

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Transilvania din Brașov
1.2 Facultatea	Alimentație și turism
1.3 Departamentul	Ingineria și managementul alimentației și turismului
1.4 Domeniul de studii de licență ¹⁾	Inginerie și management
1.5 Ciclul de studii ²⁾	Licență
1.6 Programul de studii/ Calificarea	Inginerie și management în industria turismului/Inginer

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul agenției de turism							
2.2 Titularul activităților de curs	Prof.dr.ec. Adina-Liana CAMARDA							
2.3 Titularul activităților de seminar/ laborator/ proiect	Drd.ing. Teodora-Maria BEGU (PĂNOIU)							
2.4 Anul de studiu	IV	2.5 Semestrul	VIII	2.6 Tipul de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei	Conținut ³⁾	DD
							Obligativitate ⁴⁾	DI

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	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	42	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar	14
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					25
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					14
Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					15
Tutoriat					2
Examinări					2
Alte activități.....					
3.7 Total ore de activitate a studentului	58				
3.8 Total ore pe semestru	100				
3.9 Numărul de credite ⁵⁾	4				

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	<ul style="list-style-type: none"> Bazele managementului, Bazele economiei
4.2 de competențe	<ul style="list-style-type: none"> Elaborarea și interpretarea documentelor economice și manageriale, gestionarea proceselor și sistemelor din unitățile de turism, optimizarea activității în firmele de turism, metode și modele adecvate

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none"> echipamente tehnice: laptop, videoproiector
5.2 de desfășurare a seminarului/ laboratorului/ proiectului	<ul style="list-style-type: none"> pentru sus inerea seminarului: materiale informative echipamente tehnice: laptop, videoproiecto

6. Competențe specifice acumulate (conform grilei de competențe din planul de învățământ)

Competențe profesionale	<p>C3. Capacitatea de a furniza documentație tehnică: Pregătește documentația pentru produsele sau serviciile existente și viitoare, descriind funcționalitatea și compoziția acestora astfel încât acestea să fie ușor de înțeles pentru un public larg fără pregătire tehnică și să fie conforme cu cerințele și standardele definite. Păstrează documentația la zi.</p> <p>R.Î.3.2. Absolventul IMIT poate descrie produse, aplicații, componente, funcții sau servicii în conformitate cu cerințele legale și cu standardele interne sau externe.</p> <p>R.Î.3.3. Absolventul IMIT poate utiliza metode și tehnici științifice pentru a îmbunătăți sau dezvolta concepte, teorii, modele, tehnici specifice domeniului său de activitate.</p> <p>Cp.4. Capacitatea de a asigura managementul de proiect: Gestionează și planifică diversele resurse, cum ar fi resursele umane, bugetul, termenul, rezultatele și calitatea necesare pentru un anumit proiect, și monitorizează progresele înregistrate în cadrul proiectului pentru a realiza un obiectiv specific într-o anumită perioadă de timp și cu un buget prestabilit.</p> <p>R.Î.4.1. Absolventul IMIT poate evalua starea unei afaceri pe cont propriu și în raport cu domeniul de activitate competitiv, desfășoară activități de cercetare, punând datele în contextul nevoilor întreprinderii și determinând domeniile de oportunitate.</p> <p>R.Î.4.2. Absolventul IMIT poate efectua evaluarea potențialului unui proiect, unui plan, unei propuneri sau unei idei noi.</p> <p>R.Î.4.3. Absolventul IMIT poate stabili valoarea produsului luând în considerare condițiile pieței, acțiunile concurenței, costurile de producție și altele.</p> <p>R.Î.4.4. Absolventul IMIT poate planifica strategiile societăților și organizațiilor care vizează realizarea unor scopuri diferite, cum ar fi crearea de noi piețe, modernizarea echipamentelor și a utilajelor unei întreprinderi, punerea în aplicare a unor strategii de stabilire a prețurilor etc.</p> <p>R.Î.4.5. Absolventul IMIT poate identifica cerințele de formare ale unei organizații pentru a planifica instruirea angajaților.</p> <p>R.Î.4.6. Absolventul IMIT poate investiga tendințele și evoluțiile tehnologice recente pentru a îmbunătăți afacerea.</p> <p>R.Î.4.7. Absolventul IMIT poate aplica indicatori-cheie de performanță pentru a măsura performanța organizației.</p> <p>R.Î. 4.8. Absolventul IMIT poate analiza informațiile financiare și cerințele proiectelor, cum ar fi evaluarea bugetului, cifra de afaceri preconizată și evaluarea riscurilor pentru a determina beneficiile și costurile proiectului.</p> <p>C8. Capacitatea de a aduna informații tehnice: Aplică metode de cercetare sistematică și comunică cu părțile relevante pentru a găsi informații specifice și evaluează rezultatele cercetărilor pentru a estima relevanța informațiilor, precum și a sistemelor tehnice conexe și a evoluțiilor acestora.</p> <p>R.Î.8.1. Absolventul IMIT poate efectua studiul mediului extern și intern al unei organizații, identificând punctele forte și punctele slabe, pentru a oferi o bază pentru strategiile societății și pentru planificare ulterioară.</p> <p>R.Î.8.2. Absolventul IMIT poate identifica diferite piețe-țintă pentru proiectele noi, luând în considerare factori precum vârsta, sexul și statutul socioeconomic.</p> <p>R.Î.8.5. Absolventul IMIT poate lua parte la studiul resurselor turistice dintr-o anumită zonă și al potențialului acestora pentru dezvoltarea ulterioară de noi produse turistice</p> <p>Cp.9. Capacitatea de a se adapta la situațiile în schimbare: Schimbă abordarea situațiilor în funcție de schimbările neprevăzute și subite apărute la nivelul nevoilor și dispoziției oamenilor, sau în tendințe; schimbă strategii, improvizează și se adaptează în mod natural la acele împrejurări.</p> <p>R.Î.9.1. Absolventul IMIT poate aplica managementul schimbării prin anticiparea schimbărilor și luarea deciziilor manageriale pentru a se asigura că membrii implicați sunt cât mai puțin afectați</p> <p>R.Î.9.2. Absolventul IMIT poate prioritiza strategii, improvizează și se adaptează în mod natural la noi</p>
-------------------------	---

