FIŞA DISCIPLINEI

1. Date despre program

Instituţia de învăţământ superior	**Universitatea Creștină „Dimitrie Cantemir” din București**
Facultatea	**Business**
Departamentul	**Administrarea Afacerilor**
Domeniul de studii	**Administrarea Afacerilor/Marketing**
Ciclul de studii	**Licență**
Programul de studii	**Economia comerțului, turismului și serviciilor**
Forma de învăţământ	**Învățământ cu frecvență**
Anul universitar	**2028-2029**

2. Date despre disciplină

Denumirea disciplinei	**Tehnica operațiunilor de turism**			Cod: MTC 3.1.3.	
Titularul activităţilor de curs	Conf. univ. dr. Andreea Băltărețu				
Titularul activităţilor de seminar	Conf. univ. dr. Andreea Băltărețu				
Nivelul	III	Semestrul	V	Tipul de evaluare	V
Regimul disciplinei	Categoria formativă a disciplinei DF - fundamentală, DS - de specialitate, DC - complementară				DS
	Categoria de opţionalitate a disciplinei: DOB - obligatorie (impusă), DOP - opţională (la alegere), DFA - facultativă (liber aleasă)				DOB

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

Număr de ore pe săptămână	3	Curs	2	Seminar	1	Laborator	-	Proiect	-
Totalul de ore din planul de învățământ	42	Curs	28	Seminar	14	Laborator	-	Proiect	-

Distribuţia fondului de timp	**ore**
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie şi notiţe	32
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren	25
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii şi eseuri	22
Tutoriat	2
Examinări	2
Alte activităţi	-

Total ore studiu individual	83
Total ore pe semestru[1]	125
Numărul de credite	5

4. Precondiţii (acolo unde este cazul)

Curriculum	Economia turismului Resurse și destinații turistice
Competenţe	-

5. Condiţii (acolo unde este cazul)

Desfăşurare a cursului		PC, videoproiector, suporturi electronice pentru unitatea de curs, prezentări PPT, planuri de învățământ, manuale etc.
Desfăşurare aplicaţii	Seminar	- lucrări de specialitate, PC, videoproiector, laptop etc.
	Laborator	-

[1] Un credit este egal cu 25 de ore

	Proiect	-

6. Rezultatele învățării

Cunoștințe	Studentul/Absolventul operează cu concepte, indicatori, modele, instrumente și metode matematice în vederea analizei și optimizării proceselor manageriale în corelație cu mediul organizației. Studentul/Absolventul definește conceptele şi principiile specifice coordonării şi gestiunii activităţilor de servicii, turism, hotelărie şi restauraţie şi a noţiunilor conexe de geografie.
Aptitudini	Studentul/Absolventul modelează un proces economic și a factorilor determinanți ai acestuia utilizând funcții de mai multe variabile. Studentul/Absolventul rezolvă probleme simple, bine definite, asociate coordonării şi gestiunii activităţilor de servicii, turism, hotelărie şi restauraţie.
Responsabilitate și autonomie	Studentul/Absolventul utilizează autonom metodele de analiză cantitativă și tehnici avansate de calcul pentru evaluarea rezultatului și a impactului factorilor determinanți în problemele complexe de natură economico-managerială din practica organizațiilor. Studentul/Absolventul demonstrează capacitatea de a propune modalităţile de concepere a produsului turistic, a tehnicilor de comercializare şi a comportamentului operatorilor economici în contextul creat de legislația şi regulamentele aferente în vigoare.

7. Obiectivele disciplinei

Obiectivul general al disciplinei	Familiarizarea studenților cu principalele noţiuni și activități din domeniul activităților specifice agenției de turism.
Obiectivele specifice	Însuşirea de către studenţi a elementelor teoretice privind activitatea agenției de turism; Formarea capacităţii de gândire şi interpretare a relaţiilor dintre agenția de turism, intermediari şi prestatorii de servicii turistice Fundamentarea teoretică a noţiunilor care vor fi utile în deciziile manageriale privind activitatea agenției de turism

8. Conţinuturi

Curs	Nr. ore	Metode de predare	Observaţii
1. Noțiuni introductive (Clasificarea tehnicilor operațiunilor din turism; Agenții economici din turism; Turismul în calitate de politică economică și comercială)	4	Prelegere, studii de caz	
2. Serviciile turistice (Caracteristicile serviciilor turistice; Tipologia serviciilor turistice; Cerințe și căi de diversificare a serviciilor turistice)	2	Prelegere	
3. Tehnica operațiunilor agențiilor de turism (Categorii de agenții de turism; Organizarea și funcționarea agenției de turism)	6		
4. Tehnica operațiunilor din structurile de cazare (Tipuri de structuri de primire turistică; Hotelul-istoric, structură, organizare; Produsul hotelier; Comunicarea în cadrul hotelului)	6		
5. Managementul restaurației (Tipuri de unități de alimentație publică; Tehnica operațiunilor din alimentația publică)	2	Prelegere, studii de caz	
6. Tehnica operațiunilor din transport (Forme de transport utilizate în turism)	2		
7. Tehnici contractuale în turism (Clasificarea contractelor; Structura și forma contractelor; Încheierea și efectele contractelor)	4		
8. Instrumente și tehnici de plată în turism	2		
TOTAL	**28**		

