



FIȘA DISCIPLINEI

Anul universitar 2024-2025

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. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Managementul agenției de turism						
2.2. Codul disciplinei	ILR0047						
2.3. Titularul activităților de curs	Conf. univ. dr Monica Maria Coroș						
2.4. Titularul activităților de seminar	Conf. univ. dr Monica Maria Coroș						
2.5. Anul de studiu	3	2.6. Semestrul	I		2.7. Tipul de evaluare	E	2.8. Regimul disciplinei

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

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					20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					20
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					15
Tutoriat					2
Examinări					2
Alte activități	Pregătirea examenului final				10
3.7. Total ore studiu individual					69
3.8. Total ore pe semestru					125
3.9. Numărul de credite					5

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	-
4.2. de competențe	-

5. Condiții (acolo unde este cazul)



5.1. De desfășurare a cursului	Sală de curs dotată cu sistem videoconferință cu display interactiv, acces Internet
5.2. De desfășurare a seminarului/laboratorului	Sală de laborator dotată cu echipamente de tip PC (All-in-One); acces la Internet, acces online la software de simulare sistem global de distribuție (platforma Amadeus), acces online la software pentru simulări de afaceri: Agenție de turism, acces la software pentru colectare automată de date, acces la software pentru simulare și analiză; acces la modulul de management al evenimentelor și la motorul de rezervări online.

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none">• C1.1. Descrierea conceptelor, teoriilor și metodologiilor de culegere, prelucrare și analiză a datelor provenite atât din interiorul cât și exteriorul• C1.2. Identificarea metodelor concrete de culegere a datelor, prelucrare și analiză a acestora în funcție de diferite situații specifice și condiții de desfășurare a activității firmei• C1.3. Culegerea datelor, pregătirea, gestiunea și utilizarea sistemelor informatice în prelucrarea și analiza datelor în scopul rezolvării unor probleme specifice ale firmei• C1.4. Analiza datelor empirice și a rezultatelor, evaluarea și validarea acestora în vederea evitării și eliminării erorilor de interpretare• C4.1. Descrierea, definirea și caracterizarea strategiilor ce pot fi implementate în activitatea organizațiilor din industria ospitalității• C4.2. Analiza situației actuale, selectarea și propunerea unor alternative strategice de dezvoltare a activității firmei• C4.5. Proiectarea și propunerea unor îmbunătățiri ale strategiilor de dezvoltare a afacerilor în organizațiile din industria ospitalității
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none">• CT2. Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipa plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1. Obiectivele generale a disciplinei predate	<ul style="list-style-type: none">• Să înțeleagă modul în care este administrată și organizată activitatea unei agenții de turism și a modului în care agențiile de turism pot contribui la atingerea obiectivului de dezvoltare durabilă axat pe consum și producție responsabile;
---	---



7.2. Obiectivele specifice	<ol style="list-style-type: none">1. Să detalieze structura specifică agenției de turism și relația acesteia cu industria turistică, respectiv a modului în care agenția de turism poate contribui la atingerea obiectivului de dezvoltare durabilă 12 consum și producție responsabile în sfera turismului;2. să comunice înțelegerea de bază a elementelor componente ale agențiilor de turism și a proceselor specifice,3. să deruleze activități de ticketing, să înțeleagă și să descrie procedurile și reglementările acestui domeniu de activitate,4. să analizeze cele patru funcții ale managementului: planificarea, organizarea, motivarea și controlul în cadrul agențiilor de turism,5. să culegă și să analizeze informații și date cu privire la activitatea și performanțele agențiilor de turism din România și/sau Europa.
----------------------------	--

8. Conținuturi

8.1. Curs		Metode de predare	Observații
1	<i>Introducere și prezentarea disciplinei</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)▪ utilizarea de studii de caz	1 prelegere
2	<i>Piața turistică și a intermediarilor din turism; Formarea cererii: Conținutul și structura prestației turistice; Structura, comportamentul și performanțele intermediarilor din turism; Formarea cererii turistice;</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)▪ utilizarea de studii de caz	1 prelegere
3	<i>Tipologia agențiilor de turism: Conceptele de agent de voiaj și agenție de turism; Tipurile de agenții de turism și evoluția lor; Agenții de turism tradiționale și agenții online; Rețele de agenții de turism;</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)	1 prelegere



