

**FIȘA DISCIPLINEI**

Anul universitar 2023-2024

**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	<b>Management serviciilor de ospitalitate</b>						
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	<b>Obligatortiu</b>

**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	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><b>C3.2. Identificarea particularităților relațiilor cu clienții și proceselor de negociere cu aceștia și selectarea metodelor adecvate de rezolvare a problemelor specifice acestor procese.</b></p> <p><b>C4.2. Analiza situației actuale, selectarea și propunerea unor alternative strategice de dezvoltare a activității firmei</b></p> <p><b>Detaliere competențe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoștințe privind operațiunile hoteliere generale</li> <li>- Cunoștințe privind operațiunile generale ale unităților cu servicii de alimentație</li> <li>- Capacitatea de a dezvolta relații de lucru eficiente cu colegii asociați, manageri, reprezentanți externi și agenții</li> <li>- Capacitatea de a identifica piețele țintă</li> <li>- Abilități de vânzare</li> <li>- Capacitatea de a dezvolta relații pozitive cu clienții</li> <li>- Abilități analitice puternice</li> <li>- Capacitatea de a lucra în echipă</li> <li>- Utilizarea eticii în luarea deciziilor</li> </ul>
Competențe transversale	<p>CT1. Aplicarea principiilor, normelor și valorilor de etica 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	<p><b>Înțelegerea modului în care poate fi administrată și organizată activitatea unei firme din domeniul ospitalității</b></p>
7.2. Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• să detalieze structura specifică industriei ospitalității și relația cu turismul</li> <li>• să comunice înțelegerea de bază a elementelor componente ale organizațiilor specifice serviciilor de alimentație publică</li> <li>• să dezbată activitățile de front-office și back-office, procedurile și reglementările acestui domeniu de activitate.</li> <li>• să analizeze cele patru funcții ale managementului: planificarea, organizarea, motivarea și controlul în cadrul unităților din industria ospitalității</li> </ul>

- 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	<p>Cap.I. Introducere în industria ospitalității:</p> <p>Relația turism și industria ospitalității, Structura industriei ospitalității în România și forțele care îi influențează dezvoltarea, Rolul managerilor în industria ospitalității</p>	<p>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.</p>	2 prelegere
2	<p>Cap.II. Organizarea serviciilor de cazare:</p> <p>Evoluția structurilor de cazare, Clasificarea structurilor de cazare și particularitățile specifice acestora</p>	<p>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.</p>	1 prelegere
3	<p>Cap III. Operațiunile de front-office și back-office din cadrul unei unități de cazare:</p> <p>Ciclul clientului în hotel, Activitățile de rezervare,</p>	<p>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.</p>	1 prelegere
4	<p>Cap III. Operațiunile de front-office și back-office din cadrul unei unități de cazare:</p> <p>Recepția de intrare, Recepția de ieșire.</p>	<p>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.</p>	2 prelegeri
5	<p>Cap. III. Operațiunile de front-office și back-office din cadrul unei unități de cazare:</p> <p>Serviciul de etaj, Spălătoria, Aspecte tehnice și de securitate.</p>	<p>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</p>	1 prelegere

		de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice.	
6	Cap.IV. Organizarea serviciilor de alimentație:  Conceptul și elementele serviciilor de alimentație, Unitățile cu caracter social	utilizarea unui curs <b>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</b> în cadrul cursului pe baza unor exemple și <b>articole din presa de specialitate și articole științifice</b> ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice.	1 prelegere
7	Cap.IV. Organizarea serviciilor de alimentație:  Unitățile din alimentația comercială, Independent sau în rețea	utilizarea unui curs <b>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</b> în cadrul cursului pe baza unor exemple și <b>articole din presa de specialitate și articole științifice</b> ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice.	1 prelegere
8	Cap.V. Sistemul operațional și funcțiunile restaurantelor:  Amplasarea restaurantelor, Planul general de amenajare a restaurantului, Particularitățile alimentației rapide,	utilizarea unui curs <b>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</b> în cadrul cursului pe baza unor exemple și <b>articole din presa de specialitate și articole științifice</b> ; 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 <b>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</b> în cadrul cursului pe baza unor exemple și <b>articole din presa de specialitate și articole științifice</b> ; 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 <b>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</b> în cadrul cursului pe baza unor exemple și <b>articole din presa de specialitate și articole științifice</b> ; 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 <b>interactiv cu fundament de prelegere; discuții</b> în cadrul cursului pe baza unor exemple și <b>articole din presa de specialitate și</b>	1 preleger

