

Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți
Facultatea de Științe Reale, Economice și ale Mediului
Catedra de științe economice

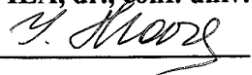
CURRICULUM UNIVERSITAR
la unitatea de curs

„SISTEME ȘI TEHNICI DE MANAGEMENT ÎN TURISM”

Ciclul I, studii superioare de licență
Codul și denumirea domeniului general de studiu: 81. Servicii publice
Codul și denumirea specialității: 812.1 Turism
Forma de învățământ: cu frecvență

Autor:

Irina MOVILĂ, dr., conf. univ.



Bălți, 2017

Discutat și aprobat la ședința Catedrei de științe economice

Procesul-verbal nr. 8 din 07.12.2016

Șeful Catedrei de științe economice C. Faiciu conf.univ.,dr. Carolina TCACI

Discutat și aprobat la ședința Consiliului Facultății de Științe Reale, Economice și ale Mediului,

procesul-verbal nr. 9 din 15.02.2017

Decanul Facultății de Științe Reale, Economice și ale Mediului

I. Ciobanu conf.univ., dr. Ina CIOBANU



Informații de identificare a unității de curs

Facultatea de Științe Reale, Economice și ale Mediului

Catedra de științe economice

Domeniul general de studiu: 81. Servicii publice

Domeniul de formare profesională la ciclul I: 812 „Turism”

Denumirea specialității: 812.1 „Turism”

Administrarea unității de curs

Denumirea unității de curs	Codul unității de curs	Credite ECTS	Total ore	Repartizarea orelor			Forma de evaluare	Limba de predare
				Prel.	Sem.	I. ind.		
Sisteme și tehnici de management în turism	S.06.A.148	4	120	30	30	60	Examen	Rom.

Statutul: disciplină la alegere.

Informații referitoare la cadrul didactic

Titularul modulului – Movilă Irina, dr. în economie, conferențiar universitar la Catedra de științe economice, Facultatea de Științe Reale, Economice și ale Mediului. Absolventă a Academiei de Studii Economice a Moldovei, specialitatea - Management. Activează în cadrul Universității de Stat „Alecă Russo” din Bălți din anul 1999. În anul 2007 a susținut teza de doctor în economie la specialitatea 08.00.05 - Economie și management (în antreprenoriat). În anul 2010 a obținut titlul științifico-didactic de conferențiar universitar. A realizat peste 50 publicații științifice și științifico-metodice, inclusiv o monografie „Managementul strategic al potențialului uman”.

Șediul – aula 530, tel. 0 231 52386.

Orele de consultații – joi: 12.40 – 14.00.

Integrarea cursului în programul de studii

Unitatea de curs *Sisteme și tehnici de management în turism* se integrează organic în ansamblul materiilor incluse în pregătirea viitorilor turiști, utilizând cunoștințele asimilate de studenți la următoarele discipline: teoria economică, fundamentele managementului organizației I, fundamentele managementului organizației II, oferind cunoștințe, metode și procedee ce vor fi utilizate în alte materii, precum: analiza activității economice, managementul riscului etc.

Curriculumul la unitatea de curs *Sisteme și tehnici de management în turism* definește o serie de metode și tehnici care se utilizează la organizarea și desfășurarea activității de gestiune a afacerii într-o organizație. Programul cursului include studierea aspectelor conceptuale, legităților logice de analiză a interdependenței conceptelor analizate. Este dezvăluit conceptul sistemului de management, metode de management, tehnici de conducere a unei afaceri, se examinează tehnologia analizei conceptelor analizate, metodele de lucru cu metodologia de analiză a managementului afacerii și a principalelor activități din domeniul managementului unei

întreprinderi. Este analizat procesul de selectare a metodelor oportune pentru conducerea unei afaceri în conjunctura economică complexă pe timp de criză economică, de stabilire a tehnicilor oportune care pot fi utilizate în anumite situații. Sunt prezentate structura prelegerilor de curs, temele seminarelor, evaluarea curentă, evaluarea finală, precum și bibliografia obligatorie și recomandată.

Obiectul de studiu al unității de curs *Sisteme și tehnici de management în turism* este sistemul integrat de regulamente, tehnologii, metode și tehnici de gestiune a unei afaceri în contextul mediului turbulent și schimbător.

Competențe prealabile

1. Competențe cognitive:

- de cunoaștere a conceptelor de bază teoretice și aplicative ale managementului;
- de cunoaștere a metodelor utilizate de planificare a unei afaceri;
- de identificare a oportunităților de gestiune eficientă a afacerii pe baza metodelor caracteristice, astfel încât să contribuie la atingerea competitivității;
- de comparare a efectelor de implementare a diferitor metode de management.

2. Competențe de aplicare:

- de utilizare a metodelor de gestiune a unei afaceri în cadrul organizației în scopul atingerii performanței economice;
- de identificare a tehnicilor de management a unei organizații și posibilitățile lor de aplicare;
- de analiză a necesității de formare și integrare a managementului organizație.

Competențe dezvoltate în cadrul unității de curs

Cursul urmărește formarea la studenți a unor deprinderi de a raționa economic, de a administra eficient o afacere, de a planifica strategic resursele unei afaceri, de a interpreta logic informațiile disponibile din departamentul de management, de a aplica judicios metodele specifice de management în diferite contexte, de a interpreta corect rezultatele aplicării deprinderilor metodice, astfel, încât după parcurgerea cursului să poată interpreta corect fenomenele economice și sociale cu ajutorul aplicării metodelor și tehnicilor de management la întreprinderi, corect și adecvat situației create la întreprindere.

1. Competențe cognitive:

- de conceptualizare a metodelor aplicabile în managementul afacerii și posibilitatea aplicării lor la întreprindere;
- de conceptualizare a tehnicilor de management care pot fi aplicabile în diferite contexte social-economice;
- de interpretare a conceptelor și fenomenelor studiate;
- de asimilare a importanței activității de management în cadrul întreprinderilor autohtone, a problemelor complexe de concepție și execuție în managementul unei organizații;
- de conceptualizare a modalităților de fundamentare și aplicare a deciziilor. Reglementarea legislativă și normativă în domeniu.

2. Competențe de aplicare:

- de aplicare a metodelor oportune de gestiune eficientă a afacerii în diferite situații ale procesului economic;

- de asimilare a schimbărilor profunde din structurile de management în contextul restructurării economiei naționale pe principiile și legile pieții. Utilizarea diferitor metode și tehnici de management;
- de stabilire a interconexiunilor dintre diferite concepte analizate;

Finalitățile unității de curs

Obiectivul general al cursului *Sisteme și tehnici de management în turism* este formarea bazei teoretico-metodologice și aplicative în domeniul gestiunii afacerii pe baza metodelor și tehnicilor moderne.

Studentul va fi capabil:

- să identifice conceptele de management, metoda managementului, tehnica de management, procesul de luare a deciziei în diferite situații și procesele social-economice;
- să structureze cunoștințele despre implicațiile aplicării metodelor moderne de management în gestiunea fenomenelor social-economice;
- să utilizeze metodologia și metodele de analiză a principalelor activități ale gestiunii afacerii prin aplicarea diferitor metode de management în diferite contexte social-economice;
- să compare diversele metode și tehnici de management aplicabile diferitor conjuncturi economice.

Conținuturi

Nr. d/o	Denumirea și conținutul temei	P	S	L/I
Unitatea de conținut I. Sistemul și metode generale de management în turism				
1	Abordarea sistemelor în management. Sistemul de management în turism: noțiuni și elemente. Structura sistemului managerial în turism. Conținutul și formele subsistemului decizional în turism. Componentele de bază ale subsistemului informațional. Abordări generale ale subsistemului organizațional în turism. Componentele subsistemului metodologic în turism. Clasificarea metodelor și tehnicilor de management.	2	-	2
2	Managementul prin obiective în turism. Apariția și dezvoltarea metodei managementului prin obiective. Principalele caracteristici și descrierea metodei. Avantajele și dezavantajele metodei.	2	2	4
3	Managementul prin excepție în turism. Apariția și dezvoltarea conceptului și a metodei. Etapele implementării metodei. Avantajele și dezavantajele metodei.	2	2	4
4	Managementul pe produs în turism. Descrierea și obiectivele metodei. Avantajele și dezavantajele metodei.	2	2	4
5	Managementul participativ în turism. Definirea și forme ale managementului participativ. Descrierea metodei.	2	2	4
6	Managementul prin rezultate. Definirea metodei și trăsăturile caracteristice. Proiectarea folosirii metodei.	2	2	4
7	Managementul prin bugete în turism. Definirea metodei și descrierea ei.	2	2	4

	Tipologia bugetelor. Avantajele și dezavantajele metodei.			
8	Managementul prin proiecte în turism. Elementele principale ale metodei și descrierea ei. Etapele implementării metodei. Avantajele și dezavantajele metodei. Metode și tehnici moderne specifice.	2	2	4
9	<i>Test pentru evaluarea curentă nr. 1</i>	-	2	2
10	<i>Total unitatea de conținut I</i>	16	16	32
Unitatea de conținut II. Metode contemporane de management				
1	Managementul prin inovare în turism. Conceptul și clasificarea inovațiilor. Activitatea de cercetare-dezvoltare-inovare. Metode și tehnici de stimulare a creativității personalului.	2	2	4
2	Managementul prin investiții în turism. Conceptul și tipologia investițiilor. Proiectul de investiții. Metode de prognoză a investițiilor.	2	2	4
3	Managementul prin strategii în turism. Strategia și principalele sale caracteristici. Componentele strategiei. Procesul de management strategic.	2	2	4
4	Metode și tehnici specifice de management în turism. Ședința: organizarea, etape și elemente. Organizarea unei ședințe. Delegarea și modalități de îndrumare a oamenilor. Elementele delegării. Pregătirea persoanei delegate. Modalități de îndrumare a oamenilor și monitorizarea procesului. Analiza și elementele ei. Metode și tehnici utilizate în analiza-diagnostic: interviul, chestionarul, analiza rapoartelor financiare. Metoda de diagnosticare SWOT. Metoda Delphi.	4	4	8
5	Metode și tehnici de fundamentare a deciziilor manageriale în turism. Conceptul și tipologia deciziilor economice. Situația decizională. Tipologia deciziilor manageriale. Etapele ciclului decizional. Tehnici specializate de luare a deciziilor: arborele de decizie, tabelul decizional, experimental și simularea.	4	2	6
6	<i>Test de evaluare curentă nr. 2</i>	-	2	2
7	<i>Total unitatea de conținut II</i>	14	14	28
8	<i>Total unitatea de curs</i>	30	30	60

Activități de lucru individual

Activitatea individuală a studenților este o componentă obligatorie în cadrul procesului de instruire. În studiul acestui curs studenților li se vor propune o listă variată de surse bibliografice ce urmează a fi studiată independent. Conținutul studiilor de caz la fiecare temă este prezentat mai jos.

Nr. d/o	Conținutul lucrului individual
1	<i>Studiu de caz 1.</i> Analiza modalităților de luare a deciziilor în cadrul agențiilor de turism. Asemănări, deosebiri și elemente caracteristice.
2	<i>Studiu de caz 2.</i> Studiarea și analiza metodelor utilizate în managementul firmelor turistice. Utilizare și aspecte comparative.
3	<i>Studiu de caz 3.</i> Simulări ale tehnicilor de management utilizate la agențiile de turism autohtone. Exemple de succes.
4	<i>Studiu de caz 4.</i> Identificarea metodelor și tehnicilor oportune în diferite conjuncturi economice și contexte social-economice.
5	<i>Studiu de caz 5.</i> Specificarea întreprinderilor care valorifică potențialul inovațional al angajaților și

implementează tehnici modern în turism.

Pentru fundamentarea cunoștințelor teoretico-aplicative studenții trebuie să lucreze individual la cele 5 studii de caz propuse. Studenții unei grupe vor fi grupați în echipe a câte 2-3 studenți (astfel încât să cuprindă întreaga grupă). Un membru din fiecare echipă va veni la cadrul didactic și va trage la sorți, astfel încât să se respecte etica și va alege un studiu de caz din cele 5 propuse. Respectiv fiecare echipă va avea de muncit la un studiu de caz. Ulterior la ultimul seminar echipele vor prezenta rezultatele lucrului individual. Pentru aceste studii de caz studenții vor obține câte o notă. Nota va depinde de limbaj, claritate în exprimare, logică.

Evaluarea

Unitatea de curs *Sisteme și tehnici de management în turism* prevede evaluarea curentă și finală a cunoștințelor studenților. Formele de evaluare sunt: prin chestionare orală, elaborarea unui proiect pe marginea cunoștințelor acumulate, lucrul în grup (studii de caz), test evaluare curentă.

Evaluarea reușitei curente a studenților se calculează după următoarea formulă:

$N_c = N_f * 70\% + N_{i,i} * 30\%$, unde N_f - nota la răspuns, activitate la seminar, test evaluare curentă; $N_{i,i}$ - nota pentru lucru individual.

Evaluarea finală este sub formă de examen în formă orală. Nota finală obținută la unitatea de curs se calculează conform formulei:

$N_f = N_c * 0,6 + N_e * 0,4$, unde, N_f - nota finală, N_c - nota reușitei curente, N_e - nota la examen.

Subiectele pentru evaluarea finală la unitatea de curs „Sisteme și tehnici de management în turism”

1. Sistemul de management în turism: noțiuni și elemente.
2. Structura sistemului managerial în turism.
3. Conținutul și formele subsistemului decizional în turism.
4. Componentele de bază ale subsistemului informațional în turism.
5. Abordări generale ale subsistemului organizațional în turism.
6. Componentele subsistemului metodologic în turism.
7. Clasificarea metodelor și tehnicilor de management.
8. Managementul prin obiective în turism.
9. Apariția și dezvoltarea metodei managementului prin obiective.
10. Principalele caracteristici și descrierea metodei managementului prin obiective.
Avantajele și dezavantajele metodei.
11. Managementul prin excepție în turism.
12. Apariția și dezvoltarea conceptului și a metodei managementului prin excepție.
13. Etapele implementării metodei. Avantajele și dezavantajele metodei.
14. Managementul pe produs în turism.
15. Descrierea și obiectivele metodei managementului pe produs. Avantajele și dezavantajele metodei.
16. Managementul participativ în turism. Definirea și forme ale managementului participativ.
17. Managementul prin rezultate în turism. Definirea metodei și trăsăturile caracteristice.

18. Proiectarea folosirii metodei managementului prin rezultate în turism.
19. Managementul prin bugete în turism. Definierea metodei și descrierea ei.
20. Tipologia bugetelor. Avantajele și dezavantajele metodei managementului prin bugete.
21. Managementul prin proiecte în turism. Elementele principale ale metodei și descrierea ei.
22. Etapele implementării metodei managementului prin proiecte. Avantajele și dezavantajele metodei.
23. Metode și tehnici moderne specifice în turism.
24. Managementul prin inovare în turism. Conceptul și clasificarea inovațiilor.
25. Activitatea de cercetare-dezvoltare-inovare în turism.
26. Metode și tehnici de stimulare a creativității personalului.
27. Managementul prin investiții. Conceptul și tipologia investițiilor.
28. Proiectul de investiții în turism. Metode de prognoză a investițiilor.
29. Managementul prin strategii în turism.
30. Strategia și principalele sale caracteristici.
31. Componentele strategiei.
32. Procesul de management strategic.
33. Metoda de management pe bază de sistem.
34. Principiile și trăsăturile modelului Harzburg.
35. Ședința: organizarea, etape și elemente.
36. Organizarea unei ședințe.
37. Delegarea și modalități de îndrumare a oamenilor.
38. Elementele delegării.
39. Pregătirea persoanei delegate.
40. Modalități de îndrumare a oamenilor și monitorizare procesului.
41. Analiza și elementele ei.
42. Metode și tehnici utilizate în analiza-diagnostic: interviul, chestionarul, analiza rapoartelor financiare.
43. Metoda de diagnosticare SWOT. Metoda Delphi.
44. Conceptul și tipologia deciziilor economice.
45. Situația decizională.
46. Tipologia deciziilor manageriale.
47. Etapele ciclului decizional.
48. Tehnici specializate de luare a deciziilor: arborele de decizia, tabelul decizional, experimental și simularea.

Resurse informaționale a unității de curs

Resurse informaționale de bază:

1. Alecu, I.-C.; Gherasim, O. Metode și tehnici utilizate în managementul organizației. București, Editura Pro-Universitaria, 2015.
2. Burduș, E.; Căprărescu, G. Fundamentele managementului organizației. București, Editura Economică, 1999.
3. Cruceru, A. Sisteme, metode și tehnici de management. Note de curs. București, Editura universitară, 2015.

Resurse informaționale suplimentare:

4. Ciocîrlan, D. Sisteme și tehnici manageriale. Note de curs, aplicații și studii de caz, Ediție revizuită și adăugită. București, Editura Universitară, 2005.
5. Cotelnic, A. Managementul unităților economice. Chișinău, Editura ASEM, 2003.
6. Cotelnic, A.; Nicolaescu, M.; Cojocaru, V. Managementul întreprinderilor industriale (în definiții, scheme și formule). Chișinău, Editura ASEM, 1997.
7. Codul cu privire la știință și inovare al Republicii Moldova, nr. 259-XV din 15.07.2004. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova Nr. 125-129 din 30.07.2004
8. Nicolescu, O.; Verboncu, I. Fundamentele managementului organizației, Ediție nouă. București, Editura Universitară, 2008.
9. Nicolescu, O. Management. București, Editura Economică, 1999.
10. Popescu – Bogdănești, C. Sistemul informațional al firmei în mediul concurențial. București, Editura Tribuna Economică, 1999.
11. Rădăceanu, E. Metode decizionale în conducerea sistemelor complexe. București, Editura Militară, 1985.
12. Rusu, E. Decizii optime în management prin metode ale cercetării operaționale. București, Editura Economică, 2001.
13. Виханский, О.; Наумов, А. Менеджмент. Учебник. Москва: Гардарика, 1999.
14. Гончаров, В.В. Руководство для высшего управленческого персонала в 2 – х томах. Том 1. Москва, Изд. МНИИПУ, 1998.
15. Гончаров, В.В. Руководство для высшего управленческого персонала в 2 – х томах. Том 2. Москва, Изд. МНИИПУ, 1998.
16. Грейсон, Дж. Американский менеджмент на пороге 21 века. Москва, Изд. Экономика, 1991.
17. Друкер, П. Эффективное управление. Москва, Издательско-торговый дом «Гранд», 1998.
18. Друкер, П. Практика менеджмента. Москва, Изд. дом «Вильямс», 2000.
19. Мескон, М.; Альберт, М.; Хедоури, Ф. Основы менеджмента. Москва, Изд. «Дело», 1999.
20. Кредисов, А.И. История учений менеджмента. Киев, Изд. Вира – Р, 2000.
21. Сырбу, И.Г. Менеджмент предприятия. Кишинев, Изд. МЭА, 1999.
22. Хрищев, Е.И. Менеджмент фирмы. Кишинев, Изд. МЭА, 1997.