



FIȘA DISCIPLINEI
Comportament intercultural în industria ospitalității
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. 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. habil. Adina Letiția Negrușă				
2.3. Titularul activităților de seminar	Prof.univ.dr. habil. Adina Letiția Negrușă				
2.4. Anul de studiu	3	2.5. Semestrul	1	2.6. Tipul de evaluare	Colocviu
2.7. Regimul disciplinei	Opțional	2.8. Tipul disciplinei	Disciplină de specializare (DS)		

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 dobândite în urma absolvirii programului de studii

Competențe profesionale	
Codul competenței	Competență
CP3	Identificarea particularităților relațiilor cu clienții și proceselor de negociere cu aceștia și selectarea metodelor adecvate de rezolvare a problemelor specifice acestor procese.
CP4	Analiza situației actuale, selectarea și propunerea unor alternative strategice de dezvoltare a activității firmei.
Competențe transversale	
Codul competenței	Competență
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 specifice programului de studii

Rezultatele învățării vizate prin disciplină		
Codul competenței	Cunoștințe și înțelegere (Knowledge and understanding)	Abilități academice specifice (Specific academic skills)
CP3 CP4 CT2	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.

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
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		
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 - învățare	Observații
Globalizare, turism și cultură -	prezentare orală, expunere interactivă; 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
Conceptul de cultură, diversitate culturală		2 seminarii
Discutare studii de caz diversitate culturală în turism Prezentare temă de studio/Eseu		1 seminar
Studii de caz: dimensiunile culturale.		2 seminarii
Conceptul de cultură, diversitate culturală si impactul asupra turismului		1 seminarii
Teoriile diversității culturale		2 seminarii
Teoriile dimensiunilor culturale		1 seminar
Influenta culturala in procesul de comunicare		2 seminarii
Bibliografie		
Biografie curs		

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 unităților cu servicii de ospitalitate și turism: cultură, comportament turistic, diversitate culturală, leadership și comunicare interculturală.		
9.5 Seminar/laborator	• Capacitate de a aplica noțiunile învățate; • Interesul pentru studiu (dezbaterile unor teme, studii de caz și aplicații practice) • Participare obligatorie la minim 50% din seminarii	Discuții pe temele prezentate și studii de caz	10%
	Elaborare proiect	Proiect de grup	50%
9.6 Standard minim de promovare			
• 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; • Identificarea unor factori culturali de influență a managementului în organizații. • 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;			

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”.