FIŞA DISCIPLINEI

TEHNICA OPERAŢIUNILOR DE 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 Bistriţa)
1.7. Forma de învăţământ	Cu frecvenţă

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	**Tehnica operaţiunilor de turism**			Codul disciplinei	**GLR2306**
2.2. Titularul activităţilor de curs	şef lucr. dr. Ioan Bîca				
2.3. Titularul activităţilor de seminar	şef lucr. dr. Ioan Bîca				
2.4. Anul de studiu	II	2.5. Semestrul	3	2.6. Tipul de evaluare	Colocviu
2.7. Regimul disciplinei	Opţional	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					20
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)					26
Tutoriat (consiliere profesională)					5
Examinări					4
Alte activităţi					0
3.7. Total ore studiu individual (SI) şi activităţi de autoinstruire (AI)				**83**	
3.8. Total ore pe semestru				**125**	
3.9. Numărul de credite				**5**	

4. Precondiţii (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	-
4.2. de competenţe	-

5. Condiţii (acolo unde este cazul)

5.1. de desfăşurare a cursului	Sală de curs dotată cu calculator/laptop şi videoproiector
5.2. de desfăşurare a seminarului/ laboratorului	Sală de curs dotată cu calculator/laptop şi videoproiector

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

Competenţe profesionale	
Codul competenţei	**Competenţă**
CP1	Competenţe esenţiale pentru domeniul Geografie - subdomeniul Geografia turismului, inclusiv metodologia cercetării ştiinţifice, modelare ştiinţifică, sisteme de informaţii geografice: descoperă tendinţe în date geografice, utilizează capacitatea de orientare în spaţiu.(ESCO 2632.5 Geograf/geografie, metodologia cercetării ştiinţifice, modelare ştiinţifică, GIS, statistică).
CP3	Competenţe esenţiale pentru domeniul Turism, călătorii şi timp liber (vânzarea şi publicitatea destinaţiilor şi evenimentelor turistice, practici de rezervare şi emitere de bilete, organizarea de activităţi recreative şi de agrement pentru indivizi şi grupuri, inclusiv MICE, conceperea şi organizarea pachetelor şi programelor turistice, stabilirea relaţiilor comerciale) în mod specific cu privire la: trasee, rute şi circuite turistice, tipuri, forme şi activităţi de turism; resursele turistice ale unei destinaţii în vederea dezvoltării ulterioare; industria turismului naţional şi internaţional; produse şi servicii turistice; agenţia de turism; impactul turismului asupra mediului şi asupra comunităţilor locale; evenimente, festivaluri, conferinţe, târguri. (ESCO 2362.5 Geograf/Geografie/zone geografice relevante pentru turism/călătorii, turism şi timp liber).
CP4	Competenţe de nişă pentru domeniul Turism, călătorii şi timp liber: cunoaşte trăsăturile geografice ale unei regiuni în detaliu; utilizează sisteme informatice în operaţiunile de turism; cunoaşte/înţelege şi aplică legislaţia din turism; negociază detaliile contractelor comerciale în relaţie cu colaboratorii şi clienţii; dezvoltă şi operaţionalizează relaţiile între diverşi actori în turism (stakeholderi) (ESCO 2632.5 Geograf/Geografie/zone geografice relevante pentru turism/zone geografice).
Competenţe transversale	
Codul competenţei	**Competenţă**
CT1	Competenţe de comunicare, colaborare şi creativitate: comunicarea, colaborarea, crearea legăturilor şi negocierea cu alte persoane, dezvoltarea de soluţii la probleme, crearea de planuri sau specificaţii pentru proiectarea produselor şi sistemelor turistice, compunerea de text şi materiale vizuale sau instructive, animaţie pentru a crea atmosferă favorabilă derulării serviciilor turistice, şi transmiterea cunoştinţelor altora (ESCO: S1.0-S1.9, S1.11-S1.15); competenţe în materie de informaţii: colectarea, stocarea, monitorizarea şi utilizarea informaţiilor; efectuarea de studii, investigaţii şi teste; menţinerea înregistrărilor; gestionarea, evaluarea, procesarea, analizarea şi monitorizarea informaţiilor şi proiectarea rezultatelor (ESCO:S2.0-S2.9); oferă servicii de asistenţă: oferă asistenţă, servicii şi consultanţă pentru public şi clienţi; asigură respectarea regulilor, standardelor, liniilor directoare sau a legilor (ESCO:S3.0-S3.4).
CT2	Competenţe manageriale: gestionarea oamenilor, activităţilor, resurselor şi organizaţiei cu specific de turism; dezvoltarea obiectivelor şi strategiilor, organizarea activităţilor de lucru, alocarea şi controlul resurselor şi conducerea, motivarea, recrutarea şi supravegherea oamenilor şi a echipelor. (ESCO: S4.0-S4.9).

