



PROGRAMA ANALITICĂ

Practica de specialitate – ADMINISTRAREA AFACERILOR HOTELIERE anul II, specializarea MANAGEMENT HOTELIER - master învățământ cu frecvență și învățământ cu frecvență redusă anul universitar 2016-2017

1. Informații generale

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

Practica de specialitate – ADMINISTRAREA AFACERILOR HOTELIERE este o disciplină obligatorie care presupune un număr total de 120 de ore pe semestru, timp de 12 săptămâni și are 12 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, Catering și tehnologia restaurantului și Managementul evenimentelor. **Programele analitice prezentate în anexă au un caracter orientativ.** În funcție de specificul activității fiecărei societăți/ 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 atentă a responsabilului de practică din societate/ instituție și a Comisiei de practică. Studenții trebuie **să trateze aspecte specifice Administrării Afacerilor Hoteliere din următoarele domenii: Management și Marketing hotelier, Catering și tehnologia restaurantului și Managementul evenimentelor.** 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.

Calendarul de activități pe perioada practicii este următorul: 1 săptămână – pregătirea documentației pentru internship, 10 săptămâni – derularea de activități în cadrul unităților și 1 săptămână – pregătirea rapoartelor de practică.



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 120 de ore de practică efectuate în stagiul).
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. Aceste documente se găsesc la adresa <http://tbs.ubbcluj.ro/practica/>.

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

Studentii care au realizat stagiul de practică în afara țării în cadrul programului Erasmus sau a altui program al facultății vor aduce documentele doveditoare în vederea recunoașterii internship-ului de către Comisia de practică. De asemenea, dacă studentul a fost sau este angajat de minim 3 luni în cadrul unei unități de profil, această experiență va fi recunoscută ca stagiul de practică de către Comisie în baza unei adeverințe de angajat. Aceste ultime două categorii NU sunt obligate să depună Portofoliul de practică menționat mai sus, ci doar documentele doveditoare pentru aceste cazuri.

3. Modalitatea de evaluare

Evaluarea practicii se va face de către Comisia de practică, pe baza Portofoliul 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.

Portofoliul de practică va urmări atingerea a cel puțin 50% dintre obiectivele din anexă, adaptate specificului unității în care se desfășoară practica.



Anexă

Programa analitică Management și Marketing hotelier, Catering și tehnologia restaurantului, Managementul evenimentelor

Responsabili *Prof.univ.dr. Smaranda Adina Cosma
Conf.univ.dr Adina Letiția Negrușă
Conf.univ.dr. Marius Bota*

Obiective urmărite:

- I. Prezența următoarele proceduri aplicate de sectoarele corespunzătoare hotelului:
 - a. Recepția de intrare a unui client;
 - b. Recepția de plecare a a unui client;
 - c. Realizarea unei rezervări individuale/ de grup;
 - d. Curățenia de întreținere a unei camere de hotel;
 - e. Curățenia a blanc a unei camere de hotel;
 - f. Tratarea unui client nemulțumit;
 - g. Întocmirea unui raport cu previziunea săptămânală/ lunară a activității de rezervare/ ocupare a camerelor;
 - h. Întocmirea unui raport a principalilor coeficienți de eficiența a activității calculați pentru o lună.

- II. Prezența următoarele aspecte specifice organizării unui pachet de minim 2 servicii (alimentație și cazare) din cadrul hotelului:
 - a. Nevoile și dorințele clienților și profilul segmentului țintă;
 - b. Identificarea ofertei de servicii și formarea pachetului potrivit nevoilor clienților;
 - c. Identificarea activităților de realizare a serviciilor și planificare acestora în timp;
 - d. Resursele umane, materiale și informaționale necesare;
 - e. Activitățile de distribuție specifice;
 - f. Acțiunile de promovare a acestui pachet de servicii;
 - g. Analiza eficienței pachetului de servicii prestat clienților din perspectiva cost/beneficiu.

- III. Prezența următoarele aspecte de organizare a activității din cadrul unei unități cu servicii de alimentație (restaurant, bar, braserie, cantină, fast-food etc.):
 - a. Sistemul de aprovizionare cu materii prime;
 - b. Proceduri aplicate la aprovizionare-stocare;



- c. Două metode de control al gestiunii alimentelor/ băuturilor.
- IV. Analizați pentru o unitate cu servicii de alimentație (restaurant, bar, braserie, cantină, fast-food etc.) următoarele aspecte:
- a. Planul general de amenajare al unității;
 - b. Tipul de meniu/ meniuri folosite;
 - c. Procedura de servire aplicată;
 - d. Prețul pentru 3 game de produse;
 - e. Indicatori de eficiență a activității restaurantului.
- V. Analizați un eveniment organizat:
- a. Descrieți și clasificați acel eveniment;
 - b. Analizați impactul evenimentului;
 - c. În urma analizei desfășurării evenimentului identificați punctele slabe și punctele forte ale evenimentului.
- VI. Prezentați următoarele aspecte de organizare a unui eveniment:
- a. Alcătuiți o listă de obiective ale unui eveniment;
 - b. Analizați „lista de activități” a unui eveniment;
 - c. Alcătuiți o listă cu posibili furnizori având în vedere bunurile și serviciile necesare desfășurării evenimentului;
 - d. Analizați aspectele necesare alegerii locației unui eveniment.