

RAPORT PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN CADRUL FACULTĂȚII
de
TURISM ȘI MANAGEMENTUL OSPITALITĂȚII
ÎN ANUL UNIVERSITAR 2023-2024

prezentat și aprobat în ședința Comisiei de calitate a Facultății de Turism și Managementul Ospitalității
și a Consiliului Facultății de Turism și Managementul Ospitalității din 4 februarie 2025

Cuprins

I.	INTRODUCERE	3
1.1.	Echipa care a contribuit la întocmirea Raportului	3
1.2.	Prezentarea Facultății	4
1.3.	Perspective profesionale ale absolvenților	4
II.	CAPACITATE INSTITUȚIONALĂ	6
2.1.	Structurile funcționale și de conducere	7
2.2.	Comisia de Calitate de la nivelul Facultății	8
2.3.	Reprezentarea studenților și absolvenților în structurile de conducere	8
III.	EFICACITATE EDUCAȚIONALĂ	9
3.1.	Programe de studii de licență derulate în Facultate	10
3.2.	Programe de studii de masterat derulate în Facultate	15
3.2.1.	PROGRAMUL DE STUDII UNIVERSITARE DE MASTERAT „ADMINISTRAREA AFACERILOR ÎN TURISM” ..	15
3.2.2.	PROGRAMUL DE STUDII UNIVERSITARE DE MASTERAT „BUSINESS MANAGEMENT IN TOURISM AND AVIATION” ..	16
3.3.	Alte tipuri de programe de pregătire/perfecționare derulate în cadrul Facultății	17
3.4.	Rezultatele învățării	17
3.5.	Orientarea, consilierea și sprijinul studenților în pregătirea profesională și în carieră	18
3.6.	Activitatea de cercetare științifică a Facultății	19
3.7.	Mobilități Erasmus+	20
IV.	MANAGEMENTUL CALITĂȚII	22
4.1.	Scurtă prezentare a sistemului de management al calității	23
4.2.	Accesibilitatea resurselor de învățare și modul cum se realizează procesul de evaluare periodică a rezultatelor învățării	23
4.3.	Transparența informațiilor de interes public	27
4.4.	Funcționalitatea Comisiei de Calitate de la nivelul Facultății	28
4.5.	Revizuirea periodică a programelor de studii	28
4.6.	Asigurarea externă a calității educației	29
4.7.	Demersuri la nivelul facultății privind creșterea calității educației	30
4.8.	Implicarea studenților în procesele de asigurare a calității	31
4.8.1.	Analiza rezultatelor aprecierii mediului de învățare de către studenți	31
4.8.2.	Metodologia de lucru	32
4.8.3.	Indicatori de performanță și variante de răspuns	33
V.	Analize interne și analize comparative	34
5.1.	Analiza SWOT – Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității (TMO)	34
5.2.	Analize comparative	36

I. INTRODUCERE

Politica Universității referitoare la calitate se axează pe îmbunătățirea continuă a tuturor activităților, prin încurajarea spiritului creativ-inovativ și responsabilizarea fiecărui membru al comunității academice în realizarea misiunii sale.

Prezentul raport evidențiază activitatea desfășurată la Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității din cadrul Universității Româno – Americane în anul universitar 2023-2024.

1.1. Echipa care a contribuit la întocmirea Raportului

Echipa care a realizat acest raport a fost compusă din:

Prof. univ. dr. Cezar Mihalcescu, prodecan - Președinte

Membri:

Lect. univ. dr. Gina Dobrotă - Coordonator specializare/program de studii universitare de licență

Lect. univ. dr. Ioana Patrichi - Coordonator domeniu master

Jurist Nicoleta Matei - Secretar

Alexandra Milea, student - Reprezentant în Consiliul Facultății

Dorin Ivașcu - Reprezentant al angajatorilor

Bazele de date accesate au fost:

www.rau.ro

<https://www.admitereonline.ro/>

<http://web.rau.ro/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=13>

<http://cercetare.rau.ro>

<http://jisom.rau.ro/>

<http://www.rebe.rau.ro/about.html>

<http://holisticmarketingmanagement.ro/>

<http://web.rau.ro/mydocuments/teams/RO%20-%20Ghid%20MS%20TEAMS@URA%20-%20STUDENTI.pdf>

[http://tourismschoolrau.wix.com/Economia Turismului Intern și Internațional](http://tourismschoolrau.wix.com/Economia_Turismului_Intern_și_Internațional)

<https://www.rau.ro/facultatea-etii/>

1.2. Prezentarea Facultății

Facultatea de Economia Turismului Intern și Internațional - actualmente **Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității** - a luat ființă în cadrul Universității Româno-Americane în anul 1991. Facultatea are un angajament față de calitate oferind un cadru de învățare performant pentru studenți, pentru membrii facultății și pentru toți cei interesați să-și dezvolte o carieră în industria turismului și în alte domenii complementare.

Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității are atât o **misiune didactică**, de a forma specialiști cu o înaltă pregătire și competență profesională în sectorul terțiar, în general, și în domeniul turismului în special, capabili să desfășoare în condiții optime o gamă largă de activități specifice unităților hoteliere, agențiilor de turism, unităților de alimentație și de agrement din țară și din străinătate, firme prestatoare de servicii, cât și o **misiune științifică**, de cercetare fundamentală și aplicativă în domeniul turismului și serviciilor.

Prin profilul și conținutul programelor de studii, Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității se individualizează pe piața națională, europeană și internațională prin promovarea valorilor educaționale ale învățământului superior din industria turismului și a călătoriilor, oferind absolvenților oportunități unice pentru a excela în domeniu.

În cadrul Facultății de Turism și Managementul Ospitalității sunt organizate următoarele programe de studii:

- un program de studii de licență (Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor).
- două programe de masterat
 - cu predare în limba română „Administrarea afacerilor în turism”
 - cu predare în limba engleză „Business Management in Tourism & Aviation”

Cursurile de pregătire se centrează pe dezvoltarea abilităților profesionale necesare unui manager din industria turismului. **Profilul profesional** oferă o bază solidă pentru o gamă largă de funcții manageriale și un succes mărit în dezvoltarea carierei. De la crearea sa, Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității și-a dezvoltat o reputație deosebită atât în țară, cât și în străinătate.

Având în vedere misiunea, viziunea și valorile Universității Româno-Americane, Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității se aliniază cu acestea și depune eforturi pentru a îndeplini cerințele de calitate propuse la nivel instituțional.

1.3. Perspective profesionale ale absolvenților

Evoluția turismului pe plan intern și internațional a favorizat în ultimii ani dezvoltarea pieței muncii cu specific turistic și, în consecință, a avut loc o creștere a personalului angajat. Dezvoltarea economiei

naționale prin amplificarea acțiunilor din domeniul turismului poate reprezenta pentru licențiații facultății o oportunitate pentru dezvoltarea profesională.

Ca specialiști în domenii diferite (organizarea și derularea de operațiuni specifice; ticketing; marketing în turism; consultanță și logistică în turism; gestiunea resurselor umane din turism; coordonarea operațiunilor de transport turistic; administrația locală a stațiunilor turistice ș.a) absolvenții noștri reușesc în prezent să răspundă solicitărilor ample ale domeniului, întărind prestigiul și imaginea de marcă a Universității Româno-Americane.

Un avantaj major pentru studenții și absolvenții Facultății de Turism și Managementul Ospitalității îl reprezintă și faptul că, încă de la înființare, s-au dezvoltat parteneriate cu agenți economici din domeniul turismului și ospitalității, ceea ce le facilitează accesul la joburile și perspectivele de dezvoltare a carierei.

Începând cu primul an de studiu, studenților li se oferă suport activ din partea facultății în căutarea unui loc de muncă în domeniu, conform abilităților dezvoltate prin intermediul curriculei universitare promovate pe parcursul celor două cicluri de pregătire - licență și masterat.

Direcții de acțiune pentru viitor:

- ☞ Perfecționarea continuă a procesului de învățământ, prin modernizarea și îmbunătățirea conținutului științific al activității didactice;
- ☞ Generalizarea sistemului de informatizare a întregii activități de învățământ și accesul la soft-uri specifice turismului;
- ☞ Participarea cadrelor didactice și studenților la programe de cercetare și dezvoltare europene și internaționale în domeniul turismului;
- ☞ Adoptarea de către conducerea facultății a unei filozofii manageriale care să scoată în evidență satisfacerea și chiar depășirea așteptărilor clienților, reducerea erorilor, creșterea atribuțiilor angajaților, îmbunătățirea continuă și utilizarea de tehnici specifice de analiză pentru rezolvarea problemelor.

Programele de învățământ derulate în cadrul facultății dezvoltă studenților atât o gândire analitică interdisciplinară, cât și competențe specifice industriei ospitalității, urmărind dobândirea de către studenții programului de licență a următoarelor competențe:

Competențe de specialitate:

- Realizarea prestațiilor în comerț, turism și servicii
- Comercializarea produselor/serviciilor
- Gestionarea relațiilor cu clienții și furnizorii

- Gestionarea și alocarea resurselor materiale și financiare
- Asigurarea calității prestațiilor în comerț, turism și servicii
- Asistența în managementul resurselor umane
- Analiza și interpretarea fenomenelor și proceselor economice din domeniul comerțului, turismului și serviciilor
- Elaborarea și aplicarea standardelor operaționale specifice domeniului

Competențe generale:

- Aplicarea principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă;
- Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei;
- Identificarea oportunităților de formare continuă și valorificarea eficientă a resurselor și tehnicilor de învățare pentru propria dezvoltare;
- Formarea capacității de identificare și evaluarea oportunităților și riscurilor specifice pieței muncii.

Odată cu generalizarea aplicării Sistemului European de Credite Transferabile – ECTS (conform Ordinului MEdC nr. 3617/2005) și în baza regulamentului propriu al Universității Româno-Americane privind aplicarea sistemului de credite transferabile, fiecare disciplină de studiu din planul de învățământ este proiectată cu durata de un semestru și are asociat un număr de puncta - credit (credite de studiu transferabile, denumite și „credite ECTS”), stabilit în funcție de importanța și rolul disciplinei în pregătirea specialistului (formare fundamentală, în domeniu sau complementară), respectiv de cantitatea de muncă (ore prezență fizică la cursuri, seminarii, laboratoare și ore de studiu individual, elaborare de lucrări, cercetare etc.) necesare pentru dobândirea competențelor specifice în vederea promovării disciplinei. Fiecare semestru are prevăzute în planul de învățământ discipline obligatorii și opționale care însumează 30 de credite ECTS.

II. CAPACITATE INSTITUȚIONALĂ

Facultatea are obiective clare și realiste: să fie furnizor de absolvenți cu înaltă calificare profesională în toate domeniile turismului intern și internațional.

2.1. Structurile funcționale și de conducere

Facultatea, ca structură organizatorică, este condusă de Consiliul Facultății, prezidat de decan. Consiliul are membri aleși de comunitatea cadrelor didactice titulare, arondate facultății. În Consiliul Facultății, studenții sunt reprezentați în proporție de 1/4 din numărul total al membrilor acestuia. Consiliile facultăților se întrunesc trimestrial, potrivit prevederilor **Cartei Universității**.

