**PARTIUMI KERESZTÉNY EGYETEM - NAGYVÁRAD KÖZGAZDASÁG ÉS TÁRSADALOMTUDOMÁNYI KAR**

**Kereskedelmi, turisztikai és szolgaltató egységek gazdaságtana**

Államvizsga 2025

Tematika és bibliográfia

**Tantárgy : Szálloda és vendéglátás / Gestiune hotelieră și de restaurant**

* Szálloda és vendéglátás ipar infrastruturaja. Szállásadó egységek, jellegzetességek és perspektivák.
* A szálloda részlegei. Adminisztráció és operacionalis osztályok és tevékenységek.
* A szálloda rendszerezése, minösitése.Nemzeti és EU szabályok.
* Szállodai és vendéglátási szolgáltatások a szálloda iparban – jellegzetességek.
* Szálloda üzemeltetési formák. Csoport szállodák, szállodaláncok.
* Szállodai vezetés.
* Szállodai árrendszer.
* Szállodai gazdálkodás – Szakmai mutatószámok, Jövedelmezőségi adatok és mutatószámok, Költségi mutatók.
* TQM – Total Quality Management a szállodában.
* CRM – Customer Relationship Management
* Konfliktusmenedzsment a szállodában és vendéglátásban.
* GDPR (General Data Protection Regulation) a szállodában és vendéglátásban.

**Bibliográfia**

Dr. Juhász László, *Bevezetés a szállodák világába*,Budapest, 2012

Dr. Juhász László, Nemzetközi szállodavállalat vezetés elméletei, alapjai, Budapest, 2015 Jávor Julia, *Korszerű szállás szolgáltatás*, Képzöművészeti Kiadó, 2010

Kovács Edina Zita, *Reklamációk ügyintézése*, Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet, Budapest, 2008.

Lee Timoty, Stănciulescu Gabriela, *Practical principles in the Tourism and Hotel industry*, Editura ASE, Bucuresti, 2011

Lupu Nicolae, *Hotelul Economie si management*, Editura C.H. Beck, 2010

Stănciulescu Gabriela, Micu Cristina, *Managementul operaţiunilor în hotelărie şi restauraţie*, Editura C.H.Back, Bucureşti, 2012

Vadas Gábor, *Szállodai allapismeretek*, KIT Képzőműv.Kiadó, Budapest, 1999

**\*\*\*** CRM Best practices:Roles &Responsibilities, CENDYN

\*\*\* Hotel Classification Systems:Recurrence of criteria in 4 and 5 star hotels, UNWTO, 2015

\*\*\* Ordonanţa Guvernului nr. 58/1998 privind organizarea şi desfăşurarea activităţii de turism în România, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 755/2001

\*\*\* Ordinul preşedintelui Autorităţii Naţionale pentru Turism nr. 65/2013, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 353 şi 353 bis din 14 iunie 2013.

**\*\*\*** Ordin nr. 1.179 din 10 octombrie 2018 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și brevetelor de turism, aprobate prin Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Turism nr. 65/2013.

**\*\*\*** Szállodai kategorizálás 2015 – 2020, HotelStars.EU

\*\*\* Előadott tananyag.