



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
Distribuția fondului de timp pentru studiul individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)					ore
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
3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)					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 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/ esențiale	- 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	CT2. Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei

6.2. Rezultatele învățării

Cunoștințe	- 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; - Studenta/studentul are cunoștințe solide în domeniul managementului agențiilor de turism;
Aptitudini	- 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; - 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;
Responsabilități și autonomie	- Studentul este capabil să ia decizii la nivelul postului pe care îl ocupă și să își asume responsabilitatea față de nivelurile ierarhice superioare; - 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.

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	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;
---------------------------------------	--



7.2 Obiectivele specifice	• 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; • să comunice înțelegerea de bază a elementelor componente ale agențiilor de turism și a proceselor specifice, • să deruleze activități de ticketing, să înțeleagă și să descrie procedurile și reglementările acestui domeniu de activitate, • să analizeze cele patru funcții ale managementului: planificarea, organizarea, motivarea și controlul în cadrul agențiilor de turism, • să culeagă 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
Introducere și prezentarea disciplinei și a modului de evaluare	• prelegere interactivă;	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;	• 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 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;	• 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 curs
Tipologia agențiilor de turism: Tipurile de agenții de turism și evoluția lor în România; Agenții de turism online	• 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 curs
Tehnica operațiilor din agenția de turism: Activitatea de ticketing în turism;	• 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 curs
Tehnica operațiilor din agenția de turism: Comercializarea serviciilor de turism; Drepturile și obligațiile agenției de turism;	• 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 curs
Organizarea agenției de turism: Organizarea activității agenției de turism, Sistemul informațional;	• utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere; • discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și pe baza intervențiilor studenților (care vor	1 curs



	prezenta diverse teme pe baza bibliografiei studiate independent);	
Organizarea agenției de turism: Structura și atribuțiile personalului agenției de turism;	• 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 curs
Produsele și oferta agenției de turism: Tipologia produselor turistice, Asigurarea serviciilor turistice;	• 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 curs
Produsele și oferta agenției de turism: Programe și aranjamente turistice practicate de agenția de turism;	• 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 curs
Funcțiile tour-operatorilor: Modele de organizare a firmelor tour-operatoroare;	• 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 curs
Funcțiile tour-operatorilor: Firme tour-operatoroare la nivel național și internațional;	• 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 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.	• 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 curs
Recapitulare	• prelegere interactivă;	1 curs
Bibliografie Bălăsoiu, V., Dobândă, E., Snak, O., <i>Managementul calității produselor și serviciilor în turism</i>, Editura Orizonturi Universitare, Timișoara, 2003. Borchgrevink, C. P., <i>Perspective on the Hospitality Industry: An Introduction to Hospitality Management</i>, Kendall-Hunt, 1998. Botezat, Elena, <i>Strategii manageriale în turism</i>, Editura Economică, București, 2003. Buhalis D., Laws E., <i>Tourism Distribution Channels</i>, Editura Continuum, 2001. Chuck, Y. Gee, <i>Professional Travel Agency Management</i>, Editura Prentice Hall, 1st edition, 1997. Curta, N. C., <i>Management strategic pentru firmele de turism – Studii de caz</i>, Editura Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca, 2005. Ford, R. and Cherrill, P. H., <i>Managing the Guest Experience in Hospitality</i>, Albany, NY: Delmar/Thomson Learning, 2000. Holland, J., Leslie, D., <i>Tour Operators and Operations. Development, Management and Responsibility</i>, CABI, 2018 (BCU – Filiala Facultății de Business). Horner P., <i>Travel Agency Practice</i>, Editura Longman, 1996. Laws E., <i>Managing Packaged Tourism</i>, Editura Thomson Press, 1997.		



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: – 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
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
Bibliografie Bălășoiu, V., Dobândă, E., Snak, O., <i>Managementul calității produselor și serviciilor în turism</i> , Editura Orizonturi Universitare, Timișoara, 2003. Borchgrevink, C. P., <i>Perspective on the Hospitality Industry: An Introduction to Hospitality Management</i> , Kendall-Hunt, 1998. Botezat, Elena, <i>Strategii manageriale în turism</i> , Editura Economică, București, 2003. Buhalis D., Laws E., <i>Tourism Distribution Channels</i> , Editura Continuum, 2001. Chuck, Y. Gee, <i>Professional Travel Agency Management</i> , Editura Prentice Hall, 1 st edition, 1997. Curta, N. C., <i>Management strategic pentru firmele de turism – Studii de caz</i> , Editura Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca, 2005. Ford, R. and Cherrill, P. H., <i>Managing the Guest Experience in Hospitality</i> , Albany, NY: Delmar/Thomson Learning, 2000. Holland, J., Leslie, D., <i>Tour Operators and Operations. Development, Management and Responsibility</i> , CABI, 2018 (BCU – Filiala Facultății de Business). Horner P., <i>Travel Agency Practice</i> , Editura Longman, 1996. Laws E., <i>Managing Packaged Tourism</i> , Editura Thomson Press, 1997. Luca, C.; Hurmuzescu, D., <i>Manualul practic al agentului de turism</i> , THR, București, 2004 (BCU – Filiala Facultății de Business). 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). Luca, C.; Chiriac, A. C., <i>Manualul practic al ghidului de turism</i> , THR, București, 2004. (BCU – Filiala Facultății de Business). Stănciulescu, G., <i>Managementul agenției de turism</i> , Editura ASE, 2013. Stănciulescu, G., <i>Managementul operațiunilor din turism</i> , Editura AllBeck, București, 2002 (BCU – Filiala Facultății de Business). Stănciulescu, G., <i>Managementul agenției de turism</i> , Editura ASE, 2000. Syratt, G., <i>Manual of Travel Agency Practice</i> , Butterworth Heinemann, 1992 (BCU – Filiala Facultății de Business). Tinard, Yves, <i>Le Tourisme: Économie et Management</i> , McGraw Hill, Paris, 1992. Vellas, F., <i>Économie et Politique du Tourisme International</i> , Ed. Économica, Paris, 2002. 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

- Pentru a se calcula nota finală însumând punctele obținute, este necesară obținerea a minim 50% din punctajul aferent examenului scris.
- Pentru sesiunea de restanțe, modul de evaluare rămâne neschimbat. Punctajul obținut în urma evaluării temelor de control rămâne neschimbat.
- 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 o bună organizare a examenului final, studenții vor anunța participarea la examenul final, inclusiv în sesiunea de restanțe, 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	- Corectitudinea și amplitudinea cunoștințelor; - Coerența logică; - Limbajul de specialitate; - Înțelegerea noțiunilor de bază;	Examen: Test final - examinare scrisă (test de tip grilă cu un singur răspuns corect, afirmații de tip adevărat/fals și întrebări deschise)	40%
		Participare activă la activitățile didactice – studenții vor adresa întrebări sau vor comenta pe marginea temelor de curs expuse – minimum 5 intervenții	10%
		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)	20%
		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%
		Participare activă la activitățile didactice – studenții vor adresa întrebări sau vor comenta pe marginea temelor de curs expuse – minimum 5 intervenții	10%
10.5 Seminar	- Însușirea și înțelegerea problematicei tratate la curs și seminar; - Interesul pentru pregătirea individuală, seriozitatea în abordarea problemelor - Utilizarea 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) și se realizează sarcinile de lucru în cadrul laboratorului	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	Studentii au posibilitatea de a acumula 1 punct bonus rezolvând sarcini de lucru suplimentare, lansate de cadrul didactic.		
10.6 Standard minim de performanță			
• cunoașterea noțiunilor fundamentale și aplicarea acestora pe exemple; • interpretarea economică a rezultatelor obținute.			

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