Personalul cu funcție de conducere din cadrul Facultății de Turism și Managementul Ospitalității este reprezentat de cadre didactice cu norma de bază în cadrul facultății, cu gradul de profesor, conferențiar sau lector universitar.

Consiliul Facultății, în conformitate cu planul strategic și programul operațional, a definit strategia de dezvoltare urmărind nu numai realizarea la înalți parametri a procesului de învățământ, dar și asigurarea conținutului acestuia în concordanță cu cele mai noi realizări științifice pe plan internațional, prin introducerea de discipline care reflectă activitatea practică din industria turismului și a ospitalității.

În conformitate cu cerințele legale, managementul Facultății de Turism și Managementul Ospitalității urmărește permanent menținerea unui mediu academic adecvat pentru învățământ și cercetare, corespunzător celor mai înalte exigențe în concordanță cu prevederile Cartei Universității Româno-Americane.

În prezent, managementul facultății este reprezentat de: Lect. univ. dr. Gheorghe Camelia - decan, Prof. univ. dr. Mihălcescu Cezar – prodecan, Lector univ. dr. Dridea Catrinel – secretarul Consiliului Facultății.

Pentru buna desfășurare a procesului de management, la nivelul facultății, pentru fiecare an universitar se stabilește **Planul de activitate** pentru Consiliul Facultății.

O condiție sine qua non pentru îndeplinirea misiunii și obiectivelor urmărite o reprezintă crearea și asigurarea unor resurse educaționale deosebite, pe care universitatea le pune la dispoziție, ca:

- săli de curs și seminare moderne și spațioase;
- bibliotecă de specialitate dotată cu lucrări și materiale documentare noi;
- laborator de turism prin care se asigură documentare de specialitate și organizarea unor întâlniri cu specialiști de marcă și diferite personalități;
- hotel (cămin) și restaurant cu posibilitatea efectuării practicii de profil și desfășurării unor activități specifice.

Baza materială a Facultății de Turism și Managementul Ospitalității corespunde standardelor și permite desfășurarea unui proces de învățământ de calitate. Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității administrează spațiile de la etajul 4, unde există săli de curs și săli de seminar, utilizând, de asemenea, toate laboratoarele de informatică la disciplinele de specialitate.

Spațiile de învățământ sunt dotate cu echipamente tehnice (videoproiectoare, acces la internet) iar laboratoarele sunt echipate cu aparatură și produse soft de ultimă generație, fiind posibil accesul on-line al studenților și masteranzilor la internet. Pe lângă acestea, există terminale de printare, copiere și multiplicare a materialelor aflate la dispoziția permanentă a studenților. De asemenea, în scopul perfecționării relațiilor de comunicare conducere facultate – secretariat – student, universitatea este dotată cu un info-touch la care au acces toți studenții.

Pentru programul de studii universitare de licență, în cadrul Facultății de Turism și Managementul Ospitalității funcționează **laboratorul didactic și de cercetare** cu specializarea „**Turism**”, care are ca destinație desfășurarea activităților de cercetare de către profesori și studenți.

Biblioteca Universității Româno-Americane asigură și gestionează **fondul de carte** și publicațiile destinate pregătirii studenților, cercetătorilor și cadrelor didactice și urmărirea permanentă a corelării acestora cu planurile de învățământ și programele analitice. De asemenea, biblioteca dispune de periodice aferente programului de studii de licență cu specializarea „Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor”.

Dotările bibliotecii sunt formate atât din fond de carte propriu din literatura de specialitate autohtonă și străină, într-un număr de exemplare suficient pentru a acoperi integral disciplinele din planurile de învățământ ale facultății, cât și din suport tehnic necesar accesului la alte materiale (accesul la biblioteca virtuală).

Fondul de carte destinat studenților Facultății de Turism și Managementul Ospitalității asigură un număr suficient de exemplare pentru acoperirea necesităților tuturor studenților aflați în ciclul I și ciclul II de studii.

2.2. Comisia de Calitate de la nivelul Facultății

Prof. univ. dr. Cezar Mihalcescu, prodecan - Președinte

Membri:

Lect. univ. dr. Gina Dobrotă - Coordonator specializare/program de studii universitare de licență

Lect. univ. dr. Ioana Patrichi - Coordonator domeniu master

Jurist Nicoleta Matei - Secretar

Alexandra Milea, student - Reprezentant în Consiliul Facultății

Dorin Ivașcu - Reprezentant al angajatorilor

2.3. Reprezentarea studenților și absolvenților în structurile de conducere

Având în vedere „Regulamentul de organizare internă”, Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității și-a creat o structură managerială modernă, flexibilă, echilibrată și de calitate, fiind respectate mecanismele de alegere a reprezentanților studenților în consiliul facultății.

Studenții sunt reprezentanți în structurile de conducere ale Universității și ale Facultății astfel:

În Consiliul Facultății:

- Micleușescu Alexandru - anul I Licență ECTS
- Bratu Daria - anul I Licență ECTS
- Milea Alexandra - anul I Masterat AAT
- Petre Mihai - anul I Masterat BMTA

În Senatul Universității:

- Panțîru Robert - anul I Masterat BMTA

Scurtă caracterizare a reprezentanților studenților în Consiliul Facultății:

Milea Alexandra-Ioana – Student reprezentant în Consiliul Facultății al anului I pentru programul de masterat în limba română, Administrarea Afacerilor în Turism. Este o persoană ambițioasă, mereu curioasă și dornică să afle lucruri noi din diverse domenii și căreia îi place să lucreze în echipă.

Petre Mihai Cristian – Student reprezentant în Consiliul Facultății al anului I pentru programul de masterat în limba engleză BMTA. Este o persoană sociabilă, cu inițiativă, căreia îi place să cunoască persoane noi, să învețe lucruri noi și să se implice în proiecte de voluntariat.

Micleușescu Alexandru-Cristian - Student reprezentant în Consiliul Facultății al anului I pentru programul de licență Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor. Este o persoană responsabilă și entuziastă, dedicată promovării colaborării între studenți și susținerii inițiativelor care contribuie la excelența academică.

Bratu Daria-Elena - Student reprezentant în Consiliul Facultății al anului I pentru programul de licență Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor. Este o persoană serioasă, deschisă experiențelor noi și susținătoare a colaborării între colegi și cadre didactice.

Panțîru Robert-Ștefan – Student reprezentant în Senatul Facultății de Turism și Managementul Ospitalității. Este o persoană activă, determinată și entuziastă, dedicată dezvoltării de relații interpersonale de calitate.

III. EFICACITATE EDUCAȚIONALĂ

Programele de studiu au fost elaborate atât pentru forma de studii cu frecvență, cât și pentru frecvență redusă, pornind în principal de la cerințele pieței forței de muncă. Cursurile de pregătire se

centrează pe dezvoltarea abilităților profesionale necesare unui manager din industria turismului. Profilul profesional oferă o bază solidă pentru o gamă largă de funcții manageriale și implicit pentru un succes deplin în dezvoltarea carierei.

3.1. Programe de studii de licență derulate în Facultate

PROGRAMUL DE STUDII UNIVERSITARE DE LICENȚĂ „ECONOMIA COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR”

Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității din cadrul Universității Româno-Americane își propune să ofere studenților o educație de înaltă calitate, pregătindu-i pentru a deveni specialiști capabili să funcționeze cu succes pe piețele internaționale. Programul de studii este conceput pentru a transforma tinerii de astăzi în profesioniști care vor contribui la dezvoltarea turismului la nivel global.

Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității are ca *domeniu* de interes studiul turismului și al managementului acestuia, cu posibilități ulterioare de dezvoltare a carierei în industria turismului și a ospitalității (hoteluri, restaurante, companii de catering, departamente de sănătate, companii de transport, centre de conferințe și reuniuni ș.a.).

CONTEXT

La nivel național:

FACULTĂȚI	PUBLIC	PRIVAT
29	20	9

În București:

	PUBLIC	PRIVAT
Majoritatea programelor de studii în domeniul turismului sunt oferite de universități publice, ceea ce demonstrează un interes semnificativ pentru pregătirea profesională în acest sector în întreaga țară. Programele educaționale din turism se concentrează în principal pe: -Dimensiunea economică: Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor este cea mai frecvent întâlnită specializare. -Dimensiunea geografică: Geografia Turismului este o altă specializare populară, axată pe înțelegerea resurselor turistice și dezvoltarea sustenabilă.	Academia de Studii Economice din București (ASE) Universitatea din București (UB) Universitatea Politehnică din București	Universitatea Româno-Americană din București (URA) Universitatea Creștină "Dimitrie Cantemir" din București (UCDC) Universitatea "Titu Maiorescu" din București Universitatea Hyperion Universitatea Bioterra

Programele sunt disponibile în toate regiunile României, asigurând accesul la educație în turism atât în orașe mari (București, Cluj-Napoca, Iași), cât și în centre universitare regionale (Suceava, Galați, Alba Iulia, Târgu Jiu).		
--	--	--

Programele de învățământ derulate în cadrul Facultății de Turism și Managementul Ospitalității dezvoltă studenților atât o gândire analitică interdisciplinară, cât și competențe specifice turismului.

Dezvoltarea unei cariere în domeniul industriei turismului este condiționată de opțiunea studenților pentru aprofundarea cunoștințelor acumulate în cadrul primului ciclu și de curricula universitară promovată de Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității. Primul ciclu de studii include discipline ce oferă studenților informații fundamentale din: microeconomie, macroeconomie, statistică, contabilitate, matematică aplicată în economie, informatică, drept comercial, management, marketing ș.a. Studenții se pregătesc totodată în domeniul administrării afacerilor în turism prin intermediul disciplinelor de specialitate precum: economia turismului, economia serviciilor, tehnologii hoteliere, management în turism, tehnica operațiunilor în turism, ticketing, catering și gestiunea restaurantelor, sisteme informaționale și aplicații informatice în turism, turism rural și ecoturism, sisteme de turism ș.a.

Planurile de învățământ sunt structurate pe discipline obligatorii și opționale, axându-se pe principiile unui proces de învățământ integrat și performant, capabil să ofere posibilitatea dezvoltării unor abilități specifice necesare pentru industria turismului și pentru domenii complementare acestuia.

Prin conținut și structură, planul de învățământ a avut ca obiectiv îndeplinirea misiunii facultății, respectiv formarea de specialiști cu o pregătire teoretică și practică riguroasă, capabili să se integreze rapid și eficient în compartimentele funcționale specifice activităților din domeniul turismului național și internațional.

Disciplinele de studiu cuprinse în planurile de învățământ au programe analitice elaborate în format electronic, fiecare student având acces la programa analitică.

Programul de studii evoluează în funcție de dezvoltarea în domeniul cunoașterii, luând în considerare cerințele pieței muncii și ale calificărilor specifice. În ședințele de departament și consiliu se analizează periodic ameliorarea fișelor disciplinelor de la un an la altul, în raport cu progresul în domeniu. De asemenea, s-a procedat la confruntarea planului de învățământ și a obiectivelor fișei disciplinei cu competențele solicitate de piața forței de muncă. Verificarea asimilării cunoștințelor în acord cu aceste cerințe se realizează prin includerea în probele de evaluare a unor itemi adecvați, derivați din obiectivele fiecărei discipline.

