FIŞA DISCIPLINEI

ORGANIZAREA SERVICIILOR ÎN TURISM

Anul universitar 2026–2027

1. Date despre program

1.1. Instituţia de învăţământ superior	Universitatea Babeş-Bolyai Cluj-Napoca
1.2. Facultatea	Facultatea de Geografie
1.3. Departamentul	Departamentul de Geografie Umană şi Turism
1.4. Domeniul de studii	Geografie
1.5. Ciclul de studii	Licenţă
1.6. Programul de studii / Calificarea	Geografia Turismului (la Bistrița)
1.7. Forma de învăţământ	Cu frecvenţă

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	**Organizarea serviciilor în turism**				Codul disciplinei	**GLR2302**
2.2. Titularul activităţilor de curs		Şef lucr. dr. Lia-Maria Cioanca				
2.3. Titularul activităţilor de seminar		Şef lucr. dr. Lia-Maria Cioanca				
2.4. Anul de studiu	III	2.5. Semestrul	5	2.6. Tipul de evaluare	Examen	
2.7. Regimul disciplinei	Obligatoriu		2.8. Tipul disciplinei		Disciplină de specializare (DS)	

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

3.1. Număr de ore pe săptămână	3	din care: 3.2. curs	2	3.3. seminar/ laborator/ proiect	1
3.4. Total ore din planul de învăţământ	42	din care: 3.5. curs	28	3.6 seminar/laborator	14
Distribuţia fondului de timp pentru studiul individual (SI) şi activităţi de autoinstruire (AI)					**ore**
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie şi notiţe (AI)					28
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren					14
Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii şi eseuri (mai mare sau egal cu nr. total ore prevăzut în calendarul disciplinei pentru temele de control)					12
Tutoriat (consiliere profesională)					2
Examinări					2
Alte activităţi					0
3.7. Total ore studiu individual (SI) şi activităţi de autoinstruire (AI)				**58**	
3.8. Total ore pe semestru				**100**	
3.9. Numărul de credite				**4**	

4. Precondiţii (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	Cunoştinţele însuşite prin aprofundarea conţinuturilor predate în cadrul disciplinelor Geografia generală a turismului, Drept comercial şi legislaţie în turism, Economia turismului şi întreprinderii de turism facilitează înţelegerea şi accesibilitatea temelor propuse, iar în subsidiar, cursanţii îşi vor consolida baza conceptuală operaţională prin activarea şi valorificarea fondului informaţional preexistent.
4.2. de competenţe	Continuitatea valorificării aplicative a cunoştinţelor dobândite permite o parcurgere graduală a capitolelor, în strânsă relaţie cu tematica disciplinelor anterior studiate.

5. Condiţii (acolo unde este cazul)

5.1. de desfăşurare a cursului	Sală dotată cu calculator, videoproiector / tablă interactivă şi software adecvat (MS Office, internet); hartă murală.
5.2. de desfăşurare a seminarului/ laboratorului	Sală dotată cu calculator, videoproiector / tablă interactivă şi software adecvat (MS Office, internet); hartă murală.

