



FIȘA DISCIPLINEI

Anul universitar 2024-2025

1. Date despre program

| | |
|--|----------------------------|
| 1.1. Instituția de învățământ superior | Universitatea Babeș-Bolyai |
| 1.2. Facultatea | Business |
| 1.3. Departamentul | Business |
| 1.4. Domeniul de studii | Administrarea Afacerilor |
| 1.5. Ciclul de studii | Licență |
| 1.6. Programul de studiu / Calificarea | AASO |

2. Date despre disciplină

| | | | | | | | |
|---|--|----------------|---|------------------------|--|---|--------------------------|
| 2.1. Denumirea disciplinei | Management serviciilor de ospitalitate | | | | | | |
| 2.2. Codul disciplinei | ILR0045 | | | | | | |
| 2.3. Titularul activităților de curs | Prof.univ.dr. Adina Negrușă | | | | | | |
| 2.4. Titularul activităților de seminar | Prof.univ.dr. Adina Negrușă | | | | | | |
| 2.5. Anul de studiu | 2 | 2.6. Semestrul | 1 | 2.7. Tipul de evaluare | | E | 2.8. Regimul disciplinei |

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

| | | | | | |
|--|----|---------------------|----|--------------|-----|
| 3.1. Număr de ore pe săptămână | 4 | Din care: 3.2. curs | 2 | 3.3. seminar | 2 |
| 3.4. Total ore din planul de învățământ | 56 | Din care: 3.5. curs | 28 | 3.6. seminar | 28 |
| Distribuția fondului de timp: | | | | | ore |
| Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe | | | | | 4 |
| Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren | | | | | 0 |
| Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri | | | | | 8 |
| Tutoriat | | | | | 1 |
| Examinări | | | | | 1 |
| Alte activități | | | | | 5 |
| Pregătire examen final | | | | | 5 |
| 3.7. Total ore studiu individual | | | | | 19 |
| 3.8. Total ore pe semestru | | | | | 75 |
| 3.9. Numărul de credite | | | | | 3 |

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

| | |
|--------------------|--|
| 4.1. de curriculum | |
| 4.2. de competențe | |

5. Condiții (acolo unde este cazul)



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

6. Competențele specifice acumulate

| | |
|-------------------------|--|
| Competențe profesionale | <p>C3.2. Identificarea particularităților relațiilor cu clienții și proceselor de negociere cu aceștia și selectarea metodelor adecvate de rezolvare a problemelor specifice acestor procese.</p> <p>C4.2. Analiza situației actuale, selectarea și propunerea unor alternative strategice de dezvoltare a activității firmei</p> <p>Detaliere competențe:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cunoștințe privind operațiunile hoteliere generale- Cunoștințe privind operațiunile generale ale unităților cu servicii de alimentație- Capacitatea de a dezvolta relații de lucru eficiente cu colegii asociați, manageri, reprezentanți externi și agenții- Capacitatea de a identifica piețele țintă- Abilități de vânzare- Capacitatea de a dezvolta relații pozitive cu clienții- Abilități analitice puternice- Capacitatea de a lucra în echipă- Utilizarea eticii în luarea deciziilor |
| Competențe transversale | <p>CT1. Aplicarea principiilor, normelor și valorilor de etică profesională în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă</p> |

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

| | |
|---|--|
| 7.1. Obiectivele generale a disciplinei predate | Înțelegerea modului în care poate fi administrată și organizată activitatea unei firme din domeniul ospitalității |
| 7.2. Obiectivele specifice | <ul style="list-style-type: none">• să detalieze structura specifică industriei ospitalității și relația cu turismul• să comunice înțelegerea de bază a elementelor componente ale organizațiilor specifice serviciilor de alimentație publică• să dezbate activitățile de front-office și back-office, procedurile și reglementările acestui domeniu de activitate.• să analizeze cele patru funcții ale managementului: planificarea, organizarea, motivarea și controlul în cadrul unităților din industria ospitalității• identificarea conceptului de ospitalitate, modelarea și construirea principiului de calitate a serviciilor ajungând să stabilească conceptul de management al calității totale la nivel de hotel |



