



FIȘA DISCIPLINEI
Comportament intercultural în industria ospitalității
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		Comportament intercultural în industria ospitalității				Codul disciplinei	ILR0070
2.2. Titularul activităților de curs			Prof.univ.dr. Adina Negrușa				
2.3. Titularul activităților de seminar			Prof.univ.dr. Adina Negrușa				
2.4. Anul de studiu	3	2.5. Semestrul	1	2.6. Tipul de evaluare	C	2.7. 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/ proiect	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 pentru studiul individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe (AI)					8
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					8
Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					6
Tutoriat (consiliere profesională)					4
Examinări					2
Alte activități					5
3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)					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	Sala cu echipament media
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	Sala cu echipament media



6.1. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale/esențiale	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	CT2. Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei

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 dimesniunile 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	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	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.
	• 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 • 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 -	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
Conceptul de cultură, diversitate culturală		1 prelegere
Conceptul de cultură, impactul asupra turismului		1 prelegere
Teoriile dimensiunilor culturale		2 prelegeri
Influenta culturala in procesul de comunicare		1 prelegere
Influenta culturala in procesul de comunicare – implicații în turism		1 prelegere
Influenta culturala asupra serviciilor de ospitalitate		1 prelegere
Influența culturală asupra serviciilor – comportamentul turistic		1 prelegere
Influenta culturii asupra procesului de motivare		1 prelegere
Comparații culturale și manageriale		1 prelegere
Sinteza disciplinei	1 preleger	
Bibliografie		
1. Behera Bidhyadhar, Culture and Tourism: Concepts and Cases, Editura Lightning Source Inc, 2018 2. Bardi, James A. (2010) – Hotel Front Office Management, Editura John Wiley & Sons, Third edition. 3. Clayton W. Barrows, Tom Powers, Dennis R. Reynolds, Introduction to management in the hospitality Industry, John Wiley&Sons, Inc, 2011. 4. Erdogan Koc, Cross-Cultural Aspects of Tourism and Hospitality-A Services Marketing and Management Perspective, Editura Routledge, 2021. 5. Corinna Vellnagel, Intercultural Communication within the Tourism Industry, Editura Grin Verlag, 2010.		
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> <i>Discutare studii de caz diversitate culturală în turism</i> Prezentare temă de studiu/Eseu <i>Studii de caz: dimensiunile culturale.</i>	2 seminarii
Conceptul de cultură, diversitate culturală si impactul asupra turismului		1 seminar
Teoriile diversității culturale Teoriile dimensiunilor culturale		2 seminarii
Influenta culturala in procesul de comunicare	<i>Discutare studii de caz si exercitii influenta culturii in procesul de comunicare. Prezentare temă de studiu/Eseu.</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> <i>Studii de caz interculturalitate</i> Prezentare tema de studiu/Eseu <i>Studii de caz- motivare si munca in echipa</i>	2 seminarii
Influența culturală asupra serviciilor – comportamentul turistic		1 seminar
Influența culturală asupra serviciilor – comportamentul angajatilor		2 seminarii
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 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

- 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; • 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	• Capacitate de a aplica noțiunile învățate; • Interesul pentru studiul influențelor cultural asupra practicii manageriale	Discutii pe teme prezentate si studii de caz	10%
		Proiect de grup	50%
10.6 Standard minim de performanță			
• Pentru a se calcula nota finala insumand punctele obținute pe parcursul semestrului, este necesară obținerea a minim 50% din punctajul aferent examenului scris. • Cunoașterea conceptelor teoretice de bază • Identificarea unor factori culturali de influență a managementului în organizații. • Temele si proiectele vor fi verificate antiplagiat cu Turnitin – nu mai mult de 25% grad de similitudine • Modul de evaluare se mentine și pentru examenele din sesiunea de restante;			

Continut disciplina	Competenta dobandita	Modalitatea de evaluare a competentei
Cap. 1-10	C3.5. Elaborarea de noi modalități de lucru cu clienții și de îmbunătățire a proceselor de comunicare și negociere cu aceștia	50% Proiect (Nota pentru continutul proiectului) + 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 si responsabilităților într-o echipă plurispécializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei	Proiect (Nota pentru elaborarea si prezentarea proiectului)
--	--	--

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".