

## FIȘA DISCIPLINEI

Denumirea disciplinei	TEHNICA OPERAȚIUNILOR DE TURISM- UO-FSE.CTS. 05.05				
Anul de studiu	III	Semestrul*	I	Tipul de evaluare finală (E / V / C)	E
Regimul disciplinei ( <b>Ob</b> - obligatorie, <b>Op</b> - opțională, <b>F</b> – facultativă)	Ob	Numărul de credite		5	
Categoria disciplinei (DF - fundamentală, DD - în domeniu, DS - de specialitate, DC - complementară)					DS
Total ore din planul de învățământ	56	Total ore studiu individual	94	Total ore pe semestru	150
Titularul disciplinei	Ban Olimpia		Încadrarea (norma de bază/asociat)	n.b.	

\* *Daca disciplina are mai multe semestre de studiu, se completează câte o fișă pentru fiecare semestru*

Facultatea	Științe Economice	<b>Numărul total de ore (pe semestru) din planul de învățământ</b> <i>(Ex: 28 la C dacă disciplina are curs de 14_săptămâni x 2_h_curs pe săptămână)</i>				
Catedra	ECONOMIE					
Domeniul	Administrarea afacerilor					
Specializarea	ECTS					
		<b>Total</b>	<b>C**</b>	<b>S</b>	<b>L</b>	<b>P</b>
		56	28	28	-	-

\*\* C-curs, S-seminar, L-activități de laborator, P-proiect sau lucrări practice

### Obiectivele disciplinei:

- De a furniza informațiile uzuale de tehnică a operațiunilor de turism necesare pentru un viitor lucrător la nivelul agenției de turism. De a face cunoscut studenților modul efectiv de stabilire a contactelor dintre prestatori; tipurile de contracte din domeniul turismului, despre utilitatea și conținutul lor; despre conceperea și comercializarea produselor turistice; instrumente de plată specifice turismului; activitatea ghidului de turism etc.

<b>Competențe specifice</b> disciplinei	<b>1. Cunoaștere și înțelegere</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cunoașterea și înțelegerea operațiunilor specifice desfășurate de intermediarii din turism</li> <li>Cunoașterea și înțelegerea modului de concepere a produsului turistic, contactarea și contractarea furnizorilor de servicii și documentația utilizată</li> </ul>
	<b>2. Explicare și interpretare</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificarea tipurilor de contracte, a clauzelor specifice și a modului de utilizare în turism</li> <li>Explicarea modului de negociere și montaj a produsului turistic</li> <li>Studierea și interpretarea legislației de protecție a turiștilor</li> </ul>
	<b>3. Instrumental - aplicative</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizarea practică a unor programe turistice</li> <li>Proiectarea unor situații concrete și întocmirea vouchere-lor aferente cererilor de servicii</li> </ul>
	<b>4. Atitudinale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formarea unei atitudini pozitive față de rolul agenților turistici în dezvoltarea activității</li> <li>Formarea unei atitudini pozitive responsabile față de problemele consumatorilor de turism</li> </ul>

### Tematica cursului:

#### Capitolul 1 Noțiuni introductive privind tehnica operațiunilor de turism(3 ore)

- 1.1. Terminologia din domeniu tehnicii operațiunilor de turism
- 1.2. Raportul dintre turism și industria ospitalității
- 1.3. Tipuri de intermediari din turism
- 1.3. Agențiile de turism-principali intermediari din turism

#### Capitolul 2 Sisteme de distribuție utilizate în turism(5 ore)

- 2.1. Evoluția sistemelor globale de distribuție
- 2.2. Principalele sisteme de distribuție globală

