

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

| | |
|---------------------------------------|---|
| 1.1 Instituția de învățământ superior | Universitatea "Babeș-Bolyai", Cluj-Napoca |
| 1.2 Facultatea | 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 | Stagiu de practică 4 | | | | | | |
| 2.2 Titularul activităților de curs | nu e cazul | | | | | | |
| 2.3 Titularul activităților de practică | Ș. I. dr. Cristina Bolog; Ș. I. dr. Filip Ipatiov | | | | | | |
| 2.4 Anul de studiu | II | 2.5 Semestrul | 4 | 2.6 Tip de evaluare | C | 2.7 Regimul disciplinei | Ob. |

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

| | | | | | |
|---|-----------|--------------------|---|------------------------------|-----|
| 3.1 Număr de ore pe săptămână | 4 | din care: 3.2 curs | 0 | din care: 3.3 seminar (l.p.) | 4 |
| 3.4 Total ore din planul de învățământ | 56 | din care: 3.2 curs | 0 | din care: 3.3 seminar (l.p.) | 56 |
| Distribuția fondului de timp | | | | | ore |
| Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și notițe | | | | | - |
| Documentare suplimentară în bibliotecă | | | | | - |
| Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri | | | | | 10 |
| Tutoriat | | | | | 3 |
| Examinări | | | | | 4 |
| Alte activități | | | | | 2 |
| 3.7 Total ore studiu individual | 19 | | | | |
| 3.8 Total ore pe semestru | 75 | | | | |
| 3.9 Număr de credite | 3 | | | | |

4. Precondiții

| | |
|-------------------|---|
| 4.1 de curriculum | Cunoștințele însușite prin aprofundarea conținuturilor predate în cadrul disciplinelor <i>Drept comercial și legislație în turism, Economia turismului și întreprinderii de turism, Organizarea serviciilor în turism, Tehnici operaționale în turism, Ghidaj turistic, Comunicare și imagine 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 | Sunt utile cunoștințele de tehnică a comunicării și negocierii, de marketing și management în turism, de psihologie, de sociologie, organizatorice și de coordonare. |

5. Condiții

| | |
|---|---|
| 5.1 de desfășurare a cursului | - |
| 5.2 desfășurare a seminarului/laboratorului | Locație de specialitate (agenție de turism) (10 zile) |

6. Competențe specifice acumulate

| | |
|--------------------------------|--|
| Competențe profesionale | C1. Inițierea în crearea și promovarea produselor turistice. C2. Utilizarea adecvată a bazelor de date și a platformelor de rezervare moderne în vederea integrării în tendințele turistice și a gestionării durabile a activității agenției de turism: platforme intra și extranet, sisteme de rezervare computerizate. C3. Înțelegerea relației funcționale dintre agenția de turism și colaboratorii săi pe baza aplicării procedurilor de rezervare, confirmare, urmărire, control și evaluare. C4. Utilizarea studiului geografic pentru crearea documentației necesare în activitatea departamentală a agenției de turism (turism intern, turism extern, incoming, ticketing, ghidaj turistic). Dobândirea competențelor de comunicare pre- și post-vânzare. |
| Competențe transversale | CT1. Însușirea capacității de a relaționa eficient și constructiv în diverse contexte ale comunicării în activitatea agenției de turism: a tolera alte puncte de vedere, a conștientiza |

| | |
|--|---|
| | <p>responsabilitatea individuală și colectivă, a crea încredere și empatie în alți indivizi.</p> <p>CT2. Dezvoltarea capacității de a gândi și raționa utilizând reprezentări ale diverselor situații matematice și formarea competențelor digitale necesare în departamentele agenției de turism</p> <p>CT3. Formarea abilităților antreprenoriale prin dezvoltarea inițiativei și a capacității de a răspunde pozitiv la schimbări, de a lucra în mod cooperant și flexibil în cadrul unei echipe, de a evalua și a-și asuma răspunderi în diverse situații</p> |
|--|---|

7. Obiectivele disciplinei

| | |
|---------------------------------------|---|
| 7.1 Obiectivul general al disciplinei | Însușirea bazei operaționale necesare în utilizarea metodelor și tehnicilor proprii activității agenției de turism, prin prisma conexiunilor dintre acestea: <i>analize tipologice, structurarea și dinamica agenției de turism, funcționarea și evaluarea activității departamentale, calarea pe noile tendințe și inovații în domeniu.</i> |
| 7.2 Obiectivele specifice | <p>Inițierea studenților în activitatea agențiilor de turism, prin analiza și interpretarea relațiilor structurale, informaționale, financiare și interumane, în contextul cadrului legislativ și normativ actual.</p> <p>Familiarizarea studenților cu coordonatele practic-aplicative ale activității agențiilor de turism, care au ca finalitate colaborarea cu partenerii implicați în actul turistic (de la intermedierea, la prestarea serviciilor turistice), elaborarea produselor turistice și comercializarea acestora, precum și aspectele legate de comunicarea internă și externă.</p> <p>Aplicarea metodelor moderne de lucru în activitățile de rezervare, confirmare, tarifare și urmărire a acțiunilor turistice</p> <p>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.</p> |

