



Denumirea programului de studii	PATRIMONIUL ISTORIC ȘI TURISM CULTURAL
Ciclul	Masterat
Denumirea cursului	Managementul turismului
Facultatea/catedra responsabilă de curs	Geografie și Patrimoniu Cultural
Titular de curs	Dr., conf. univ., Bejan Iurii
Cadre didactice implicate	-
e-mail	iurie.bejan@gmail.com

Codul cursului	Număr de credite ECTS	Anul	Semestrul	Total ore	Total ore	
					contact direct	Studiu individual
S.03.O.014	5	II	III	150	35	115

Descriere succintă a integrării cursului în programul de studii

Conținuturile unității de curs contribuie la realizarea unui caracter formativ în înțelegerea principalelor categorii și concepții, componentelor de bază ale industriei turismului (tur-operatori și agenții de turism, structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei, întreprinderi de transport ș.a.); în însușirea deprinderilor de a gestiona unitățile respective, de a lucra cu clienți, de a calcula pachete turistice; în respectarea rigorilor a formalităților turistice ale viitorilor specialiști în domeniul de formare profesională – Turism.

Competențe dezvoltate în cadrul cursului

Dezvoltarea abilităților de conducere în cadrul întreprinderilor turistice, Cunoașterea terminologiei specifice, Cunoașterea rolului managerului în cadrul întreprinderilor turistice, etc.

Finalități de studii

- Înțelegerea turismului ca fenomenul și ca ramură a economiei. Cunoașterea termenilor de bază, conceptelor, principalelor actelor legislative naționale și internaționale, utilizate în sfera turismului.
- Abilitatea de a utiliza capacitățile de manager: caracterul specific activității al unităților de bază din sfera turismului; prelucrare documentelor-cheie, utilizate în circuit turistic a R.M.; elaborarea și calcularea prețului produsului turistic; evaluarea situațiilor problematice în turism și modalități de a le rezolva; utilizarea tehnologiilor informaționale în turism.

Precondiții

Cunoștințe și deprinderi, obținute în procesul studierii unității de curs - Bazele turismului și Geografia turismului.

Repartizarea orelor de curs

Nr. d/o	Unități de conținut	Total ore	Ore de contact direct						Ore de lucru individual	
			Curs		Seminar		Laborator		zi	f/r
		35	zi	f/r	zi	f/r	zi	f/r	zi	f/r
1.	Conceptul și caracteristica generală a managementului	4	2	-	2	-	-	-	5	-
2.	Mediul de activitatea al organizației	4	2	-	2	-	-	-	10	-
3.	Procesul de comunicare, locul și rolul acestuia în procesul de management	4	2	-	2	-	-	-	15	-
4.	Funcțiile managerului	4	2	-	2	-	-	-	15	-
5.	Activitatea agenției de turism	4	2	-	2	-	-	-	15	-
6.	Tour-operatorii pe piața turistică	4	2	-	2	-	-	-	15	-
7.	Serviciile de cazare ca componentă de bază a pachetului	6	3	-	3	-	-	-	20	-



	turistic									
8.	Locul și rolul serviciilor de alimentație în pachetul turistic	5	3	-	2	-	-	-	20	-

Conținutul unităților de curs

1. Conceptul și caracteristica generală a managementului (2/2)

Etimologia și definiții ale noțiunii „management”. Semnificațiile managementului ca: proces, funcție, grup de persoane, știință, artă, organ de conducere. Necesitatea dirijării activității umane și economice.

2. Mediul de activitatea al organizației (2/2)

Mediul interior al organizației - scop, structură, sarcini, oameni, tehnologii. Interdependența variabilelor interne. Mediul extern al organizației. Factorii mediului extern de influență directă: furnizorii, consumatorii, concurența, legile și organele de stat, sindicatele. Factorii mediului extern de influență indirectă: situația economică din țară, factorii politici, progresul tehnico-științific, factorii socio-culturali, mediul internațional. Caracteristicile factorilor mediului extern: interdependența factorilor, complexitatea, mobilitatea, incertitudinea. Strategii de adaptare și de influență asupra mediului.

3. Procesul de comunicare, locul și rolul acestuia în procesul de management (2/2)

Comunicarea: definire, forme ale comunicării. Elementele procesului de comunicare: emitentul, mesajul, canalul de transmitere, destinatarul. Etapele procesului de comunicare: Formarea ideii, codificarea și selectarea canalului, transmiterea, decodificarea. Importanța legăturii inverse. Bariere în procesul comunicării interpersonale: perceperea, bariere semantice, bariere nonverbale, comunicarea inversă insuficientă, lipsa calității de a asculta. Metode de perfecționare. Bariere în cadrul comunicării organizaționale: denaturarea informației, supraîncărcarea fluxurilor informaționale, structura organizatorică ineficientă. Direcții de perfecționare.

4. Funcțiile managerului (2/2)

Esența funcției de organizare. Organizarea procesuală și organizarea structurală. Funcțiune, activitate, atribuție, sarcină. Componentele structurii organizatorice: post, funcția, compartiment, nivel ierarhic, sferă de autoritate, relații organizatorice. Tipologia structurilor organizatorice. Structură centralizată și descentralizată: avantaje și dezavantaje.

