

FIȘA DISCIPLINEI MANAGEMENTUL SERVICIILOR TURISTICE

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Dunărea de Jos Galați
1.2 Facultatea	Știința și Ingineria Alimentelor
1.3 Departamentul	Știința Alimentelor, Ingineria Alimentelor, Biotehnologii și Acvacultură
1.4 Domeniul de studii	Inginerie și Management în Agricultură și Dezvoltare Rurală
1.5 Ciclul de studii	Master
1.6 Programul de studii/Calificarea	Inginerie și management în alimentație publică și agroturism (Buzău)

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul serviciilor turistice						
2.2 Titularul activităților de curs	Conf. dr. ing. Aura DARABĂ						
2.3 Titularul activităților de seminar	Conf. dr. ing. Aura DARABĂ						
2.4 Anul de studiu	II	2.5 Semestrul	I	2.6 Tipul de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei	Op

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

3.1 Număr de ore pe săptămână	2	din care: 3.2 curs	1	3.3 seminar/laborator/proiect	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	28	din care: 3.5 curs	14	3.6 seminar/laborator/proiect	14
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					22
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					20
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					25
Tutoriat					-
Examinări					5
Alte activități.....					-
3.7 Total ore studiu individual	72				
3.8 Total ore pe semestru	100				
3.9 Numărul de credite	4				

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	• -
4.2 de competențe	• -

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	• sală cu internet și videoproiector; laptop, conexiune internet, platforma MT a UDJG
5.2. de desfășurare a seminarului/laboratorului/proiectului	• sală cu internet și videoproiector; laptop, conexiune internet, platforma MT a UDJG

6. a) Rezultatele învățării

Cunoștințe	C2.Studentul/ absolventul descrie operațiile tehnologice pe fluxul de fabricație a produselor alimentare/ preparatelor culinare, principiile și instrucțiunile de funcționare a utilajelor din unitățile de alimentație publică. C4.Studentul/absolventul identifică legislația în domeniul industriei alimentare/ alimentației publice C5.Studentul/absolventul definește concepte, principii și teorii economice, precum și concepte privind procesele decizionale, de planificare, de organizare și de control a activităților. Totodată, va identifica și selecta metode și tehnici specifice activității de marketing și management. CT1.Studentul/absolventul explică și interpretează documentația tehnică, economică și managerială, pentru dezvoltarea proiectelor și proceselor specifice domeniului. Studentul/absolventul identifică și descrie principii și metode de comunicare specifice domeniului.
------------	---



Abilități	A2.Studentul/absolventul utilizează calculele tehnologice în vederea stabilirii consumurilor specifice și a randamentelor de fabricație. Studentul/absolventul aplică inteligența artificială pentru creșterea randamentelor de producție a utilajelor din unitățile de alimentație publică. A4.Studentul/absolventul aplică reglementările referitoare la fabricarea și comercializarea produselor alimentare/preparatelor culinare, în scopul respectării principiilor de siguranță alimentară. A5.Studentul/absolventul demonstrează abilități în utilizarea indicatorilor economici pentru analiza evoluției fenomenelor economice, interpretând tendințele și impactul acestora asupra mediului de afaceri. De asemenea, va aplica în mod adecvat metodologia planificării și coordonării procesului decizional, utilizând instrumente specifice de control, evaluare și monitorizare pentru optimizarea activităților economice și manageriale. Studentul/absolventul experimentează tehnici de marketing și management în analiza mediului intern și extern al unei entități economice și analiza pieței produselor și serviciilor. AT1.Studentul/absolventul evaluează avantajele și limitele aplicațiilor software pentru rezolvarea de sarcini specifice domeniului. Studentul/absolventul modelează și simulează concepte și procese în rezolvarea de sarcini specifice, în regim asistat de calculator. Studentul/absolventul elaborează proiecte tehnico-economice și/sau manageriale prin utilizarea de aplicații software specifice domeniului. Studentul/absolventul operează cu metode și tehnici de comunicare din domeniu.
Responsabilitate și autonomie	.RA2.Studentul/absolventul realizează și/sau planifică activități de inginerie în vederea obținerii produselor/preparatelor culinare dorite într-un mod optimizat din punctul de vedere al costurilor, resurselor și timpului. RA4.Studentul/absolventul evaluează rezultatele aplicării procedurilor standard de operare de-a lungul lanțului alimentar pe baza feedback-ului din partea producției. RA5.Studentul/absolventul elaborează soluții în vederea eficientizării activităților economice, rapoarte economico-financiare, studii de piață, proiectează politici și strategii de marketing și management pentru dezvoltarea afacerilor, asumând în mod responsabil adoptarea de decizii și implementarea rezultatelor activităților de monitorizare și control la nivel organizațional. RAT1.Studentul/absolventul evaluează și valorifică oportunități de afaceri și de dezvoltare antreprenorială. Studentul/absolventul selectează și analizează surse bibliografice specifice domeniului. Studentul/absolventul folosește în comunicare limba engleză tehnică.