	<p>tendințe în domeniu.</p> <p>R.Î.9.3. Absolventul IMIT poate identifica soluții alternative în abordarea serviciului în cazul în care circumstanțele se schimbă.</p> <p>R.Î.9.4. Absolventul IMIT poate identifica soluții pentru a evita situațiile de criză.</p> <p>R.Î.9.5. Absolventul IMIT poate identifica nevoile tehnologice, instrumentele digitale și posibilele soluții tehnologice pentru a le soluționa.</p> <p>Cp.10. Capacitatea de a se orienta spre inovare în practicile curente: Caută îmbunătățiri și prezintă soluții inovatoare, cu utilizarea creativității și a gândirii alternative pentru a elabora noi tehnologii, metode sau idei și răspunsuri la problemele legate de muncă.</p> <p>R.Î.10.1. Absolventul IMIT poate stabili criterii pentru a dezvolta o dinamică pozitivă a comunicării cu organizații din diferite țări în vederea construirii unei relații de cooperare și a optimizării schimbului de informații.</p> <p>R.Î.10.2. Absolventul IMIT poate stabili criterii pentru a dezvolta relații pozitive cu comunitatea locală pentru a sprijini creșterea economică a întreprinderilor locale din domeniul turismului și pentru a respecta practicile tradiționale locale.</p> <p>R.Î.10.3. Absolventul IMIT poate stabili criterii pentru a asigura monitorizarea, crearea și supravegherea experienței clienților și a percepției asupra mărcii și a serviciului.</p> <p>R.Î.10.4. Absolventul IMIT poate stabili strategii pentru întreprinderi, pentru a permite o accesibilitate optimă pentru toți clienții.</p> <p>R.Î.10.5. Absolventul IMIT poate utiliza tehnologia realității virtuale pentru a oferi clienților experiențe precum tururi virtuale ale unei destinații, atracții sau hoteluri.</p>
Competențe transversale	<p>Ct.1. Lucrează în echipe, urmărește viziunea organizației, demonstrează abilități organizatorice.</p> <p>R.Î.1.1. Absolventul IMIT este capabil să lucreze cu încredere în cadrul unui grup, fiecare făcându-și partea lui în serviciul întregului.</p> <p>R.Î.1.2. Absolventul IMIT este capabil să coordoneze și să îi direcționeze pe ceilalți către un scop comun, adesea într-un grup sau echipă.</p> <p>R.Î.1.3. Absolventul IMIT este capabil să organizeze informații, obiecte și resurse prin metode sistematice și în conformitate cu anumite standarde și asigură gestionarea sarcinii.</p> <p>R.Î.1.4. Absolventul IMIT este capabil să construiască o relație de încredere reciprocă, respect și cooperare între membrii aceleiași echipe.</p> <p>Ct.2. Gândește critic, promovează creativitatea în gândire, demonstrează gândire holistică, demonstrează spirit antreprenorial.</p> <p>R.Î.2.1. Absolventul IMIT este capabil să evalueze critic credibilitatea și fiabilitatea informațiilor înainte de a le utiliza sau de a le transmite altora.</p> <p>R.Î.2.1. Absolventul IMIT este capabil să identifice idei noi sau le combină pe cele existente pentru a dezvolta soluții inovatoare și noi.</p> <p>R.Î.2.3. Absolventul IMIT este capabil să dezvolte o întreprindere proprie, identificând și urmărind oportunitățile și mobilizând resursele, ținând cont de perspectiva unei rentabilități.</p> <p>Ct.3. Gestionează evoluția personală, dă dovadă de dorință de învățare, își asumă responsabilitatea.</p> <p>R.Î.3.1. Absolventul IMIT este capabil să identifice propriile competențe pentru a avansa în viața profesională și privată.</p> <p>R.Î.3.2. Absolventul IMIT este capabil să evidențieze atitudine pozitivă față de cerințe noi și provocatoare care pot fi satisfăcute doar prin învățare pe tot parcursul vieții</p> <p>R.Î.3.3. Absolventul IMIT este capabil să identifice soluții alternative pentru a lua decizii.</p> <p>R.Î.3.4. Absolventul IMIT este capabil să accepte responsabilitatea și răspunderea pentru propriile decizii și acțiuni profesionale sau pentru cele delegate altora.</p> <p>R.Î. 3.5. Absolventul IMIT este capabil să demonstreze onestitate, integritate și credibilitate la locul de muncă.</p>

