



PROGRAMA ANALITICĂ

Practica de specialitate – ADMINISTRAREA AFACERILOR HOTELIERE

anul I, specializarea MANAGEMENT HOTELIER - master

învățământ cu frecvență și învățământ cu frecvență redusă

anul universitar 2015-2016

1. Informații generale

Studentii specializării Management Hotelier, nivel master trebuie să efectueze în anul I de studiu un stagiul de practică în Administrarea Afacerilor Hoteliere.

Practica de specialitate – ADMINISTRAREA AFACERILOR HOTELIERE este o disciplină obligatorie care presupune 90 de ore și are 3 credite.

Obiectivul acestei discipline este implementarea și aprofundarea cunoștințelor practice de administrare a afacerilor în hoteluri. Se vizează familiarizarea cu modul de aplicare în organizații (reale sau virtuale) a cunoștințelor teoretice însușite în procesul didactic și dobândirea de noi abilități și competențe practice pentru viitorii absolvenți ai Facultății de Business.

Practica de specialitate – ADMINISTRAREA AFACERILOR HOTELIERE - se poate desfășura în orice organizație turistică, aleasă de student sub îndrumarea Comisiei de practică.

2. Conținut

Tematica practicii de specialitate cuprinde disciplinele: Management și Marketing hotelier, Dezvoltarea proprietăților hoteliere, Catering și tehnologia restaurantului. **Programele analitice prezentate în anexă au un caracter orientativ.** În funcție de specificul activității fiecărei societății/instituții unde se desfășoară stagiul de practică, studenții **pot aborda orice alte aspecte relevante** pentru disciplinele care fac obiectul stagiului de practică, la sugestia și sub îndrumarea atență a responsabilului de practică din societate/instituție și a Comisiei de practică. Studenții trebuie **să trateze aspecte specifice Administrării Afacerilor Hoteliere din unul din următoarele domenii: Management și Marketing hotelier, Dezvoltarea proprietăților hoteliere, Catering și tehnologia restaurantului.** În urma derulării stagiului de practică, studentul va întocmi un portofoliu de activități, cu care se prezintă la Comisia de practică în ziua programată pentru evaluare.

Portofoliul de practică va cuprinde următoarele documente:

1. Convenție-cadru privind efectuarea stagiului de practică (completată, semnată, ștampilată și datată). Acest document va fi completat în 3 exemplare depuse în dosarul de practică. După susținerea practicii două exemplare semnate de către decanul facultății se restituie studentului, iar studentul are obligația de a preda un exemplar societății/instituției unde a desfășurat practica.

2. Fișa finală de evaluare a studentului de către responsabilul de practică (se va completa de către cadrul didactic responsabil după prezentarea dosarului de practică).

3. Raportul de evaluare a studentului de către tutore (completat, datat, semnat de către tutorele de practică).

4. Fișa individuală de prezență a studentului la activitățile aferente stagiului de practică (completată, semnată, obligatoriu va justifica 90 ore de practică efectuate).

5. Raportul activităților specifice desfășurate în cadrul societății/instituției (completat, datat și semnat).



6. Documente justificative care susțin activitățile realizate în cadrul stagiului de practică (rapoarte întocmite, diverse documente realizate în cadrul practicii etc.)

Documentele menționate mai sus de depun într-un dosar cu șină (nu folii) în următoarea ordine de jos în sus: documente justificative, apoi Raportul activităților specifice desfășurate, apoi Fișa individuală de prezență a studentului, apoi Fișa finală de evaluare a studentului de către responsabilul de practică, apoi Convenție-cadru privind efectuarea stagiului de practică.

Studentul va urma cerințele Comisiei de practică și a responsabilului de practică din societate/instituție.

3. Modalitatea de evaluare

Evaluarea practicii se va face de către Comisia de practică, pe baza dosarului de practică prezentat și susținut, urmărind modalitatea de prezentare și de abordare a temelor analizate, concluziile și propunerile făcute de student, dar și pe baza evaluării studentului de către responsabilul de practică din societate/instituție.

Anexe

Programa analitică Management și marketing hotelier

Obiective urmărite:

- I. Prezentarea următoarelor proceduri aplicate de sectoarele corespunzătoare hotelului
 - a. Recepția de intrare a unui client
 - b. Curățenia de întreținere a unei camere de hotel
 - c. Tratarea unui client nemulțumit
- II. Prezentarea următoarelor aspecte specifice organizării un pachet de minim 2 servicii (alimentație și cazare) din cadrul hotelului
 - a. Prezentarea nevoilor și a segmentului de clienți
 - b. Identificarea ofertei de servicii și formarea pachetului potrivit nevoilor clienților
 - c. Identificarea activităților de realizare a serviciilor și planificarea acestora în timp
 - d. Prezentarea resurselor umane, materiale și informaționale necesare
 - e. Activități de distribuție și promovare a acestui pachet de servicii
 - f. Analiza eficienței pachetului de servicii prestat clienților din perspectiva cost/beneficiu

Programa analitică Dezvoltarea proprietăților hoteliere

Descriere activități

1. Care a fost ideea care a stat la baza creării/dezvoltării/renovării – refacerii proprietății hoteliere
 - de ce a fost ales tipul respectiv de structură
 - de ce a fost aleasă respectiva formă de societate (din punct de vedere juridic)
 - proprietatea hotelieră aparține unui grup, unui consorțiu, funcționează pe bază de contract de franciză sau de management?



2. Ce probleme au fost întâlnite pe parcursul creării/dezvoltării/renovării – refacerii proprietății hoteliere – încercați să întocmiți o listă
3. Ce mesaj vrea să transmită clienților săi respectiva proprietate hotelieră prin: localizare, modul de amenajare și decorare a lobby-ului, a celorlalte spații publice, precum și a camerelor
 - Există concordanță în decorarea acestor spații și mesajul declarat a fi transmis? Se poate vorbi de o temă unitară sau mai multe teme în decorarea și amenajarea proprietății hoteliere?
4. La ce nivel este clasificată proprietatea hotelieră și care este opinia dvs. cu privire la concordanța dintre serviciile oferite (în special de cazare) și nivelul de clasificare?
5. Care sunt modificările pe care le-ați aduce în amenajarea proprietății hoteliere? Argumentați

Programa analitică Catering și tehnologia restaurantului

Obiective urmărite:

- I. Prezentați următoarele aspecte de organizare a activității din cadrul unei unități cu servicii de alimentație (restaurant, bar, braserie, cantina, fast-food etc.)
 - sistemul de aprovizionare cu materii prime
 - proceduri aplicate la aprovizionare-stocare
 - două metode de control al gestiunii alimentelor/ bauturilor
- II. Analizați pentru o unitate cu servicii de alimentație (restaurant, bar, braserie, cantina, fast-food etc.) următoarele aspecte:
 - planul general de amenajare al unității
 - tipul de meniu/ meniuri folosite
 - procedura de servire aplicată