

FIȘA DISCIPLINEI

Anul universitar 2025/2026

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea din București
1.2. Facultatea	Geografie
1.3. Departamentul	Geografie Umană și Economică
1.4. Domeniul de studii	Geografie
1.5. Ciclul de studii	Master
1.6. Programul de studii	Gestiunea spațiului turistic și servicii de ospitalitate

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	BAZELE INDUSTRIEI OSPITALITĂȚII						
2.2. Titularul activităților de curs	Prof. univ. dr. Nicolae LUPU						
2.3. Titularul activităților de seminar	Prof. univ. dr. Nicolae LUPU						
2.4. Anul de studiu	I	2.5. Semestrul	I	2.6. Tipul de evaluare	E	2.7. Regimul disciplinei	Ob

3. Timpul total estimat

3.1. Număr de ore pe săptămână	4	3.2. Din care Curs	4	3.3. Seminar	4
3.4. Total ore din planul de învățământ	56	3.5. Din care Curs	28	3.6. Seminar	28
Distribuția fondului de timp					
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					45
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					4
Pregătire seminare/ laborator, teme, referate, portofolii și eseuri					14
Tutorat					2
Alte activități					4
3.7. Total ore de studiu individual					69
3.8. Total ore pe semestru					125
3.9. Număr de credite					5

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 dotată cu calculator/laptop, videoproiector și planșe tematice
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	Sală de lucrări practice/seminar dotată corespunzător

6. Rezultatele învățării

Cunoștințe	<ul style="list-style-type: none"> - Studentul/absolventul înțelege bazele/conceptele fundamentale utilizate în industria ospitalității; - Studentul/absolventul înțelege și explică comportamentele specifice ale lucrătorilor și consumatorilor de servicii turistice;
-------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Studentul/absolventul înțelege și explică tehnicile operaționale din turism și impactul noilor tendințe care se manifestă în acest domeniu (digitalizare, E-tourism, sisteme de rezervări) asupra pieței turistice; - Studentul/absolventul cunoaște și explică normele și valorile codului de etică profesională și aplică strategiile de muncă eficientă și responsabilă, pe baza acestor principii
Aptitudini	<ul style="list-style-type: none"> - Studentul/absolventul identifică cu ajutorul metodelor specifice relațiile și interacțiunile dintre elementele funcționale ale industriei ospitalității; - Studentul/absolventul utilizează surse diverse (statistici, studii de caz, media) și coroborează informațiile pentru a identifica factorii determinanți ai comportamentelor lucrătorilor și consumatorilor de servicii turistice; - Studentul/absolventul operează cu instrumente specifice, analizează, și interpretează date privind impactul digitalizării și E-tourismului în evoluția pieței turistice și în formularea strategiilor de piață; - Studentul/absolventul, pe baza eticii profesionale conștientizează și aplică responsabilitățile sociale, de mediu și culturale
Responsabilitate și autonomie	<ul style="list-style-type: none"> - Studentul/absolventul propune măsuri la nivel local în urma analizei complexe a componentelor specifice industriei ospitalității în vederea identificării unor soluții concrete la situații reale; - Studentul/absolventul participă la formularea de soluții privind înțelegerea și modelarea comportamentelor lucrătorilor și consumatorilor de servicii turistice; - Studentul/absolventul identifică și argumentează direcțiile de acțiune și soluțiile pentru creșterea performanțelor siteurilor de E-tourism și a sistemelor de rezervări la nivel local sau regional în perspectiva eficientizării activităților turistice; - Studentul/absolventul adoptă o conduită profesională etică, responsabilă și orientată spre interesul public în analiza și interpretarea politicilor de organizare a spațiului turistic și a strategiilor de piață

7. Conținuturi

7.1. Curs	Metode de predare	Observații
Curs introductiv: Obiectivele disciplinei și competențele dobândite, precizarea metodelor și instrumentelor de lucru, a surselor de date, precum și a cerințelor și standardelor de evaluare formativă. Prezentarea principalelor surse bibliografice, inclusiv a publicațiilor periodice de interes	Prelegerile sunt însoțite de utilizarea de suport power-point	2 ore
Cientela și oferta unităților cu activitate hotelieră		2 ore
Oferta unităților de alimentație și clasificarea pe categorii de încadrare		2 ore
Structura organizatorică a hotelului și serviciul front-office		2 ore
Serviciul de etaj		2 ore
Bucătăria		2 ore
Formația de lucru în legătură cu alcătuirea și servirea meniurilor		2 ore
Privire generală asupra somelieriei		2 ore
Barurile		2 ore
Alte aspecte ale organizării și exploatării departamentelor operaționale		2 ore
Comportamentul personalului și organizarea muncii		2 ore
Organizarea departamentului administrativ și financiar		2 ore
Comercializarea serviciilor hoteliere		2 ore

