

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⁾	Ingineria 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	Sisteme de etichetare de calitate premium în ospitalitate							
2.2 Titularul activităților de curs	Foris Diana							
2.3 Titularul activităților de seminar/ laborator/ proiect	Foris Diana							
2.4 Anul de studiu	II	2.5 Semestrul	III	2.6 Tipul de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei	Conținut ³⁾	DAP
							Obligativitate ³⁾	DI

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

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

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	• nu
4.2 de competențe	• nu

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	• Echipamente : PC, videoproiector
5.2 de desfășurare a seminarului/ laboratorului/ proiectului	• Echipamente : PC, videoproiector

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

competențe profesionale

Cp.1 Gestionează și planifică diversele resurse, cum ar fi resursele umane, bugetul, termenul, rezultatele și calitatea necesare pentru un anumit proiect, și monitorizează progresele înregistrate în cadrul proiectului pentru a realiza un obiectiv specific într-o anumită perioadă de timp și cu un buget prestabilit.

R.Î. 1.1 Absolvenții vor fi capabili să identifice și să aloce eficient resursele umane, financiare și materiale pentru a executa proiecte complexe în ospitalitatea de lux, asigurând alinierea la standardele de calitate premium și la așteptările clienților.

R.Î. 1.7. Absolvenții vor demonstra expertiză în planificarea și gestionarea resurselor umane pentru hoteluri, restaurantem resorturi și alte întreprinderi de lux din ospitalitate, asigurându-se că personalul este instruit pentru a oferi servicii high-touch care îndeplinesc cele mai înalte standarde.

R.Î. 1.11 Absolvenții vor dobândi capacitatea de a organiza și gestiona experiențe pentru oaspeți care reflectă identitatea culturală și tradițiile regiunii locale, cum ar fi evenimente tematice, festivaluri sau expoziții de artă.

Cp.2 Oferă consiliere unităților industriale vizitate cu privire la o modalitate mai bună de supraveghere a producției pentru a asigura diagnosticarea și soluționarea corectă a problemelor de fabricație.

R.Î. 2.1 Absolvenții vor fi capabili să dezvolte și să pună în aplicare cadre de supraveghere pentru gestionarea proceselor de producție în unitățile de ospitalitate de lux, asigurând alinierea la standardele de calitate de vârf și la așteptările clienților.

R.Î. 2.4 Absolvenții vor fi capabili să consilieze unitățile industriale cu privire la proiectarea și menținerea sistemelor de etichetare și certificare a calității premium, asigurând coerența și excelența produselor și serviciilor de lux.

R.Î. 2.5 Absolvenții vor fi capabili să recomande și să integreze practici ecologice, cum ar fi principiile economiei circulare și strategiile de minimizare a deșeurilor, în procesele de fabricație și producție de lux.

Cp.5 Efectuează inspecții și teste ale serviciilor, proceselor sau produselor pentru a evalua calitatea.

R.Î. 5.2 Absolvenții vor dobândi abilitățile de a inspecta și monitoriza procesele de producție, cum ar fi fluxurile de lucru culinare sau operațiunile sistemelor inteligente, pentru a asigura coerența și a identifica domeniile care necesită îmbunătățiri.

R.Î. 5.3 Absolvenții vor fi capabili să evalueze calitatea serviciilor personalizate pentru oaspeți, asigurându-se că acestea îndeplinesc sau depășesc așteptările unei clientele de lux exigente, prin testare continuă și mecanisme de feedback.

R.Î. 5.5 Absolvenții vor dobândi capacitatea de a evalua și monitoriza calitatea serviciilor personalizate și a facilităților oferite oaspeților unui resort, asigurând alinierea la standardele de lux și la preferințele individuale.

Cp.7 Protejează interesele și nevoile unui client prin luarea măsurilor necesare și prin studierea tuturor posibilităților, pentru a se asigura că acel client obține rezultatul preferat.

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.

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.

Cp.8 Creează și menține relații interne și externe solide cu partile interesate la nivel operational, bazate pe încredere reciprocă și credibilitate, în vederea atingerii obiectivelor organizationale. Se asigura ca strategiile organizationale includ o gestionare solida a partilor interesate si identifica si stabileste prioritatea relatiilor strategice cu partile interesate.

R.Î. 8.1 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a construi și de a menține relații puternice cu echipele interne, clienții, furnizorii și partenerii externi în domeniul ospitalității de lux, promovând încrederea reciprocă și colaborarea.

R.Î. 8.4 Absolvenții vor stăpâni capacitatea de a colecta și analiza contribuțiile părților interesate pentru a perfecționa serviciile, produsele și operațiunile, asigurând beneficii reciproce și loialitate pe termen lung în industria ospitalității de lux.

Competențe transversale	Ct.1 Organizează o echipa.
	R.Î. 1.1 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a promova un mediu de lucru pozitiv .i favorabil incluziunii, promovând munca în echipă .i colaborarea în rândul personalului divers din hoteluri, restaurante .i cafenele de lux.
	R.Î. 1.2 Absolvenții vor dobândi abilitățile de a asculta în mod activ membrii echipei, de a oferi feedback constructiv și de a aborda problemele în mod eficient pentru a îmbunătăți performanța și moralul personalului în contexte de ospitalitate premium.
	Ct.4 Gestioneaza aspectele legate de calitate.
	R.Î. 4.1 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a proiecta și implementa cadre cuprinzătoare de asigurare a calității, adaptate la standardele înalte așteptate în hoteluri, restaurante și cafenele de lux.
	R.Î. 4.3 Absolvenții vor stăpâni capacitatea de a gestiona și implementa procese de certificare a calității, cum ar fi sistemele de etichetare premium, asigurându-se că produsele și serviciile de ospitalitate îndeplinesc standardele de reglementare și cele specifice mărcii.
	R.Î. 4.4 Absolvenții vor dezvolta expertiză în analiza feedback-ului oaspeților și a datelor operaționale pentru a implementa îmbunătățiri continue ale excelenței în servicii și experiențe personalizate în proprietăți de lux.
	R.Î. 4.5 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a integra practici durabile în procesele de management al calității, asigurându-se că inițiativele ecologice contribuie la creșterea standardelor înalte în ospitalitatea de lux.

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din competențele specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> Cunoașterea și înțelegerea sistemelor de etichetare de calitate și managementul calității în ospitalitate.
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> Cunoașterea, înțelegerea și utilizarea limbajului specific de specialitate în domeniul managementului calității și al sistemelor de etichetare de calitate și certificare ale hotelurilor și restaurantelor;; Cunoașterea și în alegerea conceptelor privind calitatea, managementul calității, standarde de calitate, sisteme de managementul calității; Cunoașterea și înțelegerea principiilor și instrumentelor managementului calității; Cunoașterea și înțelegerea resurselor, proceselor și implementării sistemului de management/sistem integrat al calității; Cunoașterea și înțelegerea certificării serviciilor și a sistemelor de management al calității, precum și auditul calității; Cunoașterea și înțelegerea procedurii privind securitatea alimentara.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Număr de ore	Observații
Calitatea – concepte,obiective, caracteristici	Expunere	1	video-proiector
Calitatea în ospitalitate – noțiuni generale și concepte	Expunere, curs interactiv	1	video-proiector
Managementul calității – concepte, funcții și scop	Expunere, curs interactiv	1	video-proiector
Principiile Managementului calității. Managementul calității totale	Expunere	2	video-proiector
Managementul calității în ospitalitate– obiective. Politici și strategii de calitate în turism	Expunere, curs interactiv	1	video-proiector

Instrumente ale managementului calității și securitate alimentară în ospitalitate: HACCP, SAFE, Mărci de calitate	Expunere, curs interactiv	2	video-proiector
Standarde de calitate în turism. Standarde internaționale pentru managementul calității - ISO	Expunere, curs interactiv	1	video-proiector
Sistemul de management al calității – resurse, procese, implementare. Sistemul de management integrat	Expunere, curs interactiv	1	video-proiector
Certificarea serviciilor și sistemelor de management al calității. Auditul calității	Expunere	1	video-proiector
Certificarea ecologică, BIO	Expunere, curs interactiv	2	video-proiector
Managementul calității în ospitalitate versus clasificarea	Expunere, curs interactiv	1	video-proiector

Bibliografie

1. Pop, C., *Managementul calității*, Editura TipoMoldova, Iași, 2009
2. Rondelli, V., Cojocariu, S., *Managementul calității serviciilor din turism și industria ospitalității*, Editura THR-CG, București, 2008
3. Foris, D., Popescu, M. and Foris, T. (2018), "A Comprehensive Review of the Quality Approach in Tourism" in Butowski, L. (Ed.), *Mobilities, Tourism and Travel Behavior - Contexts and Boundaries*, InTech, London, pp. 159-188. <https://www.intechopen.com/books/mobilities-tourism-and-travel-behavior-contexts-and-boundaries/a-comprehensive-review-of-the-quality-approach-in-tourism>
4. ISO 9001 – Sisteme de management al calității
5. ISO 14001 – Sisteme de management de mediu
6. ISO 22000 – Sisteme de management al siguranței alimentului
7. Hotărârea Guvernului nr. 668/2003 privind aprobarea Programului național de creștere a calității serviciilor hoteliere și de lansare a mărcii Q
8. Hotărârea Guvernului nr. 1267/2010 privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism
9. Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 65 din 10 iunie 2013 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism

8.2 Seminar/ laborator/ proiect	Metode de predare-învățare	Număr de ore	Observații
Seminar			
Caracteristici de calitate și criterii de apreciere a serviciilor	Analiza de caz, învățare prin exemple	4	video-proiector
Îmbunătățirea calității serviciilor în ospitalitate	Analiza de caz, învățare prin exemple	4	video-proiector
Strategii de calitate în ospitalitate	Lucru în grup	2	video-proiector
Mărci de calitate - MarcaQ	Analiza de caz, învățare prin exemple	4	video-proiector
ISO 9001 – Sisteme de management al calității ISO 14001 – Sisteme de management de mediu ISO 22000 – Sisteme de management al siguranței alimentului	Lucru în grup	4	video-proiector
Documentația sistemului de management al calității	Lucru în grup	4	video-proiector

Securitatea alimentara	Analiza de caz, învățare prin exemple	4	video-proiector, conexiune internet
Marca de certificare de calitate versus clasificarea	Analiza de caz, învățare prin exemple	2	video-proiector

Bibliografie

1. Pop, C., *Managementul calității*, Editura TipoMoldova, Iași, 2009
2. Rondelli, V., Cojocariu, S., *Managementul calității serviciilor din turism și industria ospitalității*, Editura THR-CG, București, 2008
3. Foris, D., Comparative analysis on hotel classification and quality mark in hospitality, *Journal of Tourism and Hospitality Management*, ISSN 2328-2169, USA, 2014, Vol. 2, No. 1, pp. 26-39
4. Foris, D., Study on Quality Mark in Hospitality, *Revista Calitatea - acces la succes (Quality - Access to Success)*, Q- asContents, Vol 15, , Supliment 5, November 2014, pp. 68-73
5. Foris, D., Tecau, A.S., Hartescu, M., Foris, T. (2019) Relevance of the features regarding the performance of booking websites. *Tourism Economics*, Volume 26, Issue 6, pp. 1021-1041
6. Foris, D.; Florescu, A.; Foris, T.; Barabas, S. Improving the Management of Tourist Destinations: A New Approach to Strategic Management at the DMO Level by Integrating Lean Techniques. *Sustainability* 2020, 12 (23), 10201
10. Foris D., Florescu A., Foris T., Barabas S. (2021) *Implementation of Lean Techniques in Destination Management Organizations*. In: Abreu A., Liberato D., González E.A., Garcia Ojeda J.C. (eds) *Advances in Tourism, Technology and Systems*. ICOTTS 2020. Smart Innovation, Systems and Technologies, vol 209, pp 293-303. Springer, Singapore.
7. ISO 9001 – Sisteme de management al calității
8. ISO 14001 – Sisteme de management de mediu
9. ISO 22000 – Sisteme de management al siguranței alimentului
10. Hotărârea Guvernului nr. 668/2003 privind aprobarea Programului național de creștere a calității serviciilor hoteliere și de lansare a mărcii Q
11. Hotărârea Guvernului nr. 1267/2010 privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism
12. Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turismului nr. 65 din 10 iunie 2013 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism

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

Conținutul disciplinei este adecvat așteptărilor și cerințelor angajatorilor reprezentativi din domeniul turismului

10. Evaluare

Tip de activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Însușirea termenilor specifici, a bazelor teoretice și utilizarea acestora în abordarea problematicei de specialitate	Evaluare scrisă	60%
10.5 Seminar/ laborator/ proiect	Utilizarea termenilor specifici și a bazelor teoretice. Elaborare și prezentare referat	Evaluare scrisă	40%
10.6 Standard minim de performanță			

- Însușirea corectă a termenilor specifici
- Utilizarea corectă a bazelor teoretice în abordarea problematicii de specialitate

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).