Promovarea ciclului I de studii și admiterea la masterat, respectiv la ciclul II de studii, presupune acumularea unui număr de 180 de credite, repartizate în mod uniform pe parcursul celor 6 semestre. Numărul

de credite alocat fiecărei discipline de studiu variază în funcție de importanța acesteia în formarea viitorilor specialiști ai domeniului, fiecărui semestru fiindu-i alocate 30 de credite transferabile.

Crearea abilităților specifice industriei turismului este susținută de către multitudinea activităților propuse studenților pe parcursul fiecărui semestru de studiu: cercetare de teren în firme de profil, studii de caz, analize comparative, proiecte de cercetare interdisciplinară, recenzii ale unor lucrări de specialitate.

Cursurile sunt concepute în stilul "tailor-made", în funcție de cerințele pieței muncii din industria turismului. Din ce în ce mai multă atenție se acordă învățării individuale, bazate pe necesitățile personale ale viitorului manager din domeniul turismului.

Programele de studiu sunt unitare ca structură, conținut și număr de credite, dar se diferențiază prin modalitățile practice de diseminare a cunoștințelor. În vederea îmbunătățirii continue a calității programelor de studiu anual sunt analizate și actualizate programele analitice, precum și modalitățile practice de transmitere a cunoștințelor.

Dinamica efectivului de studenți ai facultății de Turism și Managementul Ospitalității – în perioada 2020-2024

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Licență	192	132	119
Masterat (RO)	33	30	29
Masterat (EN)	8	11	11
Total	233	173	159

Evoluția numărului de studenți înmatriculați în anul I – în perioada 2020-2024

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
IF	42	23	25	31
IFR	14	12	17	11
Total	56	35	42	42

Pe baza studiilor realizate anual la nivel instituțional privind motivația alegerii URA, principalele motive, specifice mediului extern al universității, care au condus la o evoluție negativă a dinamicii numărului de studenți în ultimii ani, regăsim:

- evoluția demografică defavorabilă și, în mod implicit, reducerea populației școlare la nivelul învățământului preuniversitar;
- ponderea destul de redusă a absolvenților de liceu care promovează examenul de bacalaureat;

- numărul constant de locuri bugetate, alocat universităților de stat, raportat la o populație școlară în scădere;
- existența unei percepții generale defavorabile învățământului universitar particular, la nivel general;
- ponderea în creștere a tinerilor care aleg să studieze în străinătate;
- reducerea interesului tinerilor pentru studii universitare etc.

Factorii care exercită o influență semnificativă în alegerea uneia dintre facultățile Universității Româno-Americane, ca opțiune viabilă pentru studiile universitare, sunt :

- recomandarea făcută de o persoană de încredere;
- prestigiul universității;
- posibilitățile mai mari de angajare după absolvire.

Studentii facultății sunt conectați experimental la standardele de performanță din industria turismului prin intermediul stagiilor de practică și a programelor de internship efectuate în unități partenere. O consecință a acestor parteneriate este faptul ca în prezent facultatea se bucură de un număr de peste 20 de baze de practică care asigură dezvoltarea competențelor și abilităților necesare specialistului din industria turismului și a călătoriilor.

Abandonul în învățământul superior

Rata de abandon

- **Nivel general:** La nivelul Facultății de Turism și Managementul Ospitalității, rata de abandon se situează în jur de **15%**, un procent care indică provocări specifice în retenția studenților;
- **Forma de învățământ la frecvență redusă (IFR):** Abandonul este mai ridicat în cazul studenților înscriși la forma de învățământ IFR, atingând valori de **30-35%**, ceea ce reflectă dificultăți suplimentare legate de lipsa interacțiunii directe și adaptarea la un sistem de autoînvățare.

Principalele cauze:

1. **Neadaptarea la viața academică** - mulți studenți întâmpină dificultăți în a-și organiza timpul și în a face față cerințelor universitare, mai ales în cazul celor care provin din medii educaționale mai puțin competitive;
2. **Competiția cu universitățile de stat** - o parte dintre studenți aleg să se transfere în universități de stat, unde taxele pot fi mai mici, iar programele sunt percepute ca având o reputație mai bună.

Impactul pandemiei asupra numărului de studenți

- În perioada pandemiei, numărul de studenți înscriși a scăzut considerabil din cauza **blocajului în industria turismului**, care a afectat atractivitatea domeniului;
- Totuși, în ultimii trei ani, s-a observat un **trend ascendent**, reflectând redresarea sectorului turistic și creșterea interesului pentru o carieră în acest domeniu.

Profilul studentului

- Proveniență educațională:
 - Majoritatea studenților provin din licee economice, cu specializarea turism;
 - Există, de asemenea, studenți din alte specializări, precum filologie, istorie, sociologie, ceea ce denotă o diversitate în background-ul academic.
- Diversificarea intereselor: Atracția facultății pentru studenți cu profiluri diferite indică o percepție pozitivă a domeniului turismului ca fiind accesibil și versatil.

Retenția studenților în anul I

- Din totalul studenților admiși, doar 60% rămân înscriși după primul an, ceea ce subliniază nevoia unor măsuri de sprijin în perioada de tranziție la viața academică;
- Motive principale:
 - Concurența cu alte universități: Admiterea în universități de stat atrage un procent semnificativ de studenți care renunță la locul de la această facultate;
 - Așteptări nealinate: Mulți studenți își dau seama că domeniul sau stilul de învățare nu corespund așteptărilor lor.

Recomandări pentru reducerea ratei de abandon și creșterea retenției

- Programe de mentorat pentru anul I - organizarea unor sesiuni de orientare și mentorat care să faciliteze tranziția la viața academică;
- Suport educațional personalizat - introducerea unor cursuri de formare pentru îmbunătățirea abilităților de studiu și organizare;
- Parteneriate cu industria turismului - promovarea oportunităților de carieră pentru a evidenția perspectivele profesionale ale domeniului.
- Adaptarea programelor pentru IFR - crearea unor metode interactive și accesibile pentru învățarea la frecvență redusă, precum și organizarea unor întâlniri periodice față-în-față.

3.2. Programe de studii de masterat derulate în Facultate

3.2.1. PROGRAMUL DE STUDII UNIVERSITARE DE MASTERAT „ADMINISTRAREA AFACERILOR ÎN TURISM”

Programul de studii universitare de masterat „Administrarea Afacerilor în Turism” se adresează absolvenților facultăților cu profil economic și nu numai, interesați să dezvolte o carieră în industria turismului și a călătoriilor, dar și a celor care doresc să-și dezvolte o carieră în domenii adiacente acestora.

Din cadrul **competențelor generale** conferite absolventului programului de studii universitare de masterat „Administrarea Afacerilor în Turism” fac parte:

- Capacitatea de identificare și diagnosticare a influențelor factorilor economici globali, politici, culturali și de mediu prin utilizarea tehnicilor avansate de cunoaștere, modelare și management corporatist;
- Elaborarea de planuri strategice, studii și rapoarte în domeniul industriei turismului prin utilizarea conceptelor și metodelor specifice analizei și interpretării fenomenelor și proceselor economico-sociale;
- Capacitatea de evaluare și analiză a cerințelor restrictive existente pe plan internațional și local necesare fundamentării și elaborării deciziilor la nivelul firmelor din turism, precum și oferirea de consultanță de specialitate.

Competențele de specialitate dobândite de absolvenții acestui program de studii universitare de masterat sunt următoarele:

- Abilitatea de a administra firmele din domeniul industriei turismului prin implementarea procedurilor specifice, utilizarea MSI în procese de decision-making, planuri și strategii și aplicarea politicilor financiar-contabile;
- Capacitatea de analiză a riscurilor și incertitudinilor specifice turismului necesare elaborării și fundamentării studiilor de fezabilitate, a programelor de management și marketing ale întreprinderilor și destinațiilor turistice;
- Capacitatea de expertiză în crearea, promovarea și vânzarea produselor și serviciilor din industria turismului;
- Abilitatea de a gestiona și promova resursele naturale și antropice ale turismului prin utilizarea instrumentelor de amenajare și dezvoltare a infrastructurii, precum și aplicarea metodelor avansate de marketing și promovare a valorilor turistice;

- Utilizarea metodelor de cercetare științifică fundamentală și aplicativă în elaborarea proiectelor multinaționale și locale din industria turismului.

Masteranzii Facultății de Turism și Managementul Ospitalității sunt conectați experimental la standardele de performanță din industria turismului prin intermediul stagiilor de practică și al programelor de internship efectuate în unități partenere. O consecință a acestor parteneriate este faptul că în prezent facultatea se bucură de un număr de peste 20 de baze de practică care asigură dezvoltarea competențelor și abilităților necesare specialistului din industria turismului.

3.2.2. PROGRAMUL DE STUDII UNIVERSITARE DE MASTERAT „BUSINESS MANAGEMENT IN TOURISM AND AVIATION“

Programul de masterat **Gestiunea Afacerilor în Turism și Aviație (*Business Management in Tourism and Aviation*)** urmărește tendințe regăsite la nivel internațional și european și este construit pe baza parteneriatului cu mediul de afaceri, beneficiind de susținerea IATA, Regional Air Suport, Romanian Airport Services și TravelMaker. Unul dintre aspectele concrete ale acestui parteneriat se referă la includerea în planul de învățământ a unor cursuri care pot asigura obținerea unor certificări naționale sau internaționale: *Aviation Security Awareness, Airline Security* și *Travel & Tourism Consultant* (curs certificat IATA). Elaborarea planului de învățământ și a conținutului disciplinelor s-au realizat pe baza unor studii și analize specifice, precum și prin consultarea Consiliului Consultativ. De asemenea, parteneriatul cu organizațiile menționate se concretizează și prin:

- Participarea reprezentanților companiilor ca invitați la activitățile didactice;
- Asigurarea de locuri pentru efectuarea stagiilor de practică a studenților nu numai în România, ci și în străinătate;
- Organizarea de vizite tematice la companiile partenere;
- Organizarea de evenimente în colaborare;
- Realizarea de studii, cercetări de piață și analize pentru identificarea unor soluții în vederea dezvoltării strategice a partenerilor;
- Promovarea în comun a programului de studii.

Programul de masterat **Gestiunea Afacerilor în Turism și Aviație (*Business Management in Travel, Tourism and Aviation*)** este destinat absolvenților de programe de studii de licență din diferite domenii, care doresc să obțină o specializare în *Turism și Aviație*. De asemenea, absolvenții programelor de licență în domeniul Administrarea Afacerilor au posibilitatea să aprofundeze cunoștințele dobândite anterior, în

vederea continuării cu un program de studii doctorale. În același timp, programul se adresează profesioniștilor din domeniul turismului care urmăresc să își îmbogățească pachetul de cunoștințe, printr-o specializare extinsă în *Turism și Aviație*. Mai mult decât atât, profesioniștii în domeniul aviației își pot îmbunătăți competențele necesare dezvoltării unei cariere în *Administrarea Afacerilor*. Programul se adresează atât candidaților din străinătate (Uniunea Europeană sau State Terțe), cât și cetățenilor străini care au dobândit rezidența în România sau studenților români care doresc să studieze în cadrul unui program internațional.