	<p>Ct.4. Asigură orientarea către client, demonstrează competență interculturală.</p> <p>R.Î.4.1. Absolventul IMIT este capabil să selecteze cele mai adecvate căi de comunicare când interacționează cu clienții, oferă consiliere, vinde produse sau servicii sau procesează reclamații.</p> <p>R.Î.4.2. Absolventul IMIT este capabil să înțeleagă diferite moduri de comunicare verbală și non-verbală a sentimentelor și simțurilor.</p> <p>R.Î.4.3. Absolventul IMIT dă dovadă de toleranță și de apreciere față de diferitele valori și norme deținute de persoane și culturi diferite.</p>
--	---

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din competențele specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> Dezvoltarea capacității studenților de aplicare a managementului în cadrul agenției de turism din punct de vedere organizational, al produselor și serviciilor turistice, al resurselor umane și materiale, al marketingului și al calității activității.
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none">

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Număr de ore	Observații
1. Concepte și componente ale managementului în turism.	Prelegere, expunere și dezbateri	2	
2. Funcțiile sistemului de management în turism.	Prelegere, expunere și dezbateri	4	
3. Metode moderne de conducere ale firmelor de turism.	Prelegere, expunere și dezbateri	2	
4. Cadrele de conducere din turism.	Prelegere, expunere și dezbateri	2	
5. Sistemul decizional	Prelegere, expunere și dezbateri	2	
6. Decizia, informația, firma de turism și managerii	Prelegere, expunere și dezbateri	4	
7. Agenția de turism, agent economic distinct.	Prelegere, expunere și dezbateri	2	
8. Operațiunile tehnice și organizarea agenției de turism.	Prelegere, expunere și dezbateri	2	
9. Tour- operatorii	Prelegere, expunere și dezbateri	2	
10. Formarea cererii turistice.	Prelegere, expunere și dezbateri	2	
11. Conceperea și comercializarea produselor turistice.	Prelegere, expunere și dezbateri	2	
12. Managementul calității în agenția de turism.	Prelegere, expunere și dezbateri	2	
Bibliografie <ol style="list-style-type: none"> Camarda Adina Liana, Stoican M., (2015) - Managementul afacerilor internaționale de la teorie la practică. metoda interactivă întreprinderea simulată, Editura Universității Transilvania din Brașov. Coroș Maria, (2015) - Managementul cererii și ofertei turistice, Monica Maria Coroș, Editura CH Beck, București. Stănciulescu Gabriela (2013) - Managementul agenției de turism, Gabriela Stănciulescu, Ed. ASE, București. 			

4. Butnaru Ionela (2012) - Managementul activităților de turism, Gina Ionela Butnaru, Editura Tehnopress, București.
5. Ban Olimpia (2010) – Tehnica operațiunilor de turism, Universitatea din Oradea.
6. Stănciulescu Gabriela (2009) - Economie și gestiune în turism, Gabriela Stănciulescu, Editura C.H. BECK, București.
7. Managementul strategic al firmei de comerț și turism , Gheorghița Căprărescu, Editura Wolters Kluwer, București, 2009
8. Căprărescu Gheorghița (2009) - Management strategic în turism, Bogdan Băcanu, Editura Polirom, București.
9. Tribe John (2008) - The Economy of leisure and Tourism, Tribe John, Butterworth Heinemann.
10. Stanciulescu Gabriela (2005) – Managementul agentiei de turism, Editura A.S.E., Bucuresti.
11. Camarda Adina , Radulescu N. (2004) - Managementul turismului, Editura OMINA UNI S.A.S.T., Brasov