Principiile animației hoteliere		2 ore
Bibliografie: Audoux, M.T.; Mazzetti, Ph.; Bessenay, J. (2000): <i>L'Hôtel. Théorie et pratique</i> . Cachan, Editions Jacques Lanore; Baker, Sue; Bradley, Pam; Huyton, Jeremy (1994): <i>Principles of Hotel Front Office Operations. A Study Guide</i> . London, Cassell; Cojocariu, Steliana; Ene, Cornelia; Lăscuț, Radu; Mihail, Adriana; Stănculescu, Daniela; Tincă-Niță, Constantin (2004): <i>Manualul directorului de hotel</i> . București, Editura THR-CG; Cook, R.A.; HSU, C.H.; Marwua, J.J. (2014): <i>Tourism: The business of hospitality and travel</i> (5th ed). Boston, Pearson; Florea, Constantin; Bugar, Marian (2003): <i>Maître d'hôtel</i> . București, Gemma Print; Lupu, Nicolae (2010): <i>Hotelul – Economie și management</i> . Ediția a VI-a, București, Editura CH Beck; Lupu, Nicolae; Tănase, Mihail Ovidiu; Nica, Ana-Maria (2014): <i>Percepția asupra educației pentru afaceri în sfera turismului și a industriei ospitalității</i> . Amfiteatru Economic, București, ASE; Mihail, Adriana Gabriela (coord.) (2002): <i>Tehnologie hotelieră – Housekeeping</i> . București, Editura Gemma Print; Nedelea, A.M.; Korstanje, M.; Babu, G. (2016): <i>Strategic tools and methods for promoting hospitality and tourism sevice</i> s, Hershey, IGI Global; Nistoreanu, Puiu (2002): <i>Management în turism</i> . București, Editura ASE; Raghubalan, G.; Raghubalan, S. (2015): <i>Hotel housekeeping: operations and management</i> (3rd ed). New Delhi, Oxford University Press; Stănculescu, Daniela-Anca (coord.) (2003): <i>Tehnologie hotelieră – Front Office</i> . București, Gemma Print; Uysal, M.; Schwartz, Z.; Sirakaya-Turk, E. (2017): <i>Management science in hospitality and tourism: theory, practice, and applications</i> . Apple Academic Press, Oakville; Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Turism nr. 65/ 2013 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și brevetelor de turism		
7.2 Seminar	Metode de predare	Observații
Discutarea cerințelor de pregătire a temelor de seminar. Identificarea experiențelor anterioare în legătură cu activitatea hotelieră și de restaurant	Rezolvarea de probleme care simulează situații reale, cu asistență în timp real din partea profesorului	2 ore
Gestiunea reclamațiilor. Ce reacție aveți când sunteți criticat? Strategii de rezolvare a conflictelor		2 ore
Comunicarea cu un client nemulțumit. Analiza ariei pieței-țintă		2 ore
Semnificațiile fizionomiei		2 ore
Elaborarea fișei postului de recepționar și de cameristă		2 ore
Alegerea cosmeticelor din grupul sanitar		2 ore
Elaborarea fișei postului de bucătar și de chelner		2 ore
Organigrama hotelului InterContinental București		2 ore
Comunicarea și planificarea lucrului într-un restaurant fast-food		2 ore
Calculul efectivului de lucrători la hotel		2 ore
Preluarea și confirmarea unei cereri de rezervare. Planningul de rezervări pe camere		2 ore
Utilizarea diagramelor de rezervări		2 ore
Posibilități de creștere a numărului de clienți și a prețului mediu al unui meniu		2 ore
Rezolvarea unor situații	2 ore	
Bibliografie: Audoux, M.T.; Mazzetti, Ph.; Bessenay, J. (2000): <i>L'Hôtel. Théorie et pratique</i> . Cachan, Editions Jacques Lanore; Baker, Sue; Bradley, Pam; Huyton, Jeremy (2008): <i>Principiile operațiunilor de la recepția hotelului</i> . Ediția a II-a, București, Editura All Beck; Lupu, Nicolae (2005): <i>Gestiune hotelieră și de restaurant – Sinteze, teste grilă și cazuri practice</i> . Ediția a II-a, Bucuresti. Editura ASE. Disponibil în biblioteca digitală a Academiei de Studii Economice		

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

Disciplina predată conduce la însușirea de către studenți a elementelor ce stau la baza politicilor demografice și sociale
--

9. Evaluare

Tip de activitate	9.1. Criterii de evaluare	9.2. Metode de evaluare	9.3. Pondere din nota finală
9.4. Curs	Identificarea, pe internet, a unor hoteluri și a unor obiective turistice de pe vechea Cale a Victoriei din București, în echipe de câte doi studenți	Puncte pentru identificarea celor mai multe obiective	10%
	Evaluare finală	Examen scris	60%
9.5. Seminar	Implicarea în rezolvarea de probleme	Participarea în seminar	25%
	Întocmirea fișei unui hotel, în echipă, cu informații culese de pe diverse site-uri, după un tipic ce va fi adus la cunoștință din timp		5%
Standard minimum de performanță	Obținerea la proba de examen a unui punctaj minim la nivelul notei 5/ 10		

Data Completării
30 septembrie 2025

Semnătura titularului de curs
prof. Nicolae LUPU

Semnătura titularului de seminar
prof. Nicolae LUPU

Data avizării în
departament

Semnătura Directorului de
Departament
prof. Liliana DUMITRACHE