4	<i>Tipologia agențiilor de turism:</i> Tipurile de agenții de turism și evoluția lor în România; Agenții de turism online	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea de studii de caz▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)▪ utilizarea de studii de caz	1 prelegere
5	<i>Tehnica operațiilor din agenția de turism:</i> Activitatea de ticketing în turism;	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)▪ utilizarea de studii de caz	1 prelegere
6	<i>Tehnica operațiilor din agenția de turism:</i> Comercializarea serviciilor de turism; Drepturile și obligațiile agenției de turism;	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)▪ utilizarea de studii de caz	1 prelegere
7	<i>Organizarea agenției de turism:</i> Organizarea activității agenției de turism, Sistemul informațional;	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)▪ utilizarea de studii de caz	1 prelegere
8	<i>Organizarea agenției de turism:</i> Structura și atribuțiile personalului agenției de turism;	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere	1 prelegere



		<ul style="list-style-type: none">▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)▪ utilizarea de studii de caz	
9	<i>Produsele și oferta agenției de turism: Tiplologia produselor turistice, Asigurarea serviciilor turistice;</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)▪ utilizarea de studii de caz	1 prelegere
10	<i>Produsele și oferta agenției de turism: Programe și aranjamente turistice practicate de agenția de turism;</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)▪ utilizarea de studii de caz	1 prelegere
11	<i>Funcțiile tour-operatorilor: Modele de organizare a firmelor tour-operatoroare;</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)▪ utilizarea de studii de caz	1 prelegere
12	<i>Funcțiile tour-operatorilor: Firme tour-operatoroare la nivel național și internațional;</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse	1 prelegere



		teme pe baza bibliografiei studiate independent) <ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea de studii de caz	
13	<i>Evaluarea eficienței agenției de turism: Evaluarea rezultatelor financiare ale activității de comercializare de produse turistice; Rata rentabilității financiare; Indicatorii de eficiență a resurselor umane; Situația veniturilor și cheltuielilor la nivelul agenției de turism.</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)▪ utilizarea de studii de caz	1 prelegere
14	<i>Recapitulare</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent)▪ utilizarea de studii de caz	1 prelegere
Bibliografie	Bibliografie obligatorie <ol style="list-style-type: none">1. Buhalis D., Laws E., <i>Tourism Distribution Channels</i>, Editura Continum, 2001.2. Holland, J., Leslie, D., <i>Tour Operators and Operations. Development, Management and Responsibility</i>, CABI, 2018 (BCU – Filiala Facultății de Business).3. Luca, C.; Hurmuzescu, D., <i>Manualul practic al agentului de turism</i>, THR, București, 2004 (BCU – Filiala Facultății de Business).4. Luca, C.; Chiriac, A. C.; Hurmuzescu, D.; Cojocariu, S.; Gheorghită, D. R.; Lăscuț, R. T., <i>Manualul directorului agenției de turism</i>, THR, București, 2004 (BCU – Filiala Facultății de Business).5. Luca, C.; Chiriac, A. C., <i>Manualul practic al ghidului de turism</i>, THR, București, 2004. (BCU – Filiala Facultății de Business).6. Stănciulescu, G., <i>Managementul agenției de turism</i>, Editura ASE, 2013.7. Stănciulescu, G., <i>Managementul operațiunilor din turism</i>, Editura AllBeck, București, 2002 (BCU – Filiala Facultății de Business).8. Stănciulescu, G., <i>Managementul agenției de turism</i>, Editura ASE, 2000.9. Syrratt, G., <i>Manual of Travel Agency Practice</i>, Butterworth Heinemann, 1992 (BCU – Filiala Facultății de Business).10. *** United Nations Environment Programme (UNEP), <i>Sustainable Tourism: the Tour Operators' Contribution</i>, Division of Technology, Industry and Economics, http://www.toinitiative.org, 2003.		



11. *** Institutul Național de Statistică, *TempoOnline*, București, 2002-2023,
<http://statistici.insse.ro:8077/tempo-online/>.

Bibliografie opțională

1. Bălășoiu, V., Dobândă, E., Snak, O., *Managementul calității produselor și serviciilor în turism*, Editura Orizonturi Universitare, Timișoara, 2003.
2. Borchgrevink, C. P., *Perspective on the Hospitality Industry: An Introduction to Hospitality Management*, Kendall-Hunt, 1998.
3. Botezat, Elena, *Strategii manageriale în turism*, Editura Economică, București, 2003.
4. Chuck, Y. Gee, *Professional Travel Agency Management*, Editura Prentice Hall, 1st edition, 1997.
5. Curta, N. C., *Management strategic pentru firmele de turism – Studii de caz*, Editura Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca, 2005.
6. Ford, R. and Cherrill, P. H., *Managing the Guest Experience in Hospitality*, Albany, NY: Delmar/Thomson Learning, 2000.
7. Horner P., *Travel Agency Practice*, Editura Longman, 1996.
8. Laws E., *Managing Packaged Tourism*, Editura Thomson Press, 1997.
9. Tinard, Yves, *Le Tourisme: Économie et Management*, McGraw Hill, Paris, 1992.
10. Vellas, F., *Économie et Politique du Tourisme International*, Ed. Économica, Paris, 2002.
11. Yale P., *The Business of Tour Operations*, Editura Longman, 1995.

