



FIȘA DISCIPLINEI

Anul universitar 2026-2027

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. Ciclu 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. habil. Adina Letiția Negrușă				
2.3. Titularul activităților de seminar	Prof.univ.dr. habil. Adina Letiția Negrușă				
2.4. Anul de studiu	2	2.5. Semestrul	1	2.6. Tipul de evaluare	Examen
2.7. Regimul disciplinei	Obligativu	2.8. Tipul disciplinei	Disciplină fundamentală (DF)		

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 dobândite în urma absolvirii programului de studii

Competențe profesionale	
Codul competenței	Competență
CP32	Identificarea particularităților relațiilor cu clienții și proceselor de negociere cu aceștia și selectarea metodelor adecvate de rezolvare a problemelor specifice acestor procese.
CP42	Analiza situației actuale, selectarea și propunerea unor alternative strategice de dezvoltare a activității firmei.
Competențe transversale	
Codul competenței	Competență
CT1	Aplicarea principiilor, normelor și valorilor de etică profesională în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă.

6.2. Rezultatele învățării specifice programului de studii

Rezultatele învățării vizate prin disciplină		
Codul competenței	Cunoștințe și înțelegere (Knowledge and understanding)	Abilități academice specifice (Specific academic skills)
CP32 CP42	Absolventul demonstrează deținerea unui set de cunoștințe generale privind administrarea resurselor umane, materiale și financiare, precum și gestionarea relațiilor cu clienții companiilor din industria ospitalității.	Absolventul este capabil să analizeze mediul organizațional și să aplice metode și tehnici specifice pentru administrarea resurselor umane, materiale și financiare, precum și pentru gestionarea relațiilor cu clienții companiilor din industria ospitalității.
CT1	Absolventul cunoaște principiile, normele și valorile eticii profesionale aplicabile în activitățile specifice organizațiilor din turism și ospitalitate.	Absolventul aplică responsabil instrumente și tehnici de management și gestiune financiară, respectând normele etice și de integritate profesională

7. Rezultatele învățării specifice disciplinei

Cunoștințe și înțelegere (Knowledge and understanding)
1. Studentul cunoaște dimensiunile economice, structurile, dinamica și performanța specifice industriei ospitalității.
2. Studentul definește conceptele și principiile specifice coordonării și gestiunii activităților de servicii, turism, hotelărie și restaurație.
3. Studentul recunoaște proceduri specifice pentru industria hotelieră și a ospitalității, identifică contextele când să aplice diferite instrumente pentru a analiza și a lua decizii.
Abilități academice specifice (Specific academic skills)
1. Studentul demonstrează abilitatea de a alege metode de gestionare a relațiilor cu clienții și furnizorii.
2. Studentul rezolvă probleme simple, bine definite, asociate coordonării și gestiunii activităților de servicii, turism, hotelărie și restaurație.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare - învățare	Observații
Cap.1. Introducere în sectorul ospitalității - cadrul conceptual al industriei ospitalității, relația acesteia cu turismul, structura sectorului și principalii factori care influențează dezvoltarea sa, cu accent pe rolul economic și pe conceptul de valoare pentru client.	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	1 prelegere
Cap.2. Value creation în ospitalitate - mecanismele de creare a valorii în contextul ospitalității, prin abordarea stakeholderilor, a lanțului valorii și a rolului experienței clientului în obținerea avantajului competitive.		1 prelegere
Cap.3. Structuri de cazare - tipologia și clasificarea structurilor de cazare, precum și evoluția acestora, în corelație cu tendințele actuale ale industriei.		1 prelegere
Cap.4. Ciclul clientului în hotel și operațiile de front-office - etapele ciclului clientului, de la rezervare până la plecare, evidențiindu-se procesele operaționale și contribuția acestora la calitatea serviciilor oferite		1 prelegere
Cap.4. Ciclul clientului în hotel și operațiile de front-office - activitățile specifice front-office-ului, inclusiv procedurile de check-in și check-out, comunicarea cu clientul și gestionarea situațiilor operaționale, în contextul asigurării calității serviciilor.		2 prelegeri
Cap.5 Organizarea operațiilor de back-office - activitățile de suport operațional (housekeeping, mentenanță, securitate) și rolul acestora în menținerea standardelor de calitate și eficiență în unitățile de cazare.		1 prelegere
Cap.6. Modele de business în serviciile de alimentație - perspective teoretice privind comportamentul consumatorului și structura pieței serviciilor alimentare		1 prelegere
Cap.7. Sistemul operațional al restaurantelor - principiile de amplasare, organizare și funcționare. Sunt abordate concepte privind designul serviciilor, fluxurile operaționale și impactul acestora asupra performanței și experienței clientului.		2 prelegeri
Cap.8. Politica de preț și optimizarea veniturilor - rolul meniului ca instrument strategic		2 prelegeri
Cap.9. Rolul leadership-ului în organizațiile de servicii - cultura organizațională și relația dintre managementul resurselor umane, satisfacția angajaților și performanța serviciilor.		1 prelegere

