



## FIȘA DISCIPLINEI

Anul universitar 2018-2019

### 1. Date despre program

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

### 2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Comportament intercultural în industria ospitalității						
2.2. Codul disciplinei	ILR0070						
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	II	2.7. Tipul de evaluare	C	2.8. Regimul disciplinei	Opțională

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

3.1. Număr de ore pe săptămână	3	Din care: 3.2. curs	1	3.3. seminar/laborator	2
3.4. Total ore din planul de învățământ	42	Din care: 3.5. curs	14	3.6. seminar/laborator	28
Distribuția fondului de timp:					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					8
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					8
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					6
Tutoriat					4
Examinări					2
Alte activități	Pregătire examen final				5
3.7. Total ore studiu individual					33
3.8. Total ore pe semestru					75
3.9. Numărul de credite					3

### 4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	
4.2. de competențe	

## 5. Condiții (acolo unde este cazul)

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

## 6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"><li>C1. Culegere, prelucrare și analiză de informații privind interacțiunea mediului extern-întreprindere/ organizație</li><li>C4. Implementarea strategiilor de dezvoltare a afacerilor în organizațiile din industria ospitalității</li></ul>
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none"><li>Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei</li></ul>

## 7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1. Obiectivul general al disciplinei	<p>Pentru a avea succes pe piața turistică și de ospitalitate, specialiștii din aceste domenii trebuie să cunoască și să înțeleagă influența culturii naționale asupra comportamentului uman. Cursul oferă o perspectivă asupra orientărilor valorilor naționale în contextul turismului și ospitalității, precum și o conștientizare a diferențelor culturale între gazdele piețelor turistice locale și oaspeții piețelor internaționale.</p>
7.2. Obiectivele specifice	<p>Bibliografia obligatorie săptămânală, temele de echipă, precum și discuțiile din cadrul întâlnirilor au ca obiectiv descrierea aspectelor specifice diferitelor culturi și a influențelor acestora asupra comportamentului turistic.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a înțelege conceptul de cultură și modul în care aceasta se aplică la problemele internaționale de turism.</li><li>a înțelege comportamentul turistic din punct de vedere al diferențelor culturale</li><li>identificarea modului în care culturile naționale influențează alegerile și experiențele turiștilor</li><li>a identifica motivele pentru reacțiile turistice specifice mediului extern</li><li>a înțelege relația dintre cultură și deciziile strategice și</li></ul>

abordarea comportamentului turiștilor

## 8. Conținuturi

8.1. Curs	Metode de predare	Observații
<b>Globalizare, turism și cultură -</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ curs interactiv cu fundament de prelegere</li> <li>▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz</li> </ul>	1 curs
<b>Conceptul de cultură, diversitate culturală</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ curs interactiv cu fundament de prelegere</li> <li>▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz</li> </ul>	2 curs
<b>Conceptul de cultură, impactul asupra turismului</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ curs interactiv cu fundament de prelegere</li> <li>▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz</li> </ul>	2 curs
<b>Teoriile dimensiunilor culturale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ curs interactiv cu fundament de prelegere</li> <li>▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz</li> </ul>	2 curs
<b>Influenta culturala in procesul de comunicare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ curs interactiv cu fundament de prelegere</li> <li>▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz</li> </ul>	1 curs
<b>Influenta culturala in procesul de comunicare – implicații în turism</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ curs interactiv cu fundament de prelegere</li> <li>▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz</li> </ul>	1 curs
<b>Influenta culturala asupra serviciilor de ospitalitate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ curs interactiv cu fundament de prelegere</li> <li>▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz</li> </ul>	1 curs
<b>Influența culturală asupra serviciilor – comportamentul turistic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ curs interactiv cu fundament de prelegere</li> <li>▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz</li> </ul>	1 curs
<b>Influenta culturii asupra procesului de motivare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ curs interactiv cu fundament de prelegere</li> <li>▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz</li> </ul>	1 curs
<b>Comparații culturale și manageriale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ curs interactiv cu fundament de</li> </ul>	1 curs