8.2. Seminar		Metode de predare	Observații
1	Prezentarea disciplinei, a obiectivelor, programarea și organizarea activităților și prezentarea modalităților de evaluare finală și pe parcursul semestrului	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, prezentarea resurselor digitale utilizate: – software de simulare de sistem global de distribuție (platforma Amadeus – acces online), – software pentru simulări de afaceri: Agenție de turism (acces online), – software pentru colectare automată de date (acces online), – software pentru simulare și analiză; – modulul de management al evenimentelor și la motorul de rezervări online;	1 seminar
2	Tipurile de agenții de turism și evoluția lor în România	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare, culegere de date cu ajutorul software-ului specializat și analiza datelor culese;	1 seminar



3	Analiza evoluției activității de intermediere de servicii turistice în România	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare, culegere de date cu ajutorul software-ului specializat și analiza datelor culese;	<i>1 seminar</i>
4	Aplicații practice – comandă de transport; sisteme de rezervare; elaborarea de pachete turistice	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, utilizarea modulului de management al evenimentelor și a motorului de rezervări online; software pentru simulări de afaceri: Agenție de turism (acces online);	<i>1 seminar</i>
5	Aplicații practice – comandă de prestații turistice; contract de turism internațional	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, utilizarea modulului de management al evenimentelor și a motorului de rezervări online; software pentru simulări de afaceri: Agenție de turism (acces online);	<i>1 seminar</i>
6	Studii de caz – organizarea și dezvoltarea agențiilor de turism	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare, rezolvare de studii de caz, culegere de date cu ajutorul software-ului specializat și analiza datelor culese;	<i>1 seminar</i>
7	Studii de caz – motivarea personalului în furnizarea de servicii turistice	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare, rezolvare de studii de caz;	<i>1 seminar</i>
8	Aplicații practice și studii de caz – analiza și stabilirea prețului produselor și pachetelor turistice	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare, utilizarea modulului de management al evenimentelor și a motorului de rezervări online; software pentru simulări de afaceri: Agenție de turism (acces online);	<i>1 seminar</i>
9	Studii de caz – programe și aranjamente turistice oferite în România; Aplicații practice – elaborarea de programe și aranjamente turistice	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare, utilizarea modulului de management al evenimentelor și a motorului de rezervări online; software pentru simulări de afaceri: Agenție de turism (acces online);	<i>1 seminar</i>
10	Studii de caz – strategii de dezvoltare a firmelor tour-operatorie	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare, rezolvare de studii de caz, utilizarea modulului de management al evenimentelor și a motorului de rezervări online; software pentru simulări de afaceri: Agenție de turism (acces online);	<i>1 seminar</i>



11	Studii de caz – analiza evoluției și dezvoltării firmelor tour-operatorare pe plan mondial și național și discutarea factorilor determinanți în dezvoltarea acestor afaceri	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare, utilizarea modulului de management al evenimentelor și a motorului de rezervări online; software pentru simulări de afaceri: Agenție de turism (acces online);	1 seminar
12	Studiu de caz și aplicații practice – Calculul ratei și a pragului de rentabilitate a activității de intermediere de servicii turistice; rentabilitatea economică a activității de intermediere de servicii turistice; bugetul de venituri și cheltuieli și situația cash-flow-urilor	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare, rezolvare de studii de caz, rezolvare de aplicații; utilizarea modulului de management al evenimentelor și a motorului de rezervări online; software pentru simulări de afaceri: Agenție de turism (acces online);	1 seminar
13	Prezentări de proiecte	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare;	1 seminar
14	Prezentări de proiecte	Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare.	1 seminar
Bibliografie	<p style="text-align: center;">Bibliografie obligatorie</p> <ol style="list-style-type: none">1. Buhalis D., Laws E., <i>Tourism Distribution Channels</i>, Editura Continuum, 2001.2. Holland, J., Leslie, D., <i>Tour Operators and Operations. Development, Management and Responsibility</i>, CABI, 2018.3. Luca, C.; Hurmuzescu, D., <i>Manualul practic al agentului de turism</i>, THR, București, 2004.4. Luca, C.; Chiriac, A. C.; Hurmuzescu, D.; Cojocariu, S.; Gheorghiuță, D. R.; Lăscuț, R. T., <i>Manualul directorului agenției de turism</i>, THR, București, 2004.5. Luca, C.; Chiriac, A. C., <i>Manualul practic al ghidului de turism</i>, THR, București, 2004.6. Stănciulescu, G., <i>Managementul agenției de turism</i>, Editura ASE, 2013.7. Stănciulescu, G., <i>Managementul operațiunilor din turism</i>, Editura AllBeck, București, 2002.8. Stănciulescu, G., <i>Managementul agenției de turism</i>, Editura ASE, 2000.9. Syrratt, G., <i>Manual of Travel Agency Practice</i>, Butterworth Heinemann, 1992.10. *** United Nations Environment Programme (UNEP), <i>Sustainable Tourism: the Tour Operators' Contribution</i>, Division of Technology, Industry and Economics, http://www.toinitiative.org, 2003.11. *** Institutul Național de Statistică, <i>TempoOnline</i>, București, 2002-2023, http://statistici.insse.ro:8077/tempo-online/. <p style="text-align: center;">Bibliografie opțională</p>		