Bibliografie

1. Bălțărețu Andreea, Tehnica operațiunilor de turism, format electronic, 2026
2. Cristea Anca, Tehnologia activităţilor de turism, Editura Pro Universitaria, Bucureşti, 2007
3. Luca, C.; Chiriac, A. C.; Hurmuzescu, D.; Cojocariu, S.; Gheorghiţă, D. R.; Lăscuţ, R. T., Manualul directorului agenţiei de turism, THR, Bucureşti, 2004
4. Stănciulescu, Gabriela, Managementul agenţiei de turism, Editura ASE, Bucureşti, 2013
5. Stănciulescu, Gabriela, Managementul operaţiunilor din turism, Editura AllBeck, Bucureşti, 2002
6. Stănciulescu, Gabriela, Managementul agenţiei de turism, Editura ASE, 2000

Aplicaţii (Seminar)	**Nr. ore**	**Metode de predare**	**Observaţii**
1. Componentele industriei călătoriilor	1	Dezbatere, studiu de caz	
2. Modalități de diversificare a serviciilor turistice	1	Dezbatere	
3. Particularitățile operațiunilor specifice agențiilor de turism	2	Dezbatere pe baza elementelor teoretice	
4. Tehnica operațiunilor de ghid	2	Dezbatere, studiu de caz	
5. Comportamentul și psihologia turiștilor	1		
6. Reguli de comportament în relațiile cu turiștii	1		
7. Particularitățile operațiunilor din unitățile de alimentație publică	1	Dezbatere pe baza elementelor teoretice	
8. Tendințe gastronomice actuale	1	Dezbatere	
9. Avantaje și dezavantaje ale principalelor forme de transport turistic	1	Dezbatere, studiu de caz	
10. Înființarea unei agenții de turism (licențiere, brevetare	2	Studiu de caz	
11. Etapele de realizare a pachetelor turistice	1	Dezbatere, studiu de caz	
TOTAL	**14**		

Bibliografie

1. Bălțărețu Andreea, Tehnica operațiunilor de turism, format electronic, 2026
2. Cristea Anca, Tehnica operațiunilor de turism, Teste grilă-Studii de caz, Editura Pro Universitaria, Bucureşti, 2013
3. Stănciulescu Gabriela, Managementul agenţiei de turism, Editura ASE, București, 2013

- **Coroborarea conţinuturilor disciplinei cu aşteptările reprezentanţilor comunităţii epistemice, asociaţiilor profesionale şi angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului**

Conținutul formativ cât și alegerea metodelor de predare/învățare pentru care titularii disciplinei au optat, au avut în vedere nevoile și așteptările angajatorilor din domeniu cît și coordonarea cu alte programe similare din cadrul altor instituții de învățământ superior.

- **Evaluare**

Tip activitate	**Criterii de evaluare**	**Metode de evaluare**	**Pondere din nota finală (%)**
Curs/Studiu individual	• Utilizarea adecvată a conceptelor, metodelor și instrumentelor specifice disciplinei Tehnica operațiunilor de turism • Identificarea tehnicilor și operațiunilor specifice unei agenții de turism • Cunoașterea modului de organizare și funcționare a unei agenții de turism • Cunoașterea tehnicii operațiunilor	Examen scris, accesul la examen fiind condiţionat de prezentarea pe parcursul seminarului a portofoliului de lucrări și studii de caz. Pentru a lua în considerare punctajul obţinut pe la seminar, studentul trebuie să obţină cel puţin nota 5 la proba scrisă.	70%

	din unitățile de cazare • Cunoașterea tehnicii operațiunilor din unitățile de alimentație publică • Cunoașterea tehnicii operațiunilor din transporturile turistice • Identificarea tehnicilor contractuale în turism • Identificarea tehnicilor și instrumentelor de plată utilizate în turism		
Seminar	• Capacitatea de a concepe proiecte şi de a le derula privind operațiunile specifice unei agenții de turism • Capacitatea de a transpune în practică cunoştinţele dobândite în cadrul cursurilor, a dezbaterilor şi a studiilor de caz analizate la seminar • Înființarea unei agenții de turism	Prezentarea unui portofoliu de lucrări și studii de caz elaborate pe parcursul semestrului este o cerinţă de acces la examinarea finală. Se adaugă participarea la dezbateri, la rezolvarea problemelor, la studiile de caz, participarea la evaluarea pe parcursul semestrului sub formă de test la seminar, prezența de cursuri și seminarii. Conţinutul portofoliului de lucrări și studii de caz se stabileşte de către fiecare cadru didactic care derulează activităţi de seminar de comun acord cu studenţii. Portofoliul de lucrări și studii de caz se predă în seminarul din ultima săptămână de activitate didactică.	30%
Laborator	-		
Proiect	-		
Standard minim de performanţă			
Pentru a obține nota 5, studentul trebuie să îndeplinească următoarele cerințe: • Studentul cunoaşte care sunt principalele concepte, le recunoaşte şi le defineşte corect; • Limbajul de specialitate este simplu, dar corect utilizat; • Să rezolve bine minim 5 grile și un subiect de tratat pe larg.			

Data completării	Semnătura titular disciplină	Semnătura titular seminar

Data avizării în Departament	Semnătura Director Departament, Conf. univ. dr. Daniel ȘTEFAN