

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	ADMINISTRAREA AFACERILOR
1.5 Ciclu de studii	MASTER
1.6 Programul de studii / Calificarea	ADMINISTRAREA AFACERILOR ÎN COMERT, TURISM ȘI SERVICII
1.7 Forma de învățământ	IF (Învățământ cu Frecvență)
1.8 Limba de studiu	Română
1.9 Anul universitar	2025-2026

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei		MANAGEMENTUL SECTORULUI TERȚIAR							
2.2 Codul disciplinei		MAA 0251 OF 1101							
2.3 Titularul activităților de curs				conf. univ dr. SORIN GABRIEL GRESOI					
2.4 Titularul activităților de seminar				conf. univ dr. SORIN GABRIEL GRESOI					
2.5 Anul de studiu	I	2.6 Semestrul	1	2.7 Tipul de evaluare (<i>E - examen / V - verificare / C - colocviu</i>)	E	2.8 Regimul disciplinei (O - obligatorie, A - opțională, F - facultativă)	O	2.9 Numărul de credite ECTS	10

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

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 didactice din planul de învățământ	56	din care: 3.6 curs	28	3.7 seminar / laborator	28
3.8 Studiu individual, din care:					<i>ore</i>
Studiul după notițe de curs, suport de curs, manual, cărți, bibliografia minimală recomandată					40
Pregătire pentru seminar/proiect, teme, referate, portofolii și eseuri					40
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					40
Pregătire pentru prezentări sau verificări					40
Pregătire pentru examinarea finală					30
Examinări					2
Consultații					2
Alte activități:					-
3.9 Total ore studiu individual			194		
3.10 Total ore pe semestru (număr de credite ECTS × 25 ore)			250		

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 curs dotată cu laptop, acces la internet, videoproiector și tablă; • Studenții se vor prezenta la prelegeri cu telefoanele mobile închise; • Nu va fi acceptată întârzierea studenților la curs.
5.2 De desfășurare a seminarului / laboratorului	• Sală de seminar dotată cu tablă, laptop, videoproiector și acces la internet; • Studenții se vor prezenta la seminarii cu telefoanele mobile închise; • Nu va fi acceptată întârzierea studenților la seminar; • Studenții vor avea la dispoziție diverse materiale didactice.

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	1. coordonează alinierea eforturilor în scopul dezvoltării afacerii 2. analizează contextul unei organizații 3. identifică nevoi organizaționale nedetectate 4. analizează cerințe de afaceri
Competențe transversale	1. oferă consiliere altora 2. identifică probleme

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Cunoașterea și însușirea terminologiei de specialitate, abordarea strategiilor economice și a organizării sub aspectul conținutului, obiectivelor lor și a mijloacelor de atingere a scopului urmărit.	
7.2 Obiectivele specifice (Rezultatele învățării)	Cunoștințe:	R.1.1 - Studentul/absolventul identifică informațiile economice necesare pentru fundamentarea deciziilor în organizații din domeniul comerțului, turismului și serviciilor R.1.2 - Studentul/absolventul identifică și descrie fenomenele și procesele care au loc la nivelul firmei de comerț, turism, servicii, în contextual creat de dinamica mediului de afaceri R.1.3 - Studentul/absolventul identifică informațiile necesare pentru elaborarea de decizii strategice, tactice și curente luate la nivelul firmei de comerț, turism și servicii; R.1.4 - Studentul/absolventul demonstrează cunoștințe privind particularitățile proceselor de planificare, coordonare și control în organizații din domeniul comerțului, turismului și serviciilor R.1.5 - Studentul/absolventul descrie relațiile ce se constituie în cadrul organizației și metodele de management în comerț, turism și servicii R.1.6 - Studentul/absolventul identifică activitățile firmei care trebuie planificate în conformitate cu strategiile adoptate R.1.7 - Studentul/absolventul definește obiectivele și sarcinile ce compun o activitate R.1.8 - Studentul/absolventul demonstrează cunoștințe solide în domeniul antreprenoriatului în comerț, turism și servicii R.1.9 - Studentul/absolventul identifică oportunitățile de afaceri în domeniul comerț, turism și servicii. R.1.10 - Studentul/absolventul analizează poziția strategică actuală a organizației de turism, comerț sau servicii.
	Aptitudini:	R.1.1 - Studentul/absolventul realizează fundamentarea deciziilor de afaceri în organizații din domeniul comerțului, turismului și serviciilor

