

## 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>	Inginerie și management
1.5 Ciclul 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	Crearea de experiențe unice pentru oaspeți							
2.2 Titularul activităților de curs	Lector dr. Simona Soica							
2.3 Titularul activităților de seminar/ laborator/ proiect	Lector dr. Simona Soica							
2.4 Anul de studiu	I	2.5 Semestrul	II	2.6 Tipul de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei	Conținut <sup>3)</sup>	DSI
							Obligativitate <sup>4)</sup>	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	2
3.4 Total ore din planul de învățământ	42	din care: 3.5 curs	14	3.6 seminar	28
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					24
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 <sup>5)</sup>	4				

### 4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etică și comunicare în ospitalitatea de lux</li> </ul>
4.2 de competențe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare valori și practici organizaționale</li> </ul>

### 5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sală dotată cu videoproiector</li> </ul>
5.2 de desfășurare a seminarului/ laboratorului/ proiectului	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sală dotată cu videoproiector</li> </ul>

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

Competențe profesionale	<p><b>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.</b></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>
	<p><b>Cp.8 Creeaza si mentine relatii interne si externe solide cu partile interesate la nivel operational, bazate pe încredere reciproca si 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.</b></p>
	<p>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.</p> <p>R.Î. 8.2 Absolvenții vor dobândi abilitățile de a comunica eficient și transparent cu părțile interesate, asigurând alinierea cu strategiile organizaționale și obiectivele operaționale în proiectele din ospitalitatea de lux.</p> <p>R.Î. 8.3 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a identifica, evalua și prioritiza relațiile strategice cu părțile interesate, asigurându-se că resursele și eforturile sunt concentrate pe parteneriatele cu cel mai mare impact pentru atingerea obiectivelor organizaționale.</p> <p>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.</p> <p>R.Î. 8.5 Absolvenții își vor dezvolta expertiza în medierea disputelor și abordarea preocupărilor părților interesate cu profesionalism și diplomație, asigurându-se că relațiile rămân puternice și că obiectivele organizaționale sunt îndeplinite.</p> <p>R.Î. 8.6 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a crea și executa planuri cuprinzătoare de implicare a părților interesate care integrează obiectivele organizaționale cu nevoile și așteptările părților interesate interne și externe din industria ospitalității de lux.</p>



Competențe transversale	<b>Ct.1 Organizează o echipa.</b>
	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. 1.2 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.
	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.
	R.Î. 1.4 Absolvenții își vor dezvolta capacitatea de a media conflictele dintre membrii personalului cu empatie și diplomatie, favorizând o atmosferă de lucru armonioasă și productivă în operațiunile din ospitalitatea de lux.
	R.Î. 1.5 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a construi relații respectuoase și profesionale cu membrii echipei și cu părțile interesate din medii culturale diverse, asigurând alinierea la natura globală a ospitalității de lux.
	<b>Ct.2 Își asuma rolul de lider.</b>
	R.Î. 2.1 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a elabora și implementa planuri strategice, ghidând echipele din hoteluri, restaurante și cafenele de lux în vederea atingerii obiectivelor organizaționale, menținând în același timp cele mai înalte standarde de excelență a serviciilor.
	R.Î. 2.2 Absolvenții vor dobândi abilitățile de a inspira și motiva subordonații prin promovarea unei viziuni comune și alinierea eforturilor echipei la obiectivele de a oferi clienților experiențe personalizate de înaltă calitate.
	R.Î. 2.3 Absolvenții își vor dezvolta capacitatea de a lua decizii în cunoștință de cauză, în timp util, în roluri de conducere, echilibrând prioritățile operaționale, alocarea resurselor și satisfacția clienților în contexte de ospitalitate de lux.
	R.Î. 2.4 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a negocia eficient cu părțile interesate, asigurând acorduri reciproc avantajoase care să se alinieze cu obiectivele companiei în proiectele din ospitalitatea de lux.
	R.Î. 2.5 Absolvenții vor dobândi abilitățile de a stabili și menține relații bune cu furnizorii, vânzătorii și partenerii de afaceri, promovând colaborarea și succesul pe termen lung în sectorul ospitalității de lux.
	R.Î. 2.6 Absolvenții vor demonstra capacitatea de a lucra îndeaproape cu clienții pentru a elabora acorduri personalizate care sporesc satisfacția și loialitatea clienților, asigurând în același timp profitabilitatea afacerii.
	<b>Ct.5 Asigură orientarea către client.</b>
	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.
	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.
	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.
	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.

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proiectarea de experiențe turistice exclusiviste</li> </ul>
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dezvoltarea capacității de a crea experiențe personalizate;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dezvoltarea capacității de a proiecta experiențe unice pentru turismul de nișă;</li> <li>• Dezvoltarea creativității și a capacității de inovare.</li> </ul>
--	---

## 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Număr de ore	Observații
8.1.1. Crearea de experiențe exclusiviste. Paradigme și teorii	Problematizare. Aplicații	2	
8.1.2. Conceptul de experiență exclusivistă. Personalizare, inovare, sustenabilitate	Problematizare. Aplicații	2	
8.1.3. Roluri, fantezie, imaginar, fericire. Contexte ale ospitalității de lux	Problematizare. Aplicații	2	
8.1.4. Turismul de nișă. Experiențe exclusiviste în diferite tipuri de turism	Problematizare. Aplicații	4	
8.1.5. Dimensiunile experienței de lux: co-creare, loc, actori	Problematizare. Aplicații	2	
8.1.6. Personalizarea produsului și antrenarea prin intermediul tehnologiei (AR, VR), crearea de experiențe înainte, în timpul și după călătorie	Problematizare. Aplicații	2	
<b>Bibliografie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conrady, R., Ruetz, D., &amp; Aeberhard, M. (2020). <i>Luxury Tourism. Market Trends, Changing Paradigms and Best Practices</i>. Editorial: Springer.</li> <li>• Feng, R., Wang, Y. C., &amp; Ryan, B. (2018). Service Experiences at Luxury Hotels: Business Tourists' Perspectives. In <i>Quality Services and Experiences in Hospitality and Tourism</i> (pp. 181-193). Emerald Publishing Limited.</li> <li>• Iloranta, R. (2022). Luxury tourism—a review of the literature. <i>European Journal of Tourism Research</i>, 30, 3007-3007.</li> <li>• Kotur, A. S., &amp; Dixit, S. K. (Eds.). (2022). <i>The Emerald Handbook of Luxury Management for Hospitality and Tourism</i>. Emerald Publishing Limited.</li> <li>• Novelli, M. (2018). Niche tourism: Past, present and future. <i>The SAGE handbook of tourism management</i>, 344-359.</li> <li>• Wirtz, J., Holmqvist, J., &amp; Fritze, M. P. (2020). Luxury services. <i>Journal of Service Management</i>, 31(4), 665-691.</li> </ul>			
8.2 Seminar/ laborator/ proiect	Metode de predare-învățare	Număr de ore	Observații
8.2.1. Crearea de experiențe exclusiviste. Fenomenul de lux în industria turismului.	Studii de caz. Aplicații	4	
8.2.2. Conceptul de experiență exclusivistă. Personalizare, inovare. Aplicații	Studii de caz. Aplicații	4	
8.2.3. Roluri, fantezie, imaginar, fericire. Contexte ale ospitalității de lux	Aplicații	4	
8.2.4. Turismul de nișă. Experiențe exclusiviste în diferite tipuri de turism	Studii de caz. Aplicații	8	
8.2.5. Dimensiunile experienței de lux: co-creare, loc, actori. Valorile consumatorilor	Studii de caz. Aplicații	4	
8.2.6. Personalizarea produsului și	Studii de caz. Aplicații	4	



antrenarea prin intermediul tehnologiei (AR, VR), crearea de experiențe înainte, în timpul și după călătorie			
<p><b>Bibliografie</b></p> <p>Alley, M. (2018) <i>The craft of scientific writing</i>. New York: Springer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conrady, R., Ruetz, D., &amp; Aeberhard, M. (2020). <i>Luxury Tourism. Market Trends, Changing Paradigms and Best Practices. Editorial: Springer.</i></li> <li>Feng, R., Wang, Y. C., &amp; Ryan, B. (2018). Service Experiences at Luxury Hotels: Business Tourists' Perspectives. In <i>Quality Services and Experiences in Hospitality and Tourism</i> (pp. 181-193). Emerald Publishing Limited.</li> <li>Iloranta, R. (2022). Luxury tourism—a review of the literature. <i>European Journal of Tourism Research</i>, 30, 3007-3007.</li> <li>Kotur, A. S., &amp; Dixit, S. K. (Eds.). (2022). <i>The Emerald Handbook of Luxury Management for Hospitality and Tourism</i>. Emerald Publishing Limited.</li> <li>Novelli, M. (2018). Niche tourism: Past, present and future. <i>The SAGE handbook of tourism management</i>, 344-359.</li> <li>Wirtz, J., Holmqvist, J., &amp; Fritze, M. P. (2020). Luxury services. <i>Journal of Service Management</i>, 31(4), 665-691</li> </ul>			

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

Angajatorii din ospitalitatea de lux urmăresc să angajeze profesioniști creativi, capabili să conceapă produse unice, personalizate, exclusiviste.

**10. Evaluare**

Tip de activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs		Proiectarea unui produs experiențial exclusivist	50%
10.5 Seminar/ laborator/ proiect	Pregătirea activităților de seminar	Activități de seminar	50%
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicarea conceptelor cheie din cadrul cursului și obținerea notei minime de promovare</li> </ul>			

Prezenta Fișă de disciplină a fost avizată în ședința de Consiliu de departament din data de 12.05.2024 și aprobată în ședința de Consiliu al facultății din data de 12.05.2024

<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);
- <sup>5)</sup> Un credit este echivalent cu 25 de ore de studiu (activități didactice și studiu individual).