

**SERVICIILE HOTELIERE ȘI DE AGREMENT**
**1. Date despre disciplină**

<b>Facultatea</b>	Tehnologia alimentelor				
<b>Departamentul</b>	Alimentație și Nutriție				
<b>Ciclul de studii</b>	Studii superioare de licență, ciclul I				
<b>Programul de studii</b>	1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement				
<b>Anul de studii</b>	<b>Semestrul</b>	<b>Tip de evaluare</b>	<b>Categoria formativă</b>	<b>Categoria de opționalitate</b>	<b>Credite ECTS</b>
I (învățământ cu frecvență);	2	E	S – disciplină de specialitate	O - Disciplină obligatorie	4
II (învățământ cu frecvență redusă)	3	E			4

**2. Timpul total estimat**

Total ore în planul de învățământ	dintre care						
	ore auditoriale				lucrul individual		
	Curs	Seminar	Lucrări de laborator	Lucrări practice	Proiectare	Studiul materialului teoretic	Pregătire aplicații
Fr 120	30	30	-	-	-	15	15
F.r. 120	12	12	-	-	-	6	6

**3. Precondiții de acces la disciplină**

Conform planului de învățământ	<p>Disciplina de studii „Servicii hoteliere și de agrement” este parte componentă a științelor prevăzute în planul de învățământ, în vederea pregătirii specialiștilor specialității Servicii Hoteliere, Turism și Agrement, în cadrul Universității Tehnice a Moldovei.</p> <p>Pentru a atinge obiectivele cursului studenții trebuie să posede cunoștințe de bază în domeniul turismului și ospitalității dobândite la discipline precum „Introducere în turism”, „Bazele managementului turismului” sau echivalente); noțiuni fundamentale de management și marketing; abilități elementare de comunicare și relaționare cu clienții; capacitatea de a utiliza instrumente informaționale de bază (Word, Excel, prezentări PowerPoint, platforme online); nivel minim intermediar de limbă engleză (pentru înțelegerea terminologiei de specialitate și a materialelor internaționale).</p>
--------------------------------	--

**4. Competențe specifice acumulate**

Competențe Generale/Profesionale	Rezultate ale învățării conform nivelului CNC <i>Absolventul/candidatul la atribuirea calificării poate:</i>
CG6. Dezvoltarea profitabilității organizației turistice sau hoteliere	evalua tendințele și dinamica pieței turistice și hoteliere, utilizând date și informații relevante pentru a lua decizii informate.

CP1. Planificarea activităților în domeniile serviciilor turistice și de agrement, adaptate la dinamica pieței	planifica activitățile în domeniile serviciilor turistice și de agrement, utilizând tehnici de management în vederea maximizării eficienței economice a entității.
CP2. Administrarea rațională a resurselor umane materiale și financiare	identifica necesitățile de resurse umane, materiale și financiare pentru a asigura creșterea performanței organizaționale; monitoriza productivitatea resurselor umane, materiale și financiare pentru a asigura calitatea serviciilor oferite.
CP6. Aplicarea standardelor de calitate în realizarea serviciilor turistice CP7. Implementarea practicilor sustenabile în activitatea entității turistice	aplica procedurile interne pentru a asigura conformitatea și îmbunătățirea serviciilor turistice.  identifica resurse regenerabile pentru operarea entității turistice, elaborând strategii de reducere a deșeurilor.
CP8. Planificarea activității operaționale în cadrul structurii de cazare a serviciilor hoteliere de bază și suplimentare CP9. Monitorizarea activităților lanțului valoric a proceselor de servire a clienților CP10. Administrarea resurselor umane, materiale și financiare în vederea asigurării serviciilor hoteliere în contextul diversității CP12. Asigurarea standardelor de calitate și sustenabilitate ale serviciilor de ospitalitate	planifica activitățile zilnice în cadrul structurii de cazare, identificând necesarul de resurse pentru prestarea serviciilor hoteliere de bază și suplimentare.  evalua fiecare etapă a lanțului valoric pentru a asigura o servire eficientă a clienților.  planifica resursele umane, materiale și financiare pentru a susține operațiunile hoteliere într-un mod eficient.  aplica standardele de calitate și principiile de sustenabilitate în prestarea serviciilor de ospitalitate.

## 5. Conținutul disciplinei

Tematica activităților didactice	Numărul de ore <sup>1</sup>	
	învățământ cu frecvență	învățământ cu frecvență redusă
<b>Tematica cursurilor</b>		
T1. Caracteristica generală a serviciilor hoteliere. Trăsăturile activității hoteliere	2	0,5
T2. Controlul calității serviciilor hoteliere și îmbunătățirea calității acestor servicii	2	0,5
T3. Servicii de bază. Servicii complementare: servicii complementare cu plată și servicii complementare fără plată	2	1
T4. Funcțiile întreprinderii hoteliere	2	1
T5. Tipologia întreprinderilor hoteliere după Organizația Mondială a Turismului	2	1

