

UNIVERSITATEA TRANSILVANIA DIN BRAȘOV
FACULTATEA DE ALIMENTAȚIE ȘI TURISM
DEPARTAMENTUL INGINERIA ȘI MANAGEMENTUL ALIMENTAȚIEI ȘI TURISMULUI

TEMATICĂ PENTRU EXAMENUL DE DIPLOMĂ

SESIUNEA IULIE 2020 FEBRUARIE 2021

PROGRAMUL DE STUDII INGINERIE ȘI MANAGEMENT ÎN INDUSTRIA TURISMULUI

BAZELE ECONOMIEI

1. Cap 2, Fundamentele activității economice
2. Cap 3, Cererea, oferta, prețul și concurența
3. Cap 5, Piața monetară, inflație, credit, dobândă

MARKETING GENERAL ȘI TURISTIC

4. Teoria generațiilor
5. Analiza SWOT
6. Matricea Boston Consulting 1
7. Produsul de tip experiență

INSTALAȚII ȘI ECHIPAMENTE PENTRU HOTELURI ȘI RESTAURANTE

INSTALAȚII DE VENTILARE PENTRU HOTELURI ȘI RESTAURANTE

8. Rolul și clasificarea instalațiilor de ventilare a incintelor
9. Elementele componente ale instalațiilor de ventilare
10. Instalații de ventilare locală
11. Ventilarea bucătărilor
12. Calculul debitelor de aer aspirate din bucătărie
13. INSTALAȚIILE DE CLIMATIZARE PENTRU hoteluri și restaurante
14. Generalități
15. Instalații de condiționare a aerului
16. Instalații de condiționare a aerului în sezonul rece
17. Instalații de condiționare a aerului în sezonul cald
18. Instalații universale de condiționare a aerului

ORGANIZAREA TEHNOLOGICĂ A ACTIVITĂȚII ÎN RESTAURANT SI BAR

19. Tipuri de unitati de alimentatie publica
20. Restaurantul. Structura organizatorica, organigrama, atributii posturi
21. Dotarea saloanelor de restaurant
22. Intocmirea listelor si alcatuirea meniurilor in restaurant
23. Procesul de productie culinara (amenajarea tehnologica a bucatariei, pregatirea productiei, productia culinara)
24. Amenajarea si dotarea barului

25. Aprovizionarea barului
26. Metode de calcul al pretului in restaurant si bar

TEHNICI DE OPTIMIZARE A PROCESELOR DIN INDUSTRIA TURISMULUI

27. Calitatea serviciilor turistice
28. Clientul și calitatea serviciilor
29. Tipologia comportamentală a clientului
30. Calitatea și greșelile din servicii
31. Monitorizarea nivelului de calitate al serviciilor
32. Reclamațiile clienților, oportunități pentru îmbunătățirea calității serviciului turistic
33. Negocierea ca tehnica de optimizare a vânzărilor serviciilor turistice
34. Etapele desfășurării negocierii
35. Pregătirea negocierii
36. Derularea negocierii
37. Încheierea rezultatul negocierii
38. Tehnici pentru optimizarea comunicării online a serviciilor din industria turismului
39. Utilizarea motoarelor de căutare pentru generarea de clienți
40. Optimizarea site-urilor pentru motoarele de căutare (SEO)
41. Publicitatea online SEM
42. Modalități de plată a publicității

Bibliografie

1. Boian Nicolae, Economia pentru ingineri, Editura Universității Transilvania, 2017 (pg.12-37, 41-59, 94-104)
2. Academia de Studii Economice Bucuresti, Economie, Editura Economica Bucuresti 2000 (pg. 130-132, 328-330, 336-343)
3. Stiglitz J.E., Walsh C.E., Economie, Editura Economică București 2005 (pg. 96-102)
4. - Prezentările PPT ale cursurilor și notițele de curs
5. - Informația de la următorul link (pentru teoria generațiilor în general)
https://ro.wikipedia.org/wiki/Teoria_genera%C8%9Bilor_Strauss%E2%80%93Howe
6. - Informația de la punctul 3 din următorul articol: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/1/263>
7. (pentru teoria generațiilor în turism)
8. - Notițele de curs și seminar – mediul de marketing și analiza SWOT
9. - Informația din documentul atașat (extras din N. Antonoaie – Managementul afacerii)

10. Prezentările PPT ale cursurilor și notițele de curs
11. - Informația din documentul atașat (extras din N. Antonoaie – Managementul afacerii)
12. - Prezentările PPT ale cursurilor și notițele de curs
13. - J.Pine și J.Gilmore – Economia experienței pp.9-13 și pp.71-85 – din documentul atașat
14. - Informația din următorul articol:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38057794/Journal-of-Travel-Research-2007-0h-119-32.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRESPONDENT_CHARACTERISTICS_AND_DESCRIPTORI.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200127%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20200127T181438Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=0f89b0ecfebdaac01a4c8ef353a1d8bfa652eac572bd8d7d2700c489e21b6524
15. Țane, N. și col., Instalații și echipamente pentru hoteluri și restaurante, Editura Universității Transilvania din Brașov, Brașov, 2011, pag. 19 – 43 și 47 – 56.
16. Mazarel , A. Note de curs – Organizarea tehnologică a activității în restaurant și bar
17. Florea, C et al – manualul Directorului de Restaurant, editura THR-CG, 2004
18. 1. Curry J. E., *Negocieri internaționale de afaceri*, Editura Teora , București 2000
19. Charles P., Lickson J.D., Robert B. M., *Negotiation Basics Win-Win Strategies for Everyone* Fourth Edition, 1986.
21. Danila D.M., Gaceu I., Danila Gabriela – *Tehnici de optimizare a proceselor din Industria Turismului* – Editura Lux-Libris 2013
22. Hiltrop, J.-M., Udall, Sheila, *Arta negocierii*, Editura Teora, București
23. Haig M., *Manual de e-marketing* , Editura Rentrop and Stratton 2005.
24. Nistor R., Căpă ă ă ă A., *Sisteme informatice de marketing* . Editura Europlus Galati 2010
25. Kennedy, G., *Negocierea perfectă*, Editura Na ional, București, 1998.
26. Nieuwmeijer L., *Negotiation Methodology and training* – Owen Burgess Publishers 1988
27. Mecu, Gh., *Tehnica negocierii în afaceri*, Editura Genicod, București, 2001
28. Untaru E.N., *Modele de comportament ale consumatorilor de servicii turistice – teza de doctorat* - Universitatea Transilvania Brasov 2010