



**FIȘA DISCIPLINEI**  
**Managementul agenției de turism**  
Anul universitar 2025-2026

**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 studii / Calificarea | Administrarea Afacerilor în Servicii de Ospitalitate/Licențiat în științe economice |
| 1.7. Forma de învățământ               | Învățământ cu frecvență (IF)                                                        |

**2. Date despre disciplină**

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

**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         |
| <b>Distribuția fondului de timp pentru studiul individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)</b> |    |                     |    |              | <b>ore</b> |
| Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe (AI)                                       |    |                     |    |              | 20         |
| Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren         |    |                     |    |              | 22         |
| Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri                        |    |                     |    |              | 21         |
| Tutoriat (consiliere profesională)                                                                     |    |                     |    |              | 2          |
| Examinări                                                                                              |    |                     |    |              | 2          |
| Alte activități                                                                                        |    |                     |    |              | 2          |
| <b>3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)</b>                       |    |                     |    |              | <b>69</b>  |
| <b>3.8. Total ore pe semestru</b>                                                                      |    |                     |    |              | <b>125</b> |
| <b>3.9. Numărul de credite</b>                                                                         |    |                     |    |              | <b>5</b>   |

**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 la Internet;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5.2. de desfășurare a seminarului | 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. |

## 6.1. Competențele specifice acumulate

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

## 6.2. Rezultatele învățării

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cunoștințe                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Studentul demonstrează deținerea unui set de cunoștințe generale privind administrarea resurselor umane, materiale și financiare, precum și gestionarea relațiilor cu clienții companiilor din industria ospitalității;</li> <li>Studenta/studentul are cunoștințe solide în domeniul managementului agențiilor de turism;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           |
| Aptitudini                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Studentul este capabil să analizeze mediul organizațional și să aplice metode și tehnici specifice pentru administrarea resurselor umane, materiale și financiare, precum și pentru gestionarea relațiilor cu clienții companiilor din industria ospitalității;</li> <li>Studenta/studentul dovedește capacitatea de a planifica, conduce, gestiona, lua decizii eficiente și eficiente, de a le analiza impactul și de a controla activitatea, demonstrând în același timp o înțelegere profundă a contextului de business al agențiilor de turism;</li> </ul> |
| Responsabilități și autonomie | <ul style="list-style-type: none"> <li>Studentul este capabil să ia decizii la nivelul postului pe care îl ocupă și să își asume responsabilitatea față de nivelurile ierarhice superioare;</li> <li>Studenta/studentul demonstrează capacitatea de a identifica oportunitățile și amenințările din mediul de afaceri, de a analiza concurența și de asemenea cererea, precum și de a lua deciziile adecvate.</li> </ul>                                                                                                                                                                               |

## 7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1 Obiectivul general al disciplinei | <ul style="list-style-type: none"> <li>Înțelegerea modului 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;</li> </ul> |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>7.2 Obiectivele specifice</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• să comunice înțelegerea de bază a elementelor componente ale agențiilor de turism și a proceselor specifice,</li><li>• să deruleze activități de ticketing, să înțeleagă și să descrie procedurile și reglementările acestui domeniu de activitate,</li><li>• să analizeze cele patru funcții ale managementului: planificarea, organizarea, motivarea și controlul în cadrul agențiilor de turism,</li><li>• să culeagă și să analizeze informații și date cu privire la activitatea și performanțele agențiilor de turism din România și/sau Europa.</li></ul> |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 8. Conținuturi

