

FIȘA DISCIPLINEI/MODULULUI

Standarde și norme în turism

Responsabil de disciplină/modul: Ciobanu Victor, lect. univ.

Administrarea disciplinei

Codul	Total ore	Curs	Seminare	Laborator	Lucrul individual	Credite (ECTS)	Limba de predare
S.04.A.0.30	120	26	26		68	4	Română/ rusă/engleză
S.05.A.0.30	120	12	8		100	4	Română

Rezultatele învățării: Competențe	Competențele	Finalități de studiu
	<p>C2 Conducerea activităților în domeniul serviciilor turistice, hoteliere și agrement în funcție de profilul pieței și al legislației în vigoare</p> <p>C5 Respectarea normelor etice și deontologice în activitatea de turism și servicii;</p> <p>C7 Cercetarea problemelor de organizare a activităților în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement la nivel regional, național și internațional</p> <p>C8 Construirea și aplicarea mecanismelor de asigurare a calității în turism și servicii</p>	<p><i>de cunoaștere:</i></p> <p>2.1.A identifica și descrie programele, evenimentele, produsele turistice și de cazare</p> <p>2.2. A identifica procesul de execuție a operațiunilor de promovare, stimulare a vânzărilor și formare a pachetelor turistice</p> <p>5.1.A cunoaște ariile de competență și aplicare a specialiștilor din domeniul turism și servicii</p> <p>5.2. A distinge categoriile de probleme sociale și etice referitoare la turism</p> <p>7.1. A descrie procesul de organizare a activităților în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement</p> <p>7.2. A caracteriza elementele de organizare a activităților în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement</p> <p>8.1.A descrie procesul de construire și aplicare a mecanismelor de asigurare a calității în turism și servicii</p>
		<p><i>de aplicare:</i></p> <p>2.4. A aplica tehnicile de comunicare eficientă în promovarea și distribuția produselor și serviciilor turistice, în funcție de profilul pieței și al legislației în vigoare</p> <p>5.4.A elabora judecăți bazate pe cunoașterea problemelor sociale și etice în turism și servicii</p> <p>7.3. A determina nivelul de importanță a componentelor organizatorice din domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement</p> <p>7.4. A elabora studii referitoare la organizarea activităților din domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement, la nivel național, regional și internațional</p> <p>8.3.A argumenta metodele de construire și aplicare a mecanismelor de asigurare a calității în turism și servicii</p> <p>8.4.A elabora mecanismele de asigurare a calității prin norme și standarde în turism și servicii</p>
		<p><i>de integrare:</i></p> <p>2.5. A argumenta metodele de creare a produselor turistice și cazare în funcție de profilul pieței și al legislației în vigoare</p> <p>5.5. A evalua calitățile implementării deciziilor etice și deontologice în domeniul turismului și serviciilor</p> <p>5.6. A realiza un program privind dezvoltarea competențelor resurselor umane antrenate în turism și servicii</p> <p>7.5. E efectua o analiză comparativă a activității de organizare în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement la nivel regional, național și/sau internațional</p>

		8.5.A argumenta metodele, normele, standardele calității execuției mecanismelor de control din turism și servicii 8.6.A utiliza indicatorii pentru aplicarea mecanismelor de asigurare a calității în turism și servicii
Conținutul disciplinei	Calitatea produselor și a serviciilor, noțiuni generale. Calitatea și serviciile turistice, hoteliere. Gestiunea asigurării calității serviciilor hoteliere Cerințe și standarde de calitate în serviciile hoteliere. Norme naționale și europene privind acreditarea unităților hoteliere. Organizarea și funcționarea unităților din industria hotelieră. Sistemul managementului calității – baza procesului de calitate	
Evaluarea rezultatelor	<i>Evaluarea curentă</i> se va realiza prin: 2 testări – evaluarea curentă-probe scrise; Elaborarea și susținerea produsului lucrului individual- Proiect de cercetare, aprecierea în rezultatul participării la seminare <i>Evaluarea finală</i> - examen scris sau asistat la calculator, în baza testului clasic care include itemi de divers nivel de complexitate: a) cunoaștere; b) aplicare; c) integrare. <i>Nota generală</i> se va determina ca o medie ponderată în modul următor: <ul style="list-style-type: none"> • evaluare curentă, inclusiv produsul lucrului individual – 60%; • evaluare finală – 40% 	
Lucrul individual	Studenții vor elabora un Proiect de cercetare cu aplicarea conceptelor, teoriilor, metodelor, instrumentelor de cercetare pe anumite tematici la nivelul entității economice. Cerințele și termenele de elaborare și prezentare se conțin în curriculum-ul la disciplină la capitolul VI "Lucrul individual".	
Bibliografie recomandată	de bază 1. Абабков Ю.Н., Филиппова И.Г. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма. -М.: Инфра-М, 2013 2. Балдин, К. В. Управленческие решения: учебник / С. Н. Воробьев, В. Б. Уткин, К. В. Балдин. — 7-е изд. — М.: ИТК "Дашков и К", 2013 3. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой. - М.: Форум, 2013 suplimentară 4. 1. Matthew L.Meuter, Amy L.Ostrom, Robert I. Roundtree și Mary Jo Bitner – „Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters” – Journal of Marketing, Nr.3/2000; 5. Mihuleac Emil, Stângaciu Stan – Managerul profesionist , Ed. MAIKO, București, 1996; 6. Бабкин А.В. Специальные виды туризма.- М.: Феникс, 2008	

APROBAT
la ședința departamentului EMkT
din 30.08.2018
Proces verbal nr. 1/18-19

Șef departament
Maria Hămurară, conf. univ., dr.