		R.1.2 - Studentul/absolventul fundamentează studii pentru deciziile strategice, tactice și curente luate la nivelul firmei de comerț, turism și servicii. R.1.3 - Studentul/absolventul analizează și explică problemele din activitatea curentă a organizației R.1.4 - Studentul/absolventul realizează planificarea activităților firmei pe baza strategiilor adoptate R.1.5 - Studentul/absolventul realizează controlul integrat al activităților planificate R.1.6 - Studentul/absolventul dezvoltă aptitudini avansate de identificare a strategiilor de dezvoltare a organizațiilor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor R.1.7 - Studentul/absolventul utilizează rezultatele studiilor de fezabilitate și fezabilitate a investițiilor pentru afaceri R.1.8 - Studentul/absolventul stabilește strategii adecvate de dezvoltare a organizațiilor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor
	Responsabilitate și autonomie	R.1.1 - Studentul/absolventul aplică 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 R.1.2 - Studentul/absolventul realizează analiza datelor și informațiilor care privesc fenomene și procese care au loc la nivelul firmei de comerț, turism și servicii R.1.3 - Studentul/absolventul demonstrează capacitatea de interpretare a fenomenele economice prin prisma funcțiilor manageriale R.1.4 - Studentul/absolventul selectează metodele adecvate de planificare, organizare, coordonare și control în activitatea de comerț, turism și servicii R.1.5 - Studentul/absolventul demonstrează capacitatea de organizare și coordonare a activităților, în scopul rezolvării situațiilor problematice posibile R.1.6 - Studentul/absolventul demonstrează capacitatea de stabilire a strategiilor de dezvoltare a organizațiilor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor R.1.7 - Studentul/absolventul evaluează rezultatele strategiilor implementate R.1.8 - Studentul/absolventul este capabil să identifice noi alternative strategice

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare / lucru	Fond de timp	Referințe bibliografice
Tema 1. ÎNTREPRINDEREA SISTEM SOCIAL – ECONOMIC Definirea firmei Trăsăturile definitorii ale firmei Rolul firmei în cadrul economiei Definirea și clasificarea întreprinderilor	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore	Bibliografie obligatorie 6-Cap.1
Tema 2. MANAGEMENTUL SECTORULUI TERȚIAR. DEFINIRE, CONȚINUT, ORIENTARE PRAGMATICĂ Definirea și conținutul managementului sectorului terțiar	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.2

Sistemul de management al firmei din sectorul terțiar. Concept. Componentele sistemului de management al firmei din sectorul terțiar.			
Tema 3. MEDIUL AMBIANT AL FIRMEI DIN SECTORUL TERȚIAR Firma din sectorului terțiar – produs și agent al mediului social-economic. Definirea mediului ambiant al firmei din sectorului terțiar. Tipuri de mediu. Abordări ale relațiilor dintre mediu și firmă. Factorii de influență a mediului ambiant ai firmei . Principalii factori de influență asupra managementului firmelor Reacția managementului firmelor la influența factorilor de mediu.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore	Bibliografie obligatorie 6-Cap.2
Tema 4. PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII FIRMEI Procesul de planificare. Schema procesului general de planificare. Viziunea firmei. Misiunea firmei. Obiectivele firmei. Elementele determinante care influențează performanțele firmei prin intermediul obiectivelor. Stabilirea activitatilor	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	4 ore	Bibliografie obligatorie 3-Cap.5
Tema 5. CONDUCEREA STRATEGICĂ A FIRMEI DIN SECTORUL TERȚIAR Conceptul de strategie economică a firmei. Elementele componente ale strategiei. Abordări ale conducerii strategice. Elaborarea strategiilor economice a firmei din sectorului terțiar. Tipuri de strategii economice de firmă.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	4 ore	Bibliografie obligatorie 3-Cap.4
Tema 6. ORGANIZAREA FIRMELOR DIN SECTORUL TERȚIAR Organizarea procesuală Definirea și componentele organizării procesuale Funcțiunile firmei din sectorului terțiar Organizarea Structurală Tipuri de structuri organizatorice ale firmelor din sectorului terțiar Procesul de elaborare a structurii organizatorice Documente de exprimare a structurii organizatorice	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore	Bibliografie obligatorie 6-Cap.6
Tema 7. MANAGEMENTUL SECTORULUI TERȚIAR PRIN OBIECTIVE Managementul prin obiective Managementul prin bugete Delegarea Ședința Diagnosticarea	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	4 ore	Bibliografie obligatorie 2-Cap 4 6-Cap.7
Tema 8. IDENTIFICAREA IDEILOR DE AFACERI ȘI EVALUAREA OPORTUNITĂȚILOR Conceptul de oportunitate de afaceri Identificarea oportunităților de afaceri Evaluarea oportunităților de afaceri.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.10
Tema 9. GESTIUNEA CREȘTERII AFACERII Abordări ale procesului de creștere a noilor afaceri. Modelul de creștere al afacerilor.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.12

Factorii care influențează creșterea afacerilor. Strategii de creștere a afacerilor			
Tema 10. ORIENTAREA SPRE AFACERI Sistemul de orientare spre clienți. Definire și componente Managementul calității Managementul prestării serviciilor Managementul fidelizării clienților	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	4 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.13 2-Cap 1
TOTAL		28 ore	
Bibliografie obligatorie: 1. Gresoi S.G. - <i>Managementul sectorului terțiar</i>, editura Artifex, 2019 2. Gresoi S.G. - <i>Managementul si gestiunea calitatii</i>, editura Pro Universitaria, 2011 3. Gresoi S.G. - <i>Managementul Productiei</i>, editura Terra Nostra, 2012 4. Gresoi S.G. - <i>Managementul sectorului terțiar</i>, Platforma ARTIFEX, 2025-2026 5. Neagu Cibela - <i>Managementul sectorului terțiar</i>, editura Artifex, 2017 6. Nicolescu Ovidiu, Nicolescu Ciprian - <i>Antreprenoriatul si managementul intreprinderilor mici si mijlocii</i>, Editura Economică, 2018 7. Udrescu Mircea, Neagu Cibela, Popescu – Cruceru Anca, Gheorghe Alina - <i>Management general: concepte, sinteze, studii de caz</i>, editura Artifex, 2016			
8.2 Seminar / laborator	Metode de predare / lucru	Fond de timp	Referințe bibliografice
Tema 1. Identificarea caracteristicilor definatorii ale serviciilor si diferentierea fata de sectorul productiei.	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.2
Tema 2. Identificarea factorilor de mediu care influențează performanțele firmei.	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.4
Tema 3. Exerciții privind stabilirea viziunii, misiunii, obiectivelor si modalitatilor de actiune a firmelor din sectorul terțiar	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.4
Tema 4. Dezbateri privind tipologia strategiilor de firma.	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie obligatorie 1-Cap.6
Tema 5. Procesul de elaborare a unei structuri organizatorice	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie obligatorie 6-Cap.6
Tema 6. Delegarea, sedinta, analiza diagnostic	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie obligatorie 2-Cap.3
Tema 7. Cerintele standardului ISO 9001 privind managementul calitatii	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie obligatorie 2-Cap.3
TOTAL		28 ore	

Bibliografie obligatorie:

1. Gresoi S.G.(2019) - *Managementul sectorului terțiar*, editura Artifex
2. Gresoi S.G. (2011) - *Managementul și gestiunea calității*, editura Pro Universitaria
3. Neagu Cibela (2017) - *Managementul sectorului terțiar*, editura Artifex
4. Nicolescu Ovidiu, Nicolescu Ciprian (2018) - *Antreprenoriatul și managementul întreprinderilor mici și mijlocii*, Editura Economică
5. Udrescu Mircea, Neagu Cibela, Popescu–Cruțeru Anca, Gheorghe Alina (2016) - *Management general: concepte, sinteze, studii de caz*, editura Artifex

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 sistemul cooperatist - Uniunea Națională a Cooperăției Mesteșugărești – 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	• cunoașterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina; • capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, principiilor, normelor, metodelor și procedeele de operare specifice impuse de disciplină; • demonstrarea capacității de analiză, sinteză și interpretare a unor situații problematice în dezvoltarea macroeconomică (națională și internațională); • însușirea și aplicarea formulelor, procedeele și tehnicilor de culegere și prelucrare a datelor statistice în vederea obținerii indicatorilor pentru caracterizarea activității la nivel macroeconomic; • coerența logică în analiză și argumentare; • înțelegerea principiilor care trebuie urmate pe parcursul dezvoltării firmelor; • abilitățile de gândire analitică și critică în evaluarea unor situații tip „dilemă” în dezvoltarea economico-socială asimetrică (diminuarea disparităților economico-sociale); • capacitatea de corelare a aspectelor teoretice cu cele practice; • formarea unui mod propriu de gândire economică care să asigure evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse; • aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual și implicarea în activitatea de cercetare științifică.	Examen scris în sesiunea de examene.	50 %
10.5 Seminar / laborator	• cunoașterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina; • capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, principiilor, normelor, metodelor și procedeele de operare specifice impuse de disciplină; • demonstrarea capacității de analiză, sinteză și interpretare a	Testarea continuă pe parcursul semestrului	20 %

	unor situații problematice în dezvoltarea macroeconomică (națională și internațională); • însușirea și aplicarea formulelor, procedeele și tehnicilor de culegere și prelucrare a datelor statistice în vederea obținerii indicatorilor pentru caracterizarea activității la nivel macroeconomic; • capacitatea de a utiliza metodele de analiză macroeconomică în domeniul politicilor fiscale, bugetare, comerciale, monetare și valutare și de a interpreta adecvat indicatorii pentru caracterizarea activității la nivel macroeconomic, în optică prospectivă; • coerența logică în analiză și argumentare; • înțelegerea principiilor care trebuie urmate pe parcursul dezvoltării țărilor / firmelor; • abilitățile de gândire analitică și critică în evaluarea unor situații tip „dilemă” în dezvoltarea economico-socială asimetrică (diminuarea disparităților economico-sociale); • capacitatea de corelare a aspectelor teoretice cu cele practice; • formarea unui mod propriu de gândire economică care să asigure evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse; • aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual și implicarea în activitatea de cercetare științifică.	Participarea activă la seminar și realizarea de activități gen teme / referate / eseuri / traduceri / proiecte	30%
10.6 Standard minim de performanță			
• însușirea vocabularului specific disciplinei; • recunoașterea principiilor, legilor și a teoriilor aferente disciplinei de studiu; • înțelegerea și explicarea conceptelor fundamentale; • însușirea corectă a noțiunilor teoretice de bază și a indicatorilor și aplicarea acestora în soluționarea problemelor și opțiunilor de politică economică de mare actualitate (naționale și internaționale); • evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse; • realizarea parțială a lucrărilor practice: prezentări de materiale la seminar, teme, referate, proiecte; • participarea la 1/2 din seminarii; • obținerea notei 5 la examenul final.			

Data completării: 25.09.2025

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

.....

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

.....

Data avizării în departament: 30.09.2025

Semnătura directorului de departament,
Conf. univ.dr. Aurelian Diaconu

.....

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

.....

Data aprobării în Consiliul facultății: 30.09.2025

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

.....