

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 Regională și Planificare Teritorială
1.4 Domeniul de studii	Geografie
1.5 Ciclul de studii	Licență
1.6 Programul de studii/Calificarea	Geografia Turismului, linia de studiu în limba germană

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	36	din care: 3.5 curs	24	3.6 seminar/laborator	12
Distribuția fondului de timp					Ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					18
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					14
Tutoriat					4
Examinări					2
Alte activități ...					-
3.7 Total ore studiu individual		58			
3.8 Total ore pe semestru		100			
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>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"> Sală dotată cu calculator/laptop, videoproiector, conexiune la Internet
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	<ul style="list-style-type: none"> Sală dotată cu calculator/laptop, videoproiector, conexiune la Internet

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"> • C1 Inițierea în crearea traseelor 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 de ghidaj turistic • 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 ghidaj turistic, prin prisma conexiunilor dintre acestea: organizarea și coordonarea activităților și 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 ghidaj turistic 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 ghidajului turistic 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, tarifare 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 ghidaj turistic 1.1. Scurt istoric al activității de ghidaj turistic 1.2. Definierea 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 general al ghidajului turistic 2.1. Ghidul turistic în Uniunea Europeană și în lume 2.2. Ghidul turistic în România 2.3. Fișa postului pentru ghidul 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 excursiei 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
4. Întocmirea schiței primare a unui tur ghidat 4.1. Structura turului ghidaj 4.2. Rolul geografiei în schițarea turului ghidat	<ul style="list-style-type: none"> • metode didactice activ-participative • analiza comparativă 	2 ore

4.3. Timing	<ul style="list-style-type: none"> • modelarea • exemplificarea 	
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. Ghidajul turistic urban 6.2.2. Ghidajul turistic într-un muzeu 6.2.3. Ghidajul în situri protejate, arii naturale 6.2.4. Ghidajul turistic 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. Abilitățile și calitățile 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) 8.1. Tipuri de patrimoniu turistic valorificat pentru piața turistică de outgoing 8.2. Tipuri de ghidaj turistic în turismul de outgoing: 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) 9.1. Clasificarea patrimoniului turistic național valorificat pentru turismul de incoming 9.2. Adaptarea la locul de proveniență a grupului și la stilul acestuia 9.2. Evaluarea cantitativă și calitativă a activității de ghidaj turistic din România 9.3. Perspectivele ghidajului turistic 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. Ghidajul turistic 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	<ul style="list-style-type: none"> • metode didactice activ- 	2 ore

12.2 Funcționarea și organizarea turului gratuit	participative	
12.3. Modele europene de Free Tour	<ul style="list-style-type: none"> • analiza comparativă 	
12.4. Forme de organizare sau asociere	<ul style="list-style-type: none"> • conversația euristică 	
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 IRECSO, 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. Etape necesare în pregătirea, parcurgerea și încheierea acțiunii ghidului de turism	<ul style="list-style-type: none"> • conversația euristică • explicația • problematizarea • observarea independentă • investigația în comun 	2 ore
2. Construcția itinerariului în activitatea ghidului de turism	<ul style="list-style-type: none"> • studiul de caz • lucrul în grup organizat 	2 ore
3. Utilizarea tehnicilor de prezentare în fața grupurilor de turiști	<ul style="list-style-type: none"> • modelarea • lucrul în grup organizat 	2 ore
4. Ghidul local și ghidul național: activitate de teren	<ul style="list-style-type: none"> • conversația euristică • studiul de caz • brainstorming • observația dirijată • prezentări de proiecte: dezbateri/ analize tematice 	4 ore
5. Ghidul specializat și animația turistică: activitate de teren	<ul style="list-style-type: none"> • lucru în echipă • studiul de caz • brainstorming • prezentări de proiecte: dezbateri/ analize tematice 	2 ore
Bibliografie Canargie, D, Crom, J.O, Crom, M.A. (2003), <i>Tehnici de a vinde</i> , Ed. Curtea Veche, București Grant-Williams, R (2002), <i>Voice Power: Using Your Voice to Captivate, Persuade and Command Attention</i> , AMACOM, American Management Association, New York Lukacs, J. (2005), <i>Povestea „orașului - comoară“</i> , 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 ce 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	30%
		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: conștiinciozitatea, interesul pentru studiu individual 	Prezentare temă de seminar, elaborare și realizare portofoliu seminar	30%
		Evaluare orală finală	30%
		Participarea activă la seminarii	5%

10.6 Standard minim de performanță

- Cunoașterea aspectelor teoretice și metodologice de bază ale Ghidajului Turistic (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.

Data completării

15.09.2019

Semnătura titularului de curs

Șef lucrări dr. Cristina Bolog



Semnătura titularului de seminar

Șef lucrări dr. Cristina Bolog



Data avizării în departament: 20.09.2019

Semnătura directorului de departament