8.2 Seminar	Metode de predare-învățare	Număr de ore	Observații
1. Modalitati de acordare a licentelor si brevetelor de turism.	Expunere, analiză, discuții	2	
2. Contractele folosite in agentile de turism.	Expunere, analiză, discuții	2	
3. Elaborarea programelor turistice si modalitati de comercializare a acestora.	Expunere, analiză, discuții	4	
4. Conceperea circuitelor turistice tematice.	Expunere, analiză, discuții	4	
5. Sisteme informatice si de rezervari utilizate in turism.	Expunere, analiză, discuții	2	

Bibliografie

1. Camarda Adina Liana, Stoican M., (2015) - Managementul afacerilor internaționale de la teorie la practică. metoda interactivă întreprinderea simulată, Editura Universitatii Transilvania din Brașov.
2. Coroș Maria, (2015) - Managementul cererii și ofertei turistice, Monica Maria Coroș, Editura CH Beck, București.
3. Stănciulescu Gabriela (2013) - Managementul agentiei de turism, Gabriela Stănciulescu, Ed. ASE, Bucuresti.
4. Butnaru Ionela (2012) - Managementul activităților de turism, Gina Ionela Butnaru, Editura Tehnopress, București.
5. Ban Olimpia (2010) – Tehnica operațiunilor de turism, Universitatea din Oradea.
6. Stănciulescu Gabriela (2009) - Economie și gestiune în turism, Gabriela Stănciulescu, Editura C.H. BECK, București.
7. Managementul strategic al firmei de comerț și turism , Gheorghița Căprărescu, Editura Wolters Kluwer, București, 2009
8. Căprărescu Gheorghița (2009) - Management strategic în turism, Bogdan Băcanu, Editura Polirom, București.
9. Tribe John (2008) - The Economy of leisure and Tourism, Tribe John, Butterworth Heinemann.
10. Stanciulescu Gabriela (2005) – Managementul agentiei de turism, Editura A.S.E., Bucuresti.
11. Camarda Adina , Radulescu N. (2004) - Managementul turismului, Editura OMINA UNI S.A.S.T., Brasov.

9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunităților epistemice, ale asociațiilor profesionale și ale angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului

Conținutul prezentei fișe și implicit al cursului este rezultatul consultării informațiilor legate de cerințele mediului de afaceri. Caracterul pragmatic al disciplinei, rezultat din operaționalizarea principalelor activități specifice organizațiilor este în acord cu cerințele comunității economice contemporane.

10. Evaluare

Tip de activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Înșușirea corectă a termenilor specifici și utilizarea adecvată a acestora	Evaluare scrisă	70%
	Utilizarea corectă a bazelor teoretice în abordarea problemelor de specialitate		
10.5 Seminar/ laborator/ proiect	Aplicarea adecvată a noțiunilor teoretice la problemele specifice managementului agenției de turism	Elaborare proiect Întocmirea și prezentarea unui proiect, pe baza unei tematici transmise	30%
10.6 Standard minim de performanță: obținerea notei minime 5			
<ul style="list-style-type: none">• Înșușirea corectă a termenilor specifici;• Utilizarea bazelor teoretice la problemele specifice managementului agenției de turism• Realizarea unei analize SWOT a întreprinderii/ organizației în interacțiunea sa cu mediul extern.• Elaborarea unui plan de analiză funcțional – structural a organizației de turism.			

Prezenta Fișă de disciplină a fost avizată în ședința de Consiliu de departament din data de 12.09.2024 și aprobată în ședința de Consiliu al facultății din data de 12.09.2024.

Prof.dr.ing. Vasile PĂDUREANU, Decan	Conf.dr.ing. Cristina-Maria CANJA, Director de departament
Prof.dr.ec. Adina-Liana CAMARDA. Titular de curs	Drd.ing Teodora-Maria BEGU (PĂNOIU), Titular de proiect

Notă:

- ¹⁾ Domeniul de studii - se alege una din variantele: Licență/ Masterat/ Doctorat (se completează conform cu Nomenclatorul domeniilor și al specializărilor/ programelor de studii universitare în vigoare);
- ²⁾ Ciclul de studii - se alege una din variantele: Licență/ Masterat/ Doctorat;
- ³⁾ Regimul disciplinei (conținut) - se alege una din variantele: DF (disciplină fundamentală)/ DD (disciplină din domeniu)/ DS (disciplină de specialitate)/ DC (disciplină complementară) - pentru nivelul de licență; DAP (disciplină de aprofundare)/ DSI (disciplină de sinteză)/ DCA (disciplină de cunoaștere avansată) - pentru nivelul de masterat;

⁴⁾ Regimul disciplinei (obligativitate) - se alege una din variantele: DI (disciplină obligatorie)/ DO (disciplină opțională)/ DFac (disciplină facultativă);

⁵⁾ Un credit este echivalent cu 25 de ore de studiu (activități didactice și studiu individual).