării în activitatea ghidului de turism • CT2 Formarea abilităților de utilizare a instrumentelor TIC • CT3 Dezvoltarea competențelor sociale prin înțelegerea codurilor de comportament și bune maniere specifice pentru diverse medii

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> • Însușirea bazei operaționale necesare în utilizarea metodelor și tehnicilor proprii activității ghidului de turism, prin prisma conexiunilor dintre acestea: organizarea și coordonarea activităților și a vizitelor turistice tematice sau nu, animarea grupului de turiști, informarea adecvată a turiștilor și dinamizarea descoperirii diverselor locuri vizitate.
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> • Inițierea studenților în activitatea de ghidului de turism prin înțelegerea suporturilor conceptuale și legislative care guvernează activitatea ghidului de turism, precum și a schiței de activitate acestuia • Cunoașterea și înțelegerea tipurilor de activități specifice ghidului de turism în ansamblu, precum și a fiecărei activități în parte: organizarea traseului și a grupului de turiști, coordonarea temporo-spațială a traseului și informarea adecvată a grupului de turiști • Aplicarea metodelor moderne de lucru în activitățile de rezervare, confirmare, tarifyare și urmărire a acțiunilor turistice • Formarea abilităților de comunicare și de operaționalizare a cunoștințelor însușite prin elaborarea și susținerea de proiecte axate pe aprofundarea unor studii de caz prezentate în tematica aferentă cursului.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
1. Introducere în activitatea de ghidului de turism 1.1. Scurt istoric al activității ghidului de turism 1.2. Definirea conceptelor 1.3. Asociații ale ghizilor de turism	<ul style="list-style-type: none"> • expunerea combinată cu metode activ-participative 	2 ore
2. Cadrul legislativ și al pregătirii profesionale a ghidului de turism 2.1. Ghidul de turism în lume 2.2. Ghidul de turism în România 2.3. Fișa postului ghidului de turism	<ul style="list-style-type: none"> • metode didactice activ-participative • prelegere orală cu secțiuni interactive 	2 ore
3. Etape necesare în pregătirea, parcurgerea și încheierea acțiunii ghidului de turism 3.1. Pregătirea acțiunii turistice 3.2. Plecarea în călătorie 3.3. Începutul călătoriei 3.4. Prezentarea turului 3.5. Etape pe parcursul activității turistice 3.6. Adaptarea programului turistic la grup 3.7. Finalizarea acțiunii turistice	<ul style="list-style-type: none"> • conversația euristică • explicația • prelegere orală cu secțiuni interactive 	2 ore

