

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Transilvania din Brașov
1.2 Facultatea	Alimentație și turism
1.3 Departamentul	Ingineria și managementul alimentației și turismului
1.4 Domeniul de studii de masterat ¹⁾	Inginerie și management
1.5 Ciclul de studii ²⁾	Masterat
1.6 Programul de studii/ Calificarea	Inginerie și management în ospitalitatea de lux (în limba engleză)

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Experiențe de imersiune culturală							
2.2 Titularul activităților de curs	Lector dr. Anamaria Lazăr							
2.3 Titularul activităților de seminar/ laborator/ proiect	Lector dr. Anamaria Lazăr							
2.4 Anul de studiu	1	2.5 Semestrul	2	2.6 Tipul de evaluare	C	2.7 Regimul disciplinei	Conținut ³⁾	DAP
							Obligativitate ⁴⁾	DO

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/ laborator/ proiect	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	42	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/ laborator/ proiect	14
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					10
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					20
Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					20
Tutoriat					6
Examinări					2
Alte activități.....					
3.7 Total ore de activitate a studentului	58				
3.8 Total ore pe semestru	100				
3.9 Numărul de credite ⁵⁾	4				

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	• Nu este cazul
4.2 de competențe	• Nu este cazul

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	• Nu este cazul
5.2 de desfășurare a seminarului/ laboratorului/ proiectului	• Nu este cazul

6. Competențe specifice acumulate (conform grilei de competențe din planul de învățământ)

Competențe profesionale	<p>Cp.7 Protejeaza interesele si nevoile unui client prin luarea masurilor necesare si prin studierea tuturor posibilitatilor, pentru a se asigura ca acel client obtine rezultatul preferat.</p> <p>R.Î. 7.1 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a analiza cerințele clienților și de a identifica în mod proactiv soluții inovatoare pentru a asigura realizarea viziunii lor în operațiunile și designul ospitalității de lux.</p> <p>R.Î. 7.2 Absolvenții vor dobândi abilitățile de a integra preferințele și așteptările clienților în proiectarea și execuția spațiilor, serviciilor și experiențelor de lux, asigurând satisfacția optimă.</p> <p>R.Î. 7.3 Absolvenții vor dezvolta capacitatea de a reprezenta și proteja interesele clienților pe tot parcursul ciclului de viață al proiectelor din ospitalitate, de la proiectarea conceptului până la finalizare, asigurând alinierea cu rezultatele dorite.</p> <p>R.Î. 7.4 Absolvenții vor demonstra expertiză în cercetarea și evaluarea tuturor opțiunilor disponibile, cum ar fi alternative de design, modele operaționale și îmbunătățiri ale serviciilor, pentru a obține cele mai favorabile rezultate pentru clienți.</p> <p>R.Î. 7.5 Absolvenții vor stăpâni capacitatea de a negocia și de a alinia aspirațiile clienților cu constrângerile tehnice, financiare și de sustenabilitate, oferind soluții care îndeplinesc sau depășesc așteptările clienților în sectorul ospitalității de lux.</p>
Competențe transversale	<p>Ct.5 Asigură orientarea către client.</p> <p>R.Î. 5.1 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a proiecta și implementa servicii și experiențe axate pe oaspeți, asigurându-se că fiecare punct de contact depășește așteptările clienței de lux.</p> <p>R.Î. 5.2 Absolvenții vor dobândi abilitățile de a crea interacțiuni personalizate și soluții personalizate pentru oaspeții de lux, sporind satisfacția și construind loialitatea acestora pe termen lung.</p> <p>R.Î. 5.3 Absolvenții vor putea conduce echipe în adoptarea unei mentalități orientate spre client, asigurându-se că personalul oferă în mod constant servicii de clasă mondială în hoteluri de lux, restaurante și cafenele.</p> <p>R.Î. 5.4 Absolvenții vor dobândi abilitățile de a crea medii funcționale, plăcute din punct de vedere estetic și captivante din punct de vedere cultural în hoteluri de lux, restaurante și cafenele, care să îmbunătățească experiența generală a oaspeților.</p> <p>R.Î. 5.5 Absolvenții vor dezvolta capacitatea de a proiecta o infrastructură de ospitalitate de lux care integrează perfect ergonomia și sustenabilitatea, asigurând confortul oaspeților, respectând în același timp standardele ecologice.</p>

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din competențele specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Să ofere studenților o înțelegere aprofundată a diversității culturale și a impactului acesteia asupra industriei ospitalității.
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> Să dezvolte abilitățile de comunicare interculturală, de adaptare și de rezolvare a problemelor. Să îi pregătească pe studenți să ofere experiențe culturale autentice și memorabile clienților. Să cultive o atitudine de curiozitate și deschidere față de alte culturi.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Număr de ore	Observații
1. Introducere în antropologie culturală și sociologie Analiza diferențelor culturale și a valorilor, atitudinilor și comportamentelor specifice diferitelor	Utilizarea de prezentări PowerPoint, video-uri și alte materiale vizuale pentru a face cursul interactiv și mai atractiv.	6	

<p>culturi.</p> <p>Abilități de comunicare non-verbală, rezolvarea conflictelor interculturale, adaptarea la diferite stiluri de comunicare.</p> <p>Reguli de etichetă în diferite culturi, protocolul în relațiile interpersonale și de afaceri.</p>	<p>Analiza de cazuri reale pentru a stimula gândirea critică și pentru a aplica cunoștințele teoretice.</p>		
<p>2. Turism cultural și experiențe autentice</p> <p>Impactul turismului asupra comunităților locale, autenticitate și comercializare.</p> <p>Crearea de experiențe memorabile și autentice, implicarea comunității locale.</p> <p>Rolul patrimoniului cultural în dezvoltarea turismului, protejarea și valorificarea acestuia.</p>	<p>Utilizarea de prezentări PowerPoint, video-uri și alte materiale vizuale pentru a face cursul interactiv și mai atractiv.</p> <p>Realizarea de proiecte în echipă pentru a promova colaborarea și învățarea prin experiență.</p>	6	
<p>3. Managementul diversității în ospitalitatea de lux</p> <p>Înțelegerea nevoilor și așteptărilor unei clientele diverse, personalizarea serviciilor.</p> <p>Construirea și managementul echipelor multiculturale, promovarea incluziunii.</p> <p>Adaptarea strategiilor de marketing la diferite culturi și piețe.</p>	<p>Utilizarea de prezentări PowerPoint, video-uri și alte materiale vizuale pentru a face cursul interactiv și mai atractiv.</p> <p>Realizarea de proiecte în echipă pentru a promova colaborarea și învățarea prin experiență.</p>	4	
<p>4. Dezvoltarea personală</p> <p>Identificarea propriilor prejudecăți și atitudinilor față de alte culturi.</p> <p>Dezvoltarea abilităților interpersonale, empatie, ascultare activă, negociere.</p> <p>Curiozitate și deschidere către nou, cultivarea unei atitudini de curiozitate și deschidere față de alte culturi.</p>	<p>Analiza de cazuri reale pentru a stimula gândirea critică și pentru a aplica cunoștințele teoretice.</p> <p>Crearea de scenarii realiste pentru a exersa</p>	6	
<p>5. Module teoretice cu accent pe cultura românească:</p> <p>Prezentarea unei istorii concise a României, cu accent pe perioadele care au marcat cultura și arta românească.</p> <p>Analiza detaliată a obiceiurilor, costumelor, dansurilor și muzicii populare românești, cu accent pe diversitatea regională.</p> <p>Studierea bucătăriei tradiționale românești, a ingredientelor locale și a rețetelor autentice.</p>	<p>Analiza de cazuri reale pentru a stimula gândirea critică și pentru a aplica cunoștințele teoretice.</p> <p>Crearea de scenarii realiste pentru a exersa</p>	6	

Prezentarea unor autori români importanți și a contribuțiilor lor la literatura universală.			
<p>Bibliografie</p> <p>Hall, E. T. (1976). <i>Dincolo de cultură</i>. O carte clasică care explorează diferențele culturale în comunicare și relaționare.</p> <p>Hofstede, G. (2001). <i>Culturile și organizațiile: Software-ul minții</i>. O analiză comparativă a culturilor naționale și a implicațiilor lor în mediul de afaceri.</p> <p>Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). <i>The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage</i>. O carte care explorează conceptul de economie a experiențelor și modul în care companiile pot crea experiențe memorabile pentru clienți.</p> <p>MacCannell, D. (1976). <i>The Tourist: A New Theory of the Leisure Class</i>. O analiză sociologică a turismului și a modului în care acesta modelează experiențele culturale.</p> <p>Cohen, E. (1979). <i>A phenomenology of tourist experiences</i>. O abordare fenomenologică a experiențelor turistice, subliniind importanța subiectivității și a semnificațiilor personale.</p>			
8.2 Seminar/ laborator/ proiect	Metode de predare-învățare	Număr de ore	Observații
Studierea unor cazuri reale din industria ospitalității de lux, identificarea celor mai bune practici.	Crearea de scenarii realiste pentru a exersa abilitățile de comunicare interculturală și de rezolvare a conflictelor.	2	
Realizarea de proiecte de cercetare în domeniul experiențelor culturale, colectarea și analiza datelor.	Realizarea de proiecte în echipă pentru a promova colaborarea și învățarea prin experiență.	2	
Organizarea de vizite la companii care oferă experiențe culturale unice.	Organizarea de vizite la companii și destinații turistice pentru a descoperi cele mai bune practici.	2	
Crearea de itinerarii turistice cu tematică românească.	Studentii vor elabora itinerarii turistice care să includă atât obiective turistice clasice, cât și experiențe autentice, cum ar fi vizite la ateliere de meșteșuguri tradiționale sau participarea la evenimente culturale locale.	2	
Dezvoltarea de produse turistice imersive cu referire la spațiul cultural românesc.	Studentii vor crea produse turistice bazate pe cultura românească, cum ar fi pachete tematice, evenimente speciale sau experiențe personalizate.	2	
Organizarea de evenimente culturale:	Studentii vor organiza evenimente culturale în cadrul universității sau al comunității locale, promovând astfel cultura românească.	2	
Invitați speciali:	Invitarea unor cercetători	2	

Cercetători în domeniul culturii române. Artiști și meșteșugari. Ghiduri turistice locale	<p>pentru a susține prelegeri despre diferite aspecte ale culturii române.</p> <p>Invitarea unor artiști și meșteșugari pentru a demonstra tehnicile lor și a împărtăși experiențele lor.</p> <p>Invitarea unor ghiduri turistice locale pentru a prezenta cele mai interesante locuri și activități din zonă.</p>		
<p>Bibliografie</p> <p>Hall, E. T. (1976). <i>Dincolo de cultură</i>. O carte clasică care explorează diferențele culturale în comunicare și relaționare.</p> <p>Hofstede, G. (2001). <i>Culturile și organizațiile: Software-ul minții</i>. O analiză comparativă a culturilor naționale și a implicațiilor lor în mediul de afaceri.</p> <p>Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). <i>The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage</i>. O carte care explorează conceptul de economie a experiențelor și modul în care companiile pot crea experiențe memorabile pentru clienți.</p> <p>MacCannell, D. (1976). <i>The Tourist: A New Theory of the Leisure Class</i>. O analiză sociologică a turismului și a modului în care acesta modelează experiențele culturale.</p> <p>Cohen, E. (1979). <i>A phenomenology of tourist experiences</i>. O abordare fenomenologică a experiențelor turistice, subliniind importanța subiectivității și a semnificațiilor personale.</p>			

9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunităților epistemice, ale asociațiilor profesionale și ale angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului.

Cursul "Experiențe de Imersiune Culturală" oferă studenților la inginerie și management în ospitalitatea de lux o perspectivă holistică asupra industriei. Prin dezvoltarea unei înțelegeri profunde a culturilor diferite, studenții pot crea experiențe unice și memorabile pentru clienți, contribuind astfel la succesul pe termen lung al companiilor în care lucrează.

10. Evaluare

Tip de activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Evaluarea cunoștințelor teoretice.	Examen scris cu întrebări deschise sau cu alegere multiplă.	50%
10.5 Seminar/ laborator/ proiect	Evaluarea abilităților practice.	Proiecte care implică crearea de itinerarii turistice, de produse turistice sau de evenimente culturale.	25%
		Evaluarea progreselor	25%

		studentului pe parcursul întregului semestru prin intermediul unui portofoliu care include toate lucrările realizate.	
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> Evaluarea studenților va fi multidimensională și să reflecte atât cunoștințele teoretice dobândite, cât și abilitățile practice. <p>Evaluarea înțelegerii conceptelor de bază legate de experiențele culturale, cum ar fi autenticitatea, personalizarea și implicarea comunității. Evaluarea capacității studentului de a analiza informații din diverse surse (cărți, articole, studii de caz) și de a formula concluzii pertinente.</p> <p>Evaluarea capacității studentului de a concepe idei originale și inovatoare pentru crearea de experiențe culturale.</p>			

Prezenta Fișă de disciplină a fost avizată în ședința de Consiliu de departament din data de 12.09.2024 și aprobată în ședința de Consiliu al facultății din data de 12.09.2024

- 1) Domeniul de studii - se alege una din variantele: Licență/ Masterat/ Doctorat (se completează conform cu Nomenclatorul domeniilor și al specializărilor/ programelor de studii universitare în vigoare);
- 2) Ciclul de studii - se alege una din variantele: Licență/ Masterat/ Doctorat;
- 3) Regimul disciplinei (conținut) - se alege una din variantele: **DF** (disciplină fundamentală)/ **DD** (disciplină din domeniu)/ **DS** (disciplină de specialitate)/ **DC** (disciplină complementară) - pentru nivelul de licență; **DAP** (disciplină de aprofundare)/ **DSI** (disciplină de sinteză)/ **DCA** (disciplină de cunoaștere avansată) - pentru nivelul de masterat;
- 4) Regimul disciplinei (obligativitate) - se alege una din variantele: **DI** (disciplină obligatorie)/ **DO** (disciplină opțională)/ **DFac** (disciplină facultativă);
- 5) Un credit este echivalent cu 25 de ore de studiu (activități didactice și studiu individual).