



FIȘA DISCIPLINEI
Comportamentul consumatorului de servicii hoteliere
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	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	Comportamentul consumatorului de servicii hoteliere			Codul disciplinei	IMR0031
2.2. Titularul activităților de curs	Asist. dr. Daniel Maluțan				
2.3. Titularul activităților de seminar	Asist. dr. Daniel Maluțan				
2.4. Anul de studiu	I	2.5. Semestrul	2	2.6. Tipul de evaluare	Examen
2.7. Regimul disciplinei	Obligativ		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)					32
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					32
Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					32
Tutoriat (consiliere profesională)					2
Examinări					2
Alte activități					8
3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)				108	
3.8. Total ore pe semestru				150	
3.9. Numărul de credite				6	

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	Sală de clasă cu videoproiector și calculator
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	Sală de clasă cu videoproiector și calculator

6.1. Competențele dobândite în urma absolvirii programului de studii

Competențe profesionale	
Codul competenței	Competență
C2	Cunoașterea avansată a conceptelor, tehnicilor și metodelor de cercetare științifică și aplicativă specifice domeniului ospitalității și turismului.
Competențe transversale	
Codul competenței	Competență
CT1	Aplicarea normelor și valorilor eticii profesionale specifice domeniului ospitalității și turismului.

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)
C2, CT1	RDS3. 3. Studentul deține cunoștințe aprofundate cu privire la componentele micromediului și ale macromediului de marketing, precum și la implicațiile acestora la nivelul afacerilor din domeniul HoReCa.	RDS3. 3. Studentul are o capacitate avansată de identificare și de analiză a posibilităților de adaptare a afacerilor din domeniul HoReCa la elementele micromediului și ale macromediului de marketing, utilizând tehnici și instrumente specifice.

7. Rezultatele învățării specifice disciplinei

Cunoștințe și înțelegere (Knowledge and understanding)
1. Studentul explică rolul și necesitatea studierii comportamentului consumatorului de servicii hoteliere și înțelege consumatorul ca individ și ca decident.
2. Studentul descrie factorii culturali, sociali, personali și psihologici care influențează comportamentul consumatorului de servicii hoteliere.
3. Studentul explică procesul decizional de cumpărare și problemele contemporane (consumerism, responsabilitate socială, relația consumator – mediu natural).
Abilități academice specifice (Specific academic skills)
1. Studentul aplică metode și tehnici de cercetare a comportamentului consumatorului specifice domeniului hotelier.
2. Studentul analizează procesul decizional și teoria comportamentului decizional pentru fundamentarea deciziilor de marketing.
3. Studentul evaluează comportamentul de consum din perspectiva consumului responsabil și a dezvoltării durabile în industria ospitalității.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare - învățare	Observații
Consumatorii în contextul marketingului	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	1 curs
Introducere în comportamentul consumatorului de servicii hoteliere	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	1 curs
Factori culturali care influențează comportamentul consumatorului de servicii hoteliere	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	1 curs
Valori și stil de viață	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	1 curs
Influențe sociale asupra comportamentului consumatorului	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	1 curs
Procesarea informației de către consumator	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	2 cursuri
Imaginea de sine și personalitatea	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	1 curs
Procesul deciziei de cumpărare	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	1 curs
Teoria comportamentului decizional	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	1 curs
Comportamentul consumatorului organizațional	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	1 curs
Probleme contemporane legate de comportamentul consumatorului: consumerismul și responsabilitatea socială	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	1 curs
Probleme contemporane legate de comportamentul consumatorului:	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea	1 curs

consumatorul de servicii hoteliere și mediul natural	studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	
Sinteza noțiunilor prezentate	expunere interactivă, prezentare cu videoproiector, implicarea studenților prin discutarea unor teme aplicative de rezolvat pe parcursul semestrului	1 curs

Bibliografie

Beckwith, H. (2007), Ce doresc clienții noștri. Ghid pentru dezvoltarea afacerii, Ed. Polirom, Iași.

