

TEMATICĂ PENTRU EXAMENUL DE DIPLOMĂ

SESIUNEA IULIE 2018

PROGRAMUL DE STUDII INGINERIE ȘI MANAGEMENT ÎN INDUSTRIA TURISMULUI

BAZELE ECONOMIEI

1. Cap 2. Fundamentele activității economice
2. Cap 3. Cererea, oferta, prețul și concurența
3. Cap 5. Piața monetară, instrumente ale politicii monetare, inflație, credit, dobândă

REGLEMENTAREA ACTIVITĂȚILOR DIN TURISM

4. Reglementarea activității structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și de alimentație publică
5. Reglementarea activității agențiilor de turism.
6. Reglementări privind comercializarea pachetelor de servicii turistice
7. Atestarea și utilizarea ghizilor de turism

INSTALAȚII ȘI ECHIPAMENTE PENTRU HOTELURI ȘI RESTAURANTE

8. INSTALAȚII DE VENTILARE PENTRU HOTELURI ȘI RESTAURANTE
Rolul și clasificarea instalațiilor de ventilare a incintelor
Elementele componente ale instalațiilor de ventilare
Instalații de ventilare locală
Ventilarea bucătăriilor
Calculul debitelor de aer aspirate din bucătărie
9. INSTALAȚII DE CLIMATIZARE PENTRU HOTELURI ȘI RESTAURANTE
Generalități
Instalații de condiționare a aerului
Instalații de condiționare a aerului în sezonul rece
Instalații de condiționare a aerului în sezonul cald
Instalații universale de condiționare a aerului

MANAGEMENTUL SISTEMELOR INFORMATICE IN INDUSTRIA TURISMULUI

10. Sisteme informationale pentru management (MIS). Definitie, clasificare, caracteristici, functii.
11. Structura generala si componentele unui sistem informational pentru management in industria turismului.
12. Criterii pentru alegerea MIS si interfete utilizate.
13. Sisteme informatice de rezervare in industria turismului. Definitie, clasificare,

exemple.

14. Sisteme de identificare automata prin unde radio. Definitie, functionare, clasificare, aplicatii in industria turismului.
15. Sisteme de identificare automata prin coduri de bare. Definitie, functionare, clasificare, aplicatii in industria turismului.
16. Sisteme de pozitionare prin satelit. Definitie, functionare, clasificare, aplicatii in industria turismului.
17. Sisteme domotice. Definitie, clasificare, functii. Aplicatii in industria turismului.
18. Arhitectura unui sistem domotic. Schema parti componente, functionare.
19. Scheme de conectare la distanta a unui sistem domotic.

TEHNICI DE OPTIMIZARE A PROCESELOR DIN INDUSTRIA TURISMULUI

20. CALITATEA SERVICIILOR TURISTICE

Clientul și calitatea serviciilor

Tipologia comportamentală a clientului

Calitatea și greșelile din serviciilor

Monitorizarea nivelului de calitate al serviciilor

Reclamațiile clienților, oportunități pentru îmbunătățirea calității serviciului turistic

21. NEGOCIEREA CA TEHNICA DE OPTIMIZARE A VÂNZĂRILOR SERVICIILOR TURISTICE

Etapele desfășurării negocierii

Pregătirea negocierii

Derularea negocierii

Încheierea rezultatul negocierii

22. TEHNICI PENTRU OPTIMIZAREA COMUNICĂRII ONLINE A SERVICIILOR DIN INDUSTRIA TURISMULUI

Metode de promovare a serviciilor turistice online

Optimizarea site-urilor pentru motoarele de căutare (SEO)

Publicitatea online SEM

Modalitati de plata a publicitatii

Scrierea anunțurilor cu scopul maximizării efectului cuvintelor cheie

Instrumente de măsurare a eficienței promovării pe internet

Măsurarea succesului online

Bibliografie

1. Boian Nicolae, Economia pentru ingineri, Editura Universității Transilvania, 2017 (pg.12-37, 41-59, 94-104)
2. Academia de Studii Economice Bucuresti, Economie, Editura Economica Bucuresti 2000 (pg. 130-132, 328-330, 336-343)

3. Stiglitz J.E., Walsh C.E., Economie, Editura Economică București 2005 (pg. 96-102)
4. Foris Diana, Reglementarea activităților din turism, Editura LuxLibris, Brașov, 2011 - pg. 85-89, 109-115.
5. Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Turism nr. 65 din 10 iunie 2013 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și brevetelor de turism, publicat în Monitorul Oficial nr. 353 bis din 14 iunie 2013.
6. Țane, N. și col., Instalații și echipamente pentru hoteluri și restaurante, Editura Universității Transilvania din Brașov, Brașov, 2011, pag. 19 – 43 și 47 – 56.
7. Gaceu Liviu, Managementul sistemelor informatice in industria turismului. Notite de curs, 2018.
8. Curry J. E., Negocieri internationale de afaceri , Editura Teora , Bucuresti 2000
9. Charles P., Lickson J.D., Robert B. M., Negotiation Basics Win-Win Strategies for
10. Everyone Fourth Edition, 1986.
11. Danila D.M., Gaceu I., Danila Gabriela – Tehnici de optimizare a proceselor din Industria
12. Turismului – Editura Lux-Libris 2013
13. Hiltrop, J.-M., Udall, Sheila, Arta negocierii, Editura Teora, București
14. Haig M., Manual de e-marketing , Editura Rentrop and Stratton 2005.
15. Nistor R., Căpățână A., Sisteme informatice de marketing . Editura Europlus Galati 2010
16. Kennedy, G., Negocierea perfectă , Editura Național, București, 1998.
17. Nieuwmeijer L., Negotiation Methodology and training – Owen Burgess Publishers 1988
18. Mecu, Gh., Tehnica negocierii în afaceri, Editura Genicod, București, 2001
19. Untaru E.N., Modele de comportament ale consumatorilor de servicii turistice – teza de doctorat - Universitatea Transilvania Brasov 2010