3.3. Alte tipuri de programe de pregătire/perfecționare derulate în cadrul Facultății

La Universitatea Româno-Americană se desfășoară cursuri IATA. Centrul de Training IATA RAU a fost creat în anul 2011, în momentul de față fiind singura structură din România certificată de International Air Transport Association pentru organizarea cursurilor Foundation in Travel and Tourism, Travel and Tourism Consultant și Managing the Travel Business. Pe lângă cursurile IATA organizate regulat, Centrul IATA al Universității Româno-Americane a dezvoltat o rețea de parteneriate cu mediul de afaceri, oferindu-le studenților șansa de a se implica în proiecte inițiate de Romanian Airport Services (RAS), Turkish Airlines, Amadeus, Travelport, Travel-Time, Ryanair, Ramada Majestic etc.

3.4. Rezultatele învățării

Cunoștințele teoretice și deprinderile practice dobândite pe parcursul anilor de studii constituie puncte forte ale absolvenților în competițiile de pe piața forței de muncă. În aceste condiții, absolvenții Facultății de Turism și Managementul Ospitalității sunt bine cotați pe piața muncii din industria turismului și a ospitalității, precum și în alte segmente ale serviciilor.

Dintre absolvenții ultimelor promoții, peste 50% sunt angajați pe posturi în concordanță cu nivelul calificării, în domeniul administrării afacerilor în comerț, turism, servicii. În acest sens, menționăm prezența absolvenților noștri pe posturi de “middle manager” și „staff manager” în lanțuri hoteliere, tour-operatori, companii de transport, asociații non-guvernamentale din domeniul turismului, firme de consultanță și alți furnizori de servicii turistice, precum hotel JW Marriott, Rin Grand Hotel, Ramada Nord, Ramada Majestic, Best Western Stil, Ibis, Tulip Inn, Crowne Plaza, Howard Jonson, Tania Hotel, Caro, Parliament, Opera, Prestige Tours, Happy Tour, Go Travel, CMB Travel, Romanian Airport Services etc.

Anul universitar 2015-2016 a fost primul an în care Universitatea Româno-Americană a acordat pentru 20%, respectiv 10 % dintre studenții înmatriculați, studii de licență și masterat cu predare în limba română, în ordinea mediilor obținute la admitere, facilitatea de putea studia fără a plăti taxe de studii.

Studenții programului de licență Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor au beneficiat de 10 burse de studii în semestrul I din anul universitar 2023-2024, iar în semestrul II de 6 burse. La masterat s-au acordat 3 burse pe ambele semestre.

Studentii cetățeni români, de la cursuri IF, din Universitatea Româno-Americană pot primi, în conformitate cu prevederile Cartei universitare și deciziile Senatului Universității, bursă de merit și alte forme de sprijin material și ajutoare sociale.

Universitatea Româno-Americană stimulează în permanență creșterea performanțelor studenților prin diferite mijloace, ca de exemplu, burse pentru rezultate excelente la învățătură, pe parcursul anilor de studiu, premii pentru activitatea de cercetare științifică, diplome de excelență, distincții și alte premii.

În ceea ce privește examenele de licență și disertație, menționăm o promovabilitate de 100% la ambele.

3.5. Orientarea, consilierea și sprijinul studenților în pregătirea profesională și în carieră

O altă dimensiune importantă a procesului educațional este cea a asigurării posibilității de desfășurare în condiții optime a practicii studențești. În scopul dezvoltării unui sistem de învățământ ancorat la realitățile practice ale pieței, facultatea noastră se evidențiază prin numeroasele parteneriate de stagii de practică și internship, încheiate cu agenți economici de marcă (lanțuri hoteliere, companii naționale, tour-operatori, companii de transport, asociații nonguvernamentale din domeniul turismului, firme de consultanță și alți furnizori de servicii turistice). Întreaga comunitate academică din facultatea de Turism și Managementul Ospitalității a demonstrat un interes profund în realizarea de acorduri de parteneriat cu mediul de afaceri pentru stagii de practică. În contextul generat de Pandemia de COVID-19 au fost organizate un număr de 5 simpozioane on-line cu specialiștii din domeniu.

Universitatea Româno – Americană promovează o atitudine profesională de parteneriat profesor – student, ceea ce asigură stimularea exprimării opiniilor, dezvoltarea personalității, formarea aptitudinilor și convingerilor fiecărui student.

Relația dintre studenții și profesorii Facultății de Turism și Managementul Ospitalității este una de parteneriat, în care fiecare își asumă responsabilitatea atingerii rezultatelor învățării. De asemenea, rezultatele învățării sunt explicate și discutate cu studenții din perspectiva relevanței acestora pentru dezvoltarea lor profesională. Rezultatele învățării sunt evaluate calitativ prin disponibilitate și punctualitate la orele de curs, seminar/laborator, consultații, întâlniri mentorat sau consiliere, atât ale studenților cât și ale cadrelor didactice, punându-se accent pe onestitate, atitudine pozitivă în relațiile cu studenții, ș.a.

La fiecare început de an universitar, în cadrul festivității de deschidere, sunt stabiliți la nivelul facultății tutorii de an și de grupe, a căror existență are ca principal obiectiv dezvoltarea activităților tutoriale. Întâlnirile periodice ale studenților cu tutorii, au vizat identificarea problemelor apărute în activitatea didactică și determinarea de soluții cu scopul rezolvării acestora.

La începutul fiecărui semestru cadrele didactice își stabilesc un program de consultații.

Pentru sprijinirea studenților în luarea deciziilor adecvate pentru structurarea propriei traiectorii

de formare profesională, în Universitate funcționează Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră care are ca obiectiv principal consilierea acestora în vederea optării pentru o specializare profesională care îi reprezintă cel mai bine.

Un rol important în activitățile cu studenții au fost întâlnirile cu reprezentanți ai mediului public și privat, cu companii de succes din domeniu care operează pe piața națională. Se organizează permanent mese rotunde / webinarii cu reprezentanții mediului de afaceri cu scopul corelării ofertei curriculare a facultății cu structura și cerințele pieței forței de muncă din domeniul turismului, întăririi dialogului și consolidării cooperării dintre facultate și mediul de afaceri. Acest gen de întâlniri au devenit o tradiție pentru facultatea de Turism și Managementul Ospitalității, reprezentând totodată baza demarării unor parteneriate benefice în cadrul activității de cercetare științifică, în vederea identificării și selectării celor mai bune oportunități de finanțare a activității și perfecționării programelor de studii.

3.6. Activitatea de cercetare științifică a Facultății

În cadrul Facultății de Turism și Managementul Ospitalității, cercetarea științifică este considerată o latură inseparabilă a procesului de învățământ, fiind un factor vital atât pentru dezvoltarea învățământului, cât și pentru dezvoltarea societății în ansamblul ei.

Statistic, în anul 2023-2024 menționăm 3 lucrări cotate ISI și 18 indexate BDI (baze de date internaționale).

Fiecare cadru didactic desfășoară activități de cercetare științifică în domeniul disciplinelor pe care le acoperă, valorificate prin publicații în reviste de specialitate sau edituri din țară sau din străinătate, indexate în baze de date, comunicări științifice prezentate la sesiuni, simpozioane, seminarii etc. din țară și/sau străinătate, rapoarte de cercetare, de expertiză, de consultanță etc., pe bază de contracte sau convenții încheiate cu parteneri din țară și/sau străinătate, cu evaluare atestată de către comisii de specialitate etc.

Programul de cercetare științifică este structurat pe patru direcții principale, și anume:

- participarea la realizarea contractelor interne și internaționale;
- abordarea unor teme de cercetare fundamentală și aplicativă, concretizate în lucrări științifice publicate în reviste de specialitate; elaborarea de cursuri, manuale, tratate, monografii, culegeri de probleme, studii de caz în care să se integreze experiența națională, realizările obținute pe plan mondial, elementele personale de creație și inovație în domeniul de specialitate;
- inițierea și stimularea studenților, sub îndrumarea cadrelor didactice, în activitatea de cercetare, concretizată în lucrări de specialitate, și prezentarea lor în sesiunile anuale ale cercurilor științifice studențești.

▪ Conferința Internațională MANAGEMENT, LEADERSHIP AND INNOVATION TOWARDS A BETTER

CHANGING WORLD, editia a X- a în noiembrie 2023, unde reprezentanți ai mediului academic din România și din străinătate, precum și specialiști din mediul de business au răspuns provocării de a dezbate noile tendințe și abordări din domenii precum aviația, turismul, inovațiile tehnologice, interculturalitatea, strategiile de marketing în secolul 21 sau internaționalizarea educației. La eveniment au participat peste 100 de persoane, din mediul academic și de business, precum și studenți, masteranzi, doctoranzi și absolvenți.

În cadrul activității de cercetare realizată la nivelul Facultății se remarcă participarea unui număr tot mai mare de studenți la cercurile științifice organizate pe discipline.

Lista cercurilor științifice studențești

Nr. Crt.	Denumirea cercului științific	Coordonatori
1.	HORECA: PROVOCĂRI ȘI PERSPECTIVE	Lect. univ. dr. Patricia DODU Lect. univ. dr. Gina DOBROTĂ Asist. univ. dr. Ștefania ANTONOVICI
2.	GLOBALIZARE ÎN INDUSTRIA TURISMULUI	Prof. univ. dr. Daniela FIROIU
3.	STRATEGII DE PROMOVARE A RESURSELOR DESTINAȚIILOR TURISTICE	Conf. univ. dr. Marian BUSUIOC
4.	MANAGEMENTUL TRANSPORTURILOR AERIENE	Lect. univ. dr. Camelia GHEORGHE
5.	Tehnologia Aplicațiilor Office – aplicații și implicații în economie	Prof. univ. dr. Cezar MIHĂLCESCU Lect. univ. dr. Beatrice SION
6	Geografie și Eco -Turism	Lect. univ. dr. Ioana PATRICHI

În anul universitar 2023-2024 au fost organizate la nivelul Universității Româno-Americane 2 sesiuni ale Cercurilor Științifice Studențești. În cadrul acestor două sesiuni s-au înscris și s-au susținut 26 de lucrări științifice coordonate de cadrele didactice din cadrul Facultății de Turism și Managementul Ospitalității, numărul studenților depășind 30 de participanți.