6.1. Competențele dobândite în urma absolvirii programului de studii (se preiau din planul de învățământ)[1]

Competențe profesionale	
Codul competenței	**Competență**
CP1	Competențe esențiale pentru domeniul Geografie - subdomeniul Geografia turismului, inclusiv metodologia cercetării științifice, modelare științifică, sisteme de informații geografice: descoperă tendințe în date geografice, utilizează capacitatea de orientare în spațiu.(ESCO 2632.5 Geograf/geografie, metodologia cercetării științifice, modelare științifică, GIS, statistică).
CP3	Competențe esențiale pentru domeniul Turism, călătorii și timp liber (vânzarea și publicitatea destinațiilor și evenimentelor turistice, practici de rezervare și emitere de bilete, organizarea de activități recreative și de agrement pentru indivizi și grupuri, inclusiv MICE, conceperea și organizarea pachetelor și programelor turistice, stabilirea relațiilor comerciale) în mod specific cu privire la: trasee, rute și circuite turistice, tipuri, forme și activități de turism; resursele turistice ale unei destinații în vederea dezvoltării ulterioare; industria turismului național și internațional; produse și servicii turistice; agenția de turism; impactul turismului asupra mediului și asupra comunităților locale; evenimente, festivaluri, conferințe, târguri. (ESCO 2362.5 Geograf/Geografie/zone geografice relevante pentru turism/călătorii, turism și timp liber).
CP4	Competențe de nișă pentru domeniul Turism, călătorii și timp liber: cunoaște trăsăturile geografice ale unei regiuni în detaliu; utilizează sisteme informatice în operațiunile de turism; cunoaște/înțelege și aplică legislația din turism; negociază detaliile contractelor comerciale în relație cu colaboratorii și clienții; dezvoltă și operaționalizează relațiile între diverși actori în turism (stakeholderi) (ESCO 2632.5 Geograf/Geografie/zone geografice relevante pentru turism/zone geografice).
Competențe transversale	
Codul competenței	**Competență**
CT1	Competențe de comunicare, colaborare și creativitate: comunicarea, colaborarea, crearea legăturilor și negocierea cu alte persoane, dezvoltarea de soluții la probleme, crearea de planuri sau specificații pentru proiectarea produselor și sistemelor turistice, compunerea de text și materiale vizuale sau instructive, animație pentru a crea atmosferă favorabilă derulării serviciilor turistice, și transmiterea cunoștințelor altora (ESCO: S1.0-S1.9, S1.11-S1.15); competențe în materie de informații: colectarea, stocarea, monitorizarea și utilizarea informațiilor; efectuarea de studii, investigații și teste; menținerea înregistrărilor; gestionarea, evaluarea, procesarea, analizarea și monitorizarea informațiilor și proiectarea rezultatelor (ESCO:S2.0-S2.9); oferă servicii de asistență: oferă asistență, servicii și consultanță pentru public și clienți; asigură respectarea regulilor, standardelor, liniilor directoare sau a legilor (ESCO:S3.0-S3.4).
CT2	Competențe manageriale: gestionarea oamenilor, activităților, resurselor și organizației cu specific de turism; dezvoltarea obiectivelor și strategiilor, organizarea activităților de lucru, alocarea și controlul resurselor și conducerea, motivarea, recrutarea și supravegherea oamenilor și a echipelor. (ESCO: S4.0-S4.9).

[1] Se vor prelua din Planul de învățământ al programului de studii acele competențe profesionale și/sau transversale la dezvoltarea cărora contribuie disciplina pentru care se elaborează fișa disciplinei. Pentru fiecare competență se va prelua întregul enunț, inclusiv codul competenței, cu formularea care apare în planul de învățământ, fără modificări. Dacă nu se preia nici o competență din oricare din cele două categorii, se șterge linia din tabel aferentă acelei categorii.

6.2. Rezultatele învăţării specifice programului de studii (se preiau din planul de învăţământ)[2]

Rezultatele învăţării vizate prin disciplină		
Codul competenţei	**Cunoştinţe şi înţelegere (Knowledge and understanding)**	**Abilităţi academice specifice (Specific academic skills)**
CP1, CP3, CT1, CT2	12. Studentul/absolventul explică şi raportează caracteristicile componentelor turismului: resurse de atractivitate, infrastructură, servicii şi circulaţie turistică.	12. Studentul/absolventul selectează, organizează şi asamblează date şi informaţii legate de componentele sistemului turistic, general sau la nivelul regiunilor sau destinaţiilor turistice.
CP3, CP4, CT2	15. Studentul/absolventul analizează şi operaţionalizează activităţile turistice în funcţie de modul de organizare şi funcţionare a sistemului turistic.	15. Studentul/absolventul planifică şi derulează vânzarea şi publicitatea destinaţiilor şi evenimentelor turistice, utilizează practici de rezervare şi emitere de bilete, organizarea de activităţi recreative şi de agrement pentru indivizi şi grupuri, inclusiv MICE, planifică activităţile pentru conceperea şi organizarea pachetelor şi programelor turistice, planifică şi derulează stabilirea relaţiilor comerciale.

7. Rezultatele învăţării specifice disciplinei (derivate de fiecare titular de disciplină din grila competenţelor şi a rezultatelor învăţării la nivel de program de studii)

Cunoştinţe şi înţelegere (Knowledge and understanding)
1. Defineşte şi clasifică serviciile turistice de bază, complementare şi conexe şi explică rolul lor în sistemul turistic.
2. Descrie cadrul organizatoric al turismului şi compară funcţiile agenţiilor detailiste, touroperatorilor şi organismelor de turism.
3. Explică organizarea serviciilor de cazare, alimentaţie şi transport şi relaţiile dintre prestatorii implicaţi.
4. Identifică cerinţele privind licenţele, brevetele, contractele, plăţile şi calitatea serviciilor turistice, pe exemple discutate la curs.
Abilităţi academice specifice (Specific academic skills)
1. Compară structura şi funcţionarea unor agenţii de turism şi identifică diferenţele dintre activitatea detailistă şi cea de touroperator.
2. Aplică o analiză SWOT unei agenţii turistice şi argumentează propuneri de îmbunătăţire a organizării serviciilor.
3. Realizează o schemă funcţională a serviciilor turistice şi explică relaţiile dintre componentele sale.
4. Clasifică unităţi de cazare şi de alimentaţie pe baza criteriilor studiate şi compară modalităţile de plată utilizate în turism.
5. Analizează, pe un studiu de caz, rolul transportului şi al serviciilor complementare în alcătuirea unui pachet turistic.