| 8.1 Curs                                                                                                                                                                                                            | Metode de predare                                                                                                                                                                                                                                                                          | Observații |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Introducere și prezentarea disciplinei și a modului de evaluare                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• prelegere interactivă;</li></ul>                                                                                                                                                                                                                   | 1 curs     |
| Piața turistică și a intermediarilor din turism; Formarea cererii: Conținutul și structura prestației turistice; Structura, comportamentul și performanțele intermediarilor din turism; Formarea cererii turistice; | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere;</li><li>• discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);</li></ul> | 1 curs     |
| 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;    | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere;</li><li>• discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);</li></ul> | 1 curs     |
| Tipologia agențiilor de turism: Tipurile de agenții de turism și evoluția lor în România; Agenții de turism online                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere;</li><li>• discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);</li></ul> | 1 curs     |
| Tehnica operațiilor din agenția de turism: Activitatea de ticketing în turism;                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere;</li><li>• discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);</li></ul> | 1 curs     |
| Tehnica operațiilor din agenția de turism: Comercializarea serviciilor de turism; Drepturile și obligațiile agenției de turism;                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere;</li><li>• discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);</li></ul> | 1 curs     |
| Organizarea agenției de turism: Organizarea activității agenției de turism, Sistemul informațional;                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere;</li><li>• discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor</li></ul>                                                                    | 1 curs     |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);                                                                                                                                                                                                                         |        |
| Organizarea agenției de turism: Structura și atribuțiile personalului agenției de turism;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere;</li><li>• discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);</li></ul> | 1 curs |
| Produsele și oferta agenției de turism: Tipologia produselor turistice, Asigurarea serviciilor turistice;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere;</li><li>• discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);</li></ul> | 1 curs |
| Produsele și oferta agenției de turism: Programe și aranjamente turistice practicate de agenția de turism;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere;</li><li>• discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);</li></ul> | 1 curs |
| Funcțiile tour-operatorilor: Modele de organizare a firmelor tour-operatoroare;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere;</li><li>• discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);</li></ul> | 1 curs |
| Funcțiile tour-operatorilor: Firme tour-operatoroare la nivel național și internațional;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere;</li><li>• discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);</li></ul> | 1 curs |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere;</li><li>• discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);</li></ul> | 1 curs |
| Recapitulare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• prelegere interactivă;</li></ul>                                                                                                                                                                                                                   | 1 curs |
| <p><b>Bibliografie</b><br/>Bălăsoiu, V., Dobândă, E., Snak, O., <i>Managementul calității produselor și serviciilor în turism</i>, Editura Orizonturi Universitare, Timișoara, 2003.<br/>Borchgrevink, C. P., <i>Perspective on the Hospitality Industry: An Introduction to Hospitality Management</i>, Kendall-Hunt, 1998.<br/>Botezat, Elena, <i>Strategii manageriale în turism</i>, Editura Economică, București, 2003.<br/>Buhalis D., Laws E., <i>Tourism Distribution Channels</i>, Editura Continuum, 2001.<br/>Chuck, Y. Gee, <i>Professional Travel Agency Management</i>, Editura Prentice Hall, 1<sup>st</sup> edition, 1997.<br/>Curta, N. C., <i>Management strategic pentru firmele de turism – Studii de caz</i>, Editura Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca, 2005.<br/>Ford, R. and Cherrill, P. H., <i>Managing the Guest Experience in Hospitality</i>, Albany, NY: Delmar/Thomson Learning, 2000.<br/>Holland, J., Leslie, D., <i>Tour Operators and Operations. Development, Management and Responsibility</i>, CABI, 2018 (BCU – Filiala Facultății de Business).<br/>Horner P., <i>Travel Agency Practice</i>, Editura Longman, 1996.<br/>Laws E., <i>Managing Packaged Tourism</i>, Editura Thomson Press, 1997.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |



Luca, C.; Hurmuzescu, D., *Manualul practic al agentului de turism*, THR, București, 2004 (BCU – Filiala Facultății de Business).

Luca, C.; Chiriac, A. C.; Hurmuzescu, D.; Cojocariu, S.; Gheorghita, D. R.; Lăscuț, R. T., *Manualul directorului agenției de turism*, THR, București, 2004 (BCU – Filiala Facultății de Business).

Luca, C.; Chiriac, A. C., *Manualul practic al ghidului de turism*, THR, București, 2004. (BCU – Filiala Facultății de Business).

Stănculescu, G., *Managementul agenției de turism*, Editura ASE, 2013.

Stănculescu, G., *Managementul operațiunilor din turism*, Editura AllBeck, București, 2002 (BCU – Filiala Facultății de Business).