8. Conținuturi

| 8.1. Curs | | Metode de predare | Observații |
|-----------|--|---|-------------|
| 1 | Cap.I. Introducere în industria ospitalității: Relația turism și industria ospitalității, Structura industriei ospitalității în România și forțele care îi influențează dezvoltarea, Rolul managerilor în industria ospitalității | utilizarea unui curs <i>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</i> în cadrul cursului pe baza unor exemple și <i>articole din presa de specialitate și articole științifice</i> ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice. | 2 prelegere |
| 2 | Cap.II. Organizarea serviciilor de cazare: Evoluția structurilor de cazare, Clasificarea structurilor de cazare și particularitățile specifice acestora | utilizarea unui curs <i>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</i> în cadrul cursului pe baza unor exemple și <i>articole din presa de specialitate și articole științifice</i> ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice. | 1 prelegere |
| 3 | Cap III. Operațiunile de front-office și back-office din cadrul unei unități de cazare: Ciclul clientului în hotel, Activitățile de rezervare, | utilizarea unui curs <i>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</i> în cadrul cursului pe baza unor exemple și <i>articole din presa de specialitate și articole științifice</i> ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice. | 1 prelegere |
| 4 | Cap III. Operațiunile de front-office și back-office din cadrul unei unități de cazare: Recepția de intrare, Recepția de ieșire. | utilizarea unui curs <i>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</i> în cadrul cursului pe baza unor exemple și <i>articole din presa de specialitate și articole științifice</i> ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice. | 2 prelegeri |
| 5 | Cap. III. Operațiunile de front-office și back-office din cadrul unei unități de cazare: Serviciul de etaj, Spălătoria, Aspecte tehnice și de securitate. | utilizarea unui curs <i>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</i> în cadrul cursului pe baza unor exemple și <i>articole din presa de specialitate și articole științifice</i> ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice. | 1 prelegere |
| 6 | Cap.IV. Organizarea serviciilor de alimentație: Conceptul și elementele serviciilor de alimentație, Unitățile cu caracter social | utilizarea unui curs <i>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</i> în cadrul cursului pe baza unor exemple și <i>articole din presa de specialitate și articole științifice</i> ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice. | 1 prelegere |
| 7 | Cap.IV. Organizarea serviciilor de alimentație: | utilizarea unui curs <i>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</i> în cadrul cursului pe baza unor | 1 prelegere |



| | | | |
|--------------|--|---|-------------|
| | Unitățile din alimentația comercială, Independent sau în rețea | exemple și articole din presa de specialitate și articole științifice ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice. | |
| 8 | Cap.V. Sistemul operațional și funcțiunile restaurantelor: Amplasarea restaurantelor, Planul general de amenajare a restaurantului, Particularitățile alimentației rapide, | utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere; discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și articole din presa de specialitate și articole științifice ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice. | 1 prelegere |
| 9 | Cap.V. Sistemul operațional și funcțiunile restaurantelor: Dotarea unităților de alimentație cu utilaje și inventar pentru servire și lucru, Activitățile specifice realizării servirii, | utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere; discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și articole din presa de specialitate și articole științifice ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice. | 1 prelegere |
| 10 | Cap.V. Sistemul operațional și funcțiunile restaurantelor: Funcția comercială a meniului | utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere; discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și articole din presa de specialitate și articole științifice ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice. | 1 prelegere |
| 11 | CAP VI. Managementul ospitalității Conceptul de ospitalitate, Rolul managerial în asigurarea ospitalității | utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere; discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și articole din presa de specialitate și articole științifice ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice. | 1 preleger |
| 12 | Revizuirea principalelor aspecte | utilizarea unui curs interactiv cu fundament de prelegere; discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și articole din presa de specialitate și articole științifice ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice. | 1 prelegere |
| Bibliografie | Bibliografie obligatorie 1. Bojanic D., Reid R. , Hospitality Marketing Management, 6th Edition, Wiley, 2016 2. Clayton W. Barrows, Tom Powers, Dennis R. Reynolds, Introduction to management in the hospitality Industry, John Wiley&Sons, Inc, 2011. 3. Lupu, N., Hotelul- economie și management, Editura All Beck, București 2010. | | |



| | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">4. Negrușă, A., Managementul unităților hoteliere, Editura Alma Mater, Cluj-Napoca, 2006.5. Szende P., Operations Management in the Hospitality Industry, 2021, Emerald Publishing Limited. <p>Bibliografie opțională</p> <ol style="list-style-type: none">1. Bardi, James A. (2010) – Hotel Front Office Management, Editura John Wiley & Sons, Third edition.2. Băbăiță, Carmen, Catering – elemente fundamentale, Editura Mirton Timișoara, 2003.3. Florea, C., Bugan M., Maitre D’Hotel, Editura Gema Print, București, 2003.4. Walker, J.R., Restaurant Concepts, Management and Operations, Eighth Edition, Wiley, 2017.. |
|--|--|

| 8.2. Seminar | Metode de predare | Observații |
|---|--|-------------|
| 1. Scurtă prezentare a obiectivelor seminarului și a modalităților de evaluare | prezentare orală, expunere interactivă; | 1 seminar |
| 2. Studiu de caz + Analiza | organizarea unor seminarii interactive în cadrul cărora studenții intervin direct în rezolvarea aplicațiilor și a studiilor de caz și sunt ghidați de către cadrul didactic; | 1 seminar |
| 3. Analiza studii de caz și discuții | organizarea unor seminarii interactive în cadrul cărora studenții intervin direct în rezolvarea aplicațiilor și a studiilor de caz și sunt ghidați de către cadrul didactic; | 1 seminar |
| 4. Aplicații Tabelul convențional de planning al rezervărilor + Tabloul de densitate pentru un hotel) | organizarea unor seminarii interactive în cadrul cărora studenții intervin direct în rezolvarea aplicațiilor și a studiilor de caz și sunt ghidați de către cadrul didactic; | 1 seminar |
| 5. Intruire HMS | organizarea unor seminarii interactive în cadrul cărora studenții intervin direct în rezolvarea aplicațiilor și a studiilor de caz și sunt ghidați de către cadrul didactic; | 2 seminarii |
| 6. Studiu de caz + Aplicații Previțiunea ocupării camerelor / camerelor libere | organizarea unor seminarii interactive în cadrul cărora studenții intervin direct în rezolvarea aplicațiilor și a studiilor de caz și sunt ghidați de către cadrul didactic; | 1 seminar |
| 7. Studiu de caz | organizarea unor seminarii interactive în cadrul cărora studenții intervin direct în rezolvarea aplicațiilor și a studiilor de caz și sunt ghidați de către cadrul didactic; | 1 seminar |
| 8. Exercițiu Amenajare restaurant + Exerciții Mise-en-place | organizarea unor seminarii interactive în cadrul cărora studenții intervin direct în rezolvarea aplicațiilor și a studiilor de caz și sunt ghidați de către cadrul didactic; | 1 seminar |



| | | |
|---|---|-------------|
| 9. Vizita unitate / Studiu de caz Marvelous Meals + Aplicații | organizarea unor seminarii interactive în cadrul cărora studenții intervin direct în rezolvarea aplicațiilor și a studiilor de caz și sunt ghidați de către cadrul didactic; | 1 seminar |
| 10. Aplicații Stabilirea prețului preparatelor și băuturilor + Stabilirea tarifului mediu al meniului pentru un sejur în tabără | organizarea unor seminarii interactive în cadrul cărora studenții intervin direct în rezolvarea aplicațiilor și a studiilor de caz și sunt ghidați de către cadrul didactic; | 1 seminar |
| 11. Proiect + discuții și feedback | organizarea unor seminarii interactive în cadrul cărora studenții intervin direct în rezolvarea aplicațiilor și a studiilor de caz și sunt ghidați de către cadrul didactic; | 2 seminarii |
| 12. Prezentare proiect. | prezentare orală, expunere interactivă; | 1 seminar |
| Bibliografie | Bibliografie obligatorie 1. http://cartiere.ro/121944-ospatari-pregatirea-salonului-pentru-servirea-consumatorilor 2. http://gstaro.muscel.ro/fisiere/file/Suport%20curs%20Chelner.doc Bibliografie opțională 3. Walker R. John, Introduction to Hospitality Management, Pearson, 2013. 4. Hänssler, Karl Heinz (2008) – Management in der Hotellerie und Gastronomie, 7 Auflage, Oldenbourg Verlag Wien München | |