3.7. Mobilități Erasmus+

Mobilități cadre didactice 2023/2024

CADRU DIDACTIC	UNIVERSITATE/INSTITUȚIE	PERIODA
Gheorghe Camelia Monica	Maksima Training Centre, Reunion, Franța	07.10—13.10.2023
Dobrotă Gina Gilet	Maksima Training Centre, Reunion, Franța	07.10—13.10.2023

Dodu Silvia Patricia	Edward Bernays University of Applied Sciences, Croația	04.12-08.12.2023
Gheorghe Camelia Monica	Helena Chodkowska University of Technology and Economics, Polonia	11.12-15.12.2023
Dobrotă Gina Gilet	Helena Chodkowska University of Technology and Economics, Polonia	11.12-15.12.2023
Dridea Catrinel Raluca	Istanbul Aydin University	26.02-01.03.2024
Dridea Catrinel Raluca	Wroclaw Business University of Applied Sciences, Polonia	13.05.-17.05.2024
Dobrotă Gina Gilet	Wroclaw Business University of Applied Sciences, Polonia	13.05.-17.05.2024
Mihălcescu Cezar Octavian	EC DUBLIN, Irlanda	20.05-24.05.2024
Vișan Cătălina	Institut Supérieur International de Management, Franța	28.05-01.06.2024
Dobrotă Gina Gilet	Institut Supérieur International de Management, Franța	28.05-01.06.2024
Gabroveau Emilia	Institut Supérieur International de Management, Franța	28.05-01.06.2024
Gheorghe Camelia Monica	Universite Sorbonne Nouvelle, Franța	03.06-07.06.2024
Gheorghe Camelia Monica	EAIE Toulouse	18.09-20.09.2024

Mobilități studenți - de lungă durată 2023/2024

STUDENT	PROGRAMUL DE STUDII	UNIVERSITATE/INSTITUȚIE	PERIODA
Micleușescu Alexandru Cristian	An I, ECTS	Universidad Rey Juan Carlos, Spania	12.02-27.05.2024
Bratu Daria Elena	An I, ECTS	University of South Bohemia in Ceske Budejovice, Cehia	05.02-21.05.2024

Petre Mihai Cristian	An I, BMTA	IULM University, Italia	19.02-04.07.2024
----------------------	------------	-------------------------	------------------

Mobilități studenți - de scurtă durată 2023/2024

STUDENT	PROGRAMUL DE STUDII	UNIVERSITATE/INSTITUȚIE	PERIODA
Ciobanu Camelia Elena	An I, AAT	WSB University, Polonia	16.10-20.10.2023
Petre Mihai Cristian	An I, BMTA	WSB University, Polonia	16.10-20.10.2023
Bran Ana Claudia	An I, BMTA	WSB University, Polonia	16.10-20.10.2023
Ciobanu Camelia Elena	An I, AAT	Istanbul Aydin Univeristy	21.01-02.02.2024
Bran Ana Claudia	An I, BMTA	Istanbul Aydin Univeristy	21.01-02.02.2024
Dulgheru Daria Adelina	An I, ECTS	Newton University, Cehia	24.06.-28.06.2024
Ilie Mihaela	An I, ECTS	Newton University, Cehia	24.06.-28.06.2024
Lazăr Amalia Maria	An I, ECTS	Newton University, Cehia	24.06.-28.06.2024
Ciobanu Camelia Elena	An I, AAT	Lapland Univeristy of Applied Science	13.05-17.05.2024

Mobilități studenți - plasamente 2023/2024

STUDENT	PROGRAMUL DE STUDII	UNIVERSITATE/INSTITUȚIE	PERIODA
Sandu Alexandra Gabriela	An III, ECTS	Atlantica Marmari Palace, Grecia	01.08-31.10.2024

IV. MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Ospitalității, este elaborat la nivel de universitate, urmărindu-se asigurarea unui standard pedagogic de calitate al programelor de studii furnizate, în concordanță cu standardele și indicatorii de performanță specifici stabiliți de către ARACIS.

4.1. Scurtă prezentare a sistemului de management al calității

Politica Universității referitoare la calitate se axează pe îmbunătățirea continuă a tuturor activităților, prin încurajarea spiritului creativ-inovativ și responsabilizarea fiecărui membru al comunității academice în realizarea misiunii sale.

Preocuparea pentru creșterea calității și performanței studenților este reflectată de prezența în cadrul procesului de învățământ a procedurii de evaluare a rezultatelor învățării, care se concretizează în utilizarea pentru fiecare disciplină de studiu a „**criteriului frecvenței și performanței**” (particularitate a învățământului din cadrul Universității Româno-Americane), criterii care au contribuit la o mai bună monitorizare și evaluare a performanțelor studenților.

Calitatea și performanța în domeniu a personalului didactic încadrat la Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității este evidențiată și prin modul în care sunt percepute rezultatele învățării (învățământ centrat pe student) de către studenți și absolvenți.

În acest sens, este periodic evaluată calitatea corpului profesoral pe baza „Procedurii de evaluare a calității corpului profesoral”, concretizate în utilizarea unor instrumente precum: „Chestionar de evaluare a cadrelor didactice de către studenți”, „Fișa de autoevaluare”, „Fișa de evaluare colegială”, „Fișa de evaluare de către directorul departamentului”.

Evaluarea cunoștințelor studenților se realizează pe tot parcursul semestrului și se finalizează prin probe de verificare, colocvii, examene, în conformitate cu prevederile planurilor de învățământ

Modul de organizare și conținutul examenului de finalizare a studiilor universitare de licență se desfășoară în conformitate cu Regulamentul privind organizarea și desfășurarea examenului de finalizare a studiilor universitare de licență, 2023-2024.

4.2. Accesibilitatea resurselor de învățare și modul cum se realizează procesul de evaluare periodică a rezultatelor învățării

Evaluarea cunoștințelor presupune proceduri de evaluare continuă și finală, menționate în fișele și calendarele disciplinelor. Evaluarea continuă se realizează prin teste de control, proiecte colaborative realizate gradual pe parcursul semestrului și teme de control.

Datele de evaluare sunt înscrise în calendarele disciplinelor și sunt aduse la cunoștința studenților la începutul fiecărui semestru în timpul întâlnirilor față în față și prin intermediul platformei de comunicare profesor – student.

Rezultatele învățării sunt evaluate calitativ prin:

1. Calitatea curriculum-ului (structura și conținutul, metodele de predare utilizate în raport cu obiectivele propuse, calitatea metodelor de examinare, referințe ale evaluatorilor externi, ș.a.);
2. Calitatea resurselor de transmitere a informațiilor (calitatea suporturilor de curs, capacitate de inovare curriculară, indici ai reușitei academice și profesionale a studenților ș.a.);
3. Calitatea relațiilor cu studenții (disponibilitate și punctualitate la orele de curs, seminar/laborator, consultații, întâlniri mentorat, consiliere, onestitate, atitudine pozitivă în relațiile cu studenții, ș.a.);
4. Promovarea excelenței în predare (implicarea cadrelor didactice în programe de dezvoltare profesională și metodică psihopedagogică, evaluarea anuală a performanțelor didactice, existența unei politici de recompensare a excelenței în predare, ș.a.);
5. Calitatea examinării performanțelor studenților (obiectivitate în procesul de evaluare, utilizarea unor metode combinate de evaluare descrise în proceduri interne și aduse la cunoștința studenților la primul seminar/laborator, distribuția relativ gaussiană a notelor, ș.a.);
6. Sistemul de evaluare a cunoștințelor în vederea promovării disciplinelor și acordării creditelor include atât proceduri de evaluare continuă (test, proiect, monografii, studii de caz etc.), cât și de evaluare finală (examen/probă de verificare programate în sesiunea de examene).

Responsabilitatea derulării la standarde de calitate a procesului de evaluare a corpului profesoral revine directorilor departamentelor academice. La finalizarea procesului de evaluare, fișele de autoevaluare, evaluare colegială, evaluare de către directorul de departament și chestionarele de evaluare completate de studenți sunt arhivate la nivelul departamentului, într-un dosar individual.

În Universitatea Româno-Americană din București, evaluarea periodică a calității corpului profesoral are un caracter complex și integrator, realizându-se pe baza „Procedurii privind evaluarea corpului profesoral” aprobat de Senatul Universității. Evaluarea periodică a calității corpului profesoral se referă la cunoștințele de specialitate, abilități specifice de comunicare și relaționare în mediul academic, capacitatea de transmitere a cunoștințelor către studenți și implicit de utilizare a unui set specific și complex de metode și instrumente didactice și pedagogice de predare-învățare, potențialul de cercetare științifică și deontologia morală și profesională a fiecărui cadru didactic implicat în procesul educațional.

Formele de evaluare a calității corpului profesoral, conform procedurii specifice sunt:

- autoevaluarea;
- aprecierea colegială;
- evaluarea de către studenți;

- evaluarea de către directorul de departament (evaluare sumativă).

Evaluarea se realizează pe bază de fișe de (auto)evaluare, formulare tipizate instituțional, care constituie anexă la procedura instituțională. În interpretarea rezultatelor autoevaluării, se ia în calcul eroarea de indulgență generată de subiectivism. Responsabilitatea derulării la standarde de calitate a procesului de evaluare a corpului profesoral revine directorilor departamentelor academice.

La nivelul fiecărui departament academic se constituie o comisie de evaluare a corpului profesoral, formată din 3 – 5 membri, sub coordonarea directorului de departament. Membrii comisiei de evaluare sunt aleși prin vot deschis, cu majoritate simplă, de membrii departamentului academic. La ședința de constituire a comisiei de evaluare pot fi invitați prorectorul având în competență învățământul, calitatea sau cercetarea științifică, decanul facultății căreia îi este subordonat departamentul, reprezentanți ai C.E.A.C., studenți membri ai comisiei de calitate/reprezentanți ai organizației/asociației studențești. Responsabilul cu calitatea la nivelul departamentului academic colaborează cu Departamentul de Asigurare a Calității pentru desfășurarea procesului de evaluare conform procedurii. Formularele tipizate instituțional care se utilizează în procesul de evaluare a calității corpului profesoral sunt puse la dispoziția directorilor de departament de către Departamentul de Asigurare a Calității.

Autoevaluarea se realizează în luna iulie, pentru anul universitar în curs, prin completarea fișei de autoevaluare – formular tipizat instituțional. După completare, fișa de autoevaluare se depune la departament, unde se arhivează.

Evaluarea colegială se realizează în luna iulie, pentru anul universitar în curs, prin completarea fișei de evaluare colegială – formular tipizat instituțional. Fiecare cadru didactic membru al departamentului academic este evaluat de 2 colegi desemnați în ședință de departament de către directorul departamentului. Se respectă principiul potrivit căruia un cadru didactic nu este evaluat doi ani consecutiv de aceiași colegi. În cazul în care, prin excepție, sunt puncte de vedere divergente, se supune la vot și se respectă principiul majorității. Fișa de evaluare colegială completată olograf se depune la departament, unde se arhivează.

Rezultatele evaluării sunt discutate individual, de către directorul de departament și decanul facultății la care este titular cadrul didactic respectiv. Rectorul universității și prorectorul având în competență învățământul și/sau calitatea au acces la rezultatele evaluării.

La finalizarea procesului de evaluare, fișele de autoevaluare, evaluare colegială, evaluare de către directorul de departament și chestionarele de evaluare completate de studenți sunt arhivate la nivelul departamentului, într-un dosar individual. Cadrele didactice au fost evaluate, în general, de către studenți cu calificativele „bine” și „foarte bine”. De asemenea, în cadrul evaluării colegiale, aprecierile generale s-au încadrat tot între „bine” și „foarte bine”, iar directorii de departament au acordat cadrelor didactice calificativul „foarte bine” și „bine”. Rezultatele obținute confirmă orientarea corespunzătoare a eforturilor privind asigurarea calității proceselor de învățământ.

