FIȘA DISCIPLINEI
Anul universitar 2026/2027

1. Date despre program

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

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	BAZELE INDUSTRIEI OSPITALITĂŢII						
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 şi notiţe					45
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren					4
Pregătire seminare/ laborator, teme, referate, portofolii şi 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. Precondiţii (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 şi planșe tematice
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	Sală de lucrări practice/seminar dotată corespunzător

6. Rezultatele învățării

Cunoștințe	- Studentul/absolventul înțelege bazele/conceptele fundamentale utilizate în industria ospitalității; - Studentul/absolventul înțelege și explică comportamentele specifice ale lucrătorilor și consumatorilor de servicii turistice;

	- 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 şi valorile codului de etică profesională și aplică strategiile de muncă eficientă şi responsabilă, pe baza acestor principii
Aptitudini	- Studentul/absolventul identifică cu ajutorul metodelor specifice relaţiile şi interacţiunile dintre elementele funcţionale 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 opereaza cu instrumente specifice, analizează, și interpretează date privind impactul digitalizarii 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	- Studentul/absolventul propune măsuri la nivel local în urma analizei complexe a componentelor specifice industriei ospitalității în vederea identificarii unor soluții concrete la situatii reale; - Studentul/absolventul participă la formularea de soluții privind înțelegerea și modelarea comportamentelor lucrătorilor și consumatorilor de servicii turistice; - Studentul/absolventul identifică și argumentează direcţiile de acţiune şi soluţiile 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. Conţinuturi

7.1. Curs	**Metode de predare**	**Observaţii**
Curs introductiv: Obiectivele disciplinei şi competenţele dobândite, precizarea metodelor şi instrumentelor de lucru, a surselor de date, precum şi a cerinţelor şi 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
Clientela 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 someleriei		2 ore
Barurile		2 ore
Alte aspecte ale organizării și exploatării departamentelor operaționale		2 ore
Comportamentul personalului şi organizarea muncii		2 ore
Organizarea departamentului administrativ şi financiar		2 ore
Comercializarea serviciilor hoteliere		2 ore

Principiile animaţiei hoteliere		2 ore

Bibliografie:

Audoux, M.T.; Mazzetti, Ph.; Bessenay, J. (2000): *L'Hôtel. Théorie et pratique*. Cachan, Editions Jacques Lanore;

Baker, Sue; Bradley, Pam; Huyton, Jeremy (1994): *Principles of Hotel Front Office Operations. A Study Guide*. London, Cassell;

Cojocariu, Steliana; Ene, Cornelia; Lăscuț, Radu; Mihail, Adriana; Stănciulescu, Daniela; Tincă-Niță, Constantin (2004): *Manualul directorului de hotel*. București, Editura THR-CG;

Cook, R.A.; HSU, C.H.; Marwua, J.J. (2014): *Tourism: The business of hospitality and travel* (5th ed). Boston, Pearson;

Florea, Constantin; Bugan, Marian (2003): *Maître d'hôtel*. București, Gemma Print;

Lupu, Nicolae (2010): *Hotelul – Economie şi management*. Ediția a VI-a, București, Editura CH Beck;

Lupu, Nicolae; Tănase, Mihail Ovidiu; Nica, Ana-Maria (2014): *Percepția asupra educației pentru afaceri în sfera turismului și a industriei ospitalității*. Amfiteatru Economic, Bucureşti, ASE;

Mihail, Adriana Gabriela (coord.) (2002): *Tehnologie hotelieră – Housekeeping*. București, Editura Gemma Print;

Nedelea, A.M.; Korstanje, M.; Babu, G. (2016): *Strategic tools and methods for promoting hospitality and tourism sevices*, Hershey, IGI Global;

Nistoreanu, Puiu (2002): *Management în turism*. București, Editura ASE;

Raghubalan, G.; Raghubalan, S. (2015): *Hotel housekeeping: operations and management* (3rd ed). New Delhi, Oxford University Press;

Stănciulescu, Daniela-Anca (coord.) (2003): *Tehnologie hotelieră – Front Office*. București, Gemma Print;

Uysal, M.; Schwartz, Z.; Sirakaya-Turk, E. (2017): *Management science in hospitality and tourism: theory, practice, and applications*. 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**	**Observaţii**
Discutarea cerinţelor de pregătire a temelor de seminar. Identificarea experienţelor 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
Semnificaţiile fizionomiei		2 ore
Elaborarea fișei postului de recepționer şi de cameristă		2 ore
Alegerea cosmeticelor din grupul sanitar		2 ore
Elaborarea fișei postului de bucătat şi de chelner		2 ore
Organigrama hotelului InterContinental București		2 ore
Comunicarea şi 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 situaţii		2 ore

Bibliografie:

Audoux, M.T.; Mazzetti, Ph.; Bessenay, J. (2000): *L'Hôtel. Théorie et pratique*. Cachan, Editions Jacques Lanore;

Baker, Sue; Bradley, Pam; Huyton, Jeremy (2008): *Principiile operațiunilor de la recepția hotelului*. Ediția a II-a, București, Editura All Beck;

Lupu, Nicolae (2005): *Gestiune hotelieră şi de restaurant – Sinteze, teste grilă şi cazuri practice*. Ediția a II-a, Bucureşti, Editura ASE. Disponibil în biblioteca digitală a Academiei de Studii Economice

8. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale şi 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 2026

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