3.8 Atribuțiile generale ale ghidului de turism		
4. Întocmirea schiței primare a unui tur ghidat 4.1. Structura turului ghidat 4.2. Rolul geografiei în schițarea turului ghidat 4.3. Timing-ul	<ul style="list-style-type: none"> metode didactice activ-participative analiza comparativă modelarea exemplificarea 	4 ore
5. Managementul grupului de turiști 5.1. Noțiuni generale de managementul grupului 5.2. Secvențe în activitatea ghidului de turism 5.2.1. Prima întâlnire 5.2.2. Prezentarea interioară a obiectivelor turistice 5.2.3. Prezentarea exterioară a obiectivelor turistice 5.2.4. Prezentarea detaliilor 5.2.5. Turul panoramic 5.2.6. Cazarea grupului 5.3. Siguranța grupului	<ul style="list-style-type: none"> metode didactice activ-participative analiza comparativă modelarea exemplificarea 	2 ore
6. Activitatea de informare a turiștilor 6.1. Tehnici de prezentare în fața grupurilor de turiști 6.2. Tipuri de informații 6.2.1. Activitatea de ghid de turism urban 6.2.2. Activitatea de ghid de turism într-un muzeu 6.2.3. Activitatea de ghid de turism în situri protejate și în arii naturale 6.2.4. Activitatea de ghid de turism adaptativ	<ul style="list-style-type: none"> prelegere orală cu secțiuni interactive (studiu de caz) documentarea pe web utilizarea instrumentelor on-line specializate problematizarea explicația lucrul în grup organizat 	4 ore
7. Comunicarea și comportamentul ghidului de turism 7.1. Abilități, calități și competențe ale ghidului de turism 7.2. Responsabilitățile ghidului de turism 7.3. Psihologia grupului 7.4. Ținuta și comportamentul ghidului de turism 7.5. Comunicarea interpersonală 7.6. Atitudinea față de sesizări, nemulțumiri sau reclamații ale turiștilor. Managementul problemelor 7.7. Codul și etica ghidului de turism	<ul style="list-style-type: none"> conversația euristică explicația folosirea aplicațiilor soft specializate instruirea programată documentarea pe web 	2 ore
8. Însotirea turiștilor români în străinătate (outgoing/outbound) 8.1. Tipuri de patrimoniu turistic valorificat pentru piața turistică de <i>outgoing (outbound)</i> 8.2. Tipologia ghizilor de turism în turismul de <i>outgoing (outbound)</i> : ghidul de transfer, asistența turistică, tour leader-ul 8.3. Târgurile naționale de turism	<ul style="list-style-type: none"> prelegere orală cu secțiuni interactive conversația euristică explicația 	2 ore
9. Însotirea turiștilor străini în România (incoming/inbound). Însotirea turiștilor autohtoni 9.1. Clasificarea patrimoniului turistic național valorificat 9.2. Adaptarea la locul de proveniență a grupului și la stilul acestuia 9.2. Evaluarea cantitativă și calitativă a activității ghizilor de turism din România 9.3. Perspectivele activității ghidului de turism acreditat în România 9.4. Târgurile internaționale de turism	<ul style="list-style-type: none"> prelegere orală cu secțiuni interactive dezbateră conversația euristică 	2 ore
10. Activitatea ghidului de turism specializat 10.1. Tipuri de specializare 10.2. Rolul specializării	<ul style="list-style-type: none"> metode didactice activ-participative (discuții interactive, investigații în comun) 	2 ore

11. Animația turistică 11.1. Rolul animatorului turistic ca principal element pentru satisfacerea motivației turismului de agrement 11.2. Obiectivele animației turistice 11.3. Tipologia activităților de animație turistică	<ul style="list-style-type: none"> • metode didactice activ-participative • lucrul în grup 	2 ore
12. Conceptul de Free Guided Tour 12.1 Scurt istoric 12.2 Funcționarea și organizarea turului gratuit 12.3. Modele europene de Free Tour 12.4. Forme de organizare sau asociere	<ul style="list-style-type: none"> • metode didactice activ-participative • analiza comparativă • conversația euristică 	2 ore
Bibliografie Boyer, M., Viallon, P. (1994), <i>La communication touristique</i> , Ed. Presses Universitaires de France, Paris Canargie, D, Crom, J.O, Crom, M.A. (2003), <i>Tehnici de a vinde</i> , Ed. Curtea Veche, București Davidson, R. (1992), <i>Tourism in Europe</i> , Ed. Pitman, London Grant-Williams, R (2002), <i>Voice Power: Using Your Voice to Captivate, Persuade and Command Attention</i> , AMACOM, American Management Association, New York Hofstede, G. (2001), <i>Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations</i> , Sage Publications, London Hofstede, J. G., Pedersen, P.B., Hofstede, G. (2002), <i>Exploring Culture: Exercises, Stories and Synthetic Cultures</i> , Intercultural Press Inc., Maine Lukacs, J. (2005), <i>Povestea „orașului - comoară“</i> , Ed. Biblioteca Apostrof, Cluj-Napoca Quaranta, M. (2009), <i>Animarea grupurilor</i> , Ed. Polirom, București Stănciulescu, Gabriela (2005), <i>Managementul agenției de turism</i> , Ed. ASE, București Stănciulescu, Gabriela (2006), <i>Animația și animatorul în turism</i> , Ed. Uranus, București Syratt, Gwenda (1992), <i>Manual of Travel Agency Practice</i> , Ed. Butterworth-Heinemann Ltd., Oxford Tudose, C. (2003), <i>Managementul resurselor umane în turism</i> , Institutul IRECSON, Școala de Turism *** (2008, 2009), <i>Le Guide du Routard: Roumanie, Paris, Bretagne, Italie, Grece, Tunisie, Istanbul, etc.</i> Ed. Hachette, Paris *** <i>Hotararea Guvernului nr. 305 din 8 martie 2001</i> privind atestarea și utilizarea ghizilor de turism, în: MONITORUL OFICIAL nr. 140 din 21 martie 2001 *** <i>Ordinul nr. 263 din 20 iunie 2001</i> pentru aprobarea Normelor metodologice privind condițiile și criteriile pentru selecționarea, școlarizarea, atestarea și utilizarea ghizilor de turism, precum și atribuțiile acestora, în MONITORUL OFICIAL nr. 437 din 6 august 2001. *** www.wftga.org .		