Rezultatele evaluării au fost aduse la cunoștința cadrelor didactice implicate, iar în plus au fost formulate aprecieri și recomandări.

Pe baza rezultatelor obținute putem concluziona că există o bună colaborare între profesor și studenți, o transparență în comunicare și notare, un bun nivel de pregătire și un nivel de profesionalism corespunzător al cadrelor didactice.

Planurile de învățământ și fișele disciplinelor sunt revizuite anual în ședințele de departamente pentru a corespunde dinamicii pieței calificărilor universitare. Programele de studii sunt revizuite prin comparație europeană și internațională pe baza unui set de nivele profesionale de reper. Se are în vedere corespondența cu nomenclatorul de calificări europene ISCO 88.

Elaborarea fișelor de disciplină și revizuirea anuală a acestora este responsabilitatea titularului de disciplină, calitatea acestora fiind omologată prin dezbaterile și aprobarea lor în colectivul din departament și în Consiliul Facultății. Aplicarea fișelor astfel aprobate este urmărită, pe parcursul desfășurării procesului instructiv-educativ, de conducerea departamentului și a facultății.

În fiecare an universitar, au fost actualizate și aprobate în Consiliul Facultății planurile de învățământ pentru programul de licență Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor pentru ciclul DE STUDIU, precum și pentru programele de masterat „Administrarea afacerilor în turism” și „Business Management in Tourism & Aviation”.

Un program de studii se individualizează față de celelalte programe de studii din același domeniu, prin planul său de învățământ. Acesta trebuie să conțină minimum 20% discipline de specialitate diferite față de celelalte programe de studii din domeniu.

Planurile de învățământ au fost elaborate cu respectarea cerințelor impuse de standardele ARACIS, astfel:

- a) să se regăsească disciplinele conform prezentului standard;
- b) să se respecte structurile pe tipuri de discipline, conform nomenclatorului de discipline din prezentul standard;
- c) să se regăsească definirea clară și delimitarea precisă a competențelor profesionale și transversale;
- d) să fie asigurată compatibilitatea cu planurile și programele de studii similare din țări ale Uniunii Europene;
- e) să fie asigurată compatibilitatea la nivel național prin consultarea nomenclatorului de discipline stabilite.

Începând cu anul universitar 2019-2020, studenții înmatriculați la programele de studii universitare de licență și masterat din cadrul Universității desfășoară activități didactice și prin intermediul platformei Microsoft Teams.

În contextul dezvoltării învățământului cu frecvență redusă și cu frecvență în sistem e-learning, se utilizează platforma Microsoft Teams, prin intermediul căreia se realizează activități de predare și seminarizare, se postează suporturi de curs și informații legate de activități aplicative, se transmit teme, proiecte, studii de caz, se evaluează și se transmite feed-back. Platforma oferă posibilitatea de comunicare directă și de evaluare a studenților, prin intermediul Microsoft Forms.

4.3. Transparența informațiilor de interes public

Oferta educațională este perfect transparentă. Pe pagina web a Universității și în secțiunea dedicată Facultății de Turism și Managementul Ospitalității sunt prezentate:

- oferta educațională;
- durata studiilor;
- planurile de învățământ;
- perspectivele profesionale;
- admiterea în ciclul I și II (condiții de înscriere, metodologie, facilități, teste on-line);
- metodologia examenului de licență, tematică, bibliografie, ș.a.
- orarul, programarea examenelor, material didactic, ș.a.
- managementul facultății.

(<https://www.rau.ro/facultatea-tmo/>)

Informațiile oferite public de universitate sunt comparabile cantitativ și calitativ cu cele oferite de universități din Spațiul European al Învățământului Superior. Promovarea activităților Universității Româno-Americe și ale facultăților sale este asigurată și pe site-uri de socializare (ex. Facebook, Instagram, LinkedIn).

Cadrele didactice și studenții din Universitatea Româno-Americană au participat la programe de training referitoare la utilizarea platformei Microsoft, în acest context fiind elaborate o serie de ghiduri: Ghid de utilizare pentru activități didactice on-line, Ghid pentru evaluare-formă scrisă, Ghid pentru evaluare-formă orală.

Studenții au acces la informațiile privind obiectivele cursurilor, standardele și condițiile de promovare, programarea examenelor, tematica examenelor, bibliografia aferentă și rezultatele obținute în format electronic pe site-ul Universității, panoul electronic (InfoTouch) instalat la parterul Universității și de

asemenea, pe suport de hârtie, distribuit la primul seminar și afișat la avizierul facultății organizatoare de programe de studii universitare de licență în sistem IFR.

4.4. Funcționalitatea Comisiei de Calitate de la nivelul Facultății

Comisia de Calitate creată la nivelul Facultății este formată din prodecan, responsabilul cu asigurarea calității la nivelul facultății, responsabili programelor de licență și master, secretarul șef al facultății, studenți și reprezentanți ai angajatorilor. Comisia de Calitate este coordonată de către prodecan, care este și președintele acesteia. Comisia de Calitate este subordonată Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității de la nivelul Universității și este asistată metodologic și logistic de către Departamentul de Asigurare a Calității.

Politica Universității referitoare la calitate se axează pe îmbunătățirea continuă a tuturor activităților, prin încurajarea spiritului creativ-inovativ și responsabilizarea fiecărui membru al comunității academice în realizarea obiectivelor individuale.

Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității funcționează în acord cu **Regulamentul privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a fiecărui program de studiu** și a activităților de educație aferente acestuia, iar acesta este aplicat în mod riguros și consecvent.

4.5. Revizuirea periodică a programelor de studii

Facultatea a consultat angajatorii cu referire la fiecare domeniu oferit la admitere, prioritatea absolută fiind optimizarea conținutului curricular la cerințele educaționale actuale și la cele de inserție profesională. Astfel, pentru domeniul de studii „Administrarea Afacerilor”, a fost organizat încă din anul 2016 un Consiliu Consultativ (Advisory Board), cu care se organizează întâlniri regulate.

În urma discuțiilor purtate în cadrul întâlnirilor cu CONSILIUL CONSULTATIV, s-au desprins următoarele concluzii:

1. Este necesară îndrumarea studenților și masteranzilor spre identificarea unor oportunități de desfășurare a stagiilor de practică/voluntariat, fără a se limita perioada strict la durata standard de 15 zile lucrătoare/an, stagiile de internship/voluntariat constituind cheia dobândirii unor competențe practice reale, necesare în procesul de căutare a unui loc de muncă;
2. Accentuarea din partea mediului academic a necesității dobândirii de către masteranzi a unor abilități esențiale cerințelor viitoare ale pieței muncii, precum gândirea critică, analitică, dezvoltarea creativității, lucrul în echipă, toleranța la ambiguitate, flexibilitate, adaptabilitate și perseverență;
3. Necesitatea adaptării conținutului curricular în sensul promovării proiectelor transdisciplinare, încurajându-se totodată abordarea aplicativă a conținutului științific teoretic;

4. Demararea unor proiecte ce vor avea în vedere acordarea de consultanță pentru companii din domeniile turism și aviație (creșterea încrederii reprezentanților mediului de afaceri în consultanța oferită de profesori și studenți);
5. Promovarea unor module de curs aplicative ce vor avea în vedere dobândirea de către cursanți a competențelor digitale, soft skills și inteligență emoțională;
6. Introducerea unor discipline noi, în vederea dezvoltării modalităților de interacțiune, de atitudine comportamentală, precum și a unor competențe digitale, necesare în mediul de business.

Astfel, s-au identificat noi oportunități de desfășurare a stagiilor de practică/voluntariat și s-au încheiat acorduri de parteneriat în acest sens, s-a luat în considerare necesitatea adaptării conținutului curricular în sensul promovării proiectelor transdisciplinare, încurajându-se totodată abordarea aplicativă a conținutului științific teoretic, astfel că, toate disciplinele din cadrul planurilor de învățământ ale programelor de studii universitare de masterat Administrarea Afacerilor în Turism și Business Management in Tourism and Aviation au prevăzută în fișa disciplinei realizarea unui proiect aplicativ. De asemenea, au fost introduse în planul de învățământ disciplinele obligatorii „Tehnologii Inovative în Industria Turismului” și „Metodologia și Etica Cercetării” (la AAT), respectiv „Ethics and Research Methodology” (la BMTA).

4.6. Asigurarea externă a calității educației

Principala preocupare în sfera educațională a fost menținerea programelor de studii din oferta educațională a Facultății, conștienți fiind de contextul economic și mai ales social în care ne aflăm. Atenția a fost îndreptată spre revizuirea și modernizarea curriculei, conform cerințelor impuse de exigențele pieței muncii.

La elaborarea planului de învățământ s-au respectat indicatorii privind organizarea procesului de învățământ la programele de licență menționați în standardele ARACIS din 27.04.2017, pentru programele de studii din domeniul de licență Administrarea Afacerilor.

Inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studii este reglementată instituțional prin „Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu”.

Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității și departamentele academice au aplicat prevederile regulamenului în procesul de fundamentare a programului de studii universitare de licență „Economia Turismului, Comerțului și Serviciilor” – IFR, parcurgând următoarele etape:

(1) Analiza mediului extern – cu scopul de a identifica nevoia de instruire în domeniul administrării afacerilor cu specializarea „Economia Turismului, Comerțului și Serviciilor”;

(2) Analiza mediului intern realizată cu scopul de a evalua situația existentă privind programele de studiu și resursele disponibile ale Universității. S-au avut în vedere și strategia Facultății, misiunea și obiectivele ei specifice;

(3) Analiza preliminară finalizată printr-un **Raport de analiză a oportunității programului de studii universitare de licență**, care cuprinde informații despre beneficiari, planuri de învățământ de la alte instituții de învățământ cu specializări similare, resurse existente și necesare;

(4) **Raportul de analiză** a fost supus analizei și aprobării Senatului Universității;

(5) Elaborarea programului de studii universitare de licență „Economia Turismului, Comerțului și Serviciilor” pornind de la stabilirea competențelor pe care trebuie să le dobândească absolvenții acestuia. Pornind de la profilul absolventului și setul de competențe ce urmează a fi dobândite, echipa de proiectare a definit obiectivele specializării și structura curriculară - **Planul de învățământ**;

Procesul de monitorizare și evaluare periodică a programului de studii universitare de licență „Economia Turismului, Comerțului și Serviciilor” se realizează în conformitate cu procedura internă. Evaluarea implică toate structurile referitoare la calitate, care au responsabilitatea de a coordona procesele de evaluare, de a sprijini evaluarea prin crearea instrumentelor de evaluare și prin acordarea de asistență tehnică și de specialitate

În urma vizitei din februarie 2021, Comisia ARACIS a evaluat programului de studii universitare de licență „Economia Turismului, Comerțului și Serviciilor” - IFR și a constatat ca sunt îndeplinite criteriile în ceea ce privește calitatea actului educațional.

