



FIȘA DISCIPLINEI

(Management serviciilor de ospitalitate)

Anul universitar 2025-2026

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea Babeș-Bolyai din Cluj Napoca
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	ADMINISTRAREA AFACERILOR ÎN SERVICII DE OSPITALITATE
1.7. Forma de învățământ	Învățământ la distanță

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei		Management serviciilor de ospitalitate					Codul disciplinei		ILR0045	
2.2. Titularul activităților de curs				Prof.univ.dr. Adina Negrușa						
2.3. Titularul activităților de seminar / laborator / proiect				Prof.univ.dr. Adina Negrușa						
2.4. Anul de studiu	II	2.5. Semestrul	I	2.6. Tipul de evaluare	E	2.7. Regimul disciplinei	Conținut	DS		
							Obligativitate	DO		

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

3.1. Număr de ore pe săptămână – forma cu frecvență	4	din care: 3.2. curs	2			3.3. seminar/ laborator/ proiect	2
3.4. Total ore pe semestru – forma ID / IFR	75	din care: 3.5. SI	19	AI = Nr ore de curs IF X nr. săptămâni	28	3.6. AT + TC/AA	28
Distribuția fondului de timp pentru studiul individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)							ore
3.5.1. Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe (AI)							28
3.5.2. Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren							4
3.5.3. Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri							7
3.5.4. Tutoriat [consiliere profesională]							4
3.5.5. Examinări							2
3.5.6. Alte activități [comunicare bidirecțională cu titularul de disciplină / tutorele]							2
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	Platforma elearning a UBB
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului/ proiectului	-

6. Competențe

6.1. Competențe specifice acumulate¹

Competențe profesionale	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 specifice 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 specifică industriei ospitalității și relația cu turismul



	• să comunice înțelegerea de bază a elementelor componente ale organizațiilor specifice serviciilor de alimentație publică • să dezbată activitățile de front-office și back-office, procedurile și reglementările acestui domeniu de activitate. • 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 ajungând să stabilească conceptul de management al calității totale la nivel de hotel
--	---

8. Conținuturi

8.1. AI, SI	Metode de predare	Observații
Relatia turism si industria ospitalității, Structura industriei ospitalității în Romania	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 10% din intervalul de timp alocat studiului
Forțele care influențează dezvoltarea industriei ospitalitatii	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 5% din intervalul de timp alocat studiului
Rolul managerilor în industria ospitalității	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 5% din intervalul de timp alocat studiului
Organizarea serviciilor de cazare	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 15% din intervalul de timp alocat studiului
Operațiile de front-office și back-office	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 20% din intervalul de timp alocat studiului
Organizarea serviciilor de alimentație	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 10% din intervalul de timp alocat studiului
Sistemul operațional al restaurantelor	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 20% din intervalul de timp alocat studiului
Funcțiunile restaurantelor	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 10% din intervalul de timp alocat studiului
Managementul ospitalității	Parcurgerea suportului de curs în format ID	Se recomandă 5% din intervalul de timp alocat studiului
Bibliografie: 1. Negrusa A., Managementul serviciilor de ospitalitate, suport de curs în tehnologia ID, 2018 2. Bojanic D., Reid R. , Hospitality Marketing Management, 6th Edition, Wiley, 2016 3. Clayton W. Barrows, Tom Powers, Dennis R. Reynolds, Introduction to management in the hospitality Industry, John Wiley&Sons, Inc, 2011. 4. Lupu, N., Hotelul- economie și management, Editura All Beck, București 2010.		
8.2. AT	Metode de predare- învățare	Observații
Organizarea serviciilor de front-office si back-office	Conversația euristică Aplicatii	4 ore



Industria ospitalitatii si sistemul operational al restaurantelor	Conversația euristică Aplicatii Studiul de caz	4 ore
Bibliografie: 1. Negrusa A., Managementul serviciilor de ospitalitate, suport de curs în tehnologia ID, 2018 2. Bojanic D., Reid R. , Hospitality Marketing Management, 6th Edition, Wiley, 2016 3. Clayton W. Barrows, Tom Powers, Dennis R. Reynolds, Introduction to management in the hospitality Industry, John Wiley&Sons, Inc, 2011. 4. Lupu, N., Hotelul- economie și management, Editura All Beck, București 2010.		
8.3. TC	Metode de transmitere a informației	Observații
Sistemele de rezervare in industria cazării	Prin afișarea pe platforma ID și în suportul de curs	Se predă prin email în termen de o săptămână de la a doua întâlnire de AT
Influența factorilor de mediu în administrarea unei unități din serviciile de ospitalitate	Prin afișarea pe platforma ID și în suportul de curs	Se predă prin email în termen de o săptămână de la prima întâlnire de AT
Bibliografie: 1. Negrusa A., Managementul serviciilor de ospitalitate, suport de curs în tehnologia ID, 2018 2. Bojanic D., Reid R. , Hospitality Marketing Management, 6th Edition, Wiley, 2016 3. Clayton W. Barrows, Tom Powers, Dennis R. Reynolds, Introduction to management in the hospitality Industry, John Wiley&Sons, Inc, 2011. 4. Lupu, N., Hotelul- economie și management, Editura All Beck, București 2010.		

9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunităților 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 specific pentru a reuși sa aplice sarcinile locurilor de munca corespunzătoare domeniului .

10. Evaluare

Tip activitate	10.1. Criterii de evaluare	10.2. Metode de evaluare	10.3. Pondere din nota finală
10.4. AI, SI (curs)	• Corectitudinea și completitudinea cunoștințelor; • Coerența logică; • Limbajul de specialitate;	Examen scris	50%
10.5. TC / AA	• Capacitate de a aplica noțiunile învățate; • Interesul pentru studiu (dezbaterile unor teme, studii de caz si aplicatii practice)	2 teme de control (fiecare evaluate cu 25%)	50%
10.6. Standard minim de performanță			
• cunoașterea noțiunilor fundamentale și aplicarea acestora pe exemple; • interpretarea economică a rezultatelor obținute. • 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			

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



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% Tema 1 + 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 + 50% Tema 2
	CT1. Aplicarea principiilor, normelor si valorilor de etica profesionala în cadrul propriei strategii de munca riguroasa, eficienta si responsabila	50% Tema 1 + 50% Tema 2

Coordonator de disciplină
nume
Prof.univ.dr. Adina NEGRUȘA

Tutore de disciplină
nume
Prof.univ.dr. Adina NEGRUȘA
Conf.univ.dr. Monica Maria Coroș

Data

.....19.07.2025.....

Responsabil de studii ID/IFR,
Conf.univ.dr. Oana BODE

.....