



FIȘA DISCIPLINEI

Proceduri de asigurare a calității în industria hotelieră

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	Master
1.6. Programul de studii / Calificarea	Management hotelier /master
1.7. Forma de învățământ	Învățământ cu frecvență (IF)

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei		Proceduri de asigurare a calității în industria hotelieră				Codul disciplinei		IMR0040			
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		2	2.5. Semestrul		3	2.6. Tipul de evaluare		C	2.7. Regimul disciplinei		Optionala

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

3.1. Număr de ore pe săptămână	2	din care: 3.2. curs	1	3.3. seminar/ laborator/ proiect	1
3.4. Total ore din planul de învățământ	28	din care: 3.5. curs	14	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)					14
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					7
Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					7
Tutoriat (consiliere profesională)					4
Examinări					2
Alte activități					8
3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)					47
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	C1. Administrarea activității unei unități/ subdiviziuni specifice domeniului ospitalității și turismului C4. Elaborarea de alternative decizionale și analizarea impactului acestora asupra funcționării unităților cu servicii de ospitalitate /turistice, utilizând tehnologii informaționale moderne
Competențe transversale	CT2. Identificarea rolurilor si responsabilitatilor într-o echipa plurispecializata si aplicarea de tehnici de relationare si munca eficienta în cadrul echipei

6.2. Rezultatele învățării

Cunoștințe	Studentul deține cunoștințe aprofundate privind: planificarea și organizarea resurselor umane, materiale și financiare; motivarea angajaților; controlul activităților desfășurate; managementul relațiilor cu clienții firmelor cu servicii de alimentație. - are cunoștințe avansate referitoare la sistemului de management al organizației și la elementele constitutive ale acestuia (subsistemele decizional, informațional, organizatoric, metodologic și de resurse umane). - definește conceptele și principiile specifice coordonării și gestiunii activităților de servicii, turism, hotelărie și restaurație
Aptitudini	Studentul are o capacitate crescută de utilizare a tehnicilor și a instrumentelor complexe de analiză a mediului organizațional, pentru adaptarea firmelor din domeniul HoReCa la cerințele și la provocările identificate. - 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 execute sarcini profesionale complexe, în condiții de autonomie și de independență profesională. demonstrează capacitatea de a elabora noi modele de afaceri și/sau soluții tehnologice în domeniile prestării serviciilor de ospitalitate si turistice.

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Cursul își propune abordarea conceptelor de management al calității a teoriei si practicii manageriale în acest domeniu, cunoașterea particularităților managementului calității pentru serviciile de ospitalitate și de turism.
---------------------------------------	--



7.2 Obiectivele specifice	Bibliografia obligatorie săptămânală, temele de echipă, precum și discuțiile din cadrul întâlnirilor au ca obiective : • cunoașterea procesului de implementare, certificare și audit a sistemelor de management al calității; • cunoașterea metodelor de control al calității serviciilor hoteliere, alimentației și turismului și de a le utiliza cu maxim de eficiență • de a dezvolta abilitatea de a preziona și planifica, analiza și soluționa problemele de calitate ale organizațiilor din serviciile de ospitalitate
----------------------------------	---

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
Percepția calitatii în serviciile de ospitalitate	▪ curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz multimedia	2 prelegeri
Calitatea serviciilor, satisfacția clienților și valoarea oferită	▪ curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz multimedia	2 prelegeri
Standarde de calitate în serviciile hoteliere	▪ curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz multimedia	2 prelegeri
Sistemul SERVQUAL	▪ curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz multimedia	2 prelegeri
Standardele HACCP	▪ curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz multimedia	prelegeri
Cultura calitatii la angajați	▪ curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz multimedia	2 prelegeri
Calitatea serviciilor hoteliere în contextul dezvoltării durabile	▪ curs interactiv cu fundament de prelegere discuții în cadrul cursului pe baza unor exemple și studii de caz multimedia	prelegeri
Bibliografie 1. Ball S., Jones P., Kirk D. & Lockwood A. (2003) Hospitality Operations: A Systems Approach, London: Continuum. 2. Olsen M.T., Teare R. & Gummeson E., Service Quality in Hospitality Organizations. Cassell: Eds, 1997. 3. Rutherford, D. G. and O'Fallon, M. J., Hotel Management and Operations. New York: John Wiley & Sons, 2006. 4. Williams C. and Buswell J., Service Quality in Leisure and Tourism, Oxon: CABI Publishing, 2003.		
8.2 Seminar / laborator	Metode de predare	Observații
Conceptul de calitate, dimensiunile conceptului de calitate în servicii	<i>Prezentarea disciplinei, organizarea activităților. Studii de caz</i>	seminar (2 ore)
Procesul de management al calitatii.	Prezentare temă de studiu. Discutare studii de caz.	seminar (2 ore)
Instrumentul SERVQUAL aplicat în industria hoteliera	<i>Discutii și aplicatii.</i>	1 seminar (2 ore)
Proceduri de asigurare a calitatii în industria hotelieră.	<i>Studii de caz și exercitii de analiza a procedurilor</i>	1 seminar (2 ore)
Proceduri de asigurare a calității în unitățile cu servicii de alimentație	<i>Discutare studii de caz și analiza modelului de asigurare a calității la McDonald</i>	seminar (2 ore)
Metode de garantare a calității în fast-food și hotelărie	<i>Studii de caz.</i> Prezentare tema proiect.	1 seminar (2 ore)



