

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA "ARTIFEX" DIN BUCUREȘTI
1.2 Facultatea	MANAGEMENT-MARKETING
1.3 Departamentul	MANAGEMENT-MARKETING
1.4 Domeniul de studii	MANAGEMENT
1.5 Ciclul de studii	LICENȚĂ
1.6 Programul de studii / Calificarea	MANAGEMENT
1.7 Forma de învățământ	IF (Învățământ cu Frecvență)
1.8 Limba de studio	Română
1.9 Anul universitar	2022 – 2023

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	MANAGEMENTUL SERVICIILOR		
2.2 Codul disciplinei	0221OS1207		
2.3 Titularul activităților de curs	Conf. univ.dr. ANDREI BUIGA		
2.4 Titularul activităților de seminar	Conf. univ.dr. ANDREI BUIGA		
2.5	I	2.6	II
2.7 Tipul de evaluare	E	2.8 Regimul disciplinei	O
		2.9	4

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	din care:	2	3.3 seminar 2	2
		3.2 curs			
3.4 Numărul de săptămâni	14				
3.5 Total ore din planul de învățământ	56	din care:	28	3.7 seminar	28
		3.6 curs			
Distribuția fondului de timp:					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					15
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					8
Pregătire seminarii / laboratoare, proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					15
Tutoriat					2
Examinări					2
Alte activități:					2
3.7 Total ore studiu individual			44		
3.8 Total ore pe semestru (număr de credite ECTS × 25 ore)			100		

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	• Management general, Macroeconomie, Microeconomie
4.2 de competențe	

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	• Videoproiector, laptop, fise de lucru
5.2 De desfășurare a seminarului / laboratorului	<ul style="list-style-type: none"> • Termenul predării lucrării de seminar este stabilit de titular de comun acord cu studenții. • Nu se acceptă amânări doar în condiții deosebite, la aprecierea titularului de seminar. • Alte cerințe vor fi comunicate în cadrul primei întâlniri din semestru, vor fi definitive de comun acord cu studenții și nu vor fi modificate pe parcurs.

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>C4. Identificarea,selectarea si utilizarea modalitatilor de previzionare, organizare, coordonare, antrenare si control-evaluare (2/4 puncte credit)</p> <p>C4.2. Interpretarea fenomenelor, situatiilor și proceselor organizationale din perspectiva functiilor manageriale (1 punct credit)</p> <p>C4.3. Aplicarea principiilor și metodelor de bază pentru previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare în organizatii (0,5 puncte credit)</p> <p>C4.4. Evaluarea aplicării modalitatilor de previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare (0,5 puncte credit)</p> <p>C5. Fundamentarea, adaptarea si implementarea deciziilor pentru organizatii de mica complexitatea(in ansamblu sau pe o componenta) (2/4 puncte credit)</p> <p>C5.1. Definirea conceptelor, conceptelor si metodelor manageriale de baza necesare in procesul decizional pentru organizatii de mica complexitate (in ansamblu sau pe o componenta) (0,4 puncte credit)</p> <p>C5.2. Interpretarea conceptelor și metodelor manageriale de bază necesare în procesul decizional pentru organizatii de mică complexitate (în ansamblu sau pe o componentă) (0,4 puncte credit)</p> <p>C5.3. Aplicarea principiilor și metodelor manageriale de bază necesare în procesul decizional pentru organizatii de mică complexitate (în ansamblu sau pe o componentă) (0,4 puncte credit)</p> <p>C5.4. Utilizarea de criterii si metode standard de evaluare a procesului decizional in organizatii (0,4 puncte credit)</p> <p>C5.5. Dezvoltarea și implementarea de studii/lucrări privind procesul decizional in organizatii (0,4 puncte credit)</p>
Competențe transversal	

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Acomodarea studenților cu principalele curente și abordări din domeniul managementului serviciilor, care decurg din aspectele generale ale managementului întreprinderii.	
7.2 Obiectivele specifice	Cunoștințe:	<ul style="list-style-type: none"> • R.î.1: Absolventul definește conceptele si metodele manageriale de baza necesare in procesul decizional pentru organizatii de mica complexitate din sectorul serviciilor; • R.î.2: Absolventul cunoaste si înțelege modalitatea de aplicare a principiilor și metodelor de bază pentru previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare în organizatiile din sectorul serviciilor; • R.î.3: Absolventul cunoaste modul de aplicare a principiilor și metodelor manageriale de bază necesare în procesul decizional pentru organizatii de mică complexitate (în ansamblu sau pe o componentă) din sectorul serviciilor; • R.î.4: Absolventul cunoaste modul de aplicare a principiilor și metodelor de bază pentru previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare în organizatii.
	Aptitudini:	<ul style="list-style-type: none"> • R.î.1: Absolventul dezvolta abilități analitice de bază și de cercetare științifică; • R.î.2: Absolventul interpreteaza fenomenele, situatiile și procesele organizationale din perspectiva functiilor manageriale; • R.î.3: Absolventul utilizează criterii si metode standard de evaluare a procesului decizional in organizatii;