8. Conţinuturi

8.1 Curs	**Metode de predare - învăţare**	**Observaţii[3]**
1. Rolul turismului în economiile naţionale. Conceptul de „industrie turistică"; Clasificarea internaţională a activităţilor turistice	Expunerea interactivă, dezbaterea	2 ore
2. Cadrul organizatoric al turismului pe plan mondial şi în România	Expunerea, prelegerea orală, modelarea, demonstraţia	2 ore

[2] Se menţionează rezultatele învăţării specifice programului de studiu la dezvoltarea cărora contribuie disciplina pentru care se elaborează fişa. Enunţurile, preluate fără modificări din Planul de învăţământ în funcţie de tipul disciplinei (DF/DS/DC) se trec în dreptul competenţei asociate.

[3] De exemplu aspecte organizatorice, recomandări pentru studenţi, aspecte specifice legate de curs/seminar cum ar fi invitarea unor practicieni în domeniu etc.

3. Agenţii economici din turism. Acordarea licenţelor şi brevetelor	Expunerea, modelarea, demonstraţia, documentarea pe internet, studiul de caz, proiecţii PPT	2 ore
4. Agenţiile de voiaj turistic	Expunerea, modelarea, demonstraţia, dezbaterea, documentarea pe internet	2 ore
5. Touroperatori	Expunerea, modelarea, problematizarea, observaţia individuală, demonstraţia	2 ore
6. Metode de evaluare a firmelor de turism	Expunerea, analiza unor documente de urbanism, proiecţii PPT, dezbaterea	2 ore
7. Tipuri de contracte în sfera comercializării produsului turistic	Expunerea, modelarea, demonstraţia, documentarea pe internet, proiecţii PPT	2 ore
8. Instrumente şi modalităţi de plată în turism	Expunerea, modelarea, demonstraţia, documentarea pe internet, studiul de caz, proiecţii PPT	2 ore
9. Serviciile turistice – definire, clasificare	Expunerea, dezbaterea	2 ore
10. Organizarea serviciilor de cazare	Expunerea, dialogul, dezbaterea	2 ore
11. Industria hotelieră	Expunerea interactivă, dezbaterea	2 ore
12. Organizarea serviciilor de alimentaţie	Expunerea, prelegerea orală, modelarea, demonstraţia	2 ore
13. Serviciile de transport turistic	Expunerea, modelarea, demonstraţia, documentarea pe internet, studiul de caz, proiecţii PPT	2 ore
14. Serviciile complementare	Expunerea, modelarea, demonstraţia, dezbaterea, documentarea pe internet	2 ore

Bibliografie

1. Bărănescu, Rodica (1975), Turism şi alimentaţie publică, Ed. Didactică şi Pedagogică, Bucureşti.
2. Bran, Florina, Marin, D., Simon, Tamara (1977), Turismul rural. Modelul European, Ed. Economică, Bucureşti.
3. Bran, Florina, Marin, D., Simon, Tamara (1998), Economia turismului şi mediului înconjurător, Ed. Economică, Bucureşti.
4. Cocean, P., Deszi, Şt. (2001), Prospectare şi Geoinformare Turistică, Ed. Didactică şi Pedagogică, Bucureşti
5. Nicolescu, R. (1998), Serviciile în turism. Alimentaţie publică, Ed. Sport-Turism, Bucureşti.
6. Păcurar, Al. (1999), Geografia turismului internaţional, Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca.
7. Petrea, Rodica, Petrea, D. (2000), Turism rural, Ed. Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca
8. Postelnicu, Gh. (1994), Economia Turismului, Univ. Creştină, „Dimitrie Cantemir", Facultatea de Management Turistic şi Comercial, Cluj-Napoca.
9. Puşcaş, Angelica (2004), Geografia turismului internaţional (caiet de lucrări practice), Univ. „Babeş-Bolyai", Cluj-Napoca.
10. Stănciulescu, Gabriela (1998), Tehnica operaţiunilor de turism, Ed. ALL Education.

8.2 Seminar / laborator	**Metode de predare - învăţare**	**Observaţii**
OMT, WTTC şi ANT – misiuni, funcţii, influenţe asupra dezvoltării turismului naţional şi internaţional.	Comparaţia, explicaţia, observaţia independentă	2 ore
Analiza comparativă a agenţiilor de turism de tip detailist şi touroperator. Exemple concrete.	Problematizarea, studii de caz	2 ore
Analiză SWOT aplicată unei agenţii turistice (reală sau ipotetică).	Problematizarea, studii de caz	2 ore
Compararea metodelor de plată tradiţionale şi moderne în turism (carduri, plăţi online, vouchere etc.).	Conversaţia, studiul de caz, brainstorming, observaţia dirijată	2 ore

Realizarea unei scheme funcţionale a serviciilor turistice (bază, complementare, conexe).	Problematizarea, studii de caz	2 ore
Clasificarea unităţilor de cazare în România – criterii, exemple, tipologii.	Expunerea, explicaţia, lucrul în echipă, prezentarea de proiecte	1 oră
Clasificarea restaurantelor turistice şi modul de organizare a meniului turistic.	Expunerea, explicaţia, lucrul în echipă, prezentarea de proiecte	1 oră
Rolul transportului în crearea pachetului turistic. Studiu de caz pe transportul feroviar/turistic fluvial.	Expunerea, explicaţia, lucrul în echipă, prezentarea de proiecte	2 ore

Bibliografie
1. Cocean, P., Deszi, Şt. (2001), Prospectare şi Geoinformare Turistică, Ed. Didactică şi Pedagogică, Bucureşti
2. Nicolescu, R. (1998), Serviciile în turism. Alimentaţie publică, Ed. Sport-Turism, Bucureşti.
3. Păcurar, Al. (1999), Geografia turismului internaţional, Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca.
4. Petrea, Rodica, Petrea, D. (2000), Turism rural, Ed. Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca
5. Postelnicu, Gh. (1994), Economia Turismului, Univ. Creştină, „Dimitrie Cantemir", Facultatea de Management Turistic şi Comercial, Cluj-Napoca.
6. Puşcaş, Angelica (2004), Geografia turismului internaţional (caiet de lucrări practice), Univ. „Babeş-Bolyai", Cluj-Napoca.

9. Evaluare

Tip activitate	9.1 Criterii de evaluare[4]	9.2 Metode de evaluare[5]	9.3 Pondere din nota finală
9.4 Curs	• verificarea gradului de sistematizare şi utilizare a noţiunilor însuşite • coerenţa logică şi forţa argumentativă • gradul de asimilare a terminologiei de specialitate aspectele atitudinale: interesul pentru studiu individual	Evaluare scrisă (finală) în sesiunea de examene: testare sumativă	75%
9.5 Seminar/laborator	Calitatea ştiinţifică a realizării proiectelor	Verificare	25%
9.6 Standard minim de promovare			
Definirea corectă a tipurilor principale de servicii turistice (cazare, alimentaţie, transport); cunoaşterea elementelor de bază ale funcţionării unei unităţi turistice; recunoaşterea standardelor minime de calitate în turism.			

[4] Criteriile de evaluare trebuie să reflecte direct rezultatele învăţării vizate la nivel de program de studii, respectiv la nivel de disciplină. Mai concret, se evaluează achiziţiile de învăţare menţionate în rezultatele anticipate ale învăţării.

[5] Se recomandă stabilirea atât a metodelor de evaluare finală, cât şi a strategiei de evaluare pe parcurs.

10. Etichete ODD (Obiective de Dezvoltare Durabilă / Sustainable Development Goals)[6]

	○	Eticheta generală pentru Dezvoltare durabilă

								
○	○	○	○	○	○	○	◉	○
								Nu se aplică nici o etichetă
○	○	○	○	○	○	○	○	○

Data completării:	Semnătura titularului de curs	Semnătura titularului de seminar
07.04.2026	Şef lucr. dr. Lia-Maria Cioanca	Şef lucr. dr. Lia-Maria Cioanca

Data avizării în departament:	Semnătura directorului de departament
07.05.2026	Prof. univ. dr. Stefan Dezsi

[6] Selectaţi o singură etichetă, cea care, în conformitate cu *Procedura de aplicare a etichetelor ODD în procesul academic*, se potriveşte cel mai bine disciplinei. Dacă disciplina tratează tema dezvoltării durabile la modul general (de ex. prin prezentarea/introducerea cadrului general al dezvoltării durabile etc.) atunci se poate aloca eticheta generală de Dezvoltare Durabilă. Dacă niciuna dintre etichete nu descrie disciplina, selectaţi ultima opţiune: „*Nu se aplică nici o etichetă*”.