		<i>articole științifice</i> ; utilizarea de studii de caz pentru discutarea unor aspecte teoretice.	
12	Revizuirea principalelor aspecte	utilizarea unui curs <i>interactiv cu fundament de prelegere</i> ; <i>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
Bibliografie		Bibliografie obligatorie	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Bojanic D., Reid R. , Hospitality Marketing Management, 6th Edition, Wiley, 2016</li> <li>Clayton W. Barrows, Tom Powers, Dennis R. Reynolds, Introduction to management in the hospitality Industry, John Wiley&amp;Sons, Inc, 2011.</li> <li>Lupu, N., Hotelul- economie și management, Editura All Beck, București 2010.</li> <li>Negrușă, A., Managementul unităților hoteliere, Editura Alma Mater, Cluj-Napoca, 2006.</li> <li>Szende P., Operations Management in the Hospitality Industry, 2021, Emerald Publishing Limited.</li> </ol>	
		Bibliografie opțională	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Bardi, James A. (2010) – Hotel Front Office Management, Editura John Wiley &amp; Sons, Third edition.</li> <li>Băbăiță, Carmen, Catering – elemente fundamentale, Editura Mirton Timișoara, 2003.</li> <li>Florea, C., Bugan M., Maitre D’Hotel, Editura Gema Print, București, 2003.</li> <li>Walker, J.R., Restaurant Concepts, Management and Operations, Eighth Edition, Wiley, 2017..</li> </ol>	

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 Hobo	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. Prezentare partea de fundamentare a studiilor de echipa – analiza si discutii	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 Previziunea 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 Mentinere sau faliment in ospitalitate?+ Tema 1 Eseu	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 + Eseu 2	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 si 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 + discutii si 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	<p>Bibliografie obligatorie</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><a href="http://cartiere.ro/121944-ospatari-pregatirea-salonului-pentru-servirea-consumatorilor">http://cartiere.ro/121944-ospatari-pregatirea-salonului-pentru-servirea-consumatorilor</a></li> <li><a href="http://gstaro.muscel.ro/fisiere/file/Suport%20curs%20Chelner.doc">http://gstaro.muscel.ro/fisiere/file/Suport%20curs%20Chelner.doc</a></li> </ol>	

	<p>Bibliografie opțională</p> <p>3. Walker R. John, Introduction to Hospitality Management, Pearson, 2013.</p> <p>4. Hänssler, Karl Heinz (2008) – Management in de Hotellerie und Gastronomie, 7 Auflage, Oldenbourg Verlag Wien München</p>
--	---

**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 munca 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"> <li>Corectitudinea și completitudinea cunoștințelor;</li> <li>Coerența logică;</li> <li>Limbajul de specialitate;</li> <li>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.</li> </ul>	test final	40%
10.5. Seminar/laborator	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitate de a aplica noțiunile învățate;</li> <li>Interesul pentru studiu (dezbaterile unor teme, studii de caz și aplicații practice)</li> <li><b>Participare obligatorie la minim 50% din seminarii</b></li> </ul>	Rezolvarea a minim 2 assignment-uri	20%
		Intruire soft HMS	10%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborare proiect</li> </ul>	elaborarea și prezentarea orală a unui studiu (în echipa de studenți)	30%
10.6. Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> <li>cunoașterea noțiunilor fundamentale și aplicarea acestora pe exemple;</li> <li>interpretarea economică a rezultatelor obținute.</li> <li>Temele și proiectele vor fi verificate antiplagiat cu Turnitin – nu mai mult de 25% grad de similitudine</li> <li>Modul de evaluare se menține și pentru examenele din sesiunea de restanțe;</li> <li><b>Pentru a se calcula nota finală însumând punctele obținute pe parcursul semestrului, este necesară obținerea a minim 50% din punctajul aferent examenului scris.</b></li> </ul>			

Continut disciplina	Competenta dobandita	Modalitatea de evaluare a competentei
Cap. I-VI	<b>C4.2. Analiza situației actuale, selectarea și propunerea unor alternative strategice de dezvoltare a activității firmei</b>	50% Proiect (Nota pentru continutul proiectului) + 50% nota examen scris
Cap. I-VI	<b>C3.2. Identificarea particularităților relațiilor cu clienții și proceselor de negociere cu aceștia și selectarea metodelor adecvate de rezolvare a problemelor specifice acestor procese.</b>	50% nota examen scris + 25% Instruire HMS + 25% Medie assignment-uri
	CT1. Aplicarea principiilor, normelor și valorilor de etica profesionala în cadrul propriei strategii de munca riguroasa, eficienta și responsabila	50% Proiect (Nota pentru elaborarea și prezentarea proiectului) + 50% Medie assignment-uri

Data completării

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

29.09.2023

Prof.univ.dr. Adina Negrușă

Prof.univ.dr. Adina Negrușă

Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament

11.10.2023

Conf.univ.dr. Marius Bota