FIŞA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituţia de învăţământ superior	**UNIVERSITATEA "ARTIFEX" DIN BUCUREŞTI**
1.2 Facultatea	**MANAGEMENT-MARKETING**
1.3 Departamentul	**MANAGEMENT-MARKETING**
1.4 Domeniul de studii[1]	**ADMINISTRAREA AFACERILOR**
1.5 Ciclul de studii	**MASTER**
1.6 Programul de studii / Calificarea[2]	**ADMISTRAREA AFACERILOR IN COMERT, TURISM SI SERVICII**
1.7 Forma de învăţământ	**IF (Învăţământ cu Frecvenţă)**
1.8 Limba de studiu	**Română**
1.9 Anul universitar	**2022-2023**

2. Date despre disciplină[3]

2.1 Denumirea disciplinei	**MANAGEMENTUL SECTORULUI TERTIAR**								
2.2 Codul disciplinei	**MAA0251OS1101**								
2.3 Titularul activităţilor de curs	**CONF. UNIV DR. SORIN GABRIEL GRESOI**								
2.4 Titularul activităţilor de seminar	**CONF. UNIV DR. SORIN GABRIEL GRESOI**								
2.5 Anul de studiu	**I**	2.6 Semestrul	**I**	2.7 Tipul de evaluare *(**E** - examen / **V** - verificare / **C** - colocviu)*	E	2.8 Regimul disciplinei (**O** - obligatorie, **A** - opţională, **F**- facultativă)	**O**	2.9 Numărul de credite ECTS	**10**

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităţilor didactice)[4]

3.1 Număr de ore pe săptămână	**4**	din care: 3.2 curs	**2**	3.3 seminar / laborator	**2**
3.4 Numărul de săptămâni	**14**				
3.5 Total ore din planul de învăţământ	**56**	din care: 3.6 curs	**28**	3.7 seminar / laborator	**28**

Distribuţia fondului de timp[5]:	***ore***
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie şi notiţe	**50**
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren	**50**
Pregătire seminarii / laboratoare, teme, referate, portofolii şi eseuri	**50**
Tutoriat/Consultații	**4**
Examinări	**10**
Alte activităţi:	**30**

3.7 Total ore studiu individual	**194**
3.8 Total ore pe semestru (număr de credite ECTS × 25 ore)	**250**

[1] Management/Marketing/Administrarea afacerilor/Finanțe/Contabilitate
[2] Management/Marketing/Economia comerțului, turismului și serviciilor/Finanțe și bănci/Contabilitate și informatică de gestiune/Management organizațional/Marketing și comunicare în afaceri/Administrarea afacerilor în comerț, turism și servicii/Management financiar-bancar și de asigurări/Managementul sistemului informațional financiar-contabil
[3] Se vor înscrie informațiile din planul de invățământ
[4] Se vor înscrie informațiile din planul de invățământ
[5] Distribuția fondului de timp este responsabilitatea cadrului didactic

4. Precondiţii[6] (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	-
4.2 de competenţe	-

5. Condiţii (acolo unde este cazul)

5.1 De desfăşurare a cursului	• Sală de curs dotată cu laptop, acces la internet, videoproiector şi tablă; • Studenţii se vor prezenta la prelegeri cu telefoanele mobile închise; • Nu va fi acceptată întârzierea studenţilor la curs.
5.2 De desfăşurare a seminarului / laboratorului	• Sală de seminar dotată cu tablă, laptop, videoproiector şi acces la internet; • Studenţii se vor prezenta la seminarii cu telefoanele mobile închise; • Nu va fi acceptată întârzierea studenţilor la seminar; • Studenţii vor avea la dispoziţie diverse materiale didactice.