	<ol style="list-style-type: none">1. Bălășoiu, V., Dobândă, E., Snak, O., <i>Managementul calității produselor și serviciilor în turism</i>, Editura Orizonturi Universitare, Timișoara, 2003.2. Borchgrevink, C. P., <i>Perspective on the Hospitality Industry: An Introduction to Hospitality Management</i>, Kendall-Hunt, 1998.3. Botezat, Elena, <i>Strategii manageriale în turism</i>, Editura Economică, București, 2003.4. Chuck, Y. Gee, <i>Professional Travel Agency Management</i>, Editura Prentice Hall, 1st edition, 1997.5. Curta, N. C., <i>Management strategic pentru firmele de turism – Studii de caz</i>, Editura Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca, 2005.6. Ford, R. and Cherrill, P. H., <i>Managing the Guest Experience in Hospitality</i>, Albany, NY: Delmar/Thomson Learning, 2000.7. Horner P., <i>Travel Agency Practice</i>, Editura Longman, 1996.8. Laws E., <i>Managing Packaged Tourism</i>, Editura Thomson Press, 1997.9. Tinard, Yves, <i>Le Tourisme: Économie et Management</i>, McGraw Hill, Paris, 1992.10. Vellas, F., <i>Économie et Politique du Tourisme International</i>, Ed. Économica, Paris, 2002.11. Yale P., <i>The Business of Tour Operations</i>, Editura Longman, 1995.12. *** <i>Anuarul Statistic al României</i>, Institutul Național de Statistică, București, 2002-2022.
--	---

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

Pentru orice absolvent este esențială o viziune de ansamblu cu privire la rolul jucat în industria turismului de către agențiile de turism. Apoi, absolvenții trebuie să cunoască modul de organizare și de funcționare al unei agenții de turism, a particularităților și activităților specifice acestui domeniu. În fine, este importantă cunoașterea unor metode practice aplicate în activitățile specifice pentru a reuși să aplice sarcinile locurilor de munca corespunzătoare domeniului.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală (%)
10.4 Curs	<ul style="list-style-type: none">• Corectitudinea și amplitudinea cunoștințelor;• Coerența logică;• Limbajul de specialitate;• Înțelegerea noțiunilor de bază;	test final (test grilă cu un singur răspuns corect +/- întrebări deschise +/- întrebări de tip adevărat/fals) – pentru a promova, studenții trebuie să obțină minimum nota 5 (cinci) la testul final, doar astfel se vor aduna restul punctelor pentru stabilirea notei finale	30 %



		!!! Pentru participarea la examenul final, studenții trebuie să se înscrie, alegând prima sau a doua data de examen (prin intermediul Assignment-ului creat cu acest scop). Toate condițiile se mențin și în sesiunea de restanțe.	
	<ul style="list-style-type: none">Intervențiile studenților în cadrul cursului	două intervenții pe teme anunțate de către studenți (fie din tematica propusă, fie din bibliografia suplimentară)	20 %
10.5 Seminar	<ul style="list-style-type: none">Înșușirea și înțelegerea problematicii tratate la curs și seminar;Interesul pentru pregătirea individuală, seriozitatea în abordarea problemelorUtilizarea corectă a conceptelor învățate	activitate pe parcursul semestrului: simulare a activității agenției de turism, derulată în echipe de 2-3 studenți (se mențin echipele stabilite la începutul semestrului)	25 %
		elaborarea și prezentarea orală a unui proiect (realizat individual, dar prezentat în echipe de 2-3 persoane) – temele se comunică la primul seminar	25 %
Bonus	Studenții au posibilitatea de a acumula 1 punct bonus dacă participă activ în cadrul activităților de curs și de seminar.		
10.6. Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none">cunoașterea noțiunilor fundamentale și aplicarea acestora pe exemple;interpretarea economică a rezultatelor obținute.			

Data completării

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

24.04.2024

Conf. dr. Monica Maria Coroș

Conf. dr. Monica Maria Coroș

Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament

22.05.2024

Conf. dr. Marius Bota