

**FIȘA DISCIPLINEI****1. Date despre program**

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea “Alexandru Ioan Cuza” din Iași
1.2 Facultatea	Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor
1.3 Departamentul	Management, Marketing și Administrarea Afacerilor
1.4 Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5 Ciclul de studii	Licență
1.6 Programul de studii / Calificarea	Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor - Bălți

**2. Date despre disciplină**

2.1 Denumirea disciplinei	GESTIUNE HOTELIERĂ						
2.2 Titularul activităților de curs	Conf. Univ.Dr. Mirela ȘTEFĂNICĂ						
2.3 Titularul activităților de seminar	Conf. Univ.Dr. Mirela ȘTEFĂNICĂ						
2.4 An de studiu	3	2.5 Semestru	5	2.6 Tip de evaluare	EVP	2.7 Regimul disciplinei	OB

\* OB – Obligatoriu / OP – Opțional

**3. Timpul total estimat (ore pe semestru și activități didactice)**

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	din care:	curs	2	seminar/laborator	2
3.2 Total ore din planul de învățământ	56	din care:	curs	28	seminar/laborator	28
3.3 Distribuția fondului de timp						ore
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și altele						40
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren						18
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri						28
Tutoriat						4
Examinări						4
Alte activități.....						0
3.4 Total ore studiu individual						94
3.5 Total ore pe semestru						150
3.6 Număr de credite						6

**4. Precondiții (dacă este cazul)**

4.1 De curriculum	Nu este cazul
4.2 De competențe	Nu este cazul

**5. Condiții (dacă este cazul)**

5.1 De desfășurare a cursului	<p>Condiții pentru derulare on-line și respectiv on-site.</p> <p>On-line: Profesorul și studenții au nevoie de conexiune la internet și de computer care permite utilizarea platformelor de predare și evaluare ale FEAA. Conform Regulamentului activității didactice on-line, aprobat în ședința senatului UAIC din 23 sept 2021, formele de comunicare prin intermediul tehnologiei și a internetului sunt: sincronă, desfășurată într-un mediu virtual de învățare, cu participarea simultană a studenților și a cadrului didactic; asincronă, desfășurată într-un mediu virtual de învățare, în care studenții și cadrul didactic nu sunt conectați simultan; mixtă, desfășurată atât sincron cât și asincron.</p> <p>On-site: video-proiector și computer în sala de clasă</p>
-------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





5.2 De desfășurare a seminarului/laboratorului	<p>Condiții pentru derulare on-line și respectiv on-site.</p> <p>On-line: Profesorul și studenții au nevoie de conexiune la internet și de computer care permite utilizarea platformelor de predare și evaluare ale FEAA. Conform Regulamentului activității didactice on-line, aprobat în ședința senatului UAIC din 23 sept 2021, formele de comunicare prin intermediul tehnologiei și a internetului sunt: sincronă, desfășurată într-un mediu virtual de învățare, cu participarea simultană a studenților și a cadrului didactic; asincronă, desfășurată într-un mediu virtual de învățare, în care studenții și cadrul didactic nu sunt conectați simultan; mixtă, desfășurată atât sincron cât și asincron.</p> <p>On-site: video-proiector și computer în sala de clasă</p>
------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>Definirea adecvată a conceptelor și principiilor specifice domeniului turistic, respectiv hotelier</p> <p>Rezolvarea problemelor în contexte bine definite asociate concepției, planificării și executării de activități în cadrul firmelor de turism și servicii, structurilor de cazare.</p> <p>Aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații specifice asigurării calității în turism și servicii</p> <p>Identificarea adecvată a conceptelor legate de planificarea, organizarea, coordonarea și controlul activității resurselor umane în contextul specificității pieței muncii din domeniul turistic, respectiv hotelier</p> <p>Explicarea și interpretarea de situații/procese concrete din domeniul turistic și hotelier pentru interpretarea corectă a evoluțiilor pieței muncii și a evoluțiilor din interiorul firmelor</p>
Competențe transversale	<p>Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei.</p> <p>Rezolvarea de probleme și adoptarea de decizii într-un context simplu și previzibil; abilități de redactare și prezentare a unor materiale scrise și discursuri; capacitatea de a lucra cu cifre, de a utiliza date și de a analiza tendințe; abilitatea de aplicare a cunoștințelor în situații din viața cotidiană; cunoștințe generale de metodologia cercetării; abilități de lucru în echipă; învățare autonomă și independentă; identificarea nevoilor de învățare și dezvoltarea abilităților de învățare prin studii de caz, dezbateri și soluționarea de probleme concrete.</p>

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

7.1. Obiectivul general	Studentul va cunoaște și va aprofunda domeniul administrarea afacerilor în structurile de cazare turistice
7.2. Obiectivele specifice	<p>La finalizarea cu succes a acestei discipline, studenții vor fi capabili să:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cunoască conceptele fundamentale specifice managementului structurilor de cazare turistică</li> <li>• Explice modalitățile de organizare a structurilor de cazare turistică</li> <li>• Descrie activitățile specifice din structurile de cazare turistică (organizare, rezervare, Front Office, resurse umane, suportul material, comercializarea)</li> <li>• Analizeze eterogenitatea domeniului</li> <li>• Calculeze indicatori de bază specifici</li> <li>• Identifice problemele particulare ale managementului resurselor umane.</li> </ul>

## 8. Conținut

8.1	Curs	Metode de predare	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	SERVICII, SERVICII TURISTICE, SERVICII DE CAZARE – CONCEPTE DE BAZĂ	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	4 ore: Bibliografie recomandată





2.	PRODUSUL ȘI SERVICIUL HOTELIER – CONCEPTE DE BAZĂ; RELAȚIA CU PRODUSUL TURISTIC	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice	4 ore: Bibliografie recomandată
3.	ORGANIZAREA SERVICIILOR DE CAZARE: MODALITĂȚI DE ABORDARE, STRUCTURI ORGANIZATORICE	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	4 ore: Bibliografie recomandată
4.	ASPECTE ALE GESTIUNII SUPORTULUI MATERIAL	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	2 ore: Bibliografie recomandată
5.	REZERVAREA: CONTRACTARE; FRONT OFFICE	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	4 ore: Bibliografie recomandată
6.	RESURSELE UMANE ÎN STRUCTURILE DE CAZARE	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	2 ore: Bibliografie recomandată
7.	CLASIFICAREA STRUCTURILOR DE PRIMIRE TURISTICE: SISTEMUL ROMÂNESC ȘI SITUAȚIA ÎN ȚĂRILE UNIUNII EUROPENE (APRECIERI ȘI CARACTERIZĂRI)	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	2 ore: Bibliografie recomandată
8.	FUNCȚIA COMERCIALĂ ÎN STRUCTURILE DE CAZARE TURISTICĂ	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	2 ore: Bibliografie recomandată
9.	CALITATEA SERVICIILOR DE CAZARE	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	2 ore: Bibliografie recomandată
10.	SUSTENABILITATE ÎN INDUSTRIA HOTELIERĂ	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	2 ore: Bibliografie recomandată

**Bibliografie**

## Referințe principale:

Stefanica M., Gestiune hoteliera, suport de curs oferit on-line, 2023-2024

Niță V., Butnaru G.I., Gestiune hotelieră, Ed. Tehnopress, Iași, 2008

## Referințe suplimentare:

Baker Sue, P. Bradley, J. Huyton – Principiile operațiunilor de la recepția hotelului, Ed. C.H. Beck, București, 2007

Hayes D., J. Ninemayer - Hotels Operations Management, Ed. Pearson Prentice Hall, 2007

Lupu Nicolae – Hotelul. Economie și Management, Ed. ALL, București, 2010

Medlik Samuel – The Business of Hotels, Ed. Butterworth&amp;Heinemann, 2004

Stănculescu G., Micu C., Economie și gestiune în turism, Ed. C.H. Beck, București, 2009

Stănculescu G., Micu C., Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație, Ed. CH Beck, București, 2012

Stefanica M., Eco-strategii în administrarea afacerilor turistice, Ed. Tehnopress, Iași, 2018

8.2	Seminar / Laborator	Metode de predare	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	<b>Proiect</b> – Studiu de fezabilitate pentru un proiect de hotel	explicație, discuție colectivă, prezentări orale	6 ore: Bibliografie recomandată
2.	<b>Studii de caz:</b> lanțuri hoteliere, contract de management, contract de franciză, efectele economice ale contractului de franciză, strategii de neangajare financiară a marilor lanțuri hoteliere, structura organizatorică a Hotelului Intercontinental, portretul managerului ideal, preluarea și confirmarea unei cereri de rezervare, front-office-ul electronic etc	explicație, discuție colectivă, problematizare	8 ore: din care 2 ore sunt alocate seminarului aplicativ Bibliografie recomandată
3.	<b>Legislație</b> : obținerea certificatului de clasificare, brevetului de turism, siguranța și securitatea în structuri de cazare turistică, codul consumului și protecției consumatorilor de servicii hoteliere	explicație, discuția colectivă, problematizare	4 ore: Bibliografie recomandată





4.	<b>Indicatorii volumului de activitate, tariful camerelor :</b> tehnici de stabilire a prețurilor și tarifelor camerei de hotel, strategia de orientare spre piață și strategia de orientare spre costuri	explicație, discuția colectivă, problematizare	6 ore: Bibliografie recomandată
5.	<b>Vizionare filme didactice:</b> Welcome without barriers; Hygiene, Mise en place; Front Office, Descrierea fiecărei meserii; Discuții și interpretări	explicație, discuția colectivă, problematizare	4 ore: Bibliografie recomandată

## Referințe principale:

Stefanica M., Gestiune hoteliera, suport de curs oferit on-line, 2023-2024  
 Niță V., Butnaru G.I., Gestiune hotelieră, Ed. Tehnopress, Iași, 2008

## Referințe suplimentare:

Baker Sue, P. Bradley, J. Huyton – Principiile operațiunilor de la recepția hotelului, Ed. C.H. Beck, București, 2007  
 Hayes D., J. Ninemayer - Hotels Operations Management, Ed. Pearson Prentice Hall, 2007  
 Lupu Nicolae – Hotelul. Economie și Management, Ed. ALL, Bucuresti, 2010  
 Medlik Samuel – The Business of Hotels, Ed. Butterworth&Heinemann, 2004  
 Stănciulescu G., Micu C., Economie și gestiune in turism, Ed. C.H. Beck, București, 2009  
 Stănciulescu G., Micu C., Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație, Ed. CH Beck, București, 2012  
 Stefanica M., Eco-strategii in administrarea afacerilor turistice, Ed. Tehnopress, Iasi, 2018

### 9. Coroborarea conținutului disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului

Planul de învățământ, precum și conținutul disciplinei este analizat periodic în discuții cu reprezentanți ai mediului de afaceri. Ei sunt invitați periodic să dea un feed-back cu privire la conținutul disciplinei în vederea adaptării permanente la cerințelor pieței muncii.

### 10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere în nota finală (%)
10.4 Curs	Cunoștințe de specialitate	- evaluare prin probe scrise si/sau teste grila	50% (media notelor obținute la teste)
10.5 Seminar/ Laborator	Rezolvare aplicații, studii de caz Lucrul în echipă	- prezentări orale - evaluare proiecte	25% realizarea și prezentarea proiectului de la seminar 25% aplicații, prezentari orale la seminar
<b>10.6 Standard minim de performanță:</b> Studentul definește, recunoaște și utilizează corect conceptele de bază din cadrul disciplinei.			
Realizarea cerințelor impuse de criteriile si metodele de evaluare. Obținerea notei 5 la fiecare din cele două metode de evaluare (curs și seminar).			

Data completării  
28 septembrie 2023

Titular de curs  
Conf. Univ. Dr. Mirela STEFANICA

Titular de seminar  
Conf. Univ. Dr. Mirela STEFANICA

Data avizării  
28 septembrie 2023

Director de departament  
Prof. Univ. Dr. Andrei Ștefan NEȘTIAN