2.3. Sisteme informatice de rezervare hotelieră

### **Capitolul 3 Reglementarea relațiilor dintre operatorii din turism(4)**

3.1. Contractul dintre prestatori și intermediari

3.2. Contractul de hotelărie

### **Capitolul 4 Contractul de timeshare(2)**

4.1. Termenii utilizați în relațiile contractuale

4.2. Apariția și evoluția sistemului TS

4.3. Produsul TS în raport cu produsul tradițional. Exemple

### **Capitolul 5 Alte contracte din sfera turismului(4)**

5.1. Contractul de reprezentare

5.2. Contractul de asociere colectivă

5.3. Contractul de franciză

5.4. Contractul cu transportatorul aerian

### **Capitolul 6 Instrumente de plată specifice și nespecifice activității turistice (2)**

6.1. Voucher-ul –instrument de plată specific activității turistice

6.2. Cecul de călătorie

6.3. Cardul

### **Capitolul 7 Conceperea și comercializarea produsului turistic (4)**

7.1. Etape în elaborarea produsului turistic

7.2. Conceperea și comercializarea produsului turistic

7.3. Beneficiile vacanței active

7.4. Tipuri de produse turistice

7.4.1. Circuitele turistice și sejururile de odihnă și tratament

7.4.2. Aranjamentele turistice speciale

7.4.3. Acțiuni de vânatoare și pescuit

7.4.4. Întâlniri pe diferite teme

7.4.5. Noi forme de turism

7.5. Rolul și atribuțiile ghidului de turism

7.6. Sisteme de închirieri auto

### **Capitolul 8 Rolul și atribuțiile ghidului de turism(2)**

### **Capitolul 9 Protecția consumatorului de turism (2)**

9.1. Situații care necesită protecția turistului

9.2. Legislația românească de reglementare a comercializării produsului turistic

### **Tematica seminarului și lucrări de laborator:**

1. Terminologia specifică operațiunilor din turism. Acordarea licențelor și brevetelor de turism (2 ore)
2. Contractul dintre hotelier și intermediar: clauze, uzanțe, evoluție în timp în industria hotelieră românească(4 ore)
3. Contractul de hotelărie: clauze, uzanțe, evoluție în timp în industria hotelieră românească. Alte contracte din turism (2 ore)
4. Conceperea de produse turistice: programul de turism-concepere și comercializare. Completarea în format electronic a voucherelor. (2 ore)
5. Circuite turistice tematice în orașul Oradea: circuit arhitectural, cultural-religios și circuit de agrement (4 ore) Prezentări de obiective turistice. Referate
6. Sisteme de rezervări utilizate în turism (Amadeus, Worldspan, Sabre, Galileo, Abacus) Sisteme informatice în turism (2 ore)
7. Oferte și produse turistice virtuale (2 ore)
8. Rezervări on-line: avantaje și limite. Sisteme de închirieri auto în România (2 ore)
9. Sisteme informatice front-office (2 ore)
10. Agenții de turism on-line. Dezvoltarea în turism prin franciză. Referate(4 ore)
11. Evaluarea activității desfășurate la seminarii și transmiterea acesteia studenților (2 ore)

### **Bibliografie obligatorie:**

1. Ban, Olimpia, *Tehnica operațiunilor de turism*, Universitatea din Oradea, 2010.
2. Stănculescu, Gabriela, *Managementul operațiunilor de turism*, Ed. All Beck, 2003.
3. Lupu, Nicolae, *Hotelul-economie și management*, Ed. All Beck, București, 2002

### **Bibliografie suplimentară:**

1. Stănculescu, Gabriela, *Managementul agenției de turism*, Ed. All Beck, București, 2001.
2. Draica, C., *Ghid practic de turism internațional și intern*, Ed, All Beck, București, 1999

2. Puiu Nistoreanu, Vasile Dinu, Alexandru Nedelea, *Productia si comercializarea serviciilor turistice*, Editura Didactica si Pedagogica, Bucuresti, 2004.

<http://www.amadeus.net/plnext/meb/HomePageDispatcher.action?SITE=BCEUBCEU&LANGUAGE=GB>  
<http://www.reservationseurope.com/hotel/czech/prague/galileo-hotel.html?gclid=CNWB07zHzZ0CFcQSzAodG3t9uA>  
[www.travelocity.com](http://www.travelocity.com), [www.travelweb.com](http://www.travelweb.com), [www.enquest.com](http://www.enquest.com), [www.tiss.com](http://www.tiss.com)

**Metode didactice folosite:**

Prezentare, dezbateri, studii de caz, jocuri de rol

**Softuri folosite:**

GDS 2000 PRO, Amadeus Internet Satellite Ticket Printing (STP)

La stabilirea notei finale se iau în considerare	Ponderea în notare, exprimată în % {Total=100%}
- răspunsurile la examen / colocviu (evaluarea finala)	70%
- răspunsurile finale la lucrările practice de laborator	
- testarea periodică prin lucrări de control	
- testarea continuă pe parcursul semestrului	
- activitățile gen teme / referate / eseuri / traduceri / proiecte etc.	30%
- alte activități (precizați) . . . . .	
Descrieți modalitatea practică de evaluare finală, E/V. {de exemplu: lucrare scrisă (descriptivă și/sau test grilă și/sau probleme etc.), examinare orală cu bilete, colocviu individual ori în grup, proiect etc.}.	
Cerințe minime pentru nota 5 (sau cum se acordă nota 5)	Cerințe pentru nota 10 (sau cum se acordă nota 10)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cunoașterea și înțelegerea cursurilor la nivelul ideilor esențiale</li> <li>• Realizarea unei teme de referat conform cerințelor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cunoașterea și înțelegerea integrală a cursurilor</li> <li>• Realizarea creativă a referatului cerut prin consultarea literaturii de specialitate dar și prezentarea unor idei personale</li> </ul>

Estimați timpul total (ore pe semestru) al activităților de studiu individual preținse studentului (completați cu zero activitățile care nu sunt cerute)			
1. Descifrarea și studiul notițelor de curs	5	8. Pregătire prezentări orale	10
2. Studiu după manual, suport de curs	15	9. Pregătire examinare finală	10
3. Studiul bibliografiei minimale indicate	10	10. Consultați	5
4. Documentare suplimentară în bibliotecă	10	11. Documentare pe teren	5
5. Activitate specifică de pregătire SEMINAR și/sau LABORATOR	10	12. Documentare pe INTERNET	4
6. Realizare teme, referate, eseuri, traduceri etc.	10	13. Alte activități ...	0
7. Pregătire lucrări de control	0	14. Alte activități ...	0

**TOTAL ore studiu individual (pe semestru) = 94**