Bibliografie		
1. Bardi, James A., Hotel Front Office Management, Editura John Wiley & Sons, Third edition 2010. 2. Lupu, N., Hotelul- economie și management, Editura All Beck, București 2010. 3. Negrușa, A., Managementul unităților hoteliere, Editura Alma Mater, Cluj-Napoca, 2006. 4. Reynolds, D., Rahman, I., Clayton, B., Introduction to Hospitality Management, Ed. Wiley, 2021 5. Szende P., Operations Management in the Hospitality Industry, 2021, Emerald Publishing Limited. 6. Walker, J.R., Restaurant Concepts, Management and Operations, Eighth Edition, Wiley, 2017.		
8.2 Seminar / laborator	Metode de predare - învățare	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 si discutii		1 seminar
4.Aplicații Tabelul convențional de planning al rezervărilor + Tabloul de densitate pentru un hotel)		1 seminar
5.Intruire software PMS – Infor HMS/ Protel air		2 seminarii
6. Analiza indicatori de eficienta a activitatii 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	1 seminar
7.Exercitiu cota de piata si Stabilirea prețului preparatelor si băuturilor		1 seminar
8. Proiect + discutii si feedforward – etapa 1		1 seminar
9. Exercitii Ratele de operare		1 seminar
10. Vizita unitate / Analiza de Studiu de caz (Evos)		1 seminar
11. Aplicații Analiza pretului in cadrul gamei Analiza comerciala		2 seminarii
12. Prezentare proiect.		1 seminar
Bibliografie		
1. Bardi, James A., Hotel Front Office Management, Editura John Wiley & Sons, Third edition 2010. 2. Lupu, N., Hotelul- economie și management, Editura All Beck, București 2010. 3. Negrușa, A., Managementul unităților hoteliere, Editura Alma Mater, Cluj-Napoca, 2006. 4. Reynolds, D., Rahman, I., Clayton, B., Introduction to Hospitality Management, Ed. Wiley, 2021 5. Szende P., Operations Management in the Hospitality Industry, 2021, Emerald Publishing Limited. 6. Walker, J.R., Restaurant Concepts, Management and Operations, Eighth Edition, Wiley, 2017.		

9. 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	9.1 Criterii de evaluare	9.2 Metode de evaluare	9.3 Pondere din nota finală
9.4 Curs	Corectitudinea și completitudinea cunoștințelor;	Test grila	40%
	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.		
9.5 Seminar/laborator	• Capacitate de a aplica noțiunile învățate; • Interesul pentru studiu (dezbaterăa unor teme , studii de caz si aplicatii practice) • Participare obligatorie la minim 50% din seminarii	Rezolvarea a minim 2 assignment-uri la seminarii cu conditia participarii la cursurile corelate seminarilor respective	20%
	Prezenta obligatorie la cele 2 instruiiri soft PMS	Sarcinile temei Instruire PMS	10%
	Elaborare proiect	elaborarea și prezentarea orală a unui studiu (în echipa de studenți)	30%
9.6 Standard minim de promovare			
• Pentru a se calcula nota finala insumand 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 si 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;			

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

		Eticheta generală pentru Dezvoltare durabilă						
								Nu se aplică nici o etichetă

Data completării:	Semnătura titularului de curs	Semnătura titularului de seminar
22.05.26	Prof.univ.dr. habil. Adina Letiția Negrușă	Prof.univ.dr. habil. Adina Letiția Negrușă
Data avizării în departament:	Semnătura directorului de departament	
27.05.26	Conf. dr. Marius BOTA	

¹ Selectați o singură etichetă, cea care, în conformitate cu [Procedura de aplicare a etichetelor ODD în procesul academic](#), se potrivește cel mai bine disciplinei. Dacă disciplina tratează tema dezvoltării durabile la modul general (de ex. prin prezentarea/introducerea cadrului general al dezvoltării durabile etc.) atunci se poate alocă eticheta generală de Dezvoltare Durabilă. Dacă niciuna dintre etichete nu descrie disciplina, selectați ultima opțiune: „Nu se aplică nici o etichetă”.