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.

[1] Se vor prelua din Planul de învăţământ al programului de studii acele competenţe profesionale şi/sau transversale la dezvoltarea cărora contribuie disciplina pentru care se elaborează fişa disciplinei. Pentru fiecare competenţă se va prelua întregul enunţ, inclusiv codul competenţei, cu formularea care apare în planul de învăţământ, fără modificări. Dacă nu se preia nici o competenţă din oricare din cele două categorii, se şterge linia din tabel aferentă acelei categorii.

[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.

Rezultatele învățării vizate prin disciplină		
Codul competenței	**Cunoștințe și înțelegere (Knowledge and understanding)**	**Abilități academice specifice (Specific academic skills)**
CP3, CP4, CT2	15. Studentul/absolventul analizează și operaționalizează activitățile turistice în funcție de modul de organizare și funcționare a sistemului turistic.	15. Studentul/absolventul planifică și derulează vânzarea și publicitatea destinațiilor și evenimentelor turistice, utilizează practici de rezervare și emitere de bilete, organizarea de activități recreative și de agrement pentru indivizi și grupuri, inclusiv MICE, planifică activitățile pentru conceperea și organizarea pachetelor și programelor turistice, planifică și derulează stabilirea relațiilor comerciale.

7. Rezultatele învățării specifice disciplinei (derivate de fiecare titular de disciplină din grila competențelor și a rezultatelor învățării la nivel de program de studii)

Cunoștințe și înțelegere (Knowledge and understanding)
1. Descrie rolurile agențiilor de turism, tour-operatorilor, structurilor de primire și transportatorilor în funcționarea sistemului turistic.
2. Explică operațiunile de producție, distribuție și comercializare a pachetelor turistice și documentele utilizate în relația cu prestatorii și turiștii.
3. Compară instrumentele de plată, modalitățile de asigurare a turistului și formele de organizare contractuală a serviciilor turistice.
4. Explică principiile stabilirii prețurilor și ale Yield Managementului/Revenue Managementului, pe exemple din firmele de turism.
Abilități academice specifice (Specific academic skills)
1. Selectează și organizează informații despre prestatorii de servicii pentru realizarea unei teme aplicate de operațiuni turistice.
2. Elaborează un pachet turistic și documentele aferente relației cu prestatorii și turistul, justificând selecția serviciilor.
3. Rezolvă studii de caz privind rezervarea, ticketing-ul aerian, plata serviciilor și stabilirea prețurilor, utilizând procedurile studiate.
4. Prezintă și argumentează soluțiile unei teme de seminar, corelând organizarea operațiunilor cu nevoile clientului și utilizarea eficientă a resurselor.

8. Conținuturi

8.1 Curs	**Metode de predare - învățare**	**Observații[3]**
Considerații generale privind turismul intern și internațional. Industria ospitalității. Factori care determină evoluția turismului. Impactul economic al turismului.	prelegere orală cu secțiuni interactive expunerea combinată cu metode activ-participative	2 ore
Agenția de turism și industria turismului. Agenția de turism – concept și evoluție. Tipologia agențiilor de turism și a rețelelor de agenții. Structura tehnică a agenției de turism. Reglementări privind agențiile de turism.	prelegere orală cu secțiuni interactive metode didactice activ-participative	2 ore
Tour-operatorii și produsele lor. Definire și tipuri de tour-operatori. Producția pachetelor turistice. Strategii de activitate ale tour-operatorilor. Turismatica.	expunerea interactivă problematizarea modelarea	2 ore