8.2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații
1. Utilizarea tehnicilor de prezentare în fața grupurilor de turiști	<ul style="list-style-type: none"> • modelarea • lucrul în grup organizat 	2 ore
2. Construcția itinerariului în activitatea ghidului de turism	<ul style="list-style-type: none"> • studiul de caz • lucrul în grup organizat 	4 ore
3. Ghidul de turism: Activitate individuală pe teren - prezentări ale studenților pe teren/online	<ul style="list-style-type: none"> • studiul de caz • brainstorming • observația dirijată • prezentări de proiecte: dezbateri/ analize tematice 	4 ore
4. Ghidul specializat și animația turistică: activitate individuală pe teren/online - prezentări ale studenților	<ul style="list-style-type: none"> • lucru în echipă • studiul de caz • brainstorming • prezentări de proiecte: dezbateri/ analize tematice 	4 ore
Bibliografie		

Canargie, D, Crom, J.O, Crom, M.A. (2003), *Tehnici de a vinde*, Ed. Curtea Veche, București
 Grant-Williams, R (2002), *Voice Power: Using Your Voice to Captivate, Persuade and Command Attention*, AMACOM, American Management Association, New York
 Lukacs, J. (2005), *Povestea „orașului - comoară“*, Ed. Biblioteca Apostrof, Cluj-Napoca
 Stănciulescu, Gabriela (2006), *Animația și animatorul în turism*, Ed. Uranus, București
 Syrratt, Gwenda (1992), *Manual of Travel Agency Practice*, Ed. Butterworth-Heinemann Ltd., Oxford
 *** (2008 - 2009), *Le Guide du Routard: Roumanie, Paris, Bretagne, Italie, Grece, Tunisie, Istanbul*, Ed. Hachette (2008, 2009)

9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

- Conținutul disciplinei este în concordanță cu ceea ce se face în alte centre universitare din țară și din străinătate.
- Din analiza opiniilor formulate de angajatori privind atributele preferențiale ale formației de specialiști a rezultat un grad ridicat de apreciere a profesionalismului acestora, ceea confirmă faptul că, structura și conținutul curriculei educaționale construită pentru acest program de studii sunt corecte, cuprinzătoare și eficiente.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	<ul style="list-style-type: none"> • verificarea gradului de sistematizare și utilizare a noțiunilor însușite • coerența logică și forța argumentativă • gradul de asimilare a terminologiei de specialitate • aspectele atitudinale: interesul pentru studiu individual 	Evaluare scrisă (finală) în sesiunea de examene: – testare sumativă de tip Quiz (întrebări cu variante multiple de răspuns) pe platforma MS Teams	30%
		Participarea activă la cursuri	10%
10.5 Seminar/ Laborator	<ul style="list-style-type: none"> • capacitatea de aplicare în practică • capacitatea de a opera cu cunoștințele asimilate • criterii ce vizează aspectele atitudinale: conștiinciozitatea, interesul pentru studiu individual 	Elaborare și prezentare portofoliu semestrial	20%
		Evaluare orală pe parcurs (1 prezentari de obiective și 2 tururi pe teren/virtual: general și adaptativ) Participarea activă la seminarii (inclusiv teme/assignment la termen pe parcurs)	30%
			10%

10.6 Standard minim de performanță

- Cunoașterea aspectelor teoretice și metodologice de bază ale activității ghidului de turism (concepte, principii, metode, mijloace, indicatori, date și informații asupra destinațiilor) cu scopul de a le înțelege, a le aprofunda și a le aplica în crearea, gestionarea și comercializarea tururilor, în deschiderea de noi destinații și în colaborarea cu partenerii, precum și în comunicarea și în gestionarea turiștilor individuali și a grupurilor de turiști.

Data completării

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

19.04.2022

Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament