

# 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 <sup>1)</sup>	Ingineria și management
1.5 Ciclu de studii <sup>2)</sup>	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	<b>Tendințe în hotelurile, resorturile și evenimentele de lux</b>							
2.2 Titularul activităților de curs	Foris Diana							
2.3 Titularul activităților de seminar/ laborator/ proiect	Foris Diana							
2.4 Anul de studiu	I	2.5 Semestrul	I	2.6 Tipul de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei	Conținut <sup>3)</sup>	DA
							Obligativitate <sup>3)</sup>	DI

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

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/ laborator/ proiect	2
3.4 Total ore din planul de învățământ	56	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/ laborator/ proiect	28
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					14
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					12
Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					12
Tutoriat					
Examinări					
Alte activități.....					2
3.7 Total ore de activitate a studentului	44				
3.8 Total ore pe semestru	100				
3.9 Numărul de credite <sup>5)</sup>	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. 1.2 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a elabora planificări detaliate în cadrul proiectelor pentru unități de lux din ospitalitate, inclusiv stațiuni, hoteluri, unități de gastronomie de lux și unități de producție artizanală, asigurând în același timp livrarea la timp a etapelor-cheie.
- 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.
- R.Î. 1.12 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a integra patrimoniul local, povestirile și meșteșugurile în experiențele personalizate, asigurând o conectare profundă între oaspeți și destinația turistică.
- 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. 2.3 Absolvenții vor dobândi abilitățile de a propune și implementa soluții inovatoare pentru a rezolva blocajele operaționale și pentru a spori eficiența în sistemele de producție din industria ospitalității 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. 5.1 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a evalua produse de înaltă calitate, cum ar fi produsele de patiserie artizanală, mâncărurile fine și băuturile de lux, prin teste și analize sistematice.
- 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. 5.6 Absolvenții vor demonstra expertiză în analizarea și validarea executării activităților personalizate, cum ar fi excursiile organizate sau evenimentele culturale imersive, pentru a asigura o experiență excepțională și memorabilă a oaspeților.
- R.Î. 5.7 Absolvenții vor fi capabili să evalueze infrastructurile și proiectele resorturilor, concentrându-se asupra caracteristicilor de durabilitate, a integrării biofilice și a impactului acestora asupra bunăstării și satisfacției oaspeților.
- Cp.7 Protejează interesele și nevoile unui client prin luarea măsurilor necesare și prin studierea tuturor posibilităților, pentru a se asigura ca acel client obține rezultatul preferat.
- 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.
- 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.
- 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.



Competențe transversale	Ct.1 Organizează o echipa.
	R.Î. 1.1 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a promova un mediu de lucru pozitiv și favorabil incluziunii, promovând munca în echipă și colaborarea în rândul personalului divers din hoteluri, restaurante și cafenele de lux.
	R.Î. 1.3 Absolvenții vor fi capabili să supravegheze și să motiveze echipele în medii de lux exigente, cum ar fi restaurantele fine-dining sau locurile de desfășurare a evenimentelor, asigurând profesionalismul și excelența serviciilor.
	Ct.3 Gestionează resurse financiare și materiale.
	R.Î. 3.3 Absolvenții vor putea integra principiile sustenabilității în gestionarea resurselor financiare și materiale, promovând practici ecologice și economii de costuri pe termen lung în operațiunile din ospitalitatea de lux.
	Ct.4 Gestionează 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. 4.4 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 proprietățile 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.
	Ct.5 Asigură orientarea către client.
	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.
	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.

## 7. Obiectivele disciplinei (reieșind din competențele specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cunoașterea și înțelegerea trendurilor în hotelurile, resorturile și evenimentele de lux</li> </ul>
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cunoașterea, înțelegerea și utilizarea limbajului specific de specialitate în domeniul ospitalității;</li> <li>Cunoașterea și înțelegerea conceptelor privind hoteluri și resorturi de lux, organizarea de evenimente, noi tehnologii în ospitalitate, destinații turistice inteligente;</li> <li>Cunoașterea și înțelegerea conceptelor privind organizarea de evenimente;</li> <li>Cunoașterea și înțelegerea conceptelor privind noi tehnologii în ospitalitate;</li> <li>Cunoașterea și înțelegerea conceptelor privind destinații turistice inteligente;</li> <li>Cunoașterea și înțelegerea conceptelor privind practici sustenabile în ospitalitate.</li> </ul>

## 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Număr de ore	Observații
Hoteluri de lux	Expunere	2	video-proiector
Stațiuni de lux	Expunere, curs interactiv	2	video-proiector
Noi tendințe în ospitalitate	Expunere, curs interactiv	4	video-proiector
Noi tendințe în HR în ospitalitate	Expunere	2	video-proiector

Noi tendințe în rezervarea hotelieră	Expunere, curs interactiv	4	video-proiector
Noi tehnologii în ospitalitate: Turism 4.0, Internet of Things (IoT), Robotică, AI și alte soluții tehnologice inovatoare în ospitalitate	Expunere, curs interactiv	4	video-proiector
Tendințe în organizarea de evenimente	Expunere, curs interactiv	2	video-proiector
Destinație turistică inteligentă	Expunere, curs interactiv	4	video-proiector
Practici sustenabile în ospitalitate	Expunere	4	video-proiector
Bibliografie			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Foris, D., Crihalmean, N., Panoiu T.M., (2020), The New Technologies and Sustainable Practices in Hospitality, Buletin of the Transilvania University of Brasov, Series V: Economic Sciences, Vol. 13(62) No. 2 – 2020, pp. 65-74</li> <li>Rondelli, V., Cojocariu, S., <i>Managementul calității serviciilor din turism și industria ospitalității</i>, Editura THR-CG, București, 2008</li> <li>Diana Foris , Alina Simona Tecau , Madalina Hartescu , Tiberiu Foris Relevance of the features regarding the performance of booking websites, Tourism Economics, Volume 26, Issue 6, pp. 1021-1041</li> <li>Tecau, Alina Simona; Constantin, Cristinel; Tescasiu, Bianca; Chitu, Ioana; Bratucu, Gabriel ; Foris, Diana, Responsible Tourism - Integrating Families with Disabled Children in Tourist Destinations, Sustainability 2019, 11(16), 4420</li> <li>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.</li> <li>Foris, D.; Crihalmean, N.; Foris, T. Exploring the Environmental Practices in Hospitality through Booking Websites and Online Tourist Reviews. Sustainability 2020, 12(24), 10282.</li> <li>Foris, D., Matei C.A., Foris. T. (2021), Exploring Solutions and the Role of GDS Technology in Crossing the Current Pandemic Context in Tourism, European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation (EJTHR), 11 (1), pp. 91-101.</li> <li>Foris, D., Bâra, GR., Mălăescu, S. (2022). Tourism Professionals' Awareness of the New Technologies: A Premise of the Destinations' Modernization and Development. In: Reis, J.L., López, E.P., Moutinho, L., Santos, J.P.M.d. (eds) Marketing and Smart Technologies. Smart Innovation, Systems and Technologies, vol 279. Springer, Singapore. <a href="https://doi.org/10.1007/978-981-16-9268-0_44">https://doi.org/10.1007/978-981-16-9268-0_44</a></li> <li>Foris, D., Popescu, M. and Foris, T. (2018), "A Comprehensive Review of the Quality Approach in Tourism" in Butowski, L. (Ed.), <i>Mobilities, Tourism and Travel Behavior - Contexts and Boundaries</i>, InTech, London, pp. 159-188. <a href="https://www.intechopen.com/books/mobilities-tourism-and-travel-behavior-contexts-and-boundaries/a-comprehensive-review-of-the-quality-approach-in-tourism">https://www.intechopen.com/books/mobilities-tourism-and-travel-behavior-contexts-and-boundaries/a-comprehensive-review-of-the-quality-approach-in-tourism</a></li> <li>Hotărârea Guvernului nr. 1267/2010 privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism</li> <li>Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turism nr. 65 din 10 iunie 2013 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism</li> </ol>			
8.2 Seminar/ laborator/ proiect	Metode de predare-învățare	Număr de ore	Observații
Seminar			
Hoteluri de lux - studiu de caz	Analiza de caz, învățare prin exemple	4	video-proiector



Stațiuni de lux - studiu de caz	Analiza de caz, învățare prin exemple	4	video-proiector
Lanturi hoteliere	Lucru in grup	2	video-proiector
Managementul resurselor umane în lanțurile hoteliere	Analiza de caz, învățare prin exemple	2	video-proiector
Experiență locală—cazarea la localnici	Lucru in grup	2	video-proiector
Platforme de rezervare	Lucru in grup	2	video-proiector
Soluții tehnologice inovatoare în ospitalitate - studiu de caz	Lucru in grup	4	video-proiector, conexiune internet
Evenimente de lux - studiu de caz	Analiza de caz, învățare prin exemple	2	video-proiector
Destinație turistică inteligentă - studiu de caz	Analiza de caz, învățare prin exemple	2	video-proiector
Analiza practicilor sustenabile în ospitalitate - studii de caz	Analiza de caz, învățare prin exemple	4	video-proiector

#### Bibliografie

1. Foris, D., Crihalmean, N., Panoiu T.M., (2020), The New Technologies and Sustainable Practices in Hospitality, Buletin of the Transilvania University of Brasov, Series V: Economic Sciences, Vol. 13(62) No. 2 – 2020, pp. 65-74
2. Rondelli, V., Cojocariu, S., *Managementul calității serviciilor din turism și industria ospitalității*, Editura THR-CG, București, 2008
3. Diana Foris , Alina Simona Tecau , Madalina Hartescu , Tiberiu Foris Relevance of the features regarding the performance of booking websites, Tourism Economics, Volume 26, Issue 6, pp. 1021-1041
4. Tecau, Alina Simona; Constantin, Cristinel; Tescasiu, Bianca; Chitu, Ioana; Bratucu, Gabriel ; Foris, Diana, Responsible Tourism - Integrating Families with Disabled Children in Tourist Destinations, Sustainability 2019, 11(16), 4420
5. 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.
6. Foris, D.; Crihalmean, N.; Foris, T. Exploring the Environmental Practices in Hospitality through Booking Websites and Online Tourist Reviews. Sustainability 2020, 12(24), 10282.
7. Foris, D., Matei C.A., Foris, T. (2021), Exploring Solutions and the Role of GDS Technology in Crossing the Current Pandemic Context in Tourism, European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation (EJTHR), 11 (1), pp. 91-101.
8. Foris, D., Bâra, GR., Mălăescu, S. (2022). Tourism Professionals' Awareness of the New Technologies: A Premise of the Destinations' Modernization and Development. In: Reis, J.L., López, E.P., Moutinho, L., Santos, J.P.M.d. (eds) Marketing and Smart Technologies. Smart Innovation, Systems and Technologies, vol 279. Springer, Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-16-9268-0\\_44](https://doi.org/10.1007/978-981-16-9268-0_44)
9. 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

10. Hotărârea Guvernului nr. 1267/2010 privind eliberarea certificatelor de clasificare, a licențelor și brevetelor de turism
11. Ordinul ministrului dezvoltării regionale și turism Quality characteristics and criteria for evaluating services ului 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			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Însușirea corectă a termenilor specifici</li> <li>Utilizarea corectă a bazelor teoretice în abordarea problematicei de specialitate</li> </ul>			

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

<sup>1)</sup> 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);

<sup>2)</sup> Ciclul de studii - se alege una din variantele: Licență/ Masterat/ Doctorat;

<sup>3)</sup> 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;

<sup>4)</sup> 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).