

**FIȘA DISCIPLINEI/MODULULUI**

**MANAGEMENTUL SERVICIILOR DE TURISM**

Responsabil de disciplină/modul: **Adriana BUZDUGAN, dr., conf.univ.**

**Administrarea disciplinei**

Codul	Total ore	Curs	Seminare	Laborator	Lucrul individual	Credite (ECTS)	Limba de predare
S.05.A.0.44	V	150	30	30	-	5	Română/ rusă/engleză
S.07.A.0.44	VII	150	16	8	-	5	Română

Rezultatele învățării: Competențe	Competențele	Finalități de studiu
	<p><b>C2. Pregătire adecvată pentru dezvoltarea carierei 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>C7. Cunoștințe avansate în domeniile de leadership, comunicare, finanțe, tehnologie, marketing și vânzări, resurse umane, cercetări primare și secundare, precum și adaptarea la schimbare în contextul industriei turismului</b></p>	<p><i>de cunoaștere:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A identifica, defini conceptele, teoriile, metodele și instrumentele de natură economico-socială în servicii publice</li> <li>A descrie procesul de desfășurare a activităților de turism în conformitate cu legile și normele stabilite</li> </ul>
		<p><i>de aplicare:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A evalua critic modalitățile de aplicare a metodelor, funcțiilor administrative relevante pieței</li> <li>A descrie procesul de realizare, evaluare a proiectelor în turism</li> <li>A caracteriza componentele proiectelor din domeniul turismului</li> </ul>
		<p><i>de integrare:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A argumenta utilitățile privind elaborarea și implementarea proiectelor în domeniul turismului</li> <li>A organiza procesul de monitorizare, elaborare și realizare a proiectelor din domeniul turismului</li> <li>A utiliza unii indicatori de calitate pentru evaluarea realizării proiectelor din domeniul turismului</li> </ul>
<b>Conținutul disciplinei</b>	Impactul serviciilor și caracteristica economiei bazate pe servicii Strategii pentru furnizarea serviciilor de turism Inovarea și crearea serviciilor turistice Premisele fizice: elemente, tipuri și rolul mediului fizic în serviciile de turism Proiectarea procesului de servire a turiștilor pentru crearea de valoare Calitatea serviciilor de turism Managementul proiectelor în servicii și turism Monitorizarea și evaluarea satisfacției clienților în industria turismului Gestiunea competențelor resurselor umane din servicii turistice Globalizarea industriei 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-studiu de caz, 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>	Studenții vor elabora un studiu de caz 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”.	

<b>Bibliografie recomandată</b>	de bază
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cetina I. Marketingul serviciilor. Teorie și aplicații. București: Uranus, 2006.</li> <li>2. Inițierea în managementul serviciilor / coordonator Radu Emilian, București, expert 2001 – 316p.</li> <li>3. Jivan Alexandru. Managementul serviciilor. București: Editura de Vest, 1998. 231 p.</li> <li>4. Managementul Serviciilor Publice / Iordan Nicola, București All Beck, 2003 - 254p.</li> </ol>
	suplimentară
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1. Androniceanu Armenia – Managementul schimbărilor, Ed.ALL, 1998;</li> <li>2. Clive Holtham „Key Challenges for Public Services Delivery” , Leslie Willcocks și Jenny Harrow (editori) – „Rediscovering Public Services Management” 1992;</li> <li>3. Fitzimmons James, Fitzimmons Mona, Service Management for Competitive Advantage, McGRAW-HILL International Editions, 1994;</li> </ol>

**APROBAT**

**la ședința departamentului EMkT**

**din 30.08.2018**

**Proces verbal nr. 1/18-19**

**Șef departament**

**Maria Hămurarú, conf. univ., dr.**

