

MANAGEMENTUL SERVICIILOR ÎN OSPITALITATE

Responsabil de disciplină: Maria Hămuraru, dr., conf. univ.

Administrarea disciplinei

Codul	Total ore	Curs	Seminare	Laborator	Lucrul individual	Credite (ECTS)	Limba de predare
S.04.O.0.28	150	26	52	-	72	ex	Română/ rusă
S.05.O.0.28	150	12	18	-	120	ex	Română/ rusă

Rezultatele învățării: Competențe	Competențele	Finalități de studiu
	<p>C2. Conducerea activităților în domeniul serviciilor turistice, hoteliere și agrement în funcție de profilul pieței și al legislației în vigoare;</p> <p>C4. Utilizarea informației în elaborarea de studii de piață în domeniul serviciilor hoteliere, turism și agrement;</p> <p>C6. Elaborarea, realizarea și evaluarea proiectelor în turism și servicii.</p>	<p style="text-align: center;"><i>de cunoaștere:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • A defini corect în limbaj economic și a-și asume noțiunile fundamentale specifice turismului, în general, și a gestiunii hoteliere, în particular; • A explica mersul evenimentelor și fenomenelor specifice domeniului turismului și gestiunii hoteliere; • A delimita activitățile de front-office și back-office în cadrul unei unități de cazare; • A defini metodele, tehnicile și instrumentele de culegere, analiză și interpretare a datelor referitoare la industria ospitalității;
		<p style="text-align: center;"><i>de aplicare:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • A aplica procedurile și reglementările în activitățile de front-office și back-office în cadrul unei unități de cazare; • A utiliza principalele metode, tehnici și instrumente specifice gestiunii hoteliere în vederea îmbunătățirii activității acestui gen de agent economic; • A explica și a analiza corect fenomenele economice prin valorificarea informațiilor referitoare la agenți economici și la mediul în care aceștia acționează; • A utiliza conceptul de management al calității totale a serviciilor din industria ospitalității;
		<p style="text-align: center;"><i>de integrare:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • A analiza funcțiile managementului (planificarea, organizarea, motivarea și controlul) în cadrul unităților din industria ospitalității; • A elabora proiecte specifice industriei ospitalității din R. Moldova și alte țări.
Conținutul disciplinei	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducere în industria ospitalității 2. Mediul extern al întreprinderii hoteliere 3. Organizarea întreprinderii hoteliere 4. Organizarea și exploatarea serviciului front-office 5. Organizarea și exploatarea serviciului de etaj 6. Organizarea și exploatarea departamentului de alimentație 7. Comercializarea serviciilor hoteliere 	

	<p>8. Prețuri și tarife în industria hotelieră</p> <p>9. Formele de exploatare în sfera industriei hoteliere</p> <p>10. Indicatori de evaluare a eficienței întreprinderilor hoteliere</p> <p>11. Managementul calității serviciilor din industria Ospitalității.</p>
Evaluarea rezultatelor	<p><i>Evaluarea curentă</i> se va realiza prin:</p> <p>2 atestări – probe scrise;</p> <p>Elaborarea și susținerea produsului lucrului individual - Proiect de cercetare, aprecierea în rezultatul participării la seminar</p> <p><i>Evaluarea finală</i> - examen scris, în baza testului instituțional care include 2 subiecte cu itemi de divers nivel de complexitate: a) cunoaștere; b) aplicare; c) integrare.</p> <p><i>Nota generală</i> se va determina ca o medie ponderată în modul următor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • evaluare curentă, inclusiv produsul lucrului individual – 60%; • evaluare finală – 40%
Lucrul individual	<p>Studentii vor elabora un Proiect de cercetare cu referire la analiza activității unei întreprinderi hoteliere cu aplicarea conceptelor, metodelor, instrumentelor de cercetare, indicatorilor de eficiență în domeniul turismului. Cerințele și termenele de elaborare și prezentare se conțin în curriculum-ul la disciplină la capitolul V "Lucrul individual" (poate fi accesat pe platforma e-learning www.moodle.usm.md).</p>
Bibliografie recomandată	<p>de bază (până la 4 surse):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Niță Valentin, Gina Ionela Butnaru Gestiune Hotelieră, Editura Tehnopress, Iași , 2010; 2. Niță Valentin, Managementul serviciilor de cazare și catering, Editura Tehnopress, Iași , 2009; 3. Negrușa, A., Managementul unităților hoteliere, Editura Alma Mater, Cluj 4. Napoca, 2006; 5. Cocean R., Moiescu O.I., Toader V., Economie și planificare strategică în turism, ed. Risporint, Cluj-Napoca, 2014 <p>suplimentară (până la 6 surse)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ene, C., Mihail, A., Rondelli, V. și alții: Manualul directorului de hotel, Editura THR-CG, București, 2004 2. Florea, C., Nica, L., Toma, C. și alții: Manualul directorului de restaurant, Editura THR-CG, București, 2004 3. Lupu, N., Hotelul- economie și management, Editura All Beck, București 2003 4. Borchgrevink, C. P., Perspective on the Hospitality Industry: An Introduction to Hospitality Management, Kendall-Hunt, 1998. 5. Powers, T., Introduction to Management in the Hospitality Industry, John Wiley&Sons, Inc, 1995 6. Toader V., Economia Industriei Ospitalității, suport electronic

APROBAT

la ședința departamentului EMkT

din 30.08.2018

Proces verbal nr. 1/18-19

Șef departament

Maria Hămurar, conf. univ., dr.