Blythe, J. (1998), Comportamentul consumatorului, Ed. Teora, București.

Catoiu, I., Teodorescu, N. (1997), Comportamentul consumatorului, Ed. Economica, București.

Danciu, V. (2006), Marketing ecologic. Etica verde a producției și consumului, Ed. Economică, București.

Dawson, R. (2006), Secretele persuasiunii. Cum să vinzi orice oricui, Ed. Polirom, Iași.

Gherasim, N., Lazăr, D., Mureșan, A., Nistor, V., Paina, N., Plăiaș, I., Pop, M., Pop, M., Szego, I., Vorzak, A. (2002), Bazele marketingului, Ed. Presa Universitara Clujeana, Cluj-Napoca.

Gueguen, N. (2006), Psihologia consumatorului. Factorii care ne influențează comportamentul de consum, Ed. Polirom, Iași.

Horner, S., Swarbrooke, J. (2021), Consumer behavior in tourism, 4th edition, Routledge.

Hudson, S., Hudson, L. (2017), Customer service for hospitality and tourism, 2nd edition, Goodfellow Publishers.

Kardes, F. R., Cronley, M. L., Cline, T. W., 2011, Consumer Behavior, South-Western Cengage Learning, Mason, USA.

Kotler, Ph. (1997), Managementul marketingului, Ed. Teora, București.

Mihuț, I., Pop, M. (1996), Comportamentul consumatorului și managementul ofertei, Ed. Dacia, Cluj-Napoca.

Petrescu, D. C. (2011), Comportamentul consumatorului, Ed. Mega, Cluj-Napoca.

Pizam, A., Mansfeld, Y. (1999), Consumer behavior in travel and tourism, Routledge.

Pânișoară, G., Pânișoară, I.-O. (2005), Motivarea eficientă. Ghid practic, Ed. Polirom, Iași.

Petrescu, D. C. (2002), Creativitate și investigare în publicitate, Ed. Carpatina, Cluj-Napoca.

Plăiaș, I. (1997), Comportamentul consumatorului, Ed. Intelcredo, Deva.

Plăiaș, I. (2005), Comportamentul consumatorului, Cluj-Napoca.

Solomon, M., Bamossy, G., Askegaard, S., Hogg, M. K., 2006, Consumer behaviour. A European Perspective, Pearson Education Limited.

Stanciu, S. (2002), Marketing general. Particularități în organizații non-profit, Ed. Dareco, București.

Schiffman, L. G., Wisenblit, J. (2019), Consumer Behavior, Global Edition, 12th ed., Pearson.

Solomon, M. R. (2020), Consumer Behavior: buying, having, and being, Global Edition, 13th ed., Pearson.

Stanciu, S. (2001), Bazele generale ale marketingului, Universitatea din București.

8.2 Seminar / laborator	Metode de predare - învățare	Observații
Consumatorii în contextul marketingului	Exemplificare, analiză, studii de caz	1 seminar
Introducere în comportamentul consumatorului de servicii hoteliere	Exemplificare, analiză, studii de caz	1 seminar
Factori culturali care influențează comportamentul consumatorului de servicii hoteliere	Exemplificare, analiză, studii de caz	1 seminar
Valori și stil de viață	Exemplificare, analiză, studii de caz	1 seminar
Influențe sociale asupra comportamentului consumatorului	Exemplificare, analiză, studii de caz	1 seminar
Procesarea informației de către consumator	Exemplificare, analiză, studii de caz	2 seminarii
Imaginea de sine și personalitatea	Exemplificare, analiză, studii de caz	1 seminar
Procesul deciziei de cumpărare	Exemplificare, analiză, studii de caz	1 seminar
Teoria comportamentului decizional	Exemplificare, analiză, studii de caz	1 seminar
Comportamentul consumatorului organizațional	Exemplificare, analiză, studii de caz	1 seminar
Probleme contemporane legate de comportamentul consumatorului:	Exemplificare, analiză, studii de caz	1 seminar