6. b) Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	C2. Programează producția; utilizează instrumente informatice; reduce risipa de resurse. C4. Optimizează producția; aplică bune practici de fabricație (BPF). C5. Ține pasul cu inovațiile din domeniul fabricării alimentelor; oferă consiliere pentru probleme de producție; găsește soluții pentru probleme.
Competențe transversale	CT1. Gândește analitic

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	• Înțelegerea fenomenului turistic și a interdependenței dintre sectorul turism și conceptul de ospitalitate în turism • Înțelegerea particularităților serviciilor turistice
7.2 Obiectivele specifice	• Formarea și dezvoltarea abilităților manageriale la nivel sectorial și în cadrul unităților de primire turistică • Cunoașterea principalelor instrumente utilizate în managementul serviciilor turistice • Cunoașterea elementelor de ospitalitate în turism ca factori de îmbunătățire a serviciilor turistice

8. Conținuturi*

8.1 Curs	Metode de predare	Observații*
Industria turismului și interdependența dintre industria turismului și alte sectoare ale economiei naționale și globale. Rolul turismului în dezvoltarea regională.	Prelegerea, conversația	1 ora
Turismul-fenomen socio-economic. Factorii de influență.		2 ore
Turismul – activitate specifică de servicii. Rolul socio-economic al serviciilor turistice		2 ore



4.Serviciile turistice: definiție, clasificare. Caracteristicile serviciilor turistice. Calitatea serviciilor turistice. Sisteme de furnizare a serviciilor turistice si modalități de prestare a serviciilor turistice.	euristică, explicația, exemplificarea	3 ore
5.Ospitalitatea: parte integrantă a serviciilor turistice. Rolul ospitalității în industria turismului.		2 ore
6. Ciclul clientului		2 ore
7. Elementele și funcțiile managementului turistic.		2 ore
Bibliografie		
1. Aura Darabă – Managementul serviciilor turistice, 2025, Note de curs in format electronic		
2. Aura Darabă – Managementul ospitalității in turism: industria ospitalității, fenomenul turistic, sfera serviciilor, Ed. Zigotto, Galati, 2007		
3. John Swarbrooke, Susan Horner - Consumer behaviour in tourism (second edititon), Ed. Elsevier, USA, 2007		
4. Jay Kandapully - Services management: the new paradigm in hospitality,		
5. Neagu, V. – Servicii si turism, Ed. Expert, Bucuresti, 2000		
6. Pearson Prentice Hall, USA, 2007		
7. Patrick Moreoet al.- Ed.Pearson/Prentice Hall, USA, 2007		
8. Robert Woods <i>et al.</i> – Professional front office management, Ed.Pearson/Prentice Hall, USA, 20079.		
8.2 Seminar/laborator/proiect	Metode de predare	Observații*
Identificarea particularitatilor turismului la nivel național și mondial	Lucrare practică, prezentare Power Point, studiu individual	2 ore
Componentele infrastructurii turistice.		2 ore
Terminologie utilizata in industria turismului si a ospitalitatii		1 oră
Studiul comportamentului consumatorului de servicii turistice		1 oră
Structura organizatorica a unei unitati de primire turistica, studiul criteriilor ce stau la baza acordarii clasificarii unitatilor turistice		2 ore
Ciclul clientului		3 ore
Studiul elementelor de management al resurselor umane: organigrama, fisa postului, modalitati de recrutare si selectie a personalului calificat.		3 ore
Bibliografie		
1.Aura Darabă – Managementul serviciilor turistice, 2025, Note de curs in format electronic		
2.Aura Darabă – Managementul ospitalității in turism: industria ospitalității, fenomenul turistic, sfera serviciilor, Ed. Zigotto, Galati, 2007		
3.John Swarbrooke, Susan Horner - Consumer behaviour in tourism (second edititon), Ed. Elsevier, USA, 2007		
4.Jay Kandapully - Services management: the new paradigm in hospitality,		
5.Neagu, V. – Servicii si turism, Ed. Expert, Bucuresti, 2000		
6.Pearson Prentice Hall, USA, 2007		
7.Patrick Moreoet al.- Ed.Pearson/Prentice Hall, USA, 2007		
8.Robert Woods et al. – Professional front office management. Ed.Pearson/Prentice Hall. USA. 20079.		

*Repartizarea numărului de ore pe conținuturi este orientativă cu posibilitatea de adaptare în funcție de specificul anului/grupeii.

9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

- Tematica abordată în cadrul disciplinei asigură dobândirea cunoștințelor specifice în domeniul serviciilor turistice și al ospitalității, contribuind la obținerea aptitudinilor practice, a flexibilității în comunicarea profesională și pe piața muncii, armonizarea cu cerințele angajatorilor privind competitivitatea și profesionalismul în sectoarele industriei turismului.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Nota minimă 5	Verificare scrisă	50%
10.5 Seminar/laborator/proiect	Nota minimă 5	Activitate la orele de seminar. Elaborarea unui proiect/temă de casă care să abordeze tematica cursului cu obținerea unui punctaj minim 50 % din valoarea notei finale.	50%
10.6 Standard minim de performanță			



- Cunoașterea fenomenului turistic,
- Cunoașterea clasificării și organizării principalelor tipuri de servicii turistice,
- Cunoașterea funcțiilor managementului turistic,
- Cunoașterea ciclului clientului și a organizării și funcționării unităților turistice.

Data completării
16.06.2026

Semnătura titularului de curs
Conf. dr. ing. Aura DARABĂ

Semnătura titularului de
seminar/laborator/proiect
Conf. dr. ing. Aura DARABĂ

Data avizării în departament
25.06.2026

Semnătura directorului de departament
Conf. dr. ing. Daniela Ionela ISTRATI

Data aprobării în Consiliul Facultății¹
3.09.2026

Semnătura decanului¹
Conf. dr. ing. Cristian Vasile DIMA



¹ Numai pentru programele de studii din ramura Științe Inginerești