<sup>1</sup> La necesitate se introduce coloană pentru învățământ dual

T6. Tipuri de structuri de primire turistică cu funcțiuni de cazare din Republica Moldova conform Hotărârii de Guvern nr. 643. Clasificarea pe categorii de încadrare	2	1
T7. Caracteristica spațiilor de cazare. Tipuri de camere	2	1
T8. Procesul de inventariere în unitățile cu funcțiune de cazare	2	0,5
T9. Procedura de eliberare a actelor de clasificare	2	0,5
T10. Clasificarea clienților după motivul voiajului și sejurului	2	0,5
T11. Clientela de afaceri. Tipuri, avantaje și dezavantaje	2	1
T12. Clienți fără cazare. Tipuri, avantaje și dezavantaje	2	1
T13. Formele de exploatare în sfera industriei hoteliere. Hotelurile independente	2	1
T14. Lanțurile hoteliere voluntare. Lanțurile hoteliere integrate	2	1
T15. Contractul de management și franciză hotelieră	2	0,5
<b>Total curs:</b>	<b>30</b>	<b>12</b>
<b>Tematica lucrărilor practice/seminarelor/lucrărilor de laborator</b>		
S1. Promovarea produselor turistice recreative și de agrement	4	2
S2. Caracteristici specifice de agrement în diverse zone turistice	5	2
S3. Drumeția, alpinismul, escalada de agrement	5	2
S4. Agrementul cu ambarcațiuni: surfing, canoeing, kaiaking, schi nautic, diving	5	2
S5. Agrementul acvatic: patinaj, river rafting, riverboarding, pescuit sportiv	5	2
S6. Agrementul aerian: salt cu parașuta, zbor cu zmeul, planorul, deltaplanul, parachuting	3	1
S7. Etica în turism și asigurarea securității în timpul desfășurării activităților turistice recreative și de agrement	3	1
<b>Total lucrări practice/seminare/lucrări de laborator:</b>	<b>30</b>	<b>12</b>

## 6. Referințe bibliografice

Principale	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agroturismul în Moldova. <i>10 pași spre o afacere de succes</i>. Chișinău. <b>2015</b></li> <li>2. ADDISON, G. <i>Whitewater Rafting</i>. Stackpole, <b>2001</b>.</li> <li>3. ASSIS, H. R.; INAMDAR, N. <i>Tourism and Mountains-A Practical Guide to Managing the Environmental and Social Impacts of Mountains Tours</i>. United Nations Environmental Programme, <b>2007</b>.</li> <li>4. BÂCA, I. <i>Geomorfologie turistică</i>. Ed. Argonaut, Cluj-Napoca, <b>2013</b>.</li> <li>5. BÂCA, I. <i>Ghidaj turistic</i>. Note de curs. Bistrița. <b>2014</b>.</li> <li>6. BRAȘOVEANU, A.; RYBALIOV, R. <i>Moldova: oameni, locuri, bucătărie, vin</i>. Ed. Cartier, Chișinău, <b>2020</b>.</li> <li>7. CASSADY, J.; DUNLAP, D. <i>World Whitewater</i>. Ragged Mountain Press, <b>2000</b>.</li> <li>8. CÂRSTEA, Gh. <i>Teoria și metodică educației fizice și sportului</i>. Ed. AN-DA, București, <b>2000</b>.</li> <li>9. MIHĂILESCU, N. <i>Management, marketing, legislație în activitatea sportivă</i>. Ed. Universității din Pitești, Pitești, <b>2006</b>.</li> <li>10. MUREȘIANU, M.; SCHUSTER, Ed. <i>Ecogeografia turismului sportiv și agremental</i>. Ed. Napoca Star, Cluj-Napoca, <b>2012</b>.</li> </ol>
------------	---

	<p>11. NICOARĂ, L.; PUȘCAȘ, A. <i>Regionare turistică mondială</i>. Ed. a II-a, Ed. Silvania, Zalău, 2007.</p> <p>12. MIRON, V.; TOMIȚA, P. <i>Managementul resurselor turistice din Republica Moldova</i>. Chișinău: UASM, 2017.</p> <p>13. <i>Turismul verde în Moldova</i>. Chișinău, 2017.</p> <p>14. ȘTEFĂNESCU, H. <i>Optimizarea pregătirii în schiul alpin actual</i>. Ed. Napoca Star, Cluj Napoca, 2010.</p>
Suplimentare	<p>1. GYORGY, V. <i>Zborul cu parapanta</i>. Brașov, 2006.</p> <p>2. CHIRIAC, G. D. <i>Manualul parașutistului</i>. Aeroclubul României, București, 2007.</p> <p>3. GRIGORAȘ, P. <i>Schi alpin, snowboarding, carving-noțiuni teoretice, tehnice și metodice</i>. Ed. Accent, Cluj-Napoca, 2002.</p> <p>4. BALINT, Gh. <i>Activități sportiv recreative și de timp liber: paintball, mountain bike și escaladă</i>. Ed. PIM, Iași, 2007.</p> <p>5. BROOKS, C. M. <i>Sports Marketing. Competitive Business Strategies for Sport</i>. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1998.</p>

## 7. Evaluare

Tip de evaluare	Modul de desfășurare, standard minim de performanță	Pondere în nota finală	
Evaluare curentă	Prezența și activitatea la curs și seminar. Obținerea notei minime de „5” la fiecare dintre evaluări și seminare.	15%	
Studiu individual		15%	
Evaluare periodică		30%	
Proiect/teză		-	
Examen semestrial		40%	