

**FIȘA DISCIPLINEI/MODULULUI**

**Gestiunea și organizarea serviciilor turistice**

**Responsabil de disciplină/modul:** Lina Teleucă, dr. lect. univ.

**Administrarea disciplinei**

Codul	Total ore	Curs	Seminare	Laborator	Lucrul individual	Credite (ECTS)	Limba de predare
S.05.A.0.39	150	30	45		75	5	Română/ rusă/engleză
S.06.A.0.39	150	18	12		120	5	Română

Rezultatele învățării: Competențe	Competențele	Finalități de studiu
	<p><b>C1. abilitatea de gândire critică și creativitate necesare pentru a funcționa în mod eficient în industria turismului și ospitalității</b></p> <p><b>C4. abilitatea de comunicare interpersonală necesară pentru deservirea eficientă a clienților și munca în echipă.</b></p> <p><b>C8. evaluarea și utilizarea strategiilor adecvate și eficiente de comunicare inter-culturală pentru diverse segmente de public, folosind o varietate de tehnici în contextul industriei turismului.</b></p>	<p><i>de cunoaștere:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cunoașterea și descrierea conceptelor, metodelor de evaluare a rezultatelor Macroeconomice, instrumentelor fundamentale economice utilizate în explicarea și evaluarea Indicatorilor rezultatelor Macroeconomice ,cît și cunoașterea fenomenilor și proceselor de natură macroeconomică;</li> <li>Identificarea și interpretarea factorilor care influențează echilibrele și dezechilibrele macroeconomice,cît și a politicilor de influență asupra proceselor macroeconomice.</li> </ul>
		<p><i>de aplicare:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizarea adecvată a conceptelor, teoriilor, metodelor, instrumentelor și a politicilor macroeconomice, pentru soluționarea situațiilor și problemelor teoretico-practice specifice nivelului macroeconomic;</li> <li>Evaluarea critică a unor procese, fenomene, situații, teorii, modele, instrumente economice utilizate în realizarea sarcinilor profesionale la nivel macroeconomic;</li> </ul>
		<p><i>de integrare:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valorificarea conceptelor, teoriilor, metodelor, instrumentelor macroeconomice și informațiilor statistice în elaborarea de prognoze a evoluției dezvoltării macroeconomice în urma aplicării anumitor politici specifice în economia națională.</li> </ul>
<b>Conținutul disciplinei</b>	Bazele organizării în cadrul agenției de turism Teoria și practica managerială a agenției de turism Gestionarea serviciilor turistice Organizarea / coordonarea serviciilor turistice Controlul serviciilor turistice Rolul deciziei în gestionarea firmelor turistice Comunicarea și formalizarea în cadrul serviciilor turistice Aprovizionarea și gestionarea stocurilor în firmele turistice Esența activităților de transport în servicii turistice. Managementul marketingului serviciilor turistice Sisteme informatice în activitățile serviciilor turistice Activitatea de servicii turistice și dezvoltarea durabilă Agenția de turism – elementul de bază în activitatea serviciilor turistice	
<b>Evaluarea rezultatelor</b>	<p><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 seminar</p> <p><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.</p>	

	<p><i>Nota generală</i> se va determina ca o medie ponderată în modul următor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• evaluare curentă, inclusiv produsul lucrului individual – 60%;</li> <li>• evaluare finală – 40%</li> </ul>
<b>Lucrul individual</b>	<p>Studentii vor elabora un proiect cu aplicarea conceptelor, teoriilor, metodelor, instrumentelor economice de cercetare pe anumite domenii de cercetare. Cerințele și termenele de elaborare și prezentate se conțin în curriculum-ul la disciplină la capitolul VI "Lucrul individual".</p>
<b>Bibliografie recomandată</b>	<p>de bază</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ANGHEL, L. D. Marketing, București, Editura ASE, 2010</li> <li>2. DAFT, R. T. Organization theory and desing, MN: West, St. Paul, 2011</li> </ol>
	<p>suplimentară</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NEACȘU, N. Turismul și dezvoltarea durabilă, București, Editura Expert, 2011</li> <li>2. MINCIU, R. Economia Turismului, București, Editura Uranus, 2010</li> </ol>

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

**Șef departament**  
**Maria Hămuraru, conf. univ., dr.**

