

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea "Artifex" din București
1.2 Facultatea	Management-Marketing
1.3 Departamentul	Finanțe-Contabilitate
1.4 Domeniul de studii	Administrarea afacerilor
1.5 Ciclul de studii	Master
1.6 Programul de studii / Calificarea	Administrarea afacerilor în comerț, 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				Correspondență și comunicare în afaceri în limba engleză					
2.2 Codul disciplinei				MAA 0251 FC 1205					
2.3 Titularul activităților de curs				lector univ.dr. Veronica Vasile					
2.4 Titularul activităților de seminar				lector univ.dr. Veronica Vasile					
2.5 Anul de studiu	I	2.6 Semestrul	2	2.7 Tipul de evaluare (E - examen / V - verificare / C - colocviu)	V	2.8 Regimul disciplinei (O - obligatorie, A - opțională, F- facultativă)	F	2.9 Numărul de credite ECTS	3

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

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care:	1	3.3 seminar / laborator	2
		3.2 curs			
3.4 Numărul de săptămâni	14				
3.5 Total ore didactice din planul de învățământ	42	din care:	14	3.7 seminar / laborator	28
		3.6 curs			
3.8 Studiu individual, din care:					<i>ore</i>
Studiul după notițe de curs, suport de curs, manual, cărți, bibliografia minimală recomandată					11
Pregătire pentru seminar/proiect, teme, referate, portofolii și eseuri					6
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					6
Pregătire pentru prezentări sau verificări					-
Pregătire pentru examinarea finală					6
Examinări					2
Consultații					2
Alte activități:					
3.9 Total ore studiu individual			33		
3.10 Total ore pe semestru (număr de credite ECTS × 25 ore)			75		

4. Pre-condiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Cunoștințe de bază (elementare) privitoare la domeniul economic / mediul de afaceri.
4.2 de competențe	Nivel minim B1 al competențelor de limbă străină

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	• Sală de clasă (laborator de limbi străine) dotată cu tablă, calculatoare și acces la internet; • Studenții vor avea asupra lor diverse materiale didactice (puse la dispoziție în prealabil de către profesor)
5.2 De desfășurare a seminarului / laboratorului	• Sală de clasă (laborator de limbi străine) dotată cu tablă, calculatoare și acces la internet; • Studenții își vor închide telefoanele mobile în timpul orei de curs; • Studenții vor avea asupra lor diverse materiale didactice (puse la dispoziție în prealabil de către profesor) • Prezența <i>activă</i> la orele de seminar.

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	C.1: oferă consiliere în ceea ce privește gestionarea personalului C.2: stabilește relații de afaceri C.3: analizează procese de afaceri C.4: identifica acțiuni de îmbunătățire
-------------------------	--

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Însușirea limbajului de specialitate și a tehnicilor de comunicare în mediul economic național și intercultural (european), în vederea comunicării eficiente și a relaționării optime cu clienții și cu partenerii de afaceri	
7.2 Rezultatele învățării (Obiectivele specifice)	Cunoștințe:	Studentul/absolventul identifică și analizează procesele de relaționare și comunicare din cadrul firmelor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor.
	Aptitudini:	Studentul/absolventul evaluează relațiile cu clienții.
	Responsabilitate și autonomie	Studentul / absolventul demonstrează capacitatea de a evalua procedurile de implementare specifice activității de relații cu clienții.

7. Obiectivele disciplinei (în strânsă legătură cu competențele profesionale și transversale)	8. Conținuturi			CT.1: oferă consiliere altora
	8.1 Curs	Metode de predare / lucru	Fond de timp	CT.2: Referințe bibliografice
Corespondență de afaceri (noțiuni de bază) - <i>convențiile de bază</i> privind redactarea unui mesaj scris în limba engleză (formule introductive și de încheiere, organizarea textului, etc) - <i>scrisoare</i> vs. <i>email</i> (adrese, dată, etc)		citire și interpretare	2 ore	2 (Cap. 2)

- <i>tipuri de scrisori</i> (comerciale) - diferențe de <i>stil</i> (fomal / informal)			
Funcții și responsabilități (în cadrul firmelor de comerț, turism și servicii) - descrierea (fișa) postului - ședința de vânzări - stabilirea obiectivelor - conversațiile <i>telefonice</i>	citire și interpretare, exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 1) 2 (Cap. 2)
Socializarea în afaceri - târguri și expoziții - stabilirea de contacte și construirea relațiilor - conversație uzuală (<i>small talk</i>) - <i>emails</i>	citire și interpretare, exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 2)
Oferte - discursul de vânzare (<i>sales pitch</i>) - modelul AIDA (Atenție, Interes, Dorință, Acțiune) - procesul de ofertare (<i>bidding / tendering</i>) - scrisoarea de <i>ofertă</i>	citire și interpretare, exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 3)
Negocierea - stiluri și strategii de negