

**FICHE de la DISCIPLINE****1. Données sur le programme**

1.1. Institution d'enseignement supérieur	Université „Alexandru Ioan Cuza“ de Iași
1.2. Faculté	Faculté de Géographie et Géologie
1.3. Département	Département de Géographie
1.4. Domaine d'études	Géographie
1.5. Cycle d'études	Master
1.6. Programme d'études/Qualification	Tourisme et développement régional (filiale francophone)
1.7. Série d'étude	2020-2021
1.8. Code de la discipline	JFTD2303

2. Données sur la discipline/matière

2.1. Nom de la discipline	COURS PRATIQUE D'INITIATION A LA BILLETTERIE						
2.2. Titulaire des activités de cours	LECT. UNIV. DR. MIHAI BULAI						
2.3. Titulaire des activités de travaux dirigés	LECT. UNIV. DR. MIHAI BULAI						
2.4. Année d'études	2	2.5. Semestre	3	2.6. Type d'évaluation*	P+C	2.7. Régime de la discipline**	OB

* P – Éval. continue (parcours) / E – Examen / C – Colloque

** OB – Obligatoire / OP – Optionnel / F – Facultatif

3. Durée totale estimée (nombre d'heures par semestre et par activités didactiques)

3.1. No d'heures par semaine	3	dont: 3.2. cours	1	3.3. travaux dirigés	2
3.4. No total d'heures dans le plan d'enseignement	42	dont: 3.5. cours	14	3.6. travaux dirigés	28
Distribution du budget de temps (heures)					
Étude par manuel, support de cours, bibliographie et autres.					37
Documentation supplémentaire en bibliothèque, sur les plates-formes électroniques de spécialité et en terrain					37
Préparation des séminaires/laboratoires, devoirs, comptes rendus, portfolios et essais					27
Tutorat / Consultations					20
Examens					5
Autres activités					-
3.7. No total d'heures d'étude individuelle					126
3.8. No total d'heures par semestre					168
3.9. No total de crédits					6

4. Préconditions (le cas échéant)

4.1. De curriculum	Géographie du tourisme (I), Régions et Centres Touristiques (II)
4.2. De compétences	Compétences d'anglais appliqué en tourisme, Connaissances de base en l'utilisation de l'ordinateur.

5. Conditions (le cas échéant)

5.1. De déroulement du cours	Amphithéâtre, internet, E-learning, vidéoprojecteur, matériaux cartographiques, support de cours etc.
------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------



5.2. De déroulement du séminaire/laboratoire	Laboratoire d'ordinateurs, Internet Explorer (accès à la plate-forme Amadeus Learning Center, sites de réservation des compagnies aériennes, matériaux cartographiques en ligne – Google Earth & Maps)
----------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6. Compétences spécifiques accumulées

6.1. Compétences professionnelles	<p>C1 = 0,75 crédits: Capacité d'identification, analyse, évaluation et solution des problèmes d'intérêt général du sous-domaine de la Géographie du Tourisme par le déroulement de certaines démarches conformes aux principes méthodologiques et théoriques spécifiques.</p> <p>C2 = 1,00 crédits : Capacité de dérouler des actions spécifiques des activités touristiques et du développement régional: création et commercialisation des produits touristiques, analyse et consulting touristique, gestion des affaires du domaine touristique, coordination des activités de profil de l'administration publique, analyse, consulting et expertise dans le cadre des bureaux de profil de l'administration publique.</p> <p>C3 = 1,50 crédits: Capacité d'entreprise, de mener des affaires du type PME ("IMM") dans le domaine du tourisme (pensions/gîtes (agro-)touristiques, agences de tourisme, bureaux d'information et publicité touristique, hôtellerie, infrastructure d'animation, tour-opérateur etc.)</p> <p>C4 = 0,50 crédits: Capacité de dérouler des activités de recherche-développement spécifiques au sous-domaine Géographie du Tourisme dans des institutions publiques ou privées.</p> <p>C5 = 0,75 crédits: Capacité d'élaborer des études et des rapports publiables ou applicables professionnellement dans le domaine de la Géographie.</p>
6.2. Compétences transversales	<p>CT1 = 0,5 crédits: Capacité d'application créative en pratique des connaissances théoriques, des techniques et méthodes de recherche et de solution de problèmes spécifiques au domaine de la Géographie.</p> <p>CT2 = 0,5 crédits: Capacité d'agir de façon indépendante et créative dans l'approche et la solution des problèmes spécifiques au domaine des sciences géographiques, d'évaluer de façon objective et constructive des situations critiques, de résoudre les problèmes de façon créative et de communiquer les résultats en utilisant la démonstration</p> <p>CT3 = 0,5 crédits: Capacité de conduire des groupes de travail et de communiquer dans des contextes les plus diverses.</p>

7. Objectifs de la discipline/matière (extraits de la grille de compétences spécifiques accumulées)

7.1. Objectif général	Acquisition de compétences professionnelles et transversales, en accord avec le spécifique de la discipline, conformément aux qualifications prévues dans le Registre National des Qualifications de l'Enseignement Supérieur (RNCIS) pour la spécialisation Tourisme et Développement Régional
7.2. Objectifs spécifiques	<p>En terminant avec succès la matière, les étudiants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire les éléments et les concepts liés aux voyages internationaux et au tourisme international ▪ Expliquer la structure d'un aéroport, la typologie des compagnies aériennes, les types de voyages, de voyageurs et de destinations ▪ Expliquer les avantages offerts par une plate-forme intégrée de réservations pour les compagnies aériennes - les SDG (« GDS ») / Systèmes de Distribution Globale ou les SRO (« CRS ») / Systèmes de Réservation sur l'Ordinateur) ▪ Utiliser les sites de ventes des compagnies aériennes et réaliser des réservations complexes de billets d'avion ▪ Utiliser les principales transactions nécessaires sur la plate-forme de Réservations Amadeus ▪ Calculer un tarif pour un certain itinéraire ▪ Comprendre la palette des nécessités des voyageurs ▪ Elaborer un itinéraire touristique en fonction du profil de la clientèle.

8. Contenu

8.1.	Cours	Méthodes d'enseignement	Observations (heures et références bibliographiques)
1.	Introduction dans la problématique des voyages internationaux	Débat, démonstration	2 heures, Réf. [2]



2.	Typologie des voyages et des moyens de transport international. L'agence de tourisme.	Conférence	2 heures, Réf. [3]
3.	Qualité des services en tourisme. La relation avec la clientèle.	Conférence	2 heures, Réf. [5]
4.	L'aéroport international. L'Acte de dérégulation et les compagnies à Bas-Coût	Explication, étude de cas, conversation euristique	2 heures, Réf. [1]
5.	Les étapes de la réservation d'un billet sur la plate-forme en ligne d'une compagnie aérienne.	Explication, étude de cas, conversation euristique	2 heures, Réf. [3]
6.	Les étapes de la réservation sur la plate-forme en ligne d'un hôtel et d'une compagnie de location de voitures	Evaluation	2 heures, Réf. [3]
7.	Test	Explication, conversation euristique	2 heures
8.	Introduction en Web 2.0 et E-learning. Place du système de réservations Amadeus sur le marché mondial. Introduction dans les fonctionnalités du système.	Explication, conversation euristique	2heures, Réf. [4]
9.	Eléments obligatoires dans la réservation d'un passager (PNR).	Explication, conversation euristique	2 heures, Réf. [4]
10.	Eléments obligatoires dans la réservation d'un passager (PNR suite).	Explication, conversation euristique	2 heures, Réf. [4]
11.	Eléments optionnels dans la réservation d'un passager	Explication, conversation euristique	2 heures, Réf. [4]
12.	Modification de la réservation d'un passager	Explication, conversation euristique	2 heures, Réf. [4]
13.	Tarif et calcul du prix	Explication, conversation euristique	2 heures, Réf. [4]
14.	Révision et exercices	Débat, discussions	2 heures

Bibliographie

Références principales:

- 1.R. Neufville, A. Odoni (2003) – Airport systems: Planning, design, management, Ed. McGraw Hill
- 2.C. Dervaes (1998) – International travel, Ed. Cengage Learning
- 3.G. Syrratt (2003) – Manual of Travel Agency Practice, Ed. Butterworth
4. ***Le Module en ligne d'étude - Amadeus Learning Centre (www.alc.amadeus.com)
5. Militaru, Gh. (2010). *Managementul Serviciilor*, ed. C.H.Beck, București

8.2.	Séminaire / Laboratoire	Méthodes d'enseignement	Observations (heures et références bibliographiques)
1.	Tourisme international	étude de cas	2 ore, Réf. Princ. [3]
2.	Agence de tourisme – structures, services	étude de cas	2 ore, Réf. Supplém. [4]
3.	Analyse d'un aéroport international – structure, zones, acteurs, passagers, employés, compagnies	Le débat	2 ore, Réf. Supplém. [5]
4.	Exercices de réservation de billets sur la plate-forme en ligne d'une compagnie de	Le travail sur l'ordinateur	2 ore



	ligne ou à bas coût		
5.	Exercices de réservation sur la plate-forme en ligne d'un hôtel et d'une compagnie de location de voitures	Le travail sur l'ordinateur	2 ore
6.	Le contact avec la ALC - Amadeus Learning Center – ALC – le Module « Premiers pas dans l'Univers Amadeus »	Le travail sur l'ordinateur	2 ore, Réf. Princ. [1]
7.	Le Module « Premiers pas dans l'Univers des Voyages Internationaux »	Le travail sur l'ordinateur	2 ore, Réf. Princ. [1]
8.	ALC – Module PNR – "Enregistrement du Nom du Passager" (éléments obligatoires)	Le travail sur l'ordinateur	2 ore, Réf. Princ. [1]
9.	ALC – Module PNR – " Enregistrement du Nom du Passager " (éléments optionnels) et le Module "Modification d'un PNR"	Le travail sur l'ordinateur	2 ore, Réf. Princ. [1]
10.	Révision Module PNR	Le Feed-back, Le débat	2 ore
11.	ALC – Module "Tarif et prix"	Le travail sur l'ordinateur	2 ore, Réf. Princ. [1]
12.	ALC – Module "Tarif et prix" - révision	Le Feed-back, Le débat	2 ore, Réf. Princ. [1]
13.	ALC – Module « Réservations chambres d'hôtel » et « Location de voitures »	Le travail sur l'ordinateur	2 ore, Réf. Princ. [1]
14.	ALC – Module « Eléments de base pour l'Agent de Tourisme »	Le Feed-back, Le débat	2 ore, Réf. Princ. [1]

Bibliographie**Références principales**

- 1.***Le Module en ligne d'étude pratique - Amadeus Learning Centre (www.alc.amadeus.com)
2. Dennis L. Foster (2009) - Reservations and Ticketing with Amadeus – Ed. Amadeus
3. Jasir Alavi (2008) – The complete Amadeus Manual, Ed. Flyingway.com
4. *** (2010) – Funcționalități de bază ale Sistemului Amadeus, Ed. Amadeus, București
5. *** Le site IATA - International Air Transport Association, www.iata.org

Références supplémentaires

1. *** Airports Council International - Airport Traffic Reports (<http://www.aci.aero/>)
2. Muntele I., Iașu C. (2006). *Geografia turismului. Concepte, metode și forme de manifestare spatio-temporală*, Sedcom Libris, Iași, 2003
- 3.C. Dervaes (1998) – International travel, Ed. Cengage Learning
- 4.G. Syrratt (2003) – Manual of Travel Agency Practice, Ed. Butterworth
5. R. Neufville, A. Odoni (2003) – Airport systems: Planning, design, management, Ed. McGraw Hill
6. Le site de cartographie en ligne "Google Maps" maps.google.com

9. Corroboration du contenu de la discipline avec les attentes des représentants de la communauté, des associations professionnelles et des employés représentatifs du domaine connexe au programme d'enseignement

Les connaissances, les habiletés et les compétences acquises contribuent à l'obtention des qualifications prévues dans le RNCIS (Registre National de l'Education Supérieure) pour le domaine de la Géographie en vue de trouver un emploi sur le marché du travail, de l'intégration dans les groupes professionnels / de recherche et de la solution des problèmes spécifiques inter/transdisciplinaires conformément aux exigences des institutions publiques/privées et aux exigences professionnelles des normes déontologiques.

10. Évaluation



Type d'activité	10.1. Critères d'évaluation	10.2. Méthodes d'évaluation	10.3. Poids dans la note finale (%)
10.4. Cours	L'obtention d'un minimum 5 sur 10 à l'évaluation des travaux pratiques / séminaires.	Examen écrit.	50%
10.5. Séminaire/ Laboratoire	*Présence de minimum 80% aux travaux pratiques / séminaires **Participation à tous les tests prévus par l'évaluation continue. ***Obtention de minimum 5 (sur 10)	-Parcourir les 7 modules en ligne de la plate-forme Amadeus (Amadeus Learning Center). -Réaliser les tâches et les devoirs reliés à la recherche d'itinéraires et tarifs sur les sites spécialisés.	50%
10.6. Standard minimum de performance			