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

În primul rând este absolut necesară pentru orice absolvent o viziune de ansamblu asupra modului de organizare și funcționare a unei firme din domeniul ospitalității, a particularităților și activităților specifice acestui domeniu. În al doilea rând este importantă cunoașterea unor metode practice aplicate în activitățile specifice pentru a reuși să aplice sarcinile locurilor de muncă corespunzătoare domeniului.

10. Evaluare

| Tip activitate | 10.1 Criterii de evaluare | 10.2 metode de evaluare | 10.3 Pondere din nota finală |
|-------------------------|---|--|------------------------------|
| 10.4. Curs | <ul style="list-style-type: none">Corectitudinea și completitudinea cunoștințelor;Coerența logică; Limbajul de specialitate;Înțelegerea noțiunilor de bază în managementul serviciilor de ospitalitate: check-in/check-out, plan de amenajare restaurant, inventar de servire, indicatori de eficiența a bazei de cazare, tablou de planning calitatea serviciilor. | test final | 40% |
| 10.5. Seminar/laborator | <ul style="list-style-type: none">Capacitate de a aplica noțiunile învățate;Interesul pentru studiu (dezbaterile unor teme, studii de caz și aplicații practice) | Rezolvarea a minim 2 assignment-uri la seminarii cu condiția | 20% |



| | | | |
|--|---|---|-----|
| | <ul style="list-style-type: none">Participare obligatorie la minim 50% din seminarii | participării la cursurile corelate seminariilor respective | |
| | | Intruire soft HMS | 10% |
| | <ul style="list-style-type: none">Elaborare proiect | elaborarea și prezentarea orală a unui studiu (în echipa de studenți) | 30% |

| | |
|--|--|
| 10.6. Standard minim de performanță | |
| <ul style="list-style-type: none">cunoașterea noțiunilor fundamentale și aplicarea acestora pe exemple;interpretarea economică a rezultatelor obținute.Temele și proiectele vor fi verificate antiplagiat cu Turnitin – nu mai mult de 25% grad de similitudineModul de evaluare se menține și pentru examenele din sesiunea de restanțe;Pentru a se calcula nota finala insumand punctele obținute pe parcursul semestrului, este necesară obținerea a minim 50% din punctajul aferent examenului scris. | |

| Continut disciplina | Competenta dobandita | Modalitatea de evaluare a competentei |
|---------------------|---|--|
| Cap. I-VI | C4.2. Analiza situației actuale, selectarea și propunerea unor alternative strategice de dezvoltare a activității firmei | 50% Proiect (Nota pentru continutul proiectului) + 50% nota examen scris |
| Cap. I-VI | C3.2. Identificarea particularităților relațiilor cu clienții și proceselor de negociere cu aceștia și selectarea metodelor adecvate de rezolvare a problemelor specifice acestor procese. | 50% nota examen scris + 25% Intruire HMS + 25% Medie assignment-uri |
| | CT1. Aplicarea principiilor, normelor și valorilor de etică profesională în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă | 50% Proiect (Nota pentru elaborarea și prezentarea proiectului) + 50% Medie assignment-uri |

Data completării

23.04.2024

Semnătura titularului de curs

Prof.univ.dr. Adina Negrușă

Semnătura titularului de seminar

Prof.univ.dr. Adina Negrușă

Data avizării în departament

22.05.2024

Semnătura directorului de departament

Conf.univ.dr. Marius Bota