



Str. Horea nr.7

Cluj-Napoca, 400174

Tel.: 0264599170

FIȘA DISCIPLINEI

Anul universitar 2023-2024

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea Babeș-Bolyai
1.2. Facultatea	Business
1.3. Departamentul	Servicii de Ospitalitate
1.4. Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5. Ciclul de studii	Licență
1.6. Programul de studiu/ Calificarea	Administrarea Afacerilor în Servicii de Ospitalitate

2.
2.

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Organizarea activității de ghidaj turistic						
2.2. Codul disciplinei	ILR0094						
2.3. Titularul activităților de curs	Sef Lucr. Dr. Cristina Bolog						
2.4. Titularul activităților de seminar	Sef Lucr. Dr. Cristina Bolog						
2.5. Anul de studiu	2	2.6. Semestrul	II	2.7. Tipul de evaluare	C	2.8. Regimul disciplinei	Opțională

3.
3.

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					8
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					9
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					8



Str. Horea nr.7

Cluj-Napoca, 400174

Tel.: 0264599170

Tutoriat	2
Examinări	2
Alte activități	4
3.7. Total ore studiu individual	29
3.8. Total ore pe semestru	75
3.9. Numărul de credite	3

4.

4.

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	-
4.2. de competențe	-

5.

5.

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. De desfășurare a cursului	Sală de curs dotată cu videoproiector
5.2. De desfășurare a seminarului/laboratorului	Sală de curs dotată cu videoproiector; acces la internet; laptop-uri sau laborator de informatică

6.

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none">• C1.2. Identificarea metodelor concrete de culegere a datelor, de prelucrare și de analiză a acestora în funcție de diferite situații specifice și de condițiile de desfășurare a activității firmei• C1.3. Culegerea datelor; pregătirea, gestiunea și utilizarea sistemelor informatice în prelucrarea și în analiza datelor pentru rezolvarea unor probleme specifice firmei• C1.4. Analiza datelor empirice și a rezultatelor, evaluarea și validarea acestora în vederea evitării și a eliminării erorilor de interpretare• C1.5. Elaborarea și propunerea de proiecte de utilizare a datelor empirice din domeniul economic în activitatea firmelor• C3.1. Definierea și caracterizarea metodelor de gestionare a relațiilor cu clienții și a tehnicilor de negociere• C3.2. Identificarea particularităților relațiilor cu clienții și proceselor de negociere cu aceștia și selectarea metodelor adecvate de rezolvare a problemelor specifice acestor procese• C3.3. Contactarea, corespondența negocierea, servirea și acordarea de asistență clienților în conformitate cu prerogativele stabilite prin fișa postului• C3.4. Evaluarea critică a activităților de gestionare a relațiilor cu fiecare client sau categorie de clienți și propunerea de soluții de îmbunătățire• C3.5. Elaborarea de noi modalități de lucru cu clienții și de îmbunătățire a proceselor de comunicare și negociere cu aceștia
-------------------------	--



Str. Horea nr.7

Cluj-Napoca, 400174

Tel.: 0264599170

Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none">▪ CT1 Aplicarea principiilor, normelor și valorilor de etică profesională în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă▪ CT2 Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei• CT3 Identificarea oportunităților de formare continuă și valorificarea eficientă a resurselor și tehnicilor de învățare pentru propria dezvoltare
-------------------------	---

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1. Obiectivele generale a disciplinei predate	<ul style="list-style-type: none">▪ Însușirea bazei operaționale necesare în utilizarea metodelor și tehnicilor proprii activității ghidului de turism, prin prisma conexiunilor dintre acestea: organizarea și coordonarea activităților și a vizitelor turistice tematice sau nu, animarea grupului de turiști, informarea adecvată a turiștilor și dinamizarea descoperirii diverselor locuri vizitate.
7.2. Obiectivele specifice	<ol style="list-style-type: none">1. să cunoască și să descrie suporturile conceptuale și legislative care guvernează activitatea ghidului de turism2. să cunoască și să detalieze schița de activitate a ghidului de turism3. să cunoască și să caracterizeze activitățile specifice ghidului de turism în ansamblu, precum și a fiecărei activități în parte4. să cunoască modul de organizare a traseelor turistice5. să cunoască, să descrie și să caracterizeze managementul grupurilor de turiști6. să analizeze spațial destinațiile turistice7. să cunoască și să detalieze modul de informare adecvată a grupurilor de turiști8. să-și formeze abilități de comunicare eficientă cu diferite tipologii de turiști