consumerismul și responsabilitatea socială		
Probleme contemporane legate de comportamentul consumatorului: consumatorul de servicii hoteliere și mediul natural	Exemplificare, analiză, studii de caz	1 seminar
Sinteza noțiunilor prezentate	Exemplificare, analiză, studii de caz	1 seminar
Bibliografie		
Beckwith, H. (2007), Ce doresc clienții noștri. Ghid pentru dezvoltarea afacerii, Ed. Polirom, Iași. Blythe, J. (1998), Comportamentul consumatorului, Ed. Teora, București. Catoiu, I., Teodorescu, N. (1997), Comportamentul consumatorului, Ed. Economica, București. Danciu, V. (2006), Marketing ecologic. Etica verde a producției și consumului, Ed. Economică, București. Dawson, R. (2006), Secretele persuasiunii. Cum să vinzi orice oricui, Ed. Polirom, Iași. Gherasim, N., Lazăr, D., Mureșan, A., Nistor, V., Paina, N., Plăiaș, I., Pop, M., Pop, M., Szego, I., Vorzak, A. (2002), Bazele marketingului, Ed. Presa Universitara Clujeana, Cluj-Napoca. Gueguen, N. (2006), Psihologia consumatorului. Factorii care ne influențează comportamentul de consum, Ed. Polirom, Iași. Horner, S., Swarbrooke, J. (2021), Consumer behavior in tourism, 4th edition, Routledge. Hudson, S., Hudson, L. (2017), Customer service for hospitality and tourism, 2nd edition, Goodfellow Publishers. Kardes, F. R., Cronley, M. L., Cline, T. W., 2011, Consumer Behavior, South-Western Cengage Learning, Mason, USA. Kotler, Ph. (1997), Managementul marketingului, Ed. Teora, București. Mihuț, I., Pop, M. (1996), Comportamentul consumatorului și managementul ofertei, Ed. Dacia, Cluj-Napoca. Petrescu, D. C. (2011), Comportamentul consumatorului, Ed. Mega, Cluj-Napoca. Pizam, A., Mansfeld, Y. (1999), Consumer behavior in travel and tourism, Routledge. Pâinișoară, G., Pâinișoară, I.-O. (2005), Motivarea eficientă. Ghid practic, Ed. Polirom, Iași. Petrescu, D. C. (2002), Creativitate și investigare în publicitate, Ed. Carpatina, Cluj-Napoca. Plăiaș, I. (1997), Comportamentul consumatorului, Ed. Intelcredo, Deva. Plăiaș, I. (2005), Comportamentul consumatorului, Cluj-Napoca. Solomon, M., Bamossy, G., Askegaard, S., Hogg, M. K., 2006, Consumer behaviour. A European Perspective, Pearson Education Limited. Stanciu, S. (2002), Marketing general. Particularități în organizații non-profit, Ed. Dareco, București. Schiffman, L. G., Wisenblit, J. (2019), Consumer Behavior, Global Edition, 12th ed., Pearson. Solomon, M. R. (2020), Consumer Behavior: buying, having, and being, Global Edition, 13th ed., Pearson. Stanciu, S. (2001), Bazele generale ale marketingului, Universitatea din București.		

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	Cunoașterea noțiunilor teoretice prezentate. Utilizarea corectă în practică a teoriei.	Proiect final (în sesiune).	60%
9.5 Seminar/laborator	Interesul pentru pregătirea individuală, seriozitatea în abordarea problemelor.	Teme pe parcurs (pe parcursul semestrului).	40%
9.6 Standard minim de promovare			
Cunoașterea noțiunilor teoretice de bază prezentate. Utilizarea corectă în practică a teoriei în exerciții/studii de caz simple.			

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	Dr. Daniel Maluțan	Dr. Daniel Maluțan
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”.