5. Activitatea agenției de turism(2/2)

Locul agenției de turism în cadrul întreprinderilor turistice. Drepturile și obligațiile agenției de turism. Tipologia agențiilor de turism. Rețelele de agenții de turism. Activitatea de producție, comercializare și vânzare de produse și servicii turistice.

6. Tour-operatorii pe piața turistică (2/2)

Definirea Tour operatorilor. Drepturile și obligațiile acestora conform Legii cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM 352-XVI din 24.11.2006. Funcțiile și riscurile touroperatorului. Categoriile de tourooperatori. Strategii pentru vânzarea călătoriilor turistice. 5. Firme touroperatoare în turismul mondial.

7. Serviciile de cazare ca componentă de bază a pachetului turistic(3/3)

Rolul serviciului de cazare în pachetul turistic. Tipuri de structuri de primire turistică cu funcțiune de cazare din R. Moldova. Funcțiile unităților de cazare.

8. Locul și rolul serviciilor de alimentație în pachetul turistic (3/2)

Rolul serviciului de alimentație în pachetul turistic. Funcțiile unei unități de alimentație. Relația dintre serviciile de alimentație și industria turismului.

Strategii de evaluare

Evaluarea are ca obiectiv major, verificarea gradului de însușire de către masteranzi a materiei cursului dat în procesul de predare - învățare cu scopul optimizării cunoștințelor.

În cadrul „Patrimoniului natural” se vor utiliza următoarele tipuri de evaluare:

a) Evaluare continuă (formativă) - verificări sistematice, pe tot parcursul cursului. Acest tip de evaluare va scoate în evidență factorii ce asigură reușita masteranzilor sau provoacă anumite dificultăți în însușirea materialului. Evaluarea dată se va realiza la seminare și în baza unor teste curente, care vor însuma 3-4 teme.

b) Evaluarea practică - verificarea priceperilor și deprinderilor formate în cadrul aplicațiilor practice - excursii tematice.

c) Evaluarea cumulativă (finală sau sumativă) - verificare finală la sfârșitul cursului, în scopul cunoașterii nivelului real de însușire



a materiei.

Lucrul individual

Nr.	Unități de conținut	Ore lucru individual	Subiectul	Produsul preconizat	Modalități de evaluare
1.	Conceptul și caracteristica generală a managementului	5	Istoricul apariției și dezvoltării managementului	Raport	Prezentare orală
2.	Mediul de activitatea al organizației	10	Trăsăturile caracteristice ale întreprinderii turistice	Raport	Prezentare orală
3.	Procesul de comunicare, locul și rolul acestuia în procesul de management	15	Caracterizarea procesului de comunicare	Raport	Prezentare orală
4.	Funcțiile managerului	15	Analizaunei organigrame pentru o firmă concretă și propunerea variantelor alternative pentru ridicarea eficienței muncii	Raport	Prezentare orală
5.	Activitatea agenției de turism	15	Caracterizarea tipurilor de agenții de turism	Raport	Prezentare orală
6.	Tour-operatorii pe piața turistică	15	Identificarea deosebirilor și asemănarilor între o agenție de turism și un touoperator	Raport	Prezentare orală
7.	Serviciile de cazare ca componentă de bază a pachetului turistic	20	Analizarea legislației cu privire la structurile de primire turistică cu funcțiune de cazare	Raport	Prezentare orală
8.	Locul și rolul serviciilor de alimentație în pachetul turistic	20	Analizarea funcției de nutriție, de agrement, cea socială și funcția de afaceri	Raport	Prezentare orală

Bibliografie

1. Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în RM 352-XVI din 24.11.2006.
2. Hotărârea cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidență statistică a circulației turiștilor la frontiera RM, nr. 1470 din 27.12.2001. Ordin cu privire la aprobarea modului de aplicare a Voucherului turistic, nr. 62 din 11.02.2002
3. Hotărâre cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificație a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și deservirea mesei., nr. 643 din 27.05.2003
4. N.Burlacu, V.Cojocar. Management. Chișinău, 2000.
5. O. Nicolescu, I.Verboncu. Management. București, 1995.
6. I.Popa. Management general. ASE București, 2006.
7. A.Cotelnic, M.Nicolaescu, V.Cojocar. Management în definiții, scheme și formule. Chișinău, ASEM, 1998
8. I.Ursachi. Teste, exerciții, studii de caz. Ghid de studiu al cursului de management. București, 2006.
9. S. Serduni, Management, Note de curs, Chișinău, ASEM 2010.
10. Glăvan V., Nicula V., Copețchi M., Agenția de turism, Ed. Pro Universitaria, București, 2011.
11. Stănculescu G., Managementul agenției de turism, Ediția II, revăzută și adăugată, Editura ASE, București, 2008.
12. Platon N., Modulul "Managementul serviciilor turistice", Centrul Național de Perfecționare a Cadrelor din Industria Turismului, Chișinău, 2006.
13. Băcanu B, Management strategic în turism, Concepte și studii de caz. București: POLIROM, 2009.