



FIȘA DISCIPLINEI
Anul universitar 2018-2019

1. Date despre program

1..1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Babeș-Bolyai
1.2. Facultatea	Business
1.3. Departamentul	Servicii de Ospitalitate
1.4. Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5. Ciclul de studii	Masterat
1.6. Programul de studiu / Calificarea	Management Hotelier

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Proceduri de asigurare a calității în industria hotelieră						
2.2. Codul disciplinei	IMR0040						
2.3. Titularul activităților de curs	Conf.univ.dr. Adina Negrușă						
2.4. Titularul activităților de seminar	Conf.univ.dr. Adina Negrușă						
2.5. Anul de studiu	2	2.6. Semestrul	I	2.7. Tipul de evaluare	C	2.8. Regimul disciplinei	Opțională

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1. Număr de ore pe săptămână	2	Din care: 3.2. curs	1	3.3. seminar/laborator	1
3.4. Total ore din planul de învățământ	28	Din care: 3.5. curs	14	3.6. seminar/laborator	14
Distribuția fondului de timp:					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					14
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					7
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					7
Tutoriat					4
Examinări					2
Alte activități	Pregătire examen final				8
3.7. Total ore studiu individual					47
3.8. Total ore pe semestru					75
3.9. Numărul de credite					3

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	
4.2. de competențe	

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. De desfășurare a cursului	Sală de curs dotată cu videoproiector
5.2. De desfășurare a seminarului/laboratorului	Sală de curs dotată cu videoproiector

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none">C1. Culegere, prelucrare și analiză de informații privind interacțiunea mediului extern-întreprindere/ organizației
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none">CT2. Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și munca eficientă în cadrul echipei.

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1. Obiectivul general al disciplinei	Cursul își propune abordarea conceptelor de management al calității a teoriei și practicii manageriale în acest domeniu, cunoașterea particularităților managementului calității pentru serviciile de ospitalitate și de turism.
7.2. Obiectivele specifice	Bibliografia obligatorie săptămânală, temele de echipă, precum și discuțiile din cadrul întâlnirilor au ca obiective : <ul style="list-style-type: none">cunoașterea procesului de implementare, certificare și audit a sistemelor de management al calității;cunoașterea metodelor de control al calității serviciilor hoteliere, alimentației și turismului și de a le utiliza cu maxim de eficiențăde a dezvolta abilitatea de a previziona și planifica, analiza și soluționa problemele de calitate ale organizațiilor din serviciile de ospitalitate

8. Conținuturi

8.1. Curs	Metode de predare	Observații
1. Percepția calității în serviciile de ospitalitate	<ul style="list-style-type: none">curs interactiv cu fundament de prelegerediscuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz multimedia	2 prelegeri

2. Calitatea serviciilor, satisfactia clientilor si valoare oferita	<ul style="list-style-type: none"> curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz multimedia 	2 prelegeri
3. Standarde de calitate in serviciile hoteliere	<ul style="list-style-type: none"> curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz multimedia 	2 prelegeri
4. Sistemul SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz multimedia 	2 prelegeri
5. Standardele HACCP	<ul style="list-style-type: none"> curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz multimedia 	2 prelegeri
6. Cultura calitatii la angajati	<ul style="list-style-type: none"> curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz multimedia 	2 prelegeri
7. Calitatea serviciilor hoteliere in contextual dezvoltarii durabile	<ul style="list-style-type: none"> curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz multimedia 	2 prelegeri
Bibliografie	<p>Bibliografie obligatorie</p> <ol style="list-style-type: none"> Ball S., Jones P., Kirk D. & Lockwood A. (2003) Hospitality Operations: A Systems Approach, London: Continuum. Olsen M.T., Teare R. & Gummesson E., Service Quality in Hospitality Organizations. Cassell: Eds, 1997. Rutherford, D. G. and O’Fallon, M. J. ,Hotel Management and Operations. New York: John Wiley & Sons,2006. Williams C. and Buswell J., Service Quality in Leisure and Tourism, Oxon: CABI Publishing, 2003. 	

8.2. Seminar / laborator	Metode de predare	Observații
1. Conceptul de calitate, dimensiunile coceptului de calitate în servicii	<i>Prezentarea disciplinei, organizarea activităților. Studii de caz</i>	1 seminar (2 ore)
2. Procesul de management al calitatii.	Prezentare temă de studiu. Discutare studii de caz.	1 seminar (2 ore)
3. Instrumentul SERVQUAL aplicat în industria hotelira	<i>Discutii si aplicatii.</i>	1 seminar (2 ore)
4. Proceduri de asigurare a calitatii în industria hotelieră.	<i>Studii de caz și exercitii de analiza a procedurilor</i>	1 seminar (2 ore)
5. Proceduri de asigurare a calității în unitățile cu servicii de alimentație	<i>Discutare studii de caz și analiza modelului de asigurare a calității la McDonald</i>	1 seminar (2 ore)

6. Metode de garantare a calității în fast-food și hotelărie	<i>Studii de caz. Prezentare tema proiect.</i>	1 seminar (2 ore)
7. Elementele culturii organizaționale de sprijin a managementului calității	<i>Studii de caz. Prezentare tema proiect.</i>	1 seminar (2 ore)
Bibliografie	<p align="center">Bibliografie obligatorie</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ball S., Jones P., Kirk D. & Lockwood A. Hospitality Operations: A Systems Approach, London: Continuum,2003 2. Brown S., Gummesson E., Edvardsson B. & Gustavsson B., Service Quality, New York: Lexington Books, 1991 3. Olsen M.T., Teare R. & Gummesson E., Service Quality in Hospitality Organizations. Cassell: Eds, 1997. 4. Rutherford, D. G. and O’Fallon, M. J. ,Hotel Management and Operations. New York: John Wiley & Sons,2006. 5. Williams C. and Buswell J., Service Quality in Leisure and Tourism, Oxon: CABI Publishing, 2003. 	

9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

Cursul este util pentru toate profesiile din domeniul ospitalității și turismului sau în legătură cu acestea, după cum urmează:

- Director general al hotelului, manager de atracții, manager de turism al autorităților locale
- Funcționar, manager de front office, manager de evenimente, manager de cameră
- Planificator de întâlniri și convenții
- Agent de bilete de rezervare, analist de rezervare, concierge, manager F & B

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 criterii de evaluare	10.2 metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4. Curs	<ul style="list-style-type: none"> • Corectitudinea și completitudinea cunoștințelor; • Coerența logică; • Limbajul de specialitate; • Înțelegerea noțiunilor de bază în managementul calității unităților cu servicii de ospitalitate și turism: procedura, calitate, percepție, SERVQUAL. 	Test final	40%



10.5. Seminar/laborator	<ul style="list-style-type: none">• Capacitate de a aplica noțiunile învățate;• Interesul pentru studiul metodelor aplicate în asigurarea calității	Discutarea pe studii de caz/teme de eseu. Proiect de grup.	30% 30%
10.6. Standard minim de performanță			
Care sunt cunoștințele minimale pentru nota 5.			
<ul style="list-style-type: none">- Cunoașterea conceptelor teoretice de bază- Identificarea unor proceduri aplicate pentru asigurarea calității			

Data completării

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

Conf.dr. Adina Negrușă

Conf.dr. Adina Negrușă

Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament

Conf. dr. Oana Adriana Gică