		<ul style="list-style-type: none"> • R.î.4: Absolventul aplică principiile și metodele manageriale de bază necesare în procesul decizional pentru organizații de mică complexitate (în ansamblu sau pe o componentă).
	Responsabilitate și autonomie:	<ul style="list-style-type: none"> • R.î.1: Absolventul testează aplicarea principiilor și metodelor de bază pentru previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare în organizații. • R.î.2: Absolventul stabilește modul de aplicare a principiilor și metodelor manageriale de bază necesare în procesul decizional pentru organizații de mică complexitate (în ansamblu sau pe o componentă) prestatoare de servicii; • R.î.3: Absolventul planifică modul de evaluare a aplicării modalităților de previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare în organizațiile prestatoare de servicii; • R.î.4: Absolventul evaluează aplicarea modalităților de previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare; • R.î.5: Absolventul dezvoltă și implementează studii/lucrări privind procesul decizional în organizațiile prestatoare de servicii.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare / lucru	Observații	Referințe bibliografice
1. Conținutul și sfera de cuprindere a serviciilor. Caracteristicile serviciilor Conceptul de serviciu și sectorul terțiar Caracteristicile serviciilor	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	2 ore	Bibliografie 3 – cap.1
2. Locul și rolul serviciilor în economia modernă. Tipologia serviciilor Locul și rolul serviciilor în economia modernă Tipologia serviciilor	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	2 ore	Bibliografie 3 – cap.2,3
3. Funcțiile de bază ale managementului serviciilor publice -Considerații generale cu privire la funcțiile managementului în organizațiile prestatoare de servicii publice -Conținutul funcțiilor procesului managerial al serviciilor publice -Funcțiile serviciilor -Gruparea managerilor din instituțiile publice	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	4 ore	Bibliografie 4 – cap.5
4. Serviciile în economiile contemporane -Serviciile și aportul lor la economia de piață funcțională, tendințe -Rolul serviciilor în dezvoltarea economică -Cererea de mărfuri și cererea de servicii -Locul serviciilor în sectorul terțiar -Serviciile de producție: cheia competitivității în economiile moderne	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	4 ore	Bibliografie 4 – cap.7
5. Managementul sectorului terțiar	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	2 ore	Bibliografie 1 - cap.3

6. Managementul socio - economic al serviciilor -Servuția și oferte de servicii -Natura socio-economică a serviciilor -Servicii-domeniu de cuprindere -Determinarea calității serviciilor -Calitatea și managementul calității în servicii	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	4 ore	Bibliografie 4 – cap.8
7. Resursele umane și materiale în sectorul serviciilor	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	2 ore	Bibliografie 3 - cap.9
8. Strategia de îmbunătățire a serviciilor – servicii de calitate -Strategia de îmbunătățire a serviciului -Importanța implicării managerilor organizației -Datele despre performanțe	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	4 ore	Bibliografie 4 - cap.9
9. Dimensiunile serviciilor interdependente și tendințe în evoluția acestora	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	4 ore	Bibliografie 4 - cap.13
TOTAL		28 ore	

Bibliografie obligatorie:

1. Dan Năstase - Managementul sectorului terțiar, Ed. Semne, București, 2014
2. Pușa Tania Tapliga– Marketingul serviciilor, Ed. Pro Universitaria, București, 2015
3. Maria Ionciță – Economia serviciilor-probleme aplicative, Ed. Uranus, București, 2002,
4. Vlad Florea – Managementul serviciilor, Ed. Eurostampa, Timișoara, 2008,
http://file.ucdc.ro/cursuri/T_3_n310_Managementul_serviciilor.pdf.pdf

