

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	Master
1.6 Programul de studii	Amenajare și dezvoltare turistică

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Organizarea serviciilor de ghidaj turistic specializat (în limba engleză)						
2.2 Titularul activităților de curs	Conf. dr. Gabriela ILIES						
2.3 Titularul activităților de seminar	Conf. dr. Gabriela ILIES						
2.4 Anul de studiu	I	2.5 Semestrul	2	2.6 Tipul de evaluare	C	2.7 Regimul disciplinei	Opțional

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					35
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					15
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					25
Tutoriat					4
Examinări					4
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	• Nu este cazul
4.2 de competențe	• Nu este cazul

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	• Sală dotată cu tablă de scris și videoproiector
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	• Sală dotată cu calculatoare, programe de calcul și cartografiere digitală, videoproiector, tablă de scris

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>C1 – Cunoașterea rolului și funcției unui ghid turistic Ghidul de turism. Diversele roluri și funcții ale ghizilor; standarde ocupaționale pentru ghizii de turism în România și în alte state.</p> <p>C2 – însușirea tehnicilor specifice activității ghidului Organizarea activităților pe tipuri de ghidaj turistic. Ghidaj urban. Ghidaj în muzeu. Ghidaj în situri protejate/rezervații naturale/montan. Ghidaj adaptiv: seniori/copii/persoane cu dizabilități.</p> <p>C3 – Să producă informații de specialitate interesante pentru turiști Concepte de ghidaj. Clasic, experiențial, sustenabil și intercultural.</p> <p>C4 - Managementul grupului de turiști. Asigurarea climatului favorabil desfășurării activității, siguranța și securitatea turistului, documentele. Să conceapă trasee de vizitare și să integreze servicii aferente, Să gestioneze activitatea conform specificațiilor, Să gestioneze documentele administrative și financiare aferente activității, Să elaboreze un raport de evaluare a activității de ghidaj turistic</p>
Competențe transversale	<p>C1 – formarea abilităților necesare cooperării multidisciplinare, comunicării și edificării de relații partenoriale, fundamentate pe aplicarea cunoștințelor însușite și dezvoltarea raționamentelor științifice de analiză transdisciplinară. formarea abilităților de utilizare integrată a metodei științifice în studierea fenomenului turistic</p> <p>C2 – dezvoltarea capacității de evaluare critică a performanței în ghidaj; deprinderea artei dialogului cu turiștii, asigurând conduita, conținutul și gestiunea activităților cu turistul;</p> <p>C3 – parcurgerea etapelor pentru dezvoltarea capacității de cercetare științifică în domeniul ghidajului turistic.</p>

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> • Cunoașterea activității de ghidaj turistic, rafinarea comunicării dintre ghid și turist precum și înțelegerea raporturilor dintre ghizi și agențiile/instituțiile care beneficiază de servicii de ghidaj.
7.2 Obiectele specifice	<ul style="list-style-type: none"> • asigurarea conținutului științific al vizitelor, circuitelor; • cunoașterea modului de organizare a activităților turistice de ghidaj; • deprinderea artei dialogului cu turiștii, asigurând conduita, conținutul și gestiunea activităților cu turistul.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
1. Ghidul de turism. Fișa postului de ghid de turism. Obținerea atestatului de ghid.	expunerea combinată cu metode activ-participative	2 ore
2. Tipuri de ghidaj turistic.		2 ore
3. Ghidaj urban.		2 ore
4. Ghidaj în muzeu.		2 ore
5. Ghidaj în situri protejate/rezervații naturale/montan.		2 ore
6. Ghidaj adaptiv: copii		2 ore
7. Ghidaj adaptiv: seniori/persoane cu dizabilități.		2 ore
8. Conceptul de ghidaj		2 ore
9. Tipuri de informații adresate turiștilor.		2 ore
10. Documentarea pentru creșterea calității conținuturilor		2 ore
11. Tehnica de vârf și ghidajul turistic		2 ore
12. Gestionarea grupului de turiști		2 ore

13. Structurarea timpului		2 ore
14. Elemente de imagine și securitate a afacerii legate de activitatea de ghidaj-animatie		2 ore

Bibliografie

1. Briere-Cuzin Florence (1994) Methodologie touristique. Les techniques d'organisation de visites en France et à l'étranger, Ed. Breal, Rosny, France
2. Frazzei, F. (2004) Manual pentru turismul de munte, Ed. Cartea universitară, București;
3. Gregory, Anne (2005) Relațiile publice în practică, Ed. All Beck, București;
4. Lugosi Peter, Bray Jeff (2008) Tour guiding, organisational culture and learning: lessons from an entrepreneurial company, International Journal of Tourism Research, 10 (5), pp. 467-479.
5. Mancini, Marc (2012) Conducting tours: a practical guide, Cengage Learning
6. Rotaru Gabriela, Eugenia-Câmpeanu-Sonea, M. Ilieș, Ilieș Gabriela (2006) Comunicare în turism, Ed. Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca.
7. Rozakis, Laurie (2007) Cum vorbim în public, Ed. Curtea veche, București;
8. Schafer-Mehdi, S. (2008) Organizarea evenimentelor, Ed. ALL, București;
9. Séraphin H. (2013) The contribution of tour guides to destination understanding and image. The case of Haiti via an analysis of: 'Bonjour blanc, a journey through Haiti' in IRFGT 2013 Digital Conference Proceedings, Breda, p.42-53.
10. Simmonds, D. (2008) Proiectarea și livrarea programelor de training, Ed. Codecs, București;
11. Țigu, Gabriela (2003) Etica afacerilor în turism, Ed. Uranus, București;
12. Weiler Betty, Black Rosemary (2004) Tour guiding research. Insights, Issues and Implications, Channel view.
13. xxx (2001) Hotărârea Guvernului nr. 305 din 8 martie 2001 privind atestarea și utilizarea ghizilor de turism în: MONITORUL OFICIAL nr. 140 din 21 martie 2001)
14. xxx (2004) Ordinului Ministrului Turismului Nr. 637 / 2004 pentru aprobarea Normelor metodologice privind condițiile și criteriile pentru selecționarea, școlarizarea, atestarea și utilizarea ghizilor de turism în MONITORUL OFICIAL nr. 534 din 15 iunie 2004.
15. INNOGUIDE 2.0 <http://www.innoguidetourism.eu/>
16. E-LEARNING PLATFORM for specialized tour guides <http://learning.viaviatourismacademy.com/innoguide/>

8.2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații
1. Analiza critică asupra domeniului de activitate a unui ghid turistic	metode activ-participative	1 oră
2. Model fișă de prezentare a unui oraș mai mare de 50 000 locuitori;		1 oră
3. Model de hartă de self - guiding (auto-ghidaj) pentru un muzeu din România (la alegere);		1 oră
4. Prezentarea unui traseu de o zi cu autocarul pentru o clasa de elevi de 10-12 ani/prezentarea constrângerilor cognitive specifice vârstei.		1 oră
5. Prezentare audio a unui monument de arhitectură rurală tradițională (la alegere)	prelegere orală cu secțiuni interactive conversația euristică explicația	1 oră
6. Formularea indicatorilor de performanță pentru capitolul gestionarea grupului de turiști		1 oră
7. Realizarea conceptului de ghidaj pentru o temă la alegere		1 oră
8. Pregătirea serviciului de ghidaj pentru traseul ales		1 oră
9. Testarea serviciului cu colegii de echipă	expunerea interactivă lucrul în grup	1 oră
10. Implementarea serviciului de ghidaj		2 ore

11. Simulare de examen practic, pe teren	organizat	2 ore
Bibliografie 1. http://www.turism.gov.ro/ro/informatii-utile/101/ghidul-eco-cetateanului/ 2. http://www.tourism.info.ro 3. http://www.eurogites.org 4. http://www.agmr.ro 5. http://www.antrec.ro 6. http://www.auswalk.com.au/self-guided-walking-holidays.html#Destinations%20for%20Self-Guided%20walking%20holidays 7. http://americanhistory.si.edu/visiting/guides/Selfguide-highlights.pdf 8. http://www.co.hunterdon.nj.us/depts/parks/selfguidedtrails/Arboretum-Modified-Trail-Guide.pdf 9. http://www.desertmuseum.org/center/edu/docs/6-8_ExplGuide_intro.pdf 10. http://portal.uni-freiburg.de/interpreteurope/service/publications/recommended-publications/veverka_planning-interpretive-walkingtours.pdf 15. INNOGUIDE 2.0 http://www.innoguidetourism.eu/ 16. E-LEARNING PLATFORM for specialized tour guides http://learning.viaviatourismacademy.com/innoguide/		

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

- Există o strânsă corelație cu standardele ocupaționale în vigoare pentru meseriile din domeniul ghidajului.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs		Examen scris	50%
10.5 Seminar/laborator		Examen practic pe teren	50%
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> Susținerea activității de ghid turistic pentru un program de minim 30 de minute. 			

Data completării

04.05.2020

Semnătura titularului de curs

Conf. dr. Gabriela ILIES

Semnătura titularului de seminar

Conf. dr. Gabriela ILIES

Data avizării în departament

.....

Semnătura director de departament

.....