4.7. Demersuri la nivelul facultății privind creșterea calității educației

La nivel instituțional este funcțional Departamentul de Relații Internaționale, prin care se derulează programele europene. Astfel, la nivelul acestui departament există acorduri de parteneriat pentru domeniul Administrarea Afacerilor, Specializarea Turism, după cum urmează:

NR. CRT.	UNIVERSITATEA	ȚARA
1	Varna University of Management	BG
2	South-West University "Neofit Rilski"	BG
3	Lillebaelt Academy of Professional Higher Education	DK
4	Tampere University of Applied Sciences	FI
5	Universite de Cergy Pontoise	FR
6	Université de Montpellier	FR
7	Université Savoie Mont Blanc	FR
8	University of Osijek	HR
9	Universita degli studi di Messina	IT

10	Universita` degli Studi di Teramo	IT
11	Universita di Bologna	IT
12	SMK University of Applied Sciences	LT
13	IUT The Arctic University of Norway	NO
14	Malopolska School of Economics in Tarnow	PL
15	Vistula University	PL
16	Polytechnic Institute of Viseu	PT
17	Universidade de Evora	PT
18	Instituto Politecnico de Leiria	PT
19	Universidade Lusofona de Humanidades e Tecnologias	PT
20	Universidad Europea Miguel de Cervantes	ES
21	Universidad Rey Juan Carlos	ES
22	Anadolu University	TR
23	Ibrahim Cecen University	TR
24	Izmir University	TR
25	Necmettin Erbakan University	TR
26	University of Lincoln	UK

4.8. Implicarea studenților în procesele de asigurare a calității

Studenții participă periodic la evaluarea calității corpului profesoral pe baza „Procedurii de evaluare a calității corpului profesoral”, concretizată în instrumentul denumit „Chestionar de evaluare a cadrelor didactice de către studenți”.

4.8.1. Analiza rezultatelor aprecierii mediului de învățare de către studenți

Studentul, în universitatea noastră, este privit nu doar ca un beneficiar al serviciilor educaționale, în sens strict etimologic, ci el devine pe parcursul derulării studiilor un partener în actul de guvernare academică, este membru cu drepturi depline al comunității universitare. Atitudinea, așteptările, aspirațiile, rezultatele și nu în ultimul rând - vocea sa, ne ajută pe noi, universitatea - la adaptarea serviciilor educaționale și dezvoltarea unui mediu academic sănătos, garant al dezvoltării individuale și al societății în ansamblu.

Cercetările arată că este mai puțin costisitor să menții un client actual, decât să recrutezi unul nou, iar probabilitatea ca un client satisfăcut cu serviciile primite să recomande, la rândul lui, acele servicii, este mult mai mare comparativ cu un client nesatisfăcut.

Provocările acestei perioade se referă atât la calitatea binomului predare-învățare, cât și la dimensiunile complementare mediului academic – baza logistică, condițiile învățării, serviciile oferite studenților, costurile implicate, calitatea vieții de student în general.

vederea luării măsurilor de corectare și eficientizare în cadrul Universității, s-a desfășurat la sfârșitul anului universitar 2021/2022 - un amplu studiu pentru determinarea gradului de satisfacție a absolvenților programelor de licență și de masterat, cu predare în limba română și în limba engleză, privind programul de studii, procesul educațional, serviciile studentești și infrastructura oferită de universitate.

Studiul a avut ca obiective principale:

- monitorizarea indicatorilor de calitate privind procesul de predare-învățare-evaluare și, respectiv, baza materială-facilități-servicii;
- identificarea nivelului general de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală, respectiv mediul de învățare - dezvoltare oferit de către universitate și propriul lor traseu de învățare;
- determinarea punctelor tari și a punctelor slabe ale serviciilor și resurselor furnizate de Universitate, precum și pe cele privind calitatea procesului didactic și nivelul oportunităților de dezvoltare personală și profesională din Universitatea Româno-Americană;
- colectarea sugestiilor și formularea măsurilor de îmbunătățire a calității în cadrul Universității Româno-Americane.

4.8.2. Metodologia de lucru

Studiul s-a realizat prin efortul membrilor Comisiilor de Calitate de la nivelul facultăților, împreună cu personalul Departamentului de Asigurare a Calității - DAC, sub coordonarea președintelui Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității (C.E.A.C.).

Cercetarea s-a realizat pentru programele de studii universitare de licență și de masterat, cu predare în limba română și cu predare în limba engleză, organizate în Universitatea Româno-Americană, în anul universitar 2021-2022, fiind vizați absolvenții promoției 2022.

Astfel, au fost stabilite care vor fi întrebările, s-au stabilit modalitățile de răspuns și alegerile pe care le pot face absolvenții, a fost creat în Google Forms o platformă unde s-au încărcat chestionarele, după care studenții au fost îndrumați să acceseze platforma și să completeze chestionarele. Menționăm că această modalitate de lucru a oferit absolvenților libertatea de a participa sau nu la evaluare, precum și libertatea deplină în exprimarea opiniilor proprii în condiții de anonimat.

Anterior demărrării acestui studiu, s-au stabilit obiectivele urmărite, s-au verificat ipotezele de lucru și a fost planificată activitatea astfel încât participarea la studiu, analiza datelor și finalizarea întregului demers să nu afecteze procesul educațional. În cadrul studiului au fost interzise acțiunile de manipulare, condiționare sau influențare directă sau indirectă a absolvenților.

de tip cantitativ, fiind colectate date prin intermediul unui chestionar, administrat în rândul absolvenților din promoția 2021 de la programele de studii universitare de licență și de masterat, cu predare în limba română și engleză, organizate în Universitatea Româno-Americană.

4.8.3. Indicatori de performanță și variante de răspuns

A. Dimensiunea predării, învățării și evaluării a vizat:

i. calitatea procesului didactic – evaluată prin 12 indicatori:

- gradul de informare cu privire la obiectivele cursurilor și conținutul acestora (informațiile din Fișa disciplinei);
- utilizarea metodelor moderne de predare și evaluare;
- concordanța dintre cursuri și seminarii;
- disponibilitatea cadrelor didactice de a răspunde întrebărilor referitoare la conținutul științific al disciplinei/disciplinelor predate;
- nivelul de dificultate al cursurilor și volumul de muncă solicitat pentru asimilarea cunoștințelor furnizate;
- adaptarea informațiilor la nivelul de înțelegere al studenților;
- disponibilitatea resurselor de învățare;
- consilierea studenților în adoptarea unui stil de învățare susținut și eficient;
- respectarea planificării disciplinelor pe parcursul semestrului, a orarului programat;
- desfășurarea, cu regularitate, a orelor de consultații;
- suport și consiliere profesională de către tutori și consilierii în carieră;
- obiectivitatea cadrelor didactice în procesul de evaluare.

ii. respectarea drepturilor studenților – evaluată prin 3 indicatori:

- respectarea dreptului de alegere a traseului opțional și a disciplinelor facultative;
- facilitarea de către Facultate a participării studenților la stagii de practică în domeniu;
- implicarea studenților în activitatea de cercetare-științifică.

iii. eficiența programului de studii – apreciată prin 4 indicatori:

- adecvarea cursurilor și seminarelor/laboratoarelor la cerințele mediului de afaceri;
- dezvoltarea abilităților practice, de lucru în echipă, comunicare, de operare pe calculator;
- utilizarea cunoștințelor și abilităților acumulate pe parcursul studiilor - în muncă;
- șansele de a ocupa un loc de muncă în domeniul și specializarea absolvite, după studii.

B. Dimensiunea bazei materiale, a facilităților și serviciilor a vizat:

iv. calitatea bazei materiale – evaluată prin 4 indicatori:

- spații destinate activității de predare
- învățare – evaluare;
- dotarea spațiilor de învățământ cu echipamente moderne;
- dotarea laboratoarelor de informatică;
- spațiile destinate bibliotecii și dotarea acesteia.

v. calitatea serviciilor oferite studenților – a fost evaluată prin 7 indicatori:

- servicii de multiplicare a materialelor didactice;
- calitatea serviciilor oferite la cantina universității;
- calitatea serviciilor medicale oferite în cadrul universității;
- calitatea condițiilor de cazare în cămin;
- facilități și servicii oferite studenților cu dizabilități;
- serviciile de consiliere oferite studenților în alegerea traseului educațional, în carieră, mobilități internaționale, internship-uri etc.;
- calitatea serviciilor administrative.

vi. facilitățile oferite studenților – a fost evaluată prin următorii 5 indicatori:

- posibilitatea de a obține un loc de cazare în căminul universității;
- oferirea oportunităților de implicare a studenților în activități extracurriculare;
- accesul la informații utile, transparența decizională;
- eficiența organizațiilor studentești și a reprezentanților studenților în structurile de management ale universității;
- comunicarea cu conducerea facultății.

Rubrica – Sugestii - Observații

În această rubrică studenții au fost încurajați să își exprime liber ideile și propunerile lor, observațiile sedimentate în timp, stările și trăirile avute pe parcursul studiilor, urgențele identificate, acumulările dobândite sau orice altă stare sau constatare pe care o consideră aptă să contribuie, din perspectiva proprie, la îmbunătățirea și creșterea satisfacției studentului în viitor. Pentru acuratețea observațiilor, această rubrică a fost astfel construită încât să asigure confidențialitatea datelor personale, protejarea identității și chiar încurajarea afirmării libere a gândirii, într-un dorit demers de sprijinire a participării studenților la creșterea climatului de încredere între membrii comunității universitare.

V. Analize interne și analize comparative

5.1. Analiza SWOT – Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității (TMO)

PUNCTE TARI:

- **Campus universitar atractiv:** Universitatea Româno-Americană oferă un campus modern și bine echipat, care creează un mediu prietenos și confortabil pentru studenți;

- **Mediu universitar prietenos** cu **studentii**: Facilități moderne și sprijin constant pentru studenți prin evenimente sociale și academice;
- **Prestigiul universității**: TMO beneficiază de renumele general al Universității Româno-Americane și de colaborările sale internaționale;
- **Activități extracurriculare variate**: Studenții participă la evenimente tematice, proiecte de cercetare și colaborări cu profesioniști din industrie;
- **Parteneriate internaționale**: Stagii de practică, mobilități Erasmus și internshipuri internaționale;
- **Sistem de evaluare flexibil**: Le permite studenților să îmbine studiile cu experiența practică, adaptându-se nevoilor acestora.

PUNCTE SLABE:

- **Resurse educaționale**: Unele materiale didactice ar putea fi îmbunătățite pentru a oferi conținut mai actualizat și aplicat industriei ospitalității;
- **Taxe mari**: Comparativ cu alte instituții, taxele pot fi un factor descurajant pentru unii candidați.

OPORTUNITĂȚI:

- **Extinderea programelor postuniversitare**: Lansarea de cursuri de scurtă durată și programe de perfecționare orientate pe specializări de nișă (management de evenimente, turism sustenabil etc.);
- **Colaborări internaționale**: Creșterea numărului de parteneriate cu lanțuri hoteliere internaționale și companii de turism;
- **Promovarea turismului sustenabil**: Integrarea unor cursuri axate pe practici de turism ecologic, care devine o tendință globală;
- **Mobilități internaționale**: Atragerea studenților prin extinderea programelor Erasmus+ și a stagiilor de practică în destinații turistice renumite.