Stănculescu, G., *Managementul agenției de turism*, Editura ASE, 2000.

Syratt, G., *Manual of Travel Agency Practice*, Butterworth Heinemann, 1992 (BCU – Filiala Facultății de Business).

Tinard, Yves, *Le Tourisme: Économie et Management*, McGraw Hill, Paris, 1992.

Vellas, F., *Économie et Politique du Tourisme International*, Ed. Économica, Paris, 2002.

Yale P., *The Business of Tour Operations*, Editura Longman, 1995.

\*\*\* United Nations Environment Programme (UNEP), *Sustainable Tourism: the Tour Operators' Contribution*, Division of Technology, Industry and Economics, <http://www.toinitiative.org>, 2003.

\*\*\* Institutul Național de Statistică, *TempoOnline*, București, la zi, <http://statistici.INSSE.ro:8077/tempo-online/>.

| 8.2 Seminar / laborator                                                                                                                                       | Metode de predare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Observații |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 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:<br>– software de simulare de sistem global de distribuție (platforma Amadeus – acces online),<br>– software pentru simulări de afaceri: Agenție de turism (acces online),<br>– software pentru colectare automată de date (acces online),<br>– software pentru simulare și analiză;<br>– modulul de management al evenimentelor și la motorul de rezervări online; | 1 seminar  |
| 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  |
| 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;                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1 seminar  |
| 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);                                                                                                                                                                                                                                                               | 1 seminar  |
| 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);                                                                                                                                                                                                                                                               | 1 seminar  |
| 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;                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1 seminar  |
| Studii de caz – motivarea personalului în furnizarea de servicii turistice                                                                                    | Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare, rezolvare de studii de caz;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1 seminar  |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 seminar  |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | rezervări online; software pentru simulări de afaceri: Agenție de turism (acces online);                                                                                                                                                                                                              |             |
| 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);                                                     | 1 seminar   |
| Studii de caz – strategii de dezvoltare a firmelor tour-operatorare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 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);                         | 1 seminar   |
| 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   |
| 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   |
| Prezentarea proiectelor finale ale studenților                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Prezentare orală, expunere interactivă, multimedia, exemplificare, problematizare.                                                                                                                                                                                                                    | 2 seminarii |
| <b>Bibliografie</b><br>Bălăsoiu, V., Dobândă, E., Snak, O., <i>Managementul calității produselor și serviciilor în turism</i> , Editura Orizonturi Universitare, Timișoara, 2003.<br>Borchgrevink, C. P., <i>Perspective on the Hospitality Industry: An Introduction to Hospitality Management</i> , Kendall-Hunt, 1998.<br>Botezat, Elena, <i>Strategii manageriale în turism</i> , Editura Economică, București, 2003.<br>Buhalis D., Laws E., <i>Tourism Distribution Channels</i> , Editura Continuum, 2001.<br>Chuck, Y. Gee, <i>Professional Travel Agency Management</i> , Editura Prentice Hall, 1 <sup>st</sup> edition, 1997.<br>Curta, N. C., <i>Management strategic pentru firmele de turism – Studii de caz</i> , Editura Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca, 2005.<br>Ford, R. and Cherrill, P. H., <i>Managing the Guest Experience in Hospitality</i> , Albany, NY: Delmar/Thomson Learning, 2000.<br>Holland, J., Leslie, D., <i>Tour Operators and Operations. Development, Management and Responsibility</i> , CABI, 2018 (BCU – Filiala Facultății de Business).<br>Horner P., <i>Travel Agency Practice</i> , Editura Longman, 1996.<br>Laws E., <i>Managing Packaged Tourism</i> , Editura Thomson Press, 1997.<br>Luca, C.; Hurmuzescu, D., <i>Manualul practic al agentului de turism</i> , THR, București, 2004 (BCU – Filiala Facultății de Business).<br>Luca, C.; Chiriac, A. C.; Hurmuzescu, D.; Cojocariu, S.; Gheorghita, D. R.; Lăscuț, R. T., <i>Manualul directorului agenției de turism</i> , THR, București, 2004 (BCU – Filiala Facultății de Business).<br>Luca, C.; Chiriac, A. C., <i>Manualul practic al ghidului de turism</i> , THR, București, 2004. (BCU – Filiala Facultății de Business).<br>Stănciulescu, G., <i>Managementul agenției de turism</i> , Editura ASE, 2013.<br>Stănciulescu, G., <i>Managementul operațiunilor din turism</i> , Editura AllBeck, București, 2002 (BCU – Filiala Facultății de Business).<br>Stănciulescu, G., <i>Managementul agenției de turism</i> , Editura ASE, 2000.<br>Syratt, G., <i>Manual of Travel Agency Practice</i> , Butterworth Heinemann, 1992 (BCU – Filiala Facultății de Business).<br>Tinard, Yves, <i>Le Tourisme: Économie et Management</i> , McGraw Hill, Paris, 1992.<br>Vellas, F., <i>Économie et Politique du Tourisme International</i> , Ed. Économica, Paris, 2002.<br>Yale P., <i>The Business of Tour Operations</i> , Editura Longman, 1995. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |

\*\*\* United Nations Environment Programme (UNEP), *Sustainable Tourism: the Tour Operators' Contribution*, Division of Technology, Industry and Economics, <http://www.toinitiative.org>, 2003.

\*\*\* Institutul Național de Statistică, *TempoOnline*, București, la zi, <http://statistici.insse.ro:8077/tempo-online/>.

### 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

- Modul de evaluare se menține și pentru examenele din sesiunea de restanțe. Componentele procesului de evaluare desfășurate pe parcursul semestrului nu pot fi recuperate/refăcute în sesiunile de examinare.
- Pentru a putea cumula punctele obținute pe parcursul semestrului, este necesară obținerea notei minime 5 (cinci) în cadrul examenului final (scris/oral).
- Pentru o bună organizare a examenului final, studenții vor anunța participarea la examenul final înscriindu-se și alegând prima sau a doua dată de examen (prin intermediul Assignment-ului creat cu acest scop).

| 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"><li>Corectitudinea și amplitudinea cunoștințelor;</li><li>Coerența logică;</li><li>Limbajul de specialitate;</li><li>Înțelegerea noțiunilor de bază;</li></ul>                                                            | Examen: Test final - examinare scrisă (test de tip grilă cu un singur răspuns corect, afirmații de tip adevărat/fals și întrebări deschise)                                                      | 50%                          |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                             | SAU (studenta/studentul va alege modul de evaluare)                                                                                                                                              |                              |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                             | Examen: Test final - examinare scrisă (test de tip grilă cu un singur răspuns corect, afirmații de tip adevărat/fals și întrebări deschise)                                                      | 30%                          |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                             | Evaluare teoretică orală pe parcursul semestrului: Două intervenții pe teme anunțate de către cadrul didactic și alese de studenți (fie din tematica propusă, fie din bibliografia suplimentară) | 20%                          |
| 10.5 Seminar                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Însușirea și înțelegerea problematicii tratate la curs și seminar;</li><li>Interesul pentru pregătirea individuală, seriozitatea în abordarea problemelor</li><li>Utilizarea corectă a conceptelor învățate</li></ul> | 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%                          |
|                                                                                                                                                                                | Elaborare de proiecte pe baza temelor enunțate                                                                                                                                                                                                              | 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"><li>cunoașterea noțiunilor fundamentale și aplicarea acestora pe exemple;</li><li>interpretarea economică a rezultatelor obținute.</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                  |                              |

### 11. Etichete ODD (Obiective de Dezvoltare Durabilă / Sustainable Development Goals)



|                                                                                   |                                              |                                                                                   |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
|  | Eticheta generală pentru Dezvoltare durabilă |                                                                                   |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                   |                                              |                                                                                   |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                   |                                              |  |  |  |  |  |  |  |

**Data completării:**

04.04.2025

**Semnătura titularului de curs**

Conf. univ. dr. Monica Maria Coroș

**Semnătura titularului de seminar**

Conf. univ. dr. Monica Maria Coroș

**Data avizării în departament:**

10.04.2025

**Semnătura directorului de departament**

Conf. univ. dr. Marius Bota