	prelegere	
	▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz	
<b>Sinteza disciplinei</b>	▪	1 curs
Bibliografie	<p><b>Bibliografie obligatorie</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Burduș, Eugen: <i>Management comparat</i>, Editura Economică, București, 2001.</li> <li>2. Hofstede, Gert: <i>Managementul structurilor multiculturale</i>, Editura Economică, București, 1996.</li> <li>3. Ionescu, Gh.Gh., Negrușă, Adina: <i>Filosofia și cultura managementului japonez</i>, Editura Concordia, Arad, 2004.</li> <li>4. Istocescu, Amadeo: <i>Management Comparat</i>, Editura ASE, București, 2006</li> <li>5. Mihaș, Ioan: <i>Euro management</i>, Editura Economică, București, 2002.</li> <li>6. Nicolescu, Ovidiu: <i>Management comparat</i>, Editura Economică, 2001.</li> <li>7. Negrușă, Adina: <i>Tranziția și managementul japonez</i>, Editura Concordia, Arad, 2003.</li> </ol>	

8.2. Seminar / laborator	Metode de predare	Observații
Globalizare, turism și cultură -	<i>Prezentarea disciplinei, organizarea activităților. Studiu de caz globalizare</i>	1 seminar
Conceptul de cultură, diversitate culturală	<i>Studii de caz: cultura, diversitate culturala</i>	2 seminarii
Conceptul de cultură, diversitate culturală și impactul asupra turismului	<i>Discutare studii de caz diversitate culturală în turism <b>Prezentare temă de studiu/Eseu</b></i>	1 seminar
Teoriile diversității culturale Teoriile dimensiunilor culturale	<i>Studii de caz: dimensiunile culturale.</i>	2 seminarii
Influența culturală în procesul de comunicare	<i>Discutare studii de caz și exerciții influența culturii în procesul de comunicare. <b>Prezentare temă de studiu/Eseu.</b></i>	1 seminar
Influența culturală în procesul de comunicare – implicații în turism Influența culturală asupra serviciilor de ospitalitate	<i>Discutarea a 2 studii de caz: comunicare interculturală și comportament turistic internațional</i>	2 seminarii
Influența culturală asupra serviciilor – comportamentul turistic	<i>Studii de caz interculturalitate <b>Prezentare tema de studiu/Eseu</b></i>	1 seminar
Influența culturală asupra serviciilor – comportamentul angajaților	<i>Studii de caz- motivare și munca în echipa</i>	2 seminarii

Bibliografie	<p><b>Bibliografie obligatorie</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Istocescu, A.: <i>Management comparat internațional</i>, Editura Ase, București, 2005.</li> <li>2. Ionescu, Gh.; Cazan, Emil; Negrușă, A.: <i>Management organizațional</i>, Editura Tribuna Economică, bucurești 2001 - Biblioteca Catedrei de Business Cluj-Napoca.</li> <li>3. Mead, Richard – <i>International management – Cross Cultural Dimensions</i>, Blackwell Publishing, International, 2005</li> <li>4. Mendenhall, M.; Punnett, B.J.; Ricks, D.: <i>Global Management</i>, Blackwell Publishers International 1995.</li> </ol>
--------------	---

**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 în care cultura și valorile naționale influențează comportamentul turistului și al gazdei din industria ospitalității pentru a adapta serviciile la piețe internaționale diferite. În al doilea rând este importantă cunoașterea unor metode practice aplicate în diferite relații de business la nivel global.

**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"> <li>• Corectitudinea și completitudinea cunoștințelor;</li> <li>• Coerența logică;</li> <li>• Limbajul de specialitate;</li> <li>• Înțelegerea noțiunilor de bază în managementul unităților cu servicii de ospitalitate și turism: cultură, comportament turistic, diversitate culturală, leadership și comunicare interculturală.</li> </ul>	<b>test final</b>	<b>50%</b>
10.5. Seminar/laborator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitate de a aplica noțiunile învățate;</li> <li>• Interesul pentru studiul</li> </ul>	<b>Prezentare tema de studiu/ eseuri (minim 2 eseuri)</b>	<b>30%</b>



	<b>influențelor cultural asupra practicii manageriale</b>	<b>Discutarea pe studii de caz/exercitii (minim 3 studii de caz)</b>	<b>20%</b>
<b>10.6. Standard minim de performanță</b>			
<b>Care sunt cunoștințele minimale pentru nota 5.</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Cunoașterea conceptelor teoretice de bază</li><li>- Identificarea unor factori culturali de influență a managementului în organizații</li></ul>			

Data completării

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

Prof.dr. Adina Negrușă

Prof.dr. Adina Negrușă

Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament

Conf. dr. Oana Adriana Gică