6. Competenţele specifice acumulate[7]

Competenţe profesionale	**C1. Identificarea, analiza și interpretarea informațiilor care privesc interacțiunea dintre organizație și mediu, în vederea fundamentării științifice a deciziilor privind administrarea afacerilor în comerț, turism și servicii** C1.1 Identificarea și analiza fenomenelor și proceselor care au loc la nivelul firmei de comerț, turism, servicii, în contextul creat de dinamica mediului de afaceri; C1.2 Explicarea și interpretarea fenomenelor și proceselor economice specifice firmei de comerț, turism, servicii, în condițiile perceperii corecte a mutațiilor care au loc la nivelul mediului global de afaceri; C1.3 Aplicarea de modele și instrumente de analiză, evaluare și previziune pentru identificarea factorilor (interni și externi) care influențează dinamica proceselor ce se derulează în cadrul firmei de comerț, turism și servicii; **C2. Planificarea, organizarea, coordonarea şi controlul activităţii organizațiilor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor** C2.1 Planificarea activităţilor firmei pe baza strategiilor adoptate, organizarea şi coordonarea acestor activităţi în scopul rezolvării situaţiilor problematice posibile; C2.2 Descrierea argumentată a relaţiilor ce se constituie în cadrul organizaţiei şi a metodelor de management în comerț, turism și servicii; C2.3 Analiza şi explicarea problemelor din activitatea curentă a organizaţiei şi selectarea metodelor adecvate de organizare, coordonare şi control în activitatea de comerț, turism și servicii; **C3. Exercitarea capacității antreprenoriale și investiționale în domeniul comerțului, turismului și serviciilor** C3.1 Identificarea oportunităților disponibile pentru activitățile de afaceri în domeniu și aplicarea fundamentată de studii de prefezabilitate și fezabilitate a investițiilor pentru afaceri; C3.2 Analiza poziției strategice actuale şi stabilirea strategiilor adecvate de dezvoltare a organizaţiilor din domeniul comerțului, turismului si serviciilor; C3.3 Selectarea opțiunilor strategice şi aplicarea acestora în vederea dezvoltării organizaţiilor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor;
Competenţe transversale	…….

7. Obiectivele disciplinei (reieşind din grila competenţelor acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei[8]	• Cunoaşterea şi însuşirea terminologiei de specialitate, abordarea strategiilor economice si a organizariisub aspectul conţinutului, obiectivelor lor şi a mijloacelor de atingere a scopului urmărit.

[8] Va fi derivat din obiectivele programului de studii în al cărui plan de învățământ se regăsește disciplina

7.2 Obiectivele specifice[9]	Cunoștințe:	R.î.1: Absolventul cunoaște elementele definitorii ale firmei R. î.2:Absolventul identifica conţinutul managementului sectorului terţiar R.î.2: Absolventul identifică elementele componente ale strategiilor organizaționale R.î.3: Absolventul deosebește tipurile de strategii organizaționale și obiectivele urmărite de fiecare în parte R.î.4: Absolventul cunoaste componentele organizarii procesuale si strurale ale firmei
	Aptitudini:	R.î.1: Absolventul analizează diferite aspecte referitoare la principalele caracteristici ale mecanismului de funcţionare a pieţelor R.î.2: Absolventul interpretează principalele tendințe manifestate în mediul ambiant al firmei R.î.3: Absolventul evaluează corect și fundamentat științific oportunitățile și riscurile manifestate pe diferite piețe R.î.4: Absolventul implementeaza si dezvolta dezvolta sisteme de management: obiective-bugete-calitate
	Responsabilitate și autonomie	R.î.1 Absolventul formulează strategii în organizații din diverse domenii de activitate a sectorului serviciilor R.î.2: Absolventul dezbate modul de implementare și evaluare a strategiilor organizaționale R.î.3: Absolventul îmbunătățește procesul strategic din organizații ce funcționează în diferite domenii de activitate R.î.4: Absolventul planifica si îmbunătățește procesele din domeniul asigurarii calitatii

8. Conţinuturi

8.1 Curs	***Metode de predare / lucru**	**Fond de timp**	**Referințe bibliografice**[10]
Tema 1. ÎNTREPRINDEREA SISTEM SOCIAL – ECONOMIC Definirea firmei Trăsăturile definitorii ale firmei Rolul firmei în cadrul economiei Definirea şi clasificarea întreprinderilor	Curs interactiv Conversaţie euristică Metoda problematizării	2 ore	Bibliografie obligatorie 6-Cap.1
Tema 2. MANAGEMENTUL SECTORULUI TERŢIAR. DEFINIRE, CONŢINUT, ORIENTARE PRAGMATICĂ Definirea şi conţinutul managementului sectorului terţiar Sistemul de management al firmei din sectorul terţiar. Concept. Componentele sistemului de management al firmei din sectorul terţiar.	Curs interactiv Conversaţie euristică Metoda problematizării	2 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.2
Tema 3. MEDIUL AMBIANT AL FIRMEI DIN SECTORUL TERŢIAR	Curs interactiv Conversaţie euristică Metoda problematizării	2 ore	Bibliografie obligatorie 6-Cap.2

[7] Se vor prelua informațiile din Grila 2, cu indicarea numărului de credite asociat fiecărui descriptor al competenței

[8] Va fi derivat din obiectivele programului de studii în al cărui plan de învățământ se regăsește disciplina

[9] Se enunță clar obiectivele (rezultatele învățării – ceea ce cunoaște, înțelege și este capabil să facă studentul, după parcurgerea disciplinei) ce vor fi atinse în cadrul procesului educațional la disciplina în cauză. Acestea trebuie să fie cuantificabile și formulate acţional în strânsă legătură derivativă cu seturile de competenţe pe care le dezvoltă și pornind de la conținutul tematic al cursului. Pentru enunțarea lor se vor folosi preponderent verbe de acțiune. Pentru fiecare componentă în parte, se vor înscrie 3-5 rezultate ale învățării.

[10] Pentru fiecare temă a cursului se vor indica capitolul/capitolele din lucrarea indicată în bibliografie unde se regăsește tema propusă

Firma din sectorului terţiar – produs şi agent al mediului social-economic. Definirea mediului ambiant al firmei din sectorului terţiar. Tipuri de mediu. Abordări ale relaţiilor dintre mediu şi firmă. Factorii de influenţă a mediului ambiant ai firmei . Principalii factori de influenţă asupra managementului firmelor Reacţia managementului firmelor la influenţa factorilor de mediu.			
Tema 4. PLANIFICAREA ACTIVIITĂŢII FIRMEI Procesul de planificare. Schema procesului general de planificare. Viziunea firmei. Misiunea firmei. Obiectivele firmei. Elementele determinante care influenţează performanţele firmei prin intermediul obiectivelor. Stabilirea activitatilor	Curs interactiv Conversaţie euristică Metoda problematizării	4 ore	Bibliografie obligatorie 3-Cap.5
Tema 5. CONDUCEREA STRATEGICĂ A FIRMEI DIN SECTORUL TERŢIAR Conceptul de strategie economică a firmei. Elementele componente ale strategiei. Abordări ale conducerii strategice. Elaborarea strategiilor economice a firmei din sectorului terţiar. Tipuri de strategii economice de firmă.	Curs interactiv Conversaţie euristică Metoda problematizării	4 ore	Bibliografie obligatorie 3-Cap.4
Tema 6. ORGANIZAREA FIRMELOR DIN SECTORUL TERŢIAR Organizarea procesuală Definirea şi componentele organizării procesuale Funcţiunile firmei din sectorului terţiar Organizarea Structurală Tipuri de structuri organizatorice ale firmelor din sectorului terţiar Procesul de elaborare a structurii organizatorice Documente de exprimare a structurii organizatorice	Curs interactiv Conversaţie euristică Metoda problematizării	2 ore	Bibliografie obligatorie 6-Cap.6
Tema 7. MANAGEMENTUL SECTORULUI TERŢIAR PRIN OBIECTIVE Managementul prin obiective Managementul prin bugete Delegarea Şedinţa Diagnosticarea	Curs interactiv Conversaţie euristică Metoda problematizării	4 ore	Bibliografie obligatorie 2-Cap 4 6-Cap.7
Tema 8. IDENTIFICAREA IDEILOR DE AFACERI ŞI EVALUAREA OPORTUNITĂŢILOR Conceptul de oportunitate de afaceri Identificarea oportunităţilor de afaceri Evaluarea oportunităţilor de afaceri.	Curs interactiv Conversaţie euristică Metoda problematizării	2 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.10
Tema 9. GESTIUNEA CREŞTERII AFACERII Abordări ale procesului de creştere a noilor afaceri. Modelul de creştere al afacerilor. Factorii care influenţează creşterea afacerilor. Strategii de creştere a afacerilor	Curs interactiv Conversaţie euristică Metoda problematizării	2 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.12
Tema 10. ORIENTAREA SPRE AFACERI Sistemul de orientare spre clienţi. Definire şi componente Managementul calităţii	Curs interactiv Conversaţie euristică Metoda problematizării	4 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.13 2-Cap 1

Managementul prestării serviciilor Managementul fidelizării clienţilor			
TOTAL		**28 ore**	