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

Distribuţia şi comercializarea pachetelor de servicii turistice. Distribuţia turistică. Comercializarea produselor turistice. Documente întocmite în relaţia cu prestatorii de servicii şi cu turistul.	prelegere orală cu secţiuni interactive conversaţia euristică	2 ore
Furnizorii şi corespondenţii agenţiilor de turism. Evoluţii ale industriei hoteliere mondiale. Forme de operare în domeniul hotelier. Tipologia legăturilor contractuale între societăţile consolidate şi aliate. Hotelul în franciză şi hotelul sub contract de management. Forme de asociere a afacerilor în restauraţie.	expunerea interactivă documentarea pe web observarea sistematică şi independentă	4 ore
Forme de transport utilizate în turism. Transporturile – factor determinant al dezvoltării turismului. Formele clasice de transport utilizate în turism. Formele speciale de transport turistic.	expunerea interactivă metode didactice activ-participative lucrul în grup organizat exemplificarea	2 ore
Transporturile turistice aeriene. Particularităţile pieţei serviciilor de transport aerian. Tipologia curselor aeriene pentru pasageri şi a aranjamentelor turistice. Structura şi calculul cheltuielilor de transport aerian. Sisteme informatice de ticketing aerian. Principalele alianţe şi companii din transporturile aeriene civile. Cursele aeriene „low-cost". Panorama europeană a curselor aeriene.	prelegere orală cu secţiuni interactive exemplificarea	4 ore
Instrumente de plată şi operaţiuni în turism. Instrumente de plată. Tipologia cardurilor. Modalităţi de plată. Tichetele de vacanţă. Proceduri de lucru în agenţiile de turism.	prelegere orală cu secţiuni interactive lucrul în grup organizat exemplificarea	2 ore
Yield Management. Consideraţii privind noţiunile de Yield Management/Revenue Management. Domenii de aplicabilitate. Obstacole în aplicare. Tipologia firmelor de turism şi evoluţia procesului de implementare a Yield Managementului/Revenue Managementului. Modele de aplicare.	prelegere orală cu secţiuni interactive conversaţia euristică explicaţia exemplificarea	2 ore
Strategii în industria călătoriilor. Conceptul de strategie. Trenduri în turism. Strategii de pătrundere pe piaţă. Strategii de menţinere pe piaţă. Strategii guvernamentale. Supravieţuirea firmelor de turism în criza economică.	prelegere orală cu secţiuni interactive dezbaterea conversaţia euristică	2 ore
Asigurarea şi protecţia turistului. Asigurarea turiştilor. Restricţii de călătorie. Asigurarea medicală de călătorie.	metode didactice activ-participative problematizarea expunerea interactivă	2 ore
Tendinţe în operaţiunile de turism intern şi internaţional. Sistemul global de distribuţie. Managementul relaţiilor cu clienţii. Hoteluri fără recepţie. Forme speciale de turism. Alianţe şi corporaţii în turism. Iniţiative ale tour-operatorilor pentru dezvoltarea durabilă a turismului. Tendinţe actuale în turismul internaţional.	metode didactice activ-participative problematizarea expunerea interactivă	2 ore

