



FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea “Alexandru Ioan Cuza” din Iași
1.2 Facultatea	Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor
1.3 Departamentul	Management, Marketing și Administrarea Afacerilor
1.4 Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5 Ciclul de studii	Master
1.6 Programul de studii / Calificarea	Master Management turistic și hotelier

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Front Office						
2.2 Titularul activităților de curs	Prof. dr. Valentin Niță						
2.3 Titularul activităților de seminar	Prof. dr. Valentin Niță						
2.4 An de studiu	2	2.5 Semestru	3	2.6 Tip de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei*	OB

* OB – Obligatoriu / OP – Opțional

3. Timpul total estimat (ore pe semestru și activități didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	42	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	14
Distribuția fondului de timp					ore
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și altele					
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					50
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					44
Tutoriat					4
Examinări					10
Alte activități					
3.7 Total ore studiu individual					94
3.8 Total ore pe semestru					150
3.9 Număr de credite					6

4. Precondiții (dacă este cazul)

4.1 De curriculum	Microeconomie ; Statistică ;
4.2 De competențe	cunoștințe fundamentale în economie

5. Condiții (dacă este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	
5.2 De desfășurare a seminarului/ laboratorului	



6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	Interpretarea proceselor de previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare în unitatea turistică/hoteliera Fundamentarea și aplicarea integrată a principiilor și metodelor specifice proceselor de previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare în cadrul unității turistice/hoteliere Evaluarea critic-constructivă a funcționării sistemului de calitate totală a activității unității turistice/hoteliere Explicarea conceptelor și metodelor privind utilizarea tehnologiei informației în cadrul managementului unității turistice/ hoteliere Aplicarea adecvată de metode, tehnici și proceduri pentru utilizarea tehnologiei informației în managementul unității turistice/hoteliere Selectarea metodelor, tehnicilor și procedurilor pentru utilizarea tehnologiei informației în managementul unității turistice/hoteliere
Competențe transversale	Asumarea de roluri/funcții de conducere a activității grupurilor profesionale sau a unor instituții/organizații

7. Obiectivele disciplinei (din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general	Utilizarea proceselor de previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare în activitatea unității turistice/hoteliere Fundamentarea sistemului de calitate totală în activitatea unității turistice/hoteliere Utilizarea tehnologiei informației în managementul unității turistice/hoteliere
7.2 Obiectivele specifice	La finalizarea cu succes a acestei discipline, studenții vor fi capabili să: <ul style="list-style-type: none">▪ Explice importanța FO în SO a hotelului▪ Descrie componentele organizatorice ale FO▪ Analizeze punctele tari și punctele slabe ale activităților din FO▪ Calculeze indicatori specifici de evaluare a activității hoteliere

8. Conținut

8.1	Curs	Metode de predare	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	LOCUL ȘI ROLUL DEPARTAMENTULUI FRONT OFFICE ÎN CADRUL STRUCTURII DE CAZARE	Prelegerea; conversația didactică; studiul de caz; discuții, dezbateri	8
2.	ATRIBUȚIILE DEPARTAMENTULUI FRONT OFFICE	Prelegerea; conversația didactică; studiul de caz; discuții, dezbateri	6
3.	COMUNICAREA ORGANIZAȚIONALĂ ȘI INTERPERSONALĂ	Prelegerea; conversația didactică; studiul de caz; discuții, dezbateri	6



4.	REVENUE MANAGEMENT	Prelegerea; conversația didactică; studiul de caz; discuții, dezbateri	8
----	--------------------	--	---

Bibliografie

Kasavana M. L., R. Brooks – Managing Front Office Operations, Ed. Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association, 2005
 Baker Sue, J. Huyton, P. Bradley – Principles of Front Office Operations, Ed. Thomson, 2004
 Lupu Nicolae - Hotelul. Economie si management, Ed. ALL, Bucuresti, 1998
 Medlik S. - The Business of Hotels, Ed. Butterworth&Heinemann, 1998
 Niță Valentin – Managementul serviciilor de cazare și catering, Ed. TEHNOPRESS, Iași, 2004

8.2	Seminar / Laborator	Metode de predare	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	Funcții și posturi specifice	studiul de caz; problematizarea lucrări practice	4
2.	Structuri organizatorice în funcție de tipul hotelului	studiul de caz; problematizarea lucrări practice	2
3.	Revenue management; Indicatori specifici	problematizarea lucrări practice	6
4.	Rezervarea și managementul rezervării	studiul de caz; problematizarea lucrări practice	2

Bibliografie

Kasavana M. L., R. Brooks – Managing Front Office Operations, Ed. Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association, 2005
 Baker Sue, J. Huyton, P. Bradley – Principles of Front Office Operations, Ed. Thomson, 2004
 Lupu Nicolae - Hotelul. Economie si management, Ed. ALL, Bucuresti, 2010
 Medlik S. - The Business of Hotels, Ed. Butterworth&Heinemann, 1998
 Niță Valentin – Managementul serviciilor de cazare și catering, Ed. TEHNOPRESS, Iași, 2004

9. Coroborarea conținutului disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului

Studiul “Absolvenții recenți de învățământ superior și integrarea lor pe piața muncii” realizat în cadrul proiectului “Dezvoltarea unui sistem operațional al calificărilor din învățământul superior din România – DOCIS” – titular **UNITATEA EXECUTIVĂ A CONSILIULUI NAȚIONAL AL CALIFICĂRILOR ȘI AL FORMĂRII PROFESIONALE A ADULȚILOR – UECNCFPA**

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere în nota finală (%)
10.4 Curs	Cunoștințe de specialitate	- evaluare prin probe scrise - analize studii de caz	50



10.5 Seminar/ Laborator	Rezolvare aplicații Lucrul în echipă	- prezentări orale - evaluare exerciții și probleme	50
10.6 Standard minim de performanță			
Fundamentarea unui proces de previzionare/organizare/ coordonare/ control pentru o unitate turistică/hotelieră Realizarea fișei de post pentru Front Office manager pornind de la activitatea curentă a acestuia Rezolvarea problemelor de tip „Revenue management”			

Calendar evaluare (semestrul I anul universitar 2021 – 2022)

Săptămânile 1 – 8 - evaluare aplicații seminar (25 %)

Săptămâna 8- test cunoștințe fundamentale (25 %)

Săptămânile 9 – 14 – evaluare aplicații seminar (25 %)

Săptămânile 15 – 16 – test final (25 %)

Data completării
20.09.2021Titular de curs
Prof. dr. Valentin NițăTitular de seminar
Prof. dr. Valentin NițăData avizării
22.09.2021Director de departament
Conf. dr. Andrei Neșțian