Bibliografie obligatorie[11]:

1. Gresoi S.G., *Managementul sectorului terţiar*, editura Artifex, 2019
2. Gresoi S.G., - *Managementul si gestiunea calitatii*, editura Pro Universitaria 2011
3. Gresoi S.G., - *Managementul Productiei*, editura Terra Nostra 2012
4. Neagu Cibela (2017) - *Managementul sectorului terţiar*, editura Artifex;
5. Nicolescu Ovidiu, Nicolescu Ciprian(2018) - *Antreprenoriatul si managementul intreprinderilor mici si mijlocii*, Editura Economica;
6. Udrescu Mircea, Neagu Cibela, Popescu – Cruceru Anca, Gheorghe Alina(2016)*Management general*: concepte, sinteze, studii de caz, editura Artifex

8.2 Seminar / laborator	**Metode de predare / lucru**	**Fond de timp**	**Referinţe bibliografice**
Tema 1. Identificarea caracteristicilor definitorii ale serviciilor si diferentierea fata de sectorul productiei.	Exerciţiul, demonstraţia, exemplificarea, dezbaterea; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.2
Tema 2. Identificarea factorilor de mediu care influenţează performantele firmei.	Exerciţiul, demonstraţia, exemplificarea, dezbaterea; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.4
Tema 3. Exercitii privind stabilirea viziunii, misiunii, obiectivelor si modalitatilor de actiune a firmelor din sectorul tertiar	Exerciţiul, demonstraţia, exemplificarea, dezbaterea; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.4
Tema 4. Dezbateri privind tipologia strategiilor de firma.	Exerciţiul, demonstraţia, exemplificarea, dezbaterea; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.6
Tema 5. Procesul de elaborare a unei structuri organizatorice	Exerciţiul, demonstraţia, exemplificarea, dezbaterea; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie obligatorie 6-Cap.6
Tema 6. Delegarea, sedinta, analiza diagnostic	Exerciţiul, demonstraţia, exemplificarea, dezbaterea; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie obligatorie 2-Cap.3
Tema 7. Cerintele standardului ISO 9001 privind managementul calitatii	Exerciţiul, demonstraţia, exemplificarea, dezbaterea; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie obligatorie 2-Cap.3
TOTAL	*Metodele de predare/lucru se vor adapta în funcţie de situaţia epidemiologică apărută pe parcursul semestrului, recurgându-se, daca este cazul,	**14 ore**	

[11] Toate lucrările indicate în bibliografie fac parte din fondul de carte al UAB sau se regăsesc în biblioteci virtuale ce pot fi accesate de către studenți/masteranzi, fără restricții. Bibliografia va conține cel puțin o lucrare de referință din domeniul disciplinei și o lucrare a titularului de curs (suport de curs cu ISBN)

	la mijloace didactice alternative (platforma Artifex, Zoom, Google Classroom, Moodle etc), în conformitate cu Procedura privind organizarea activităţilor didactice în anul universitar 2021-2022, aprobată de Senatul UAB în data de 17.09.2021.		

Bibliografie obligatorie:

1. Gresoi S.G., (2019)Managementul sectorului terțiar, editura Artifex
2. Gresoi S.G., - Managementul si gestiunea calitatii, editura Pro Universitaria 2011
3. Neagu Cibela (2017) - Managementul sectorului terțiar, editura Artifex;
4. Nicolescu Ovidiu, Nicolescu Ciprian(2018) - Antreprenoriatul si managementul intreprinderilor mici si mijlocii, Editura Econom ica;
5. Udrescu Mircea, Neagu Cibela, Popescu – Cruceru Anca, Gheorghe Alina(2016)Management general: concepte, sinteze, studii de caz, editura Artifex

9. Coroborarea conţinuturilor disciplinei cu aşteptările reprezentanţilor comunităţii epistemice, asociaţiilor profesionale şi angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