Bibliografie		
1. Andrei, Ruxandra, Copeţchi, M., Dragnea, Lidia (2006), Manual de tehnici operaţionale în activitatea de turism, Edit. Irecson, Bucureşti. 2. Stănciulescu, Gabriela, Ţigu, Gabriela (1999), Tehnica operaţiunilor de turism (studii de caz, probleme şi întrebări de examen), Edit. All Beck, Bucureşti. 3. Stănciulescu, Gabriela (2003), Managementul operaţiunilor de turism, Edit. All Beck, Bucureşti. 4. Stănciulescu, Gabriela, State, Olimpia (2013), Tehnica operaţiunilor de turism intern şi internaţional, Edit. CH Beck, Bucureşti.		
8.2 Seminar / laborator	**Metode de predare - învăţare**	**Observaţii**
Componentele dezvoltării turismului. Principalii operatori în turism. Agenţii economici din turism.	conversaţia euristică explicaţia observarea independentă	3 ore
Activităţile agenţiei de turism. Operaţiunile agenţiei de turism.	expunerea problematizarea conversaţia euristică explicaţia	2 ore
Operaţiuni specifice restaurantelor	conversaţia euristică explicaţia	1 oră
Transportatorii aerieni	conversaţia euristică explicaţia	1 oră
Tehnici de stabilire a preţurilor	conversaţia euristică explicaţia	1 oră
Produsele tour-operatorilor	explicaţia dezbaterea	1 oră
Ticketing-ul pentru transportul turistic aerian	explicaţia dezbaterea	2 ore
Yield Managementul în firmele de turism	explicaţia dezbaterea	2 ore
Operaţiuni şi instrumente de plată în turism	explicaţia dezbaterea	1 oră
Bibliografie 1. Andrei, Ruxandra, Copeţchi, M., Dragnea, Lidia (2006), Manual de tehnici operaţionale în activitatea de turism, Edit. Irecson, Bucureşti. 2. Stănciulescu, Gabriela, Ţigu, Gabriela (1999), Tehnica operaţiunilor de turism (studii de caz, probleme şi întrebări de examen), Edit. All Beck, Bucureşti. 3. Stănciulescu, Gabriela (2003), Managementul operaţiunilor de turism, Edit. All Beck, Bucureşti. 4. Stănciulescu, Gabriela, State, Olimpia (2013), Tehnica operaţiunilor de turism intern şi internaţional, Edit. CH Beck, Bucureşti.		

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.	Colocviu scris	75%

[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.

9.5 Seminar/laborator	Capacitatea de înțelegere și aplicare corectă a metodelor și procedurilor specifice operațiunilor de turism; criterii ce vizează aspectele atitudinale: conștiinciozitatea, interesul pentru studiu individual.	Prezentare temă de seminar	25%
9.6 Standard minim de promovare			
Nota 5 la colocviu. Nota 5 la prezentarea temei de seminar.			

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

	○ Eticheta generală pentru Dezvoltare durabilă							
1 FĂRĂ SĂRĂCIE	2 FOAMETE „ZERO"	3 SĂNĂTATE ȘI BUNĂSTARE	4 EDUCAȚIE DE CALITATE	5 EGALITATE DE GEN	6 APĂ CURATĂ ȘI SANITAȚIE	7 ENERGIE CURATĂ ȘI LA PREȚURI ACCESIBILE	8 MUNCĂ DECENTĂ ȘI CREȘTERE ECONOMICĂ	9 INDUSTRIE, INOVAȚIE ȘI INFRASTRUCTURĂ
○	○	○	○	○	○	○	◉	○
10 INEGALITĂȚI REDUSE	11 ORAȘE ȘI COMUNITĂȚI DURABILE	12 CONSUM ȘI PRODUCȚIE RESPONSABILE	13 ACȚIUNE CLIMATICĂ	14 VIAȚA ACVATICĂ	15 VIAȚA TERESTRĂ	16 PACE, JUSTIȚIE ȘI INSTITUȚII EFICIENTE	17 PARTENERIATE PENTRU REALIZAREA OBIECTIVELOR	Nu se aplică nici o etichetă
○	○	○	○	○	○	○	○	○

Data completării:
10.04.2026

Semnătura titularului de curs
șef lucr. dr. Ioan Bîca

Semnătura titularului de seminar
șef lucr. dr. Ioan Bîca

Data avizării în departament:
07.05.2026

Semnătura directorului de departament
prof. univ. dr. Ștefan Dezsi

[6] Selectați o singură etichetă, cea care, în conformitate cu *Procedura de aplicare a etichetelor ODD în procesul academic*, se potrivește 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, selectați ultima opțiune: „*Nu se aplică nici o etichetă*".