8. Conținuturi

| 8.1 Curs | Metode de predare | Observații |
|--|--|--------------|
| nu e cazul | - | - |
| Bibliografie nu e cazul | | |
| 8.2 Seminar/Laborator | Metode de predare | Observații |
| 1. Circuitul informațional, financiar și de personal în cadrul agenției de turism (<i>Calculul financiar, necesarul de informații și de personal pentru înființarea agenției de turism. Serviciile pre- și post-vânzare</i>) | | 8 ore |
| 2. Documentația utilizată în activitatea agentului de turism (<i>Întocmirea următoarelor documente: contract cadru, comanda-contract, asigurare medicală și STORNO, chitanță, factură, voucher</i>) | - metode de instruire interactive bazate pe interacțiunea profesor-student (conversația, demonstrația, observarea, problematizarea, experimentarea, modelizarea) | 8 ore |
| 3. Colaboratorii agenției de turism. Târgul de turism. | | 8 ore |
| 4. Activitatea de ticketing (<i>Billetterie</i>) | | 8 ore |
| 5. Conceperea produsului turistic (<i>Analiza de preț pentru produse turistice de tip sejur, croazieră și circuit</i>) | - metode de instruire bazate pe acțiuni (exercițiul, aplicațiile tematice clasice și computerizate) | 8 ore |
| 6. Crearea și promovarea ofertei turistice (<i>Stabilirea elementelor componente ale ofertei și programului turistic. Crearea afișului turistic</i>) | | 8 ore |
| 7. Activitatea și rolul angajaților în cadrul agenției de turism (<i>Dialogul argumentat cu turistul</i>) | | 8 ore |

Bibliografie

1. Boyer, M., Viallon, P. (1994), La communication touristique, Ed. Presses Universitaires de France, Paris
2. Canargie, D, Crom, J.O., Crom, M.A. (2003) Tehnici de a vinde, Ed. Curtea Veche, București
3. Davidson, R. (1992), Tourism in Europe, Ed. Pitman, London
4. Koetler, P. (2004), Ten Deadly Marketing Sins, Ed. John Wiley & Sons, Inc., New Jersey
5. Stănciulescu, Gabriela (2003), Managementul operațiunilor de turism, Ed. All Beck, București
6. Stănciulescu, Gabriela (2005), Managementul agenției de turism, Ed. ASE, București
7. Stănciulescu, Gabriela (2006), Animația și animatorul în turism, Ed. Uranus, București
8. Stănciulescu, Gabriela, Marin-Pantelescu, Andreea (2008), Tehnica operațiunilor de turism. Studii de caz și probleme, Ed.ASE, București
9. Syrratt, Gwenda (1992), Manual of Travel Agency Practice, Ed. Butterworth-Heinemann Ltd., Oxford
10. Ureche, Cornelia (2006), Agenția de turism. Tehnici de rezervare, Ed. Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca
11. Vellas, F., Becherel, L. (1995), International Tourism, Ed. Macmillan, Londra

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

- conținutul disciplinei este în concordanță cu programul de activitate al compartimentelor de specialitate, de la unitățile și instituțiile de profil; se recomandă continuarea studierii disciplinelor de specialitate din anii următori, precum și la masteratul de specialitate din oferta facultății.

10. Evaluare

| Tip activitate | 10.1 Criterii de evaluare | 10.2 Metode de evaluare | 10.3 pondere din nota finală |
|---|---|---|------------------------------|
| 10.4 Curs | nu e cazul nu e cazul | | |
| 10.5 Practică | Evaluarea serviciilor pre- și post-vânzare | Implicarea studenților în conceperea elaborarea întinerariilor, a fișelor tehnice organizatorice și informative, precum și susținerea efectivă a prezentărilor individuale tematice, urmate de notarea fiecărui student | 50 % |
| | Evaluarea întocmirii documentației utilizate în activitatea agentului de turism | | |
| | Evaluarea activității de concepere și ofertare a produsului turistic | | |
| | Evaluarea capacității de comunicare internă (intra- și interdepartamentală) și externă (colaboratori, marketing, client). | Colocviu final în ultima zi de practică | 50 % |
| 10.6 Standard minim de performanță | | | |
| Cunoașterea aspectelor teoretice și metodologice de bază ale Activității Agenției de Turism (concepte, principii, metode, mijloace, indicatori, date și informații) în scopul de a le înțelege, a le aprofunda și a le aplica în crearea, gestionarea și vânzarea produselor turistice, în colaborarea cu partenerii, precum și în comunicarea și negocierea cu clientul și în cadrul agenției de turism. | | | |
| Promovarea colocviului final cu cel puțin calificativul „satisfăcător” (nota 6 – șase) | | | |

Data completării
18.09.2018

Semnătura titularului de disciplină
Ș. I. dr. Cristina Bolog;



Ș. I. dr. Filip Ipatiov

Data avizării în departament



Semnătura directorului de departament

24.09.2018