UNIVERSITATEA BABEȘ-BOLYAI
BABEȘ-BOLYAI TUDOMÁNYEGVETEM
BABEȘ-BOLYAI UNIVERSITÄT
BABEȘ-BOLYAI UNIVERSITY
TRADITIO ET EXCELLENTIA

FACULTATEA DE
BUSINESS
IN PARTNERSHIP

Elementele culturii organizaționale de sprijin a managementului calității	<i>Studii de caz.</i> <i>Prezentare tema proiect.</i>	<i>1 seminar (2 ore)</i>
Bibliografie Vezi bibliografie curs		



9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

- Temele abordate sunt similare celor abordate în alte centre universitare de prestigiu din țară și străinătate. În vederea adaptării conținuturilor disciplinei la cerințele pieței muncii au avut loc întâlniri cu reprezentanți ai mediului de afaceri
- Cursul este util pentru toate profesiile din domeniul ospitalității și turismului sau în legătură cu acestea, după cum urmează:
- Director general al hotelului, manager de atracții, manager de turism al autorităților locale
- Funcționar, manager de front office, manager de evenimente, manager de cameră
- Planificator de întâlniri și convenții
- Agent de bilete de rezervare, analist de rezervare, concierge, manager F & B

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	• Înțelegerea și însușirea conceptelor de specialitate; • Corectitudinea utilizării cunoștințelor de specialitate acumulate; • Coerența logică în gândire.	examen final scris	50%
10.5 Seminar/laborator	• Capacitatea de a aplica noțiunile de specialitate învățate; • Capacitatea de a identifica strategii de marketing; • Creativitatea; • Capacitatea de a lucra în echipă.	proiect pe temă aleasă (prezentat conform calendarului și trimis pe teams în termenul convenit)	40%
	• Capacitatea de a formula și lua cele mai bune decizii pe baza unor situații date. • Prezentă la minim 50% din seminarii	3 assignment-uri rezolvate la seminar	10%
10.6 Standard minim de performanță			
• cunoașterea noțiunilor fundamentale predate; • utilizarea și aplicarea corectă a conceptelor de specialitate. • Proiectele sunt verificate antiplagiat cu Tunitin – nu mai mult de 25% grad de similitudine • Modul de evaluare se menține și pentru examenele din sesiunea de restanțe; • Pentru a se calcula nota finală însumând 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
1-13	C1. Administrarea activității unei unități/ subdiviziuni specifice domeniului ospitalității și turismului	50% Proiect (Nota pentru conținutul proiectului) + 50% nota examen scris
1-13	C4. Elaborarea de alternative decizionale și analizarea impactului acestora asupra funcționării unităților cu servicii de ospitalitate /turistice, utilizând tehnologii informaționale moderne	50% nota examen scris + 50% Medie assignment-uri



	CT2. Identificarea rolurilor si responsabilitatilor într-o echipa plurispecializata si aplicarea de tehnici de relationare si munca eficienta în cadrul echipei.	50% Proiect (Nota pentru elaborarea si prezentarea proiectului) + 50% Medie assignment-uri
--	--	--

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

	Eticheta generală pentru Dezvoltare durabilă						
							

Data completării:

7.04.2025

Semnătura titularului de curs

Prof.dr. Adina Negrușă

Semnătura titularului de seminar

Prof.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."