

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/Calificarea	

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Organizarea serviciilor în turism						
2.2 Titularul activităților de curs	Șef lucr. dr. Puiu Viorel						
2.3 Titularul activităților de seminar	Șef lucr. dr. Puiu Viorel						
2.4 Anul de studiu	III	2.5 Semestrul	5	2.6 Tipul de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei	DS

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					15
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					20
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					15
Tutoriat					4
Examinări					4
3.7 Total ore studiu individual	58				
3.8 Total ore pe semestru	100				
3.9 Numărul total de credite	4				

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>Managementul turistic, Activitatea Agenției de 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"> Sală dotată cu calculator/laptop, videoproiector
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	<ul style="list-style-type: none"> Sală echipată cu calculatoare, conexiune la Internet, videoproiector și programe specifice activității de <i>Front Office</i>

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>C2 Utilizarea adecvată a bazelor de date și a programelor de resort (de exemplu <i>Front Office</i>) în vederea îndeplinirii sarcinilor profesionale.</p> <p>C3 Înțelegerea și interpretarea practic-aplicativă a diverselor moduri de organizare a serviciilor turistice și interacțiunii actorilor implicați în activitatea turistică</p> <p>C3.1 Identificarea metodelor și semnificațiilor terminologice specifice geografiei turismului pentru realizarea, conceptualizarea și interpretarea ulterioară a studiilor de profil</p> <p>C3.2 Interpretarea datelor experimentale folosind principii statistice și de prelucrare a datelor în scopul realizării de tipologii și sistematizări ale proceselor geografice relevante pentru turism</p> <p>C3.3 Întocmirea unor diagnoze și, după identificarea diverselor probleme din sfera activităților specifice, prin folosirea unei metodologii de investigare și de prelucrare a datelor, elaborarea de prognoze de dezvoltare.</p> <p>C3.4 Evaluarea critică și constructivă a gradului de încredere asupra rezultatelor.</p> <p>C3.5 Aprecierea critică a rezultatele teoretice și practice</p> <p>C4 Formarea limbajului general de specialitate în activitatea turistică de bază (industria ospitalității) și de intermediere.</p> <p>C4.1 Operarea cu programe, limbaje de programare și aplicații specifice, precum și aplicarea acestora atât în studiile de profil cât și în alte aspecte ale vieții de zi cu zi.</p> <p>C4.2 Compararea rezultatelor cu predicțiile teoretice sau datele din literatura de specialitate</p> <p>C4.3 Realizarea unui proiect profesional constând din aplicații sau studii de caz.</p> <p>C5.1 Citirea activă, folosirea cât mai multor elemente suplimentare celui de predare efectivă, folosirea corectă a terminologiei specifice domeniului.</p> <p>C5.2 Explicarea cauzalității în fenomenul turistic</p> <p>C5.3 Elaborarea de lucrări și prezentări, argumentarea logică a unor soluții propuse sau a unor probleme identificate</p> <p>C6.1 Valorificarea temeinică a unor cunoștințe de bază din domeniile principale ce se interferează în domeniul turismului în afara celor geografice (Economie, Management) în scopul înțelegerii interdisciplinare a fenomenelor și proceselor</p> <p>C6.2 Identificarea factorilor care influențează dinamica organizațională turistică</p> <p>C6.3 Efectuarea de stagii de practică/cercetare în cadrul unor structuri instituționalizate ce activează în domeniul turismului.</p> <p>C6.4 Valorificarea nivelului de cultură profesională și generală</p>
Competențe transversale	<p>CT1 Abordarea integrată a elementelor structurate în sectorul economic al serviciilor și aprofundarea procedurilor de <i>cercetare geografică operațională interdisciplinară</i>.</p> <p>CT2 Formarea abilităților necesare cooperării multidisciplinare, comunicării și edificării de relații parteneriale fundamentate pe aplicarea cunoștințelor însușite și dezvoltarea raționamentelor științifice transdisciplinare.</p>