- Pe parcursul derulării disciplinei pot fi invitaţi practicieni pentru prelegeri punctuale.
- Anual, în perioada de analiză a planurilor de învăţământ, conținutul disciplinei și oportunitatea introducerii sau înlocuirii unor discipline sunt discutate cu reprezentanții comunității epistemice și cu reprezentanți ai mediului de afaceri din diverse domenii de activitate, inclusiv cu reprezentanţi din sistemul cooperatist - Uniunea Naţională a Cooperaţiei Mesteşugăreşti – UCECOM, în vederea adaptării la cerințele acestora și la cele ale pieței muncii.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	• cunoaşterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina; • capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, principiilor, normelor, metodelor şi procedeelor de operare specifice impuse de disciplină; • demonstrarea capacităţii de analiză, sinteză şi interpretare a unor situaţii problematice în dezvoltarea macroeconomică (naţională şi internaţională); • însuşirea şi aplicarea formulelor, procedeelor şi tehnicilor de culegere şi prelucrare a datelor statistice în vederea obţinerii indicatorilor pentru caracterizarea activităţii la nivel macroeconomic; • coerenţa logică în analiză şi argumentare; • înţelegerea principiilor care trebuie urmate pe parcursul dezvoltării firmelor; • abilităţile de gândire analitică şi critică în evaluarea unor situaţii tip „dilemă” în dezvoltarea economico-socială asimetrică (diminuarea disparităţilor economico-sociale); • capacitatea de corelare a aspectelor teoretice cu	Examen scris în sesiunea de examene.	50 %

	cele practice; • formarea unui mod propriu de gândire economică care să asigure evaluarea corectă a oportunităţilor şi riscurilor în acţiunile întreprinse; • aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual şi implicarea în activitatea de cercetare ştiinţifică.		
10.5 Seminar/laborator	• cunoaşterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina; • capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, principiilor, normelor, metodelor şi procedeelor de operare specifice impuse de disciplină; • demonstrarea capacităţii de analiză, sinteză şi interpretare a unor situaţii problematice în dezvoltarea macroeconomică (naţională şi internaţională); • însuşirea şi aplicarea formulelor, procedeelor şi tehnicilor de culegere şi prelucrare a datelor statistice în vederea obţinerii indicatorilor pentru caracterizarea activităţii la nivel macroeconomic; • capacitatea de a utiliza metodele de analiză macroeconomică în domeniul politicilor fiscale, bugetare, comerciale, monetare şi valutare şi de a interpreta adecvat indicatorii pentru caracterizarea activităţii la nivel macroeconomic, în optică prospectivă; • coerenţa logică în analiză şi argumentare; • înţelegerea principiilor care trebuie urmate pe parcursul dezvoltării ţărilor / firmelor; • abilităţile de gândire analitică şi critică în evaluarea unor situaţii tip „dilemă” în dezvoltarea economico-socială asimetrică (diminuarea disparităţilor economico-sociale); • capacitatea de corelare a aspectelor teoretice cu cele practice; • formarea unui mod propriu de gândire economică care să asigure evaluarea corectă a oportunităţilor şi riscurilor în acţiunile întreprinse; • aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual şi implicarea în activitatea de cercetare ştiinţifică.	Testarea continuă pe parcursul semestrului	20 %
		Participarea activă la seminar şi realizarea de activităţi gen teme / referate / eseuri / traduceri / proiecte	30%

10.6 Standard minim de performanţă

- însuşirea vocabularului specific disciplinei;
- recunoaşterea principiilor, legilor şi a teoriilor aferente disciplinei de studiu;
- înţelegerea şi explicarea conceptelor fundamentale;
- însuşirea corectă a noţiunilor teoretice de bază şi a indicatorilor şi aplicarea acestora în soluţionarea problemelor şi opţiunilor de politică economică de mare actualitate (naţionale şi internaţionale);
- evaluarea corectă a oportunităţilor şi riscurilor în acţiunile întreprinse;
- realizarea parţială a lucrărilor practice: prezentări de materiale la seminar, teme, referate, proiecte;
- participarea la 1/2 din seminarii;
- obţinerea notei 5 la examenul final.

Data completării: 23.09.2022

Semnătura titularului de curs,
Conf. Univ.dr. Sorin Gresoi

Semnătura titularului de seminar,
Conf. Univ.dr. Sorin Gresoi

……..... .....

Data avizării în departament: 30.09.2022

Semnătura directorului de departament,
Conf. Univ.dr. Sorin Gresoi

Responsabil program de studii,
Conf. Univ.dr. Anca Mihaela Melinceanu

…….. …….

Data aprobării în Consiliul facultății: 30.09.2022

Semnătura Decan,
Conf. Univ.dr. Anca Mihaela Melinceanu

…….