8. Conținuturi

8.1. Curs	Metode de predare	Observații
1 1. Introducere în activitatea de ghidului de turism 1.1. Scurt istoric al activității ghidului de turism 1.2. Definirea conceptelor 1.3. Asociații ale ghizilor de turism	<ul style="list-style-type: none">• expunerea combinată cu metode activ-participative	1 prelegere



Str. Horea nr.7

Cluj-Napoca, 400174

Tel.: 0264599170

2	2. Cadrul legislativ și al pregătirii profesionale a ghidului de turism 2.1. Ghidul de turism în lume 2.2. Ghidul de turism în România 2.3. Fișa postului ghidului de turism	<ul style="list-style-type: none">• metode didactice activ-participative• prelegere orală cu secțiuni interactive	1 prelegere
3	3. Etape necesare în pregătirea, parcurgerea și încheierea acțiunii ghidului de turism 3.1. Pregătirea acțiunii turistice 3.2. Plecarea în călătorie 3.3. Începutul călătoriei 3.4. Prezentarea turului 3.5. Etape pe parcursul activității turistice 3.6. Adaptarea programului turistic la grup 3.7. Finalizarea acțiunii turistice	<ul style="list-style-type: none">• conversația euristică• explicația• prelegere orală cu secțiuni interactive	1 prelegere
4	4. Întocmirea schiței primare a unui tur ghidat 4.1. Structura turului ghidat 4.2. Rolul geografiei în schițarea turului ghidat 4.3. Timing-ul	<ul style="list-style-type: none">• metode didactice activ-participative• analiza comparativă• modelarea• exemplificarea	1 prelegere
5	5. Managementul grupului de turiști 5.1. Noțiuni generale de managementul grupului 5.2. Secvențe în activitatea ghidului de turism 5.2.1. Prima întâlnire 5.2.2. Prezentarea interioară a obiectivelor turistice 5.2.3. Prezentarea exterioară a obiectivelor turistice 5.2.4. Prezentarea detaliilor 5.2.5. Turul panoramic 5.2.6. Cazarea grupului 5.3. Siguranța grupului	<ul style="list-style-type: none">• metode didactice activ-participative• analiza comparativă• modelarea exemplificarea	1 prelegere



Str. Horea nr.7

Cluj-Napoca, 400174

Tel.: 0264599170

6	6. Activitatea de informare a turiștilor 6.1. Tehnici de prezentare în fața grupurilor de turiști 6.2. Tipuri de informații 6.2.1. Activitatea de ghid de turism urban 6.2.2. Activitatea de ghid de turism într-un muzeu 6.2.3. Activitatea de ghid de turism în situri protejate și în arii naturale 6.2.4. Activitatea de ghid de turism adaptativ	<ul style="list-style-type: none">• prelegere orală cu secțiuni interactive (studiu de caz)• documentarea pe web• utilizarea instrumentelor on-line specializate• problematizarea• explicația• lucrul în grup organizat	2 prelegeri
7	7. Comunicarea și comportamentul ghidului de turism 7.1. Abilități, calități și competențe ale ghidului de turism 7.2. Responsabilitățile ghidului de turism 7.3. Psihologia grupului 7.4. Ținuta și comportamentul ghidului de turism 7.5. Comunicarea interpersonală 7.6. Atitudinea față de sesizări, nemulțumiri sau reclamații ale turiștilor. Managementul problemelor 7.7. Codul și etica ghidului de turism	<ul style="list-style-type: none">• conversația euristică• explicația• folosirea aplicațiilor soft specializate• instruirea programată• selecția materialelor de pe pe web	1 prelegere
8	8. Însotirea turiștilor români în străinătate (<i>outgoing/outbound</i>) 8.1. Tipuri de patrimoniu turistic valorificat pentru piața turistică de <i>outgoing (outbound)</i> 8.2. Tipologia ghizilor de turism în turismul de <i>outgoing (outbound)</i> : ghidul de transfer, asistența turistică, tour leader-ul 8.3. Târgurile naționale de turism	<ul style="list-style-type: none">• prelegere orală cu secțiuni interactive• conversația euristică• explicația	1 prelegere
9	9. Însotirea turiștilor străini în România (<i>incoming/inbound</i>). Însotirea turiștilor autohtoni 9.1. Clasificarea patrimoniului turistic național valorificat 9.2. Adaptarea la locul de proveniență a grupului și la stilul acestuia 9.2. Evaluarea cantitativă și calitativă a activității ghizilor de turism din România 9.3. Perspectivele activității ghidului de turism acreditat în România	<ul style="list-style-type: none">• prelegere orală cu secțiuni interactive• dezbateră conversația euristică	1 prelegere



Str. Horea nr.7

Cluj-Napoca, 400174

Tel.: 0264599170

	9.4. Târgurile internaționale de turism		
10	10. Activitatea ghidului de turism specializat 10.1. Tipuri de specializare 10.2. Rolul specializării	<ul style="list-style-type: none">metode didactice activ-participative (discuții interactive, investigații în comun)	1 prelegere
11	11. Animația turistică 11.1. Rolul animatorului turistic ca principal element pentru satisfacerea motivației turismului de agrement 11.2. Obiectivele animației turistice 11.3. Tipologia activităților de animație turistică	<ul style="list-style-type: none">metode didactice activ-participative lucrul în grup	1 prelegere
12	12. Conceptul de Free Guided Tour 12.1 Scurt istoric 12.2 Funcționarea și organizarea turului gratuit 12.3. Modele europene de Free Tour 12.4. Forme de organizare sau asociere	<ul style="list-style-type: none">metode didactice activ-participativeanaliza comparativăconversația euristică	1 prelegere
13	<i>Colocviu</i>	<ul style="list-style-type: none">test scris – întrebări de tip grilă cu răspunsuri corecte multiple.	1 prelegere



Bibliografie	<p>1. Bibliografie obligatorie</p> <p>Oprisan, Mariana (2006), <i>Cartea ghidului din turism</i>, Ed. Artpress, Timișoara</p> <p>Quaranta, M. (2009), <i>Animarea grupurilor</i>, Ed. Polirom, București</p> <p>Stănciulescu, Gabriela (2005), <i>Managementul agenției de turism</i>, Ed. ASE, București</p> <p>Stănciulescu, Gabriela (2006), <i>Animația și animatorul în turism</i>, Ed. Uranus, București</p> <p>Syratt, Gwenda (1992), <i>Manual of Travel Agency Practice</i>, Ed. Butterworth-Heinemann Ltd., Oxford</p> <p>Tudose, C. (2003), <i>Managementul resurselor umane în turism</i>, Institutul IRECSON, Școala de Turism</p> <p>*** (2008, 2009), <i>Le Guide du Routard: Roumanie, Paris, Bretagne, Italie, Grece, Tunisie, Istanbul, etc.</i> Ed. Hachette, Paris</p> <p>*** <i>Hotararea Guvernului nr. 305 din 8 martie 2001</i> privind atestarea și utilizarea ghizilor de turism, în: MONITORUL OFICIAL nr. 140 din 21 martie 2001</p> <p>*** <i>Ordinul nr. 263 din 20 iunie 2001</i> pentru aprobarea Normelor metodologice privind condițiile și criteriile pentru selecționarea, școlarizarea, atestarea și utilizarea ghizilor de turism, precum și atribuțiile acestora, în MONITORUL OFICIAL nr. 437 din 6 august 2001.</p> <p>***www.wftga.org.</p> <p>2. Bibliografie opțională</p> <p>Boyer, M., Viallon, P. (1994), <i>La communication touristique</i>, Ed. Presses Universitaires de France, Paris</p> <p>Canargie, D, Crom, J.O, Crom, M.A. (2003), <i>Tehnici de a vinde</i>, Ed. Curtea Veche, București</p> <p>Davidson, R. (1992), <i>Tourism in Europe</i>, Ed. Pitman, London</p> <p>Grant-Williams, R (2002), <i>Voice Power: Using Your Voice to Captivate, Persuade and Command Attention</i>, AMACOM, American Management Association, New York</p> <p>Hofstede, G. (2001), <i>Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations</i>, Sage Publications, London</p> <p>Hofstede, J. G., Pedersen, P.B., Hofstede, G. (2002), <i>Exploring Culture: Exercises, Stories and Synthetic Cultures</i>, Intercultural Press Inc., Maine</p> <p>Lukacs, J. (2005), <i>Povestea „orașului - comoară“</i>, Ed. Biblioteca Apostrof, Cluj-Napoca</p>
--------------	--

9.

8.2. Seminar		Metode de predare	Observații
1	1. Prezentarea disciplinei, a obiectivelor, programarea și organizarea activităților și prezentarea modalităților de evaluare finală și pe parcursul semestrului. Studii de caz: ghidul de turism din Cluj-Napoca	<ul style="list-style-type: none"> • prezentare orală, expunere interactivă, exemplificare, problematizare • rezolvare de aplicații • studiul de caz • lucrul în grup organizat • participare la tur ghidat pe teren 	<i>1 seminar</i>



Str. Horea nr.7

Cluj-Napoca, 400174

Tel.: 0264599170

2	2. Utilizarea tehnicilor de prezentare în fața grupurilor de turiști	<ul style="list-style-type: none">• prezentare orală, expunere interactivă, exemplificare, problematizare• rezolvare de aplicații• studiul de caz• lucrul în grup organizat	<i>2 seminarii</i>
3	3. Construcția itinerariului în activitatea ghidului de turism	<ul style="list-style-type: none">• prezentare orală, expunere interactivă, exemplificare, problematizare• rezolvare de aplicații• studiul de caz• lucrul în grup organizat	<i>1 seminar</i>
4	4. Ghidul local și ghidul național: activitate individuală pe teren – prezentări ale studenților	<ul style="list-style-type: none">• studiul de caz• brainstorming• observația dirijată• prezentări de proiecte: dezbateri/analize tematice• susținere tur ghidat pe teren	<i>2 seminarii</i>
5	5. Ghidul specializat și animația turistică: activitate individuală pe teren – prezentări ale studenților	<ul style="list-style-type: none">• lucru în echipă• studiul de caz• brainstorming• prezentări de proiecte: dezbateri/analize tematice• susținere tur ghidat pe teren.	<i>1 seminar</i>



Bibliografie	<p>1. Bibliografie obligatorie</p> <p>Oprisan, Mariana (2006), <i>Cartea ghidului din turism</i>, Ed. Artpress, Timișoara</p> <p>Quaranta, M. (2009), <i>Animarea grupurilor</i>, Ed. Polirom, București</p> <p>Stănciulescu, Gabriela (2005), <i>Managementul agenției de turism</i>, Ed. ASE, București</p> <p>Stănciulescu, Gabriela (2006), <i>Animația și animatorul în turism</i>, Ed. Uranus, București</p> <p>Syratt, Gwenda (1992), <i>Manual of Travel Agency Practice</i>, Ed. Butterworth-Heinemann Ltd., Oxford</p> <p>Tudose, C. (2003), <i>Managementul resurselor umane în turism</i>, Institutul IRECSON, Școala de Turism</p> <p>*** (2008, 2009), <i>Le Guide du Routard: Roumanie, Paris, Bretagne, Italie, Grece, Tunisie, Istanbul, etc.</i> Ed. Hachette, Paris</p> <p>*** <i>Hotararea Guvernului nr. 305 din 8 martie 2001</i> privind atestarea și utilizarea ghizilor de turism, în: MONITORUL OFICIAL nr. 140 din 21 martie 2001</p> <p>*** <i>Ordinul nr. 263 din 20 iunie 2001</i> pentru aprobarea Normelor metodologice privind condițiile și criteriile pentru selecționarea, școlarizarea, atestarea și utilizarea ghizilor de turism, precum și atribuțiile acestora, în MONITORUL OFICIAL nr. 437 din 6 august 2001.</p> <p>***www.wftga.org.</p> <p>2. Bibliografie opțională</p> <p>Boyer, M., Viallon, P. (1994), <i>La communication touristique</i>, Ed. Presses Universitaires de France, Paris</p> <p>Canargie, D, Crom, J.O, Crom, M.A. (2003), <i>Tehnici de a vinde</i>, Ed. Curtea Veche, București</p> <p>Davidson, R. (1992), <i>Tourism in Europe</i>, Ed. Pitman, London</p> <p>Grant-Williams, R (2002), <i>Voice Power: Using Your Voice to Captivate, Persuade and Command Attention</i>, AMACOM, American Management Association, New York</p> <p>Hofstede, G. (2001), <i>Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations</i>, Sage Publications, London</p> <p>Hofstede, J. G., Pedersen, P.B., Hofstede, G. (2002), <i>Exploring Culture: Exercises, Stories and Synthetic Cultures</i>, Intercultural Press Inc., Maine</p> <p>Lukacs, J. (2005), <i>Povestea „orașului - comoară“</i>, Ed. Biblioteca Apostrof, Cluj-Napoca</p>
---------------------	--

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

În vederea stabilirii conținuturilor disciplinei au fost derulate cercetări documentare privind conținuturile unor discipline similare predate în cadrul altor universități din străinătate. Pentru adaptarea la cerințele pieței muncii a conținutului disciplinei au avut loc întâlniri cu reprezentanți ai mediului de afaceri.

10. Evaluare

<i>Tip activitate</i>	<i>10.1 Criterii de evaluare</i>	<i>10.2 metode de evaluare</i>	<i>10.3 Pondere din nota finală</i>
-----------------------	----------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------



Str. Horea nr.7

Cluj-Napoca, 400174

Tel.: 0264599170

10.4. Curs	<ul style="list-style-type: none">• verificarea gradului de sistematizare și utilizare a noțiunilor însușite• coerența logică și forța argumentativă• gradul de asimilare a terminologiei de specialitate• interesul pentru studiu individual	Evaluare scrisă (finală) în sesiunea de examene: testare sumativă de tip Quiz (întrebări cu variante multiple de răspuns) pe platforma MS Teams	40%
10.5. Seminar/laborator	<ul style="list-style-type: none">• capacitatea de aplicare în practică• capacitatea de a opera cu cunoștințele asimilate• criterii ce vizează aspectele atitudinale: conștiinciozitatea, interesul pentru studiu individual	Participarea activă la seminarii (rezolvare sarcini - 4 sarcini)	10%
		Evaluare orală pe parcurs (2 prezentări de obiective turistice pe teren)	30%
		Rezolvare teme/assignment la termen pe parcurs	20%
Formula de calcul a notei finale este aceeași în sesiunea de restanțe/lichidare.			
10.6. Standard minim de performanță			
Cunoașterea aspectelor teoretice și metodologice de bază ale activității ghidului de turism (concepțe, principii, metode, mijloace, indicatori, date și informații asupra destinațiilor) cu scopul de a le înțelege, a le aprofunda și a le aplica în crearea, gestionarea și comercializarea tururilor, în deschiderea de noi destinații și în colaborarea cu partenerii, precum și în comunicarea și în gestionarea turiștilor individuali și a grupurilor de turiști.			

11.

Data completării

29.09.2023

Semnătura titularului de curs

Șef lucr. dr. Cristina Bolog

Semnătura titularului de seminar

Șef lucr. dr. Cristina Bolog

Data avizării în departament

11.10.2023

Semnătura directorului de departament

Conf. dr. Marius Bota