



MINISTERUL EDUCAȚIEI
Universitatea Națională de Știință și Tehnologie
POLITEHNICA București

Bld. Splaiul Independenței, nr. 313, sector 6, București

CENTRUL UNIVERSITAR PITEȘTI
Târgu din Vale, 1, 110040-Pitești, Romania
Tel./Fax: +40 348 453102; <http://www.upit.ro>



FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE ȘI DREPT
Departamentul Management și Administrarea Afacerilor

EXEMPLE DE SUBIECTE NARATIVE

pentru evaluarea cunoștințelor fundamentale și de specialitate
în cadrul Examenului de licență – sesiunea iulie 2024

PROGRAMUL DE STUDIU: *Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor*

1. Serviciul – concept și tipologie.
2. Particularitățile serviciilor și impactul lor asupra administrării afacerilor din domeniul turismului și comerțului.
3. Oferta organizației prestatoare de servicii – concept și structură.
4. Interpretarea rolurilor personalului de contact în procesul de prestare a serviciului.
5. Categoriile de agenți economici din turismul național și din comerțul tradițional.
6. Instrumente folosite în industria turistică de-a lungul timpului în interacțiunea globală dintre jucătorii din piața turistică.
7. E-turismul – concept.
8. Instrumente folosite de turiști în spațiul online pentru organizarea călătoriilor.
9. Conceptul *comunitatea virtuală de călătorie*.
10. Dimensiunile și caracteristicile calității unui website utilizat în turism.
11. Organizația turistică virtuală – conținut și caracteristici.
12. Componentele economiei digitale.
13. Comerțul electronic – concept și componente.
14. Principalele tipuri de e-commerce.
15. Tehnologiile care pot revoluționa comerțul electronic.
16. Rolul Internetului în dezvoltarea întreprinderilor prestatoare de servicii.
17. Turism inteligent, destinații inteligente, organizații de marketing de destinație (concepte).
18. Dimensiunile calității unui serviciu și satisfacția clientului.
19. Percepția calității și a valorii în industria ospitalității.
20. Conținutul generat de utilizatori în industria ospitalității și e-WOM – *Word-of-Mouth* – concepte.
21. Tipuri de servicii oferite pe Internet care adaugă valoare pentru obținerea satisfacției clienților.
22. Exemple de servicii inovative menite să acorde valoare suplimentară consumatorilor.
23. Reguli în gestionarea eficientă a resursei umane în domeniul serviciilor.
24. Motivația, factori care favorizează motivația și satisfacția personalului din domeniul serviciilor.
25. Precizați și descrieți tipurile de structuri organizatorice specifice dimensiunii orizontale pentru firmele de turism.
26. Definiți Yield Managementul și precizați componentele acestuia.
27. Ce înțelegeți prin structura organizatorică hibridă a unei firme de turism?
28. Ce rezultate se obțin prin aplicarea Yield Management-ului în cadrul firmelor de turism?
29. Exemplificați factorii care influențează negativ aplicarea practică a Yield Management-ului de către firmele de turism.
30. Precizați criteriile minime obligatorii de funcționare pentru agenția de turism organizatoare, potrivit legislației în vigoare.

31. Precizați criteriile minime obligatorii de funcționare pentru agenția de turism intermediară, potrivit legislației în vigoare.
32. Ce reprezintă brevetul de turism și pentru ce funcții poate fi eliberat?
33. Precizați principalele activități ale agenției de turism și prezentați vânzarea de produse turistice.
34. Definiți integrarea orizontală și precizați obiectivele acesteia.
35. Definiți integrarea verticală și precizați obiectivele acesteia.
36. Ce reprezintă voiajul forfetar și care sunt avantajele acestuia?
37. Prezentați caracteristicile voiajului forfetar.
38. Prin ce se caracterizează voiajul "totul inclus"?
39. Precizați tipurile de strategii utilizate de touroperatori și prezentați strategia de specializare.
40. Ce reprezintă canalul de distribuție în turism și care sunt principalele canale de distribuție?
41. Care sunt etapele de parcurs în comercializarea unui produs turistic?
42. Care sunt elementele contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice?
43. Ce reprezintă broșura turistică și care sunt etapele necesare realizării acesteia?
44. Ce reprezintă cursele aeriene regulate și care sunt tipurile de aranjamente specifice?
45. Ce reprezintă cursele aeriene charter și care sunt tipurile de aranjamente specifice?
46. Care este structura cheltuielilor în cazul transporturilor aeriene?
47. Care sunt avantajele transportului turistic rutier?
48. Definiți croaziera și precizați produsele turistice specifice transportului naval.
49. Care sunt avantajele și dezavantajele transportului turistic aerian?

Bibliografie:

1. Diaconu Mihaela – *Administrarea întreprinderii de comerț, turism, servicii*, Editura Universității din Pitești, 2022;
2. Micu Cristina – *Tehnica operațiunilor de turism* - manual universitar destinat pregătirii studenților de la învățământul cu frecvență redusă (suport electronic), Pitești, 2022;
3. Stănciulescu Gabriela, Micu Cristina – *Economie și gestiune în turism. Probleme, proiecte și studii de caz*, Editura C.H. Beck, București, 2009.