



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 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	3	2.6. Semestrul	I	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	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	Pregatire 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">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)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)
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none">CT2. Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei

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">a înțelege conceptul de cultură și modul în care aceasta se aplică la problemele internaționale de turism.a înțelege comportamentul turistic din punct de vedere al diferențelor culturale



	<ul style="list-style-type: none">• identificarea modului în care culturile naționale influențează alegerile și experiențele turiștilor• a identifica motivele pentru reacțiile turistice specifice mediului extern• a înțelege relația dintre cultură a deciziilor strategice și abordarea comportamentului turiștilor
--	---

8. Conținuturi

8.1. Curs	Metode de predare	Observații
Globalizare, turism și cultură -	<ul style="list-style-type: none">▪ curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz	1 curs
Conceptul de cultură, diversitate culturală	<ul style="list-style-type: none">▪ curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz	2 curs
Conceptul de cultură, impactul asupra turismului	<ul style="list-style-type: none">▪ curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz	2 curs
Teoriile dimensiunilor culturale	<ul style="list-style-type: none">▪ curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz	2 curs
Influenta culturala in procesul de comunicare	<ul style="list-style-type: none">▪ curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz	1 curs
Influenta culturala in procesul de comunicare – implicații în turism	<ul style="list-style-type: none">▪ curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz	1 curs
Influenta culturala asupra serviciilor de ospitalitate	<ul style="list-style-type: none">▪ curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz	1 curs
Influența culturală asupra serviciilor – comportamentul turistic	<ul style="list-style-type: none">▪ curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz	1 curs
Influenta culturii asupra procesului de motivare	<ul style="list-style-type: none">▪ curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz	1 curs
Comparații culturale și manageriale	<ul style="list-style-type: none">▪ curs interactiv cu fundament de prelegere▪ discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple si studii de caz	1 curs
Sinteza disciplinei	<ul style="list-style-type: none">▪	1 curs
Bibliografie	Bibliografie obligatorie 1. Burduș, Eugen: <i>Management comparat</i> , Editura Economică, București, 2001. 2. Hofstede, Gert: <i>Managementul structurilor multiculturale</i> , Editura Economică, București, 1996.	



	<p>3. Ionescu, Gh.Gh., Negrușă, Adina: <i>Filosofia și cultura managementului japonez</i>, Editura Concordia, Arad, 2004.</p> <p>4. Istocescu, Amadeo: <i>Management Comparat</i>, Editura ASE, București, 2006</p> <p>5. Mihaș, Ioan: <i>Euro management</i>, Editura Economică, București, 2002.</p> <p>6. Nicolescu, Ovidiu: <i>Management comparat</i>, Editura Economică, 2001.</p> <p>7. Negrușă, Adina: <i>Tranziția și managementul japonez</i>, Editura Concordia, Arad, 2003.</p>
--	---

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 Prezentare temă de studio/Eseu</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. Prezentare temă de studiu/Eseu.</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 Prezentare tema de studiu/Eseu</i>	1 seminar
Influența culturală asupra serviciilor – comportamentul angajaților	<i>Studii de caz- motivare și munca în echipa</i>	2 seminarii

Bibliografie	<p>Bibliografie obligatorie</p> <ol style="list-style-type: none">1. Istocescu, A.: <i>Management comparat internațional</i>, Editura Ase, București, 2005.2. Ionescu, Gh.; Cazan, Emil; Negrușă, A.: <i>Management organizațional</i>, Editura Tribuna Economică, București 2001 - Biblioteca Catedrei de Business Cluj-Napoca.3. Mead, Richard – <i>International management – Cross Cultural Dimensions</i>, Blackwell Publishing, International, 20054. Mendenhall, M.; Punnett, B.J.; Ricks, D.: <i>Global Management</i>, 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">• Corectitudinea și completitudinea cunoștințelor;• Coerența logică;• Limbajul de specialitate;• Înțelegerea noțiunilor de bază în managementul unităților cu servicii de ospitalitate și turism: cultură, comportament turistic, diversitate culturală, leadership și comunicare interculturală.	test final	40%
10.5. Seminar/laborator	<ul style="list-style-type: none">• Capacitate de a aplica noțiunile învățate;• Interesul pentru studiul influențelor culturale asupra practicii manageriale	Discutii pe teme prezentate si studii de caz	10%
		Proiect de grup	50%
10.6. Standard minim de performanță			
Care sunt cunoștințele minime pentru nota 5. <ul style="list-style-type: none">- Cunoașterea conceptelor teoretice de bază- Identificarea unor factori culturali de influență a managementului în organizații- Modul 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.			

Conținut disciplina	Competența dobândită	Modalitatea de evaluare a competenței
	C3.5. Elaborarea de noi modalități de lucru cu clienții și de îmbunătățire a	50% Proiect (Nota pentru conținutul proiectului)



Cap. 1-10	proceselor de comunicare și negociere cu aceștia	+ 50% nota examen scris
Cap. I-5	C4.5. Proiectarea și propunerea unor îmbunătățiri ale strategiilor de dezvoltare a afacerilor în organizațiile din industria ospitalității.	50% nota examen scris + 50% Nota assignment-uri
	CT2. Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei	Proiect (Nota pentru elaborarea și prezentarea proiectului)

Data completării

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

23.04.2024

Prof.dr. Adina Negrușă

Prof.dr. Adina Negrușă

Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament

22.05.2024

Conf. dr. Marius Bota