

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 Ciclu 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	Tehnici de optimizare a proceselor din industria turismului							
2.2 Titularul activităților de curs	Șef.lucr.dr.ing. Daniel-Mihai DĂNILA							
2.3 Titularul activităților de seminar/ laborator/ proiect	Drd.ing. Steluța NĂSTASĂ							
2.4 Anul de studiu	IV	2.5 Semestrul	VIII	2.6 Tipul de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei	Conținut ²⁾	DS
							Obligativitate ³⁾	DI

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar	2
3.4 Total ore din planul de învățământ	56	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar	28
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					8
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					10
Pregătire seminarii/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					17
Tutoriat					4
Examinări					5
Alte activități					
3.7 Total ore studiu individual	44				
3.8 Total ore pe semestru	100				
3.9 Numărul de credite ⁴⁾	4				

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

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Bazele managementului, Managementul unităților de primire turistică, Programarea calculatoarelor și limbaje de programare
4.2 de competențe	Adaptarea rapidă la situațiile noi și comunicarea eficientă

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	nu
5.2 de desfășurare a seminarului/ laboratorului/ proiectului	nu

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<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 identifica cerințele de formare ale unei organizații pentru a planifica instruirea angajaților.</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 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>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>Cp.11. Capacitatea de a oferi consultanță cu privire la îmbunătățirile în materie de eficiență. Analizează informațiile și detaliile proceselor și produselor pentru a oferi consiliere cu privire la posibile îmbunătățiri ale eficienței care ar putea fi puse în aplicare și care ar însemna o valorificare a resurselor.</p> <p>R.Î.11.1. Absolventul IMIT poate elabora și pune în aplicare planuri pentru a crește eficiența și a reduce deșeurile în cadrul operațiunilor de logistică.</p> <p>R.Î.11.2. Absolventul IMIT poate contribui la determinarea performanței în ceea ce privește utilizarea transportului durabil, stabilește obiective pentru promovarea utilizării transportului durabil și propune alternative de transport ecologice.</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 dă dovadă de toleranță și de apreciere față de diferitele valori și norme deținute de persoane și culturi diferite.</p> <p>Ct.5. Adoptă modalități de reducere a poluării, adoptă modalități de reducere a impactului negativ al consumului, îi implică pe ceilalți în comportamente favorabile mediului</p> <p>R.Î.5.1. Absolventul IMIT este capabil să aplice măsuri de reducere a poluării aerului, a zgomotului, a luminii, a apei sau a mediului, de exemplu prin utilizarea transportului public, prin evitarea generării de deșeuri în mediul natural și prin reducerea emisiilor inutile de lumină și zgomot, în special în timpul nopții.</p> <p>R.Î.5.2. Absolventul IMIT este capabil să aplice practicile de lucru durabile din punct de vedere ecologic.</p> <p>R.Î.5.3. Absolventul IMIT este capabil să ofere informații despre și promovează comportamente ecologice în cadrul rețelelor sociale și la locul de muncă.</p> <p>R.Î.5.4. Absolventul IMIT este capabil să se implice în comportamente care contribuie la menținerea unor ecosisteme stabile.</p>
--	---

Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Formarea viitorilor specialiști în turism prin acumularea unui pachet complex
---------------------------------------	---

	de cunoștințe practice, fundamentale pentru lucrătorii din domeniul serviciilor turistice
7.2 Obiectivele specifice	Abordarea și înțelegerea conceptului de calitate în servicii, dobândirea capacității de a negocia eficient în situații concrete din turism, utilizarea instrumentelor online pentru promovarea serviciilor turistice (search engine optimisation).