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Însușirea limbajului de specialitate și surprinderea principalelor particularități și modalități de organizare a serviciilor turistice (activități practice și operațiuni derulate) și interacțiunii agenților economici din turism - hoteluri, restaurante, companii de transport, agenții de turism, etc., oferind modele, studii de caz, circuite informaționale specifice acestui domeniu.
7.2 Obiectele specifice	<ul style="list-style-type: none"> • Inițierea studenților în analiza și interpretarea cadrului organizațional în turism, în contextul cadrului legislativ și normativ actual. • Familiarizarea studenților cu coordonatele practic-aplicative actuale ale activității turistice, care au ca finalitate abilitatea de a utiliza tehnicile moderne de operare în domeniu. • Aplicarea metodelor moderne de analiză în vederea

	<p>eliminării/reducerii disfuncțiilor și stărilor critice ce pot apărea în sistemul turistic în general sau în cadrul subsistemelor acestuia (hotel, agenție de turism etc).</p> <ul style="list-style-type: none"> Formarea abilităților de comunicare și de operaționalizare a cunoștințelor însușite prin elaborarea și susținerea de referate axate pe aprofundarea unor studii de caz prezentate în tematica aferentă cursului.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
<p>1. Organizare – noțiuni teoretice 1.1. Terminologie, tipologie 1.2. Cultura organizațională</p>	<ul style="list-style-type: none"> expunerea combinată cu metode activ-participative problematizarea 	2 ore
<p>2. Organizarea serviciilor turistice – aspecte generale 2.1. Secvența activităților turistice 2.2. Factorii de influență ai activității de turism 2.3. Nivelele funcționale din turism</p>	<ul style="list-style-type: none"> metode didactice activ-participative prelegere orală cu secțiuni interactive 	2 ore
<p>3. Lanțul de distribuție în turism. Clustere turistice 3.1. Conceptul și rolul distribuției în turism 3.2. Canale de distribuție</p>	<ul style="list-style-type: none"> expunerea interactivă problematizarea exemplificarea 	2 ore
<p>4. Organizarea serviciilor turistice în Parcuri Tematice 4.1. Parcurile tematice: definiții 4.2. Tipologia Parcurilor tematice 4.3. Organizarea serviciilor în Parcurile tematice</p>	<ul style="list-style-type: none"> conversația euristică problematizarea prelegere orală cu secțiuni interactive 	2 ore
<p>5. Organizarea Evenimentelor turistice 5.1. Tipuri de evenimente turistice 5.2. Organizarea de festivaluri 5.3. Organizarea congreselor 5.4. Organizarea evenimentelor private</p>	<ul style="list-style-type: none"> prelegere orală cu secțiuni interactive conversația euristică instruirea programată 	2 ore
<p>6. Organizarea Turismului de sănătate 6.1. Particularitățile organizării turismului medical 6.2. Organizarea turismului de menținere a sănătății 6.3. Turismul ă la stațiunile balneoclimaterice</p>	<ul style="list-style-type: none"> expunerea interactivă lucrul în grup organizat problematizarea 	2 ore
<p>7. Organizarea Turismului religios 7.1. Forme de practicare ale turismului religios 7.2. Organizarea de pelerinaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> prelegere orală cu secțiuni interactive folosirea aplicațiilor soft specializate 	2 ore
	<ul style="list-style-type: none"> analiza comparativă folosirea aplicațiilor soft specializate 	2 ore
<p>8. Alte forme de turism 7.1. Turismul creativ 7.2. Turismul de voluntariat</p>	<ul style="list-style-type: none"> prelegere orală cu secțiuni interactive conversația euristică explicația 	2 ore

