



## 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 Servicii de Ospitalitate
1.5. Ciclul de studii	Licență
1.6. Programul de studiu / Calificarea	AASO

### 2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	<b>Comportament intercultural în industria ospitalității</b>						
2.2. Codul disciplinei	<b>ILR0070</b>						
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	3	2.6. Semestrul	I	2.7. Tipul de evaluare	C	2.8. Regimul disciplinei	<b>Opțională</b>

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

3.1. Număr de ore pe săptămână	3	Din care: 3.2. curs	2	3.3. seminar/laborator	1
3.4. Total ore din planul de învățământ	42	Din care: 3.5. curs	28	3.6. seminar/laborator	14
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>C3. Negocierea clauzelor contractuale și gestionarea relațiilor cu clienții și furnizorii (C3.5. Elaborarea de noi modalități de lucru cu clienții și de îmbunătățire a proceselor de comunicare și negociere cu aceștia)</li> <li>C4. Implementarea strategiilor de dezvoltare a afacerilor în organizațiile din industria ospitalității (C4.5. Proiectarea și propunerea unor îmbunătățiri ale strategiilor de dezvoltare a afacerilor în organizațiile din industria ospitalității)</li> </ul>
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none"> <li>CT2. 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	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 conștientizarea diferențelor culturale între gazdele piețelor turistice locale și oaspeții piețelor internaționale.
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 a deciziilor strategice și abordarea comportamentului turiștilor</li> </ul>

## 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>Influența culturală în 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>Influența culturală în 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>Influența culturală 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>Influența 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 prelegere</li> <li>▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz</li> </ul>	1 curs
<b>Sinteza disciplinei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>	1 curs

Bibliografie	<p align="center"><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. Mihuț, 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
Influenta culturala in procesul de comunicare	<i>Discutare studii de caz si exercitii influenta culturii in procesul de comunicare. <b>Prezentare temă de studiu/Eseu.</b></i>	1 seminar
Influenta culturala in procesul de comunicare – implicații în turism Influenta culturala asupra serviciilor de ospitalitate	<i>Discutarea a 2 studii de caz: comunicare interculturală și comportament touristic 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 align="center"><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> </ol>
--------------	--

3. Mead, Richard – *International management – Cross Cultural Dimensions*, Blackwell Publishing, International, 2005
4. Mendenhall, M.; Punnett, B.J.; Ricks, D.: *Global Management*, Blackwell Publishers International 1995.

**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>	test final	40%
10.5. Seminar/laborator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitate de a aplica noțiunile învățate;</li> <li>• Interesul pentru studiul influențelor cultural asupra practicii manageriale</li> </ul>	Discutii pe teme prezentate si studii de caz	10%
		Proiect de grup	50%
10.6. Standard minim de performanță			
<p><b>Care sunt cunoștințele minimale pentru nota 5.</b></p> <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> <li>- Modul de evaluare se menține și pentru examenele din sesiunea de restanțe;</li> <li>- Pentru a se calcula nota finala insumand punctele obținute pe parcursul semestrului, este necesară obținerea a minim 50% din punctajul aferent examenului scris.</li> </ul>			



Continut disciplina	Competenta dobandita	Modalitatea de evaluare a competentei
Cap. 1-10	<b>C3.5. Elaborarea de noi modalități de lucru cu clienții și de îmbunătățire a proceselor de comunicare și negociere cu aceștia</b>	50% Proiect (Nota pentru continutul proiectului) + 50% nota examen scris
Cap. 1-5	<b>C4.5. Proiectarea și propunerea unor îmbunătățiri ale strategiilor de dezvoltare a afacerilor în organizațiile din industria ospitalității.</b>	50% nota examen scris + 50% Nota assignment-uri
	CT2. Identificarea rolurilor si responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei	Proiect (Nota pentru elaborarea si prezentarea proiectului)

**Data completării**

**Semnătura titularului de curs**

**Semnătura titularului de seminar**

**29.09.2023**

**Prof.dr. Adina Negrușă**

**Prof.dr. Adina Negrușă**

**Data avizării în departament**

**Semnătura directorului de departament**

**11.10.2023**

**Conf. dr. Marius Bota**

