**fișa disciplinei**

1. **Date despre program**

| * 1. Instituția de învățământ superior | Universitatea Creștină Partium |
| --- | --- |
| * 1. Facultatea | Facultatea de Științe Economice și Sociale |
| * 1. Departamentul | Economie |
| * 1. Domeniul de studii | Administrarea Afacerilor |
| * 1. Ciclul de studii | Licenţă |
| * 1. Programul de studii/Calificarea | ECTS |

1. **Date despre disciplină**

| * 1. Denumirea disciplinei | **Gestiune hoteliera și de restaurant** (ECTS 3103) |
| --- | --- |
| * 1. Titularul activității de curs | Conf. Univ. Dr. Molnar Elisabeta Ilona |
| * 1. Titularul activității de seminar | Asist. Univ. Drd. Gulyas Greta |
| * 1. Anul de studiu | III |
| * 1. Semestrul | 5 |
| * 1. Tipul de evaluare | Examen |
| * 1. Regimul disciplinei | DD |

1. **Timpul total estimat**

| * 1. Număr de ore pe săptămână | 4 | * 1. curs | 2 | * 1. seminar/laborator | 2 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * 1. Total ore din planul de învățământ | 56 | * 1. curs | 28 | * 1. seminar/laborator | 28 |
| **Distribuția fondului de timp** | | | | | **Ore** |
| Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe | | | | | 30 |
| Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platforme electronice de specialitate și pe teren | | | | | 15 |
| Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri | | | | | 16 |
| Tutoriat | | | | | 4 |
| Examinări | | | | | 4 |
| Alte activități | | | | | - |
| * 1. Total ore studiu individual | | | | | 69 |
| * 1. Total ore pe semestru | | | | | 125 |
| * 1. Numărul de credite | | | | | 5 |

1. **Precondiții (unde este cazul)**

| * 1. de curriculum | - |
| --- | --- |
| * 1. de competențe | - |

1. **Condiții (acolo unde este cazul)**

| * 1. de desfășurare a cursului | Sală de curs, calculator, videoproiector, tablă, Internet |
| --- | --- |
| * 1. de desfășurare a seminarului/laboratorului | Sală de curs, calculator, videoproiector, tablă, internet,teren |

1. **Competențe specifice acumulate**

| * 1. Competențe profesionale | C1.1 Definirea adecvată a conceptelor și principiilor specifice teoriei economice, precum și a celor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor.  C1.3 Rezolvarea problemelor în contexte bine definite asociate: conceperii, planificării și executării de activități în cadrul firmelor de comerț, turism și servicii  C1.4 Culegerea și prelucrarea de date din surse documentare alternative și din activitatea curentă, pentru evaluarea factorilor care influențează realizarea prestațiilor în organizațiile din comerț, turism și servicii.  C2.1 Descrierea modalităților de concepere a produsului turistic, a tehnicilor de comercializare și a comportamentului agenților economici în contextul creat de legislația și regulamente aferente în vigoare.  C3.1 Definirea conceptelor privind cererea și oferta de bunuri și servicii, inclusiv în activitatea de turism, a comportamentului consumatorilor și a normelor de protecția a acestora.  C3.3 Rezolvarea de probleme simple, bine definite, asociate vânzării produselor, inclusiv a celor turistice, prin consilierea clientului în luarea deciziei de cumpărare.  C4.3 Elaborarea de calcule pentru diferite situații alternative (variante decizionale) în alocarea resurselor. |
| --- | --- |
| * 1. Competențe transversale | **CT.1** Aplicarea principiilor, normelor şi valorilor de etică profesională în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă şi responsabilă.  **CT.2** Identificarea rolurilor şi responsabilităţilor într-o echipă plurispecializată şi aplicarea de tehnici de relaţionare şi muncă eficientă în cadrul echipei.  **CT.3** Identificarea oportunităţilor de formare continuă şi valorificarea eficientă a resurselor şi tehnicilor de învăţare pentru propria dezvoltare |

1. **Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)**

| * 1. Obiectivul general al   disciplinei | •Cunoasterea şi întelegerea rolului structurilor de cazare şi de alimentaţie în sectorul industriei ospitalităţii.  •Abordarea pragmatică a activităţilor de prestare propriu-zisă a serviciilor hoteliere şi de restauraţie.Cunoaşterea, înţelegerea şi operarea cu metode specifice pentru realizarea obiectivelor în industria hotelieră şi de alimentaţie. |
| --- | --- |
| * 1. Obiectivele specifice | •Cunoașterea și înțelegerea diferitelor concepte specifice serviciilor hoteliere şi de restauraţie.  •Identificarea conceptelor legate de planificarea, organizarea, coordonarea şi controlul activităţii de hotelărie si restauraţie.  •Cunoaşterea formelor de asociere a afacerilor în hotelărie şi restauraţie.  •Respectarea normelor de deontologie profesională, fundamentate pe opţiuni valorice explicite, specifice specialistului în hotelărie şi restauraţie.  •Pregatirea teoretică şi practică a studenţilor, în domeniul hotelier şi restauraţie, în acord cu standardele europene impuse în acest domeniu , pentru a fi competitivi pe piaţa muncii în sectorul turistic din România şi din străinatate |

1. **Conținuturi**

| * 1. **Curs** | **Metode de predare** | **Observații** |
| --- | --- | --- |
| 1. Departamentele operaţionale şi administrative în hotel | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. Serviciile de bază si complementare în hotel. | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. Lanțuri hoteliere.Rolul globalizării în industria hotelieră. | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. Conducere, decizii administrative și operaționale în hotel. | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. TQM – calitate și clasificare în industria hotelieră. | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. Tarife - politica de prețuri în industria hotelieră.Instrumente și modalități de plată. | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. Produsul hotelier și piața hotelieră. Cerere si oferta. | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. Distributia produsului hotelier. Contracte comerciale în hotelărie. Relația hotel - agenție de turism. | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. Sisteme de rezervări (GDS), sistemul Chanel manager, rolul internetului în comercializarea produsului hotelier. | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. Evaluarea economică a activității hoteliere – indicatori de eficiență | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. Resurse umane în hotelărie. Organigrama hotelului | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. Managementul conflictelor în hotelărie | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. Managementul relațiilor cu clienții în hotelărie (CRM) | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| 1. GDPR in hotelărie | Prezentări, prelegeri, curs interactiv | 2 ore |
| * 1. **Seminar** | **Metode de predare** | **Observații** |
| 1. Departamentele operaţionale şi administrative în hotel | Dezbateri | 2 ore |
| 1. Serviciile de bază si complementare în industria hotelieră. | Dezbateri, studii de caz | 2 ore |
| 1. Lanturi hoteliere, lanțuri hoteliere internaționale și autohtone | Dezbateri, studii de caz | 2 ore |
| 1. Conducerea în hotel pe departamente, luarea deciziilor | Dezbateri, studii de caz | 2 ore |
| 1. Norme de clasificare hotelieră în Romania. Standarde în Europa | Dezbateri, studii de caz | 2 ore |
| 1. Tarife hoteliere, formarea și aplicarea lor. Instrumente și modalități de plată. | Dezbateri, studii de caz | 2 ore |
| 1. Piața hotelieră. Promovarea și vânzarea produsului hotelier.Vizitarea hotelului Contnental. | Dezbateri, studii de caz,teren | 2 ore |
| 1. Distribuția produsului hotelier. Relația hotel-agenție de turism. | Dezbateri, studii de caz | 2 ore |
| 1. Sisteme de rezervări (GDS), sistemul Chanel manager, OTA. | Dezbateri, studii de caz | 2 ore |
| 1. Indicatori de eficiență economică, aplicații | Dezbateri, studii de caz | 2 ore |
| 1. Resurse umane- profesii în hotelărie. | Dezbateri, studii de caz,teren | 2 ore |
| 1. Managementul conflictelor în hotelărie, managementul relatiilor cu clientii în hotelărie | Dezbateri, studii de caz | 2 ore |
| 1. Prezentări proiecte | Dezbateri, Evaluare | 2 ore |
| 1. Prezentări proiecte | Dezbateri, Evaluare | 2 ore |
|  |  |  |
| **Bibliografie obligatorie**  Tema 1-14 Materialul prezentat la curs si seminar  Albert-Tóth Attila - Kóródi Márta - Kovács Tibor - Gyurácz-Németh Petra:  Szállodamenedzsment <https://eturizmus.ttk.pte.hu/szakmai-anyagok/Turizmusmenedzsment/book.html#d6e2493>  Jávor Julia, Korszerű szállás szolgáltatás, Képzöművészeti Kiadó, 2010.  Stănciulescu Gabriela, coautori Moraru Remus Christian, Szabo Orsolya, Glosar de termeni  utilizati in turism.  Stroh Péter, Pincér szakmai ismeretek, Tankönyvmester Kiadó, Budapest, 2007.  **Bibliografie facultativă**  Csizmadia László, Értékesités a vendéglátásban, Kiado BGF Kereskedelmi, Vendéglátoipari és  Idegenforgalmi Föiskolai Kara, Budapest, 2007.  \*\*\*Száloda és vendéglátóipar Európában, A szálloda és vendéglátóipari ágazatot érintő 250 Európai Uniós Intézkedés, 2002 szeptember, Miniszterelnöki Hivatal, Turisztikai Államtitkárság. | | |

1. **Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului**

| Conţinutul disciplinei este în concordanţă cu ceea ce se studiază în alte centre universitare din țară şi din străinătate, precum și cu cerințele activităților profesionale derulate în cadrul organizațiilor angajatoare. |
| --- |

1. **Evaluare**

| Tip activitate | * 1. Criterii de evaluare | | | * 1. Metode de evaluare | | * 1. Pondere din nota finală |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * 1. Curs | Evaluare sumativă | | | Examen scris si oral | | 60 % |
| * 1. Seminar | Evaluare progresivă | | | Proiecte individuale şi de grup,  recenzie articol de specialitate, participare activă | | 40% |
| * 1. Standard minim de performanță: Obţinerea a minim 50% din punctajul total acordat, (60 % la proba de verificare scrisă si orala și 40% pentru activitatea de seminar). | | | | | | |
| **Data completării** | | **Semnătura titularului de curs** | | | **Semnătura titularului de seminar** | |
| 15 septembrie 2023 | |  | | |  | |
| **Data avizării în departament:** | | | **Semnătura directorului de departament:** | | | |
|  | | |  | | | |