



FIȘA DISCIPLINEI
Managementul serviciilor de ospitalitate
Anul universitar 2025-2026

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea Babeș-Bolyai
1.2. Facultatea	Business
1.3. Departamentul	Servicii de ospitalitate
1.4. Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5. Ciclul de studii	Licență
1.6. Programul de studii / Calificarea	AASO/Licențiat în științe economice
1.7. Forma de învățământ	Învățământ cu frecvență (IF)

2. Date despre disciplină

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

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/ laborator/ proiect	2
3.4. Total ore din planul de învățământ	56	din care: 3.5. curs	28	3.6 seminar/laborator	28
Distribuția fondului de timp pentru studiul individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe (AI)					4
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					0
Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					8
Tutoriat (consiliere profesională)					1
Examinări					1
Alte activități					5
3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)					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	Sala cu echipament media
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	Sala cu echipament media& software PMS



6.1. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale/esențiale	C3.2. Identificarea particularităților relațiilor cu clienții și proceselor de negociere cu aceștia și selectarea metodelor adecvate de rezolvare a problemelor specifice acestor procese. C4.2. Analiza situației actuale, selectarea și propunerea unor alternative strategice de dezvoltare a activității firmei
Competențe transversale	CT1. Aplicarea principiilor, normelor și valorilor de etică profesională în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă

6.2. Rezultatele învățării

Cunoștințe	Studentul dovedește deținerea unui set de cunoștințe generale privind: planificarea și organizarea resurselor umane, materiale și financiare; motivarea angajaților; controlul activităților desfășurate; managementul relațiilor cu clienții companiilor din diferite sectoare de activitate. - cunoaște dimensiunile economice, structurile, dinamica și performanța specifice industriei ospitalității - definește conceptele și principiile specifice coordonării și gestiunii activităților de servicii, turism, hotelărie și restaurație
Aptitudini	Studentul este capabil să analizeze mediul organizațional pentru adaptarea firmei la cerințele și provocările identificate; absolventul poate recomanda strategiile, tehnicile și metodele adecvate de rezolvare a problemelor de management corelate cu funcțiile principale ale acestuia. - demonstrează capacitatea de a alege metode de gestionare a relațiilor cu clienții și furnizorii.. - rezolvă probleme simple, bine definite, asociate coordonării și gestiunii activităților de servicii, turism, hotelărie și restaurație.
Responsabilități și autonomie	Studentul este capabil să ia decizii la nivelul postului pe care îl ocupă și să își asume responsabilitatea față de nivelurile ierarhice superioare

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Înțelegerea modului în care poate fi administrată și organizată activitatea unei firme din domeniul ospitalității
---------------------------------------	---



7.2 Obiectivele specifice	• să detalieze structura specifica industriei ospitalității și relația cu turismul • să cunoască procedurile și reglementările acestui domeniu de activitate • să organizeze activitățile de front-office și back-office • să comunice înțelegerea de bază a elementelor componente ale organizațiilor specifice serviciilor de alimentație publică • 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
----------------------------------	---

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
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 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.	2 prelegere
Cap.II. Organizarea serviciilor de cazare: Evoluția structurilor de cazare, Clasificarea structurilor de cazare și particularitățile specifice acestora		1 prelegere
Cap III. Operațiunile de front-office și back- office din cadrul unei unități de cazare: Ciclul clientului în hotel, Activitățile de rezervare,		1 prelegere
Cap III. Operațiunile de front-office și back- office din cadrul unei unități de cazare: Recepția de intrare, Recepția de ieșire.		2 prelegeri
Cap. III. Operațiunile de front-office și back- office din cadrul unei unități de cazare: Serviciul de etaj, Spălătoria, Aspecte tehnice și de securitate.		1 prelegere
Cap.IV. Organizarea serviciilor de alimentație: Conceptul și elementele serviciilor de alimentație, Unitățile cu caracter social		1 prelegere
Cap.IV. Organizarea serviciilor de alimentație: Unitățile din alimentația comercială, Independent sau în rețea		1 prelegere
Cap.V. Sistemul operațional și funcțiunile restaurantelor: Amplasarea restaurantelor, Planul general de amenajare a restaurantului, Particularitățile alimentației rapide,		1 prelegere
Cap.V. Sistemul operațional și funcțiunile restaurantelor: Dotarea unităților de alimentație cu utilaje și inventar pentru servire și lucru, Activitățile specifice realizării servirii,		1 prelegere