2. Bibliografie opțională:

1. Gheorghe Militaru - Managementul serviciilor, Ed. C.H. Beck, București, 2010
2. J.A. Fitzsimmons – Service Management-Operations, Strategy, Information Tehnology, 7th Edition Ed. McGraw-Hill, 2010
3. Maria Ionciță – Economia serviciilor <http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp?id=69&idb=>

8.2 Seminar / laborator	Metode de predare / lucru	Observații	Referințe bibliografice
Conținutul și sfera de cuprindere a serviciilor. Caracteristicile serviciilor Conceptul de serviciu și sectorul terțiar Caracteristicile serviciilor	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbaterea; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie 3 – cap. 1
Locul și rolul serviciilor în economia modernă. Tipologia serviciilor Locul și rolul serviciilor în economia modernă Tipologia serviciilor	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbaterea; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie 3 – cap.2,3
3. Funcțiile de bază ale managementului serviciilor publice	Exercițiul, demonstrația,	4 ore	Bibliografie

-Considerații generale cu privire la funcțiile managementului în organizațiile prestatoare de servicii publice -Conținutul funcțiilor procesului managerial al serviciilor publice -Funcțiile serviciilor -Gruparea managerilor din instituțiile publice	exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.		4 – cap.5
4. Serviciile in economiile contemporane -Serviciile și aportul lor la economia de piață funcțională, tendințe -Rolul serviciilor în dezvoltarea economică -Cererea de mărfuri și cererea de servicii -Locul serviciilor în sectorul terțial -Serviciile de producție: cheia competitivității în economiile moderne	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie 4 – cap.7
Managementul sectorului terțiar	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie 1 - cap.3
6. Managementul socio - economic al serviciilor -Serviciu și oferte de servicii -Natura socio-economică a serviciilor -Servicii-domeniu de cuprindere -Determinarea calității serviciilor -Calitatea și managementul calității în servicii	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie 4 – cap.8
Resursele umane și materiale in sectorul serviciilor	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie 3 - cap.9
Strategia de îmbunătățire a serviciilor – servicii de calitate -Strategia de îmbunătățire a serviciului -Importanța implicării managerilor organizației -Datele despre performanțe	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie 4 - cap.9
Dimensiunile serviciilor interdependente și tendințe in evoluția acestora	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie 4 - cap.13
TOTAL		28 ore	
Bibliografie obligatorie: 1. Dan Năstase - Managementul sectorului terțiar, Ed. Semne, București, 2014 2. Pușa Tania Tapliga– Marketingul serviciilor, Ed. Pro Universitaria, București, 2015 3. Maria Ioncică – Economia serviciilor, Ed. Uranus, București, 2002, http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp?id=69&idb=			

2. Bibliografie opțională:

1. Gheorghe Militaru - Managementul serviciilor, Ed. C.H. Beck, București, 2010
2. J.A. Fitzsimmons – Service Management-Operations, Strategy, Information Tehnology, 7th Edition Ed. McGraw-Hill, 2010

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

Pe parcursul derulării disciplinei pot fi invitați practicieni pentru prelegeri punctuale. Anual, în perioada de analiză a planurilor de învățământ, 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 reprezentanți din sectorul cooperatist - Uniunea Națională a Cooperăției Meșteșugărești – 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	<ul style="list-style-type: none"> • Prezență • Evaluare finală • Participare activa la activitatea de predare 	Examen scris cu subiecte teoretice și teste grila	60%
10.5 Seminar/laborator	<ul style="list-style-type: none"> • Prezență • Activitate la seminar • Referate • Proiect 	Proiect Referate, studii de caz, simulari	40%

10.6 Standard minim de performanță

Cunoașterea și înțelegerea adecvată a noțiunilor fundamentale în managementul serviciilor. Expunerea și dezbateră noțiunilor de bază ale managementului serviciilor. Cunoașterea și utilizarea adecvată a indicatorilor pentru caracterizarea activității de prestări servicii. Susținerea proiectului.

Data completării: 22.09.2022

Semnătura titularului de curs,

Conf univ. dr. Andrei Buiga

.....

Data avizării în departament: 30.09.2022

Semnătura directorului de departament,

Conf. univ. dr. Sorin Gabriel Gresoi

.....

Data aprobării în Consiliul facultății: 30.09.2022

Semnătura Decan,

Conf. univ. dr. Anca-Mihaela Melinceanu

.....

Semnătura titularului de seminar,

Conf univ. dr. Andrei Buiga

.....

Avizat,

Responsabil program de studii,

Conf. univ. dr. Sorin Gabriel Gresoi

.....