8.8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
1. TEHNICI DE OPTIMIZARE A CALITAȚII SERVICIILOR TURISTICE - servicii turistice de bază și complementare - conceptul de calitate a serviciilor turistice - calitatea și greșelile din servicii - gestionarea eficientă a reclamațiilor clienților	Video-proiector, prezentări PowerPoint și analiză video. Cursuri interactive cu implicarea studenților într-o măsură semnificativă	4 ore 4 ore 4 ore 4 ore
2. TEHNICI DE OPTIMIZARE PRIN NEGOCIERE A PROCESULUI DE VANZARE ÎN TURISM - dezvoltarea etapelor procesului de negociere cu aplicații specifice în turism - cunoașterea și abordarea clientului beneficiar de servicii turistice pentru o negociere eficientă - strategii și tactici specifice negocierilor din turism	Video-proiector, prezentări PowerPoint și analiză video. Cursuri interactive cu implicarea studenților într-o măsură semnificativă.	4 ore
3. TEHNICI DE OPTIMIZARE ONLINE A COMUNICĂRII SERVICIILOR TURISTICE - website-ul instrument de comunicare în turism - etapele de realizare a unui web-site - caracteristici fundamentale care fac un site să fie cu adevărat bun. - utilizarea motoarelor de căutare online pentru atragerea clienților din mediul online - instrumente de măsurare a eficienței promovării pe internet	Video-proiector, prezentări PowerPoint și analiză video. Cursuri interactive cu implicarea studenților într-o măsură semnificativă.	4 ore 4 ore
Bibliografie Danila D.M., Gaceu L. – Tehnici de optimizare a proceselor din Industria Turismului – Editura Lux-Libris 2013 Alexandru Mircea Nedelea – Turism – Studii de caz Editura Economică 2021 Ionel Tuța – Secretele marketingului pe Instagram Editura Evrika 2020		

Matt Haig – Manual de e-marketing, Editura Rentrop & Straton 2005
 Peter B. Stark – Ghid practic de negociere, Editura Amaltea 2008

8.2 Seminar	Metode de predare- învățare	Observații
S1,S2 Serviciul turistic componentă a produsului agroturistic	Seminar interactiv	4 ore
S3,S4 Gestionarea online a serviciului de transport turistic	Seminar interactiv	4 ore
S5 Abuzul de încredere în serviciul turistic de închiriere	Seminar interactiv	2 ore
S6 Tehnici de prevenire a publicității negative datorată greșelilor în servicii	Seminar interactiv	2 ore
S7 Rolul empatiei în relația furnizor - client	Seminar interactiv	2 ore
S8,S9 Metode de îmbunătățire a calității serviciilor turistice pe baza reclamațiilor primite de la clienți	Seminar interactiv	4 ore
S10. Tehnici de negociere pentru vânzarea serviciilor turistice cu câștig reciproc.	Seminar interactiv	2 ore
S11. Tehnici si strategii privind utilizarea negocierii cu scopul promovării ofertei proprii și vânzării eficiente	Seminar interactiv	2 ore
S12. Etapele realizării unui website	Seminar interactiv	2 ore
S13. Interpretarea eficienței strategiilor de promovare online (Google Adwords)	Seminar interactiv	
S14. Seminar de sinteză	Seminar interactiv	2 ore
Bibliografie Danila D.M. - Using online measuring instruments for segmenting tourists interested in apartments accommodation services, Journall of Eco AgriTourism Vol 17, 2021. Danila D.M., Gaceu L.– Tehnici de optimizare a proceselor din Industria Turismului – Editura Lux-Libris 2013 Alexandru Mircea Nedelea – Turism – Studii de caz Editura Economică 2021 Ionel Tuța – Secretele marketingului pe Instagram Editura Evrika 2020 Matt Haig – Manual de e-marketing, Editura Rentrop & Straton 2005 Peter B. Stark – Ghid practic de negociere, Editura Amaltea 2008		

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

Programa este în deplin acord cu așteptările reprezentanților comunităților epistemice, asociațiilor profesionale și angajatorilor din domeniul aferent programului.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Studentii trebuie să poata da raspunsuri adecvate la situații concrete din turism si sa-si însușească noțiunile prezentate.	Examen scris	85 %
10.5 Seminar/ laborator/ proiect		Evaluare pe parcurs	15 %
			-
10.6 Standard minim de performanță			
Dobandirea abilităților de a gestiona corect relația cu clientii.			

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
Șef.lucr.dr.ing Daniel-Mihai DĂNILĂ, Titular de curs	Drd.ing. Steluța NASTASA, Titular de seminar

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).