Cap.V. Sistemul operațional și funcțiunile restaurantelor: Funcția comercială a meniului		1 prelegere
CAP VI. Managementul ospitalității Conceptul de ospitalitate, Rolul managerial în asigurarea ospitalității		1 preleger
Bibliografie 1. Bardi, James A. (2010) – Hotel Front Office Management, Editura John Wiley & Sons, Third edition. 2. Clayton W. Barrows, Tom Powers, Dennis R. Reynolds, Introduction to management in the hospitality Industry, John Wiley & Sons, Inc, 2011. 3. Florea, C., Bugan M., Maitre D’Hotel, Editura Gema Print, București, 2003. 4. Lupu, N., Hotelul- economie și management, Editura All Beck, București 2010. 5. Negrușă, A., Managementul unităților hoteliere, Editura Alma Mater, Cluj-Napoca, 2006. 6. Szende P., Operations Management in the Hospitality Industry, 2021, Emerald Publishing Limited. 7. Walker, J.R., Restaurant Concepts, Management and Operations, Eighth Edition, Wiley, 2017..		
8.2 Seminar / laborator	Metode de predare	Observații
1. Scurtă prezentare a obiectivelor seminarului și a modalităților de evaluare	prezentare orală, expunere interactivă;	1 seminar
2. Analiza mediului extern – metoda de analiza PESTEL	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 studiu de caz -Clasificarea hotelurilor și discutii		1 seminar
4. Aplicații Tabelul convențional de planning al rezervărilor + Tabloul de densitate pentru un hotel)		1 seminar
5. Întruire software PMS – Infor HMS/ Protel air	Realizarea sarcinilor de lucru stabilite pentru activități front-office cu software PMS;	2 seminarii
6. Analiza indicatori de eficiența a activității de cazare+ Break even	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; 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. Exercițiu cota de piață și Stabilirea prețului preparatelor și băuturilor		1 seminar
8. Proiect + discutii și feedforward – etapa 1		1 seminar
9. Exerciții Ratele de operare		1 seminar
10. Vizita unitate / Analiza de Studiu de caz (Evos) + Exerciții Mise-en-place	studenții intervin direct în rezolvarea aplicațiilor și a studiilor de caz și sunt ghidați de către cadrul didactic;	1 seminar
11. Aplicații Analiza prețului în cadrul gamei Analiza comercială		2 seminarii
12. Prezentare proiect.	prezentare orală, expunere interactivă;	1 seminar
Bibliografie vezi Bibliografie curs		



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

- Modul de evaluare se menține și pentru examenele din sesiunea de restanțe. Componentele procesului de evaluare desfășurate pe parcursul semestrului nu pot fi recuperate/refăcute în sesiunile de examinare.
- Pentru a putea cumula punctele obținute pe parcursul semestrului, este necesară obținerea notei minime 5 (cinci) în cadrul examenului final (scris/oral).

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	• Corectitudinea și completitudinea cunoștințelor; • 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	50%
10.5 Seminar/laborator	• Participare obligatorie la minim 50% din seminarii • 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 participării la cursurile corelate seminariilor respective	20%
	Prezenta obligatorie	Intruire soft HMS	10%
	Elaborare proiect	elaborarea și prezentarea orală a unui studiu (în echipa de studenți)	20%
10.6 Standard minim de performanță			
• Pentru a se calcula nota finală însumând punctele obținute pe parcursul semestrului, este necesară obținerea a minim 50% din punctajul aferent examenului scris. • 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 similitudine • Modul de evaluare se menține și pentru examenele din sesiunea de restanțe;			



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% Instruire HMS + 25% Medie assignment-uri
	CT1. Aplicarea principiilor, normelor si valorilor de etica profesionala în cadrul propriei strategii de munca riguroasa, eficienta si responsabila	50% Proiect (Nota pentru elaborarea si prezentarea proiectului) + 50% Medie assignment-uri

11. Etichete ODD (Obiective de Dezvoltare Durabilă / Sustainable Development Goals)¹

								
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Data completării:

7.04.2025

Semnătura titularului de curs

Prof.univ.dr. Adina Negrușă

Semnătura titularului de seminar

Prof.univ.dr. Adina Negrușă

Data avizării în departament:

10.04.2025

Semnătura directorului de departament

Conf.univ.dr. Marius Bota

¹ Păstrați doar etichetele care, în conformitate cu [Procedura de aplicare a etichetelor ODD în procesul academic](#), se potrivesc disciplinei și ștergeți-le pe celelalte, inclusiv eticheta generală pentru *Dezvoltare durabilă* - dacă nu se aplică. Dacă nicio etichetă nu descrie disciplina, ștergeți-le pe toate și scrieți "Nu se aplică".