	<ul style="list-style-type: none"> • folosirea aplicațiilor soft specializate 	
9. Organizarea turismului la nivel regional și național	<ul style="list-style-type: none"> • prelegere orală cu secțiuni interactive • dezbateră • conversația euristică 	2 ore
10. Organizarea Turismului la nivel continental (Cadru normativ al UE)	<ul style="list-style-type: none"> • metode didactice activ-participative 	2 ore
11. Riscuri și probleme. Sistemul de asigurări în domeniul turismului 11.1. Riscurile interne 11.2. Riscurile externe (de mediu) 11.3. Gestionarea riscurilor de sistem 11.4. Sistemul de asigurări în domeniul turismului	<ul style="list-style-type: none"> • expunerea interactivă • folosirea aplicațiilor soft specializate 	4 ore
12. Tendințe în organizarea turismului	<ul style="list-style-type: none"> • folosirea aplicațiilor soft specializate • observarea sistematică și independentă • lucrul în grup 	4 ore

Bibliografie

- Aitchison, Cara, Pritchard, Annette** (2007), *Festivals and Events: Culture and Identity in Leisure, Sport and Tourism*, LSA Publication No. 94, University of Brighton, Eastbourne
- Babu, Sutheeshna S., Mishra, Sitikantha, Parida, Bivraj Bhusan, eds.** (2008), *Tourism Development Revisited. Concepts, Issues and Paradigms*, SAGE Publications, London
- Baker, Sue**, *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului*, Editura ALL Beck, București, 2002
- Butler, R.W.** (2011), *Tourism Area Life Cycle*, Contemporary Tourism Reviews
- Chang, Lan-Lan, Backman, Kenneth F., Huang, Yu Chih** (2014), *Creative tourism: a preliminary examination of creative tourists' motivation, experience, perceived value and revisit intention*, International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research, Vol. 8, Iss. 4, pp. 401 – 419
- Chen, J. S., ed.** (2006), *Advances in Hospitality and Leisure*. Volume 2, Elsevier, London
- Ciociu, Nadia Carmen**, *Managementul riscului în afaceri și proiecte*, ASE, București, 2006
- Cristea, Anca**, *Tehnologia activităților de turism*, Editura ProUniversitaria, București, 2007
- Davidson, R., Cope, B. (2003), *Business travel: Conferences, incentive travel, exhibitions, corporate hospitality and corporate travel*, Prentice Hall, Londra
- Duval, David T.** (2005), *Space tourism. Small steps, giant leaps: space as the destination of the future*, in: Marina Novelli, ed., *Niche Tourism – Contemporary issues, trends and cases*, Elsevier Butterworth-Heinemann, Oxford, pp. 213-222
- Eagles, P. F. J.** (2010), *Trends in Park Tourism: Economics, Finance and Management*, Journal of Sustainable Tourism, Vol. 10/2, pp. 132-153
- Enea, Constanța**, *Gestiunea unităților operative de turism*, Editura Academică Brâncuși, Târgu-Jiu, 2006
- Erfurt-Cooper, Patricia, Cooper, M. (2009), *Health and Wellness Tourism: Spas and Hot Springs*, Channel View Publications, Bristol, Buffalo, Toronto
- Goeldner, Ch. R., Brent Ritchie, J. R.** (2009), *Tourism: principles, practices, philosophies*, Eleventh ed., John Wiley & Sons, Inc., Hoboken
- Gustafson, P. (2012), *Managing business travel: Developments and dilemmas in corporate travel management*, Tourism Management, Vol. 33, pp. 276-284
- Jadhav, V. Sh., Mundhe, S. D.** (2011), *Information technology in Tourism*, International Journal of Computer Science and Information Technologies, Vol. 2 (6), pp. 2822-2825
- Lawson, F.** (2000), *Congress, Convention & Exhibition Facilities, Planning, Design and Management*, Architectural Press Planning and Design Series, Oxford
- Lugosi, P.** (2016), *Consuming hospitality*, in: C. Lashley, ed., *Routledge Handbook of Hospitality Studies*,

Routledge, Abingdon, pp. 220-232

Kahl, Janet (2012), *Some Recent Trends in the Study of Pilgrimage and Tourism*, Literature and Aesthetics, Vol. 22 (1), pp. 257-270

Kandampully, J., Mok, C., Sparks, B. (2001), *Service Quality Management in Hospitality Tourism and Leisure*, The Haworth Hospitality Press, New York

Lockwood A., Medlik, S. (2001), *Tourism and Hospitality in the 21st century*, Butterworth – Heinemann, Oxford

Mackenzie, M., Chan, B. (2009), *Introduction to Hospitality*. Manual on Module II, Education Bureau, Hong Kong

Mason, Keith J. (2002), *Future trends in business travel decision making*, Journal of Air Transportation, Vol. 7 (1), pp. 47-68

Novelli, Marina, Schmitz, B., Spencer, T. (2006), *Networks, clusters and innovation in tourism: A UK experience*, Tourism Management, Vol. 27, pp. 1141–1152

Rab-Przybyłowicz, Jolanta (2016), *Medical tourism: Theoretical Considerations*, Studia Periegetica, nr. 2 (16), pp. 13-31

Ramos, Adilia, Santos, Rossana (2007), *The Quality and Innovation in Thermal Tourism Destinations*, XVI International Tourism and Leisure Symposium, ESADE, Barcelona

Sinclair, M.Thea, Stabler, M. (2002), *The economics of tourism*, Routledge, London

Skinner, J., Theodossopoulos, D. (2011), *Great expectations: imagination and anticipation in tourism*, Berghahn Books

Stănculescu, Gabriela (2008), *Tehnica operațiunilor de turism*, Editura ALL Beck, București

Torres, E. N., Milman, A., Park, Soona (2018), *Delighted or outraged? Uncovering key drivers of exceedingly positive and negative theme park guest experiences*, Journal of Hospitality and Tourism Insights, Vol. 1, Iss. 1, pp. 65-85

8.2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații
1. Clusterul turistic al Clujului	<ul style="list-style-type: none"> • conversația euristică • explicația • lucrul în grup organizat 	4 ore
2. Modalități de organizare a parcurilor de distracție	<ul style="list-style-type: none"> • expunerea • folosirea aplicațiilor soft specializate • problematizarea • investigația de teren 	2 ore
3. Organizarea serviciilor turistice în muzee. Studiu de caz Muzeul de Artă Cluj	<ul style="list-style-type: none"> • studiul de caz • lucrul în grup organizat 	4 ore
4. Modul de organizare a evenimentelor. Organizarea de banchete	<ul style="list-style-type: none"> • conversația euristică • studiul de caz • brainstorming • analiza comparativă • observația dirijată 	4 ore

Bibliografie

Nicoară, L. (2010), *Organizarea serviciilor în turism*, Universitatea „Babeș-Bolyai”, Cluj-Napoca

Stănculescu, Gabriela, Țigu, Gabriela, *Tehnica operațiunilor de turism. Studii de caz, probleme și întrebări de examen*, Editura All Beck, București, 1999

9. Colaborarea 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 secvențială (orală) în timpul semestrului: <ul style="list-style-type: none"> – expunerea liberă – conversația de evaluare – chestionarea orală 	10%
		Evaluare scrisă (finală) în sesiunea de examene: <ul style="list-style-type: none"> – testare sumativă 	35%
		Participarea activă la cursuri	5%
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: conștiințozitatea, interesul pentru studiu individual 	Prezentare temă de seminar, elaborare și realizare miniproiect de cercetare	15%
		Evaluare scrisă finală (în sesiunea de examene): <ul style="list-style-type: none"> – rezolvarea itemilor din test 	25%
		Participarea activă la seminarii	10%
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> • Cunoașterea aspectelor teoretice și metodologice de bază ale cursului Tehnica Operațiunilor de Turism (concepte, principii, metode, mijloace, indicatori, date și informații) în scopul inventarierii, ierarhizării și diferențierii tipurilor de cunoștințe și informații de bază. 			

Data completării

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

25.04.2020




Data avizării în departament

Semnătura șefului de departament