AMENINȚĂRI:

- **Concurența puternică pe piața educațională**: Alte universități de stat și private oferă programe similare, ceea ce poate influența numărul de înscrieri;
- **Schimbări economice**: Crizele economice sau instabilitatea financiară pot afecta capacitatea studenților de a susține taxa de școlarizare;
- **Interesul pentru programe internaționale**: Studenții pot opta pentru programe de turism în alte țări care oferă diplome recunoscute global și oportunități mai diversificate;
- **Scăderea demografică**: Numărul mai mic de absolvenți de liceu poate avea un impact asupra numărului total de înscrieri.

5.2. Analize comparative

Programul de studii universitare de licență „**Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor**” prezintă un grad înalt de compatibilitate cu programe similare din țară și din străinătate. Facultatea desfășoară schimburi de studenți și cadre didactice cu universități din SUA - James Madison University, University of Alabama in Huntsville, De Sales University, Liberty University, American University, iar prin programul Erasmus+, cu universități din Europa. Facultatea de Turism și Managementul Ospitalității are legături cu mediul de afaceri și colaborări cu specialiști din business: Courtyard by Marriott, Ibis Hotel, Hotel Residence, Parc Hotels, Continental Hotels, Hotel Best Western, Hotel Cișmigiu, Hotel Double Tree by Hilton, Ramada Nord Hotel, Hotel Intercontinental, Romanian Airport Services, Agenția de turism Classy Romania, Agenția de turism Cocktail Travel, Agenția de turism Adior Tour, EY Office/Croaziere.net etc.

În realizarea planului de învățământ al acestui program de studii universitare de licență s-a ținut cont de orientarea unor programe asemănătoare organizate de universități din România, dar și din spațiul European sau din alte țări din afara Europei. Totodată, au fost luate în considerare recomandările făcute de reprezentanți ai mediului de afaceri reuniți în Advisory Board, în cadrul mai multor întâlniri organizate la Universitatea Româno-Americană. Conținuturile disciplinelor cuprinse în planul de învățământ urmăresc să satisfacă toate competențele transversale și profesionale definite în conformitate cu RNCIS.

DENUMIREA DISCIPLINEI CONFORM PLANULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT PROPUȘ	INSTITUȚIA DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR	DENUMIREA PROGRAMULUI DE STUDII DE LICENȚĂ ÎN CADRUL CĂRUIA REGĂSIM DISCIPLINA SAU O DISCIPLINĂ ASE-MĂNĂTOARE	DOMENIUL ACESTUIA	DENUMIREA DISCIPLINEI ÎN PLANUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT AL INSTITUȚIEI
ANUL I				
BAZELE CONTABILITĂȚII	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Contabilitate
	UBB	Administrarea afacerilor în servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Bazele contabilității
CONTABILITATE MANAGERIALĂ	UBB	Administrarea afacerilor în servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Contabilitate managerială
	Brighton University	International Tourism Management BA(Hons)		Managerial Accounting
DREPT	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Dreptul afacerilor
	UBB	Administrarea afacerilor în servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Dreptul afacerilor
	ESC Troyes	Bachelor Tourism Management		Introduction to Business Law
ECONOMIA ÎNTREPRINDERII	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Economia întreprinderii
	Oporto Global University	Bachelor in tourism		Organization and Management

				of Tourism Enterprises
ECONOMIA SERVICIILOR	UBB	Administrarea afacerilor in servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Economia serviciilor turistice și de ospitalitate
	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Economia serviciilor
FINANȚE	UBB	Administrarea afacerilor in servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Finanțe publice
	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Finanțe
GEOGRAFIE	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Geografia turismului
	IUBH University of Applied Sciences	International Tourism Management (B.A)		Geography in Travel & Tourism
LIMBA ENGLEZĂ 1	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Limbă engleză și comunicare
	UBB	Administrarea afacerilor in servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Limbă străină 1
	Oporto Global University	Bachelor in tourism		Technical English 1
LIMBA ENGLEZĂ 2	Oporto Global University	Bachelor in tourism		Technical English 2
MACROECONOMIE	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Macroeconomie
	UBB	Administrarea afacerilor in servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Macroeconomie
	IUBH University of Applied Sciences	International Tourism Management (B.A)		Macroeconomics
MANAGEMENT GENERAL	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Management
	UBB	Administrarea afacerilor in servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Management general
	Brighton University	International Tourism Management BA(Hons)		International management
MICROECONOMIE	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Microeconomie
	UBB	Administrarea afacerilor in servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Microeconomie
	IUBH University of Applied Sciences	International Tourism Management (B.A)		Microeconomics
MATEMATICI APLICATE ÎN ECONOMIE	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Matematică
SPORT	UBB	Administrarea afacerilor in servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Educație fizică 1
	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Educație fizică și sport
TEHNOLOGIA APLICAȚIILOR OFFICE	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Informatică economică
	UBB	Administrarea afacerilor in servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Informatică pentru afaceri
ANUL II				

COMUNICARE ÎN AFACERI ÎN LIMBA ENGLEZĂ	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Comunicare în limba engleză
COMUNICARE ȘI RELAȚII PUBLICE ÎN AFACERI	ULB	ECTS	Administrarea afacerilor	Comunicare și relații publice în afaceri
	Kajaanin Ammattikorkeakoulu University of Applied Sciences	Bachelor's degree in tourism		Business communication skills
ECONOMIA TURISMULUI	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Economia turismului
	ULB	ECTS	Administrarea afacerilor	Economia turismului
	ESC Troyes	Bachelor Tourism Management		Tourism industry
ECONOMETRIE	UBB	Administrarea afacerilor în servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Introducere în econometrie
	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Econometrie
FUNDAMENTAR EA ȘTIINȚEI MĂRFURILOR	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Fundamentarea științei mărfurilor
LIMBA ENGLEZĂ PENTRU AFACERI	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Limba engleză și comunicare de specialitate
	Kajaanin Ammattikorkeakoulu University of Applied Sciences	Bachelor's degree in tourism		Tourism English
MANAGEMENT UL RELAȚIILOR CU CLIEȚII ȘI FURNIZORII	UBB	Administrarea afacerilor în servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Managementul relațiilor cu clienții
	Brighton University	International Tourism Management BA(Hons)		Customer Relationship Marketing
MANAGEMENT UL RESURSELOR UMANE	UBB	Administrarea afacerilor în servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Managementul resurselor umane
	ULB	ECTS	Administrarea afacerilor	Managementul resurselor umane
	IUBH University of Applied Sciences	International Tourism Management (B.A)		Human resources
MARKETING	UBB	Administrarea afacerilor în servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Principiile marketingului
	ULB	ECTS	Administrarea afacerilor	Marketing în comerț, turism și servicii
	IUBH University of Applied Sciences	International Tourism Management (B.A)		Marketing
PRACTICA DE SPECIALITATE	UBB	Administrarea afacerilor în servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Practică de specialitate
STATISTICĂ	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Statistica
	ULB	ECTS	Administrarea afacerilor	Statistică
SISTEME INFORMAȚIONALE ȘI	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Sisteme informaționale și aplicații informatice

APLICAȚII INFORMATICE ÎN ADMINISTRAREA AFACERILOR				în administrarea afacerilor
	ULB	ECTS	Administrarea afacerilor	Sisteme informaționale și aplicații informatice în AA
	Brighton University	Bachelor's degree in tourism		E-travel
TURISM INTERNAȚIONAL	Griffith University	Bachelor of International Tourism and Hotel Management		International Tourism and Hotel Management Principles
	Brighton University	International Tourism Management BA(Hons)		Global issues and Travel & Tourism
	Kajaanin Ammattikorkeakoulu University of Applied Sciences	Bachelor's degree in tourism		Strategic Planning and Internationalization in Tourism
ANUL III				
ANIMAȚIE ȘI AGREMENT	UBB	Administrarea afacerilor în servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Servicii de recreere și divertisment
	Mykolas Romeris University	Tourism Management and Heritage Bachelor's Degree Programme	Business and Public Administration	Leisure management
CATERING ȘI GESTIUNEA RESTAURANTELOR	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Tehnologie hoteliera și de restaurant
	Saimaa University of Applied Sciences	Bachelor of Hospitality Management		Restaurant business
	ULB	ECTS	Administrarea afacerilor	Tehnologie hotelieră și de restaurant
	ESC Troyes	Bachelor Tourism Management		F&B & restaurant management
	Kajaanin Ammattikorkeakoulu University of Applied Sciences	Bachelor's degree in tourism		Tourism food services
COMPORTAMENTUL CONSUMATORULUI	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Comportamentul consumatorului
	ULB	ECTS	Administrarea afacerilor	Comportamentul consumatorului
	Brighton University	International Tourism Management BA(Hons)		Marketing Branding and Consumer Psychology
DESIGN ȘI AMBIENT HOTELIER	Saimaa University of Applied Sciences	Bachelor of Hospitality Management		Hotel Business
	Kajaanin Ammattikorkeakoulu University of Applied Sciences	Bachelor's degree in tourism		Accommodation services
ECOTURISM ȘI TURISM RURAL	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	Ecoturism
	ULB	ECTS	Administrarea afacerilor	Ecoturism și turism rural
ETICĂ ÎN AFACERI	ASE	Administrarea afacerilor în comerț, turism, servicii, merceologie și managementul calității	Administrarea afacerilor	etică în comerț, turism și servicii
	Oporto Global University	Bachelor in tourism		Law and Ethics in Tourism
LIMBA STRĂINĂ 1 (SPANIOLĂ/	UBB	Administrarea afacerilor în servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Limbă străină 1

FRANCEZĂ/GERMANĂ)				
LIMBA STRĂINĂ 2 (SPANIOLĂ/FRANCEZĂ/GERMANĂ)	UBB	Administrarea afacerilor in servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Limbă străină 2
RESURSE ȘI DESTINAȚII TURISTICE	UBB	Administrarea afacerilor in servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Marketingul destinațiilor
	Griffith University	Bachelor of International Tourism and Hotel Management		Destination management
TEHNICA OPERAȚIUNILOR DE TURISM	UBB	Administrarea afacerilor in servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Managementul agenției de turism
	ULB	ECTS	Administrarea afacerilor	Tehnica operațiunilor de turism
	Deggendorf Institute of Technology	Bachelor International Tourism Management		Tour Operator Management
TEHNOLOGIE HOTELIERĂ	UBB	Administrarea afacerilor in servicii de ospitalitate	Administrarea afacerilor	Structuri și proprietăți hoteliere
	ESC Troyes	Bachelor Tourism Management		Management of tourism structures
TRANSPORTURI TURISTICE	ULB	ECTS	Administrarea afacerilor	Transporturi
	Brighton University	International Tourism Management BA(Hons)		Transport, Travel and Mobility
	Deggendorf Institute of Technology	Bachelor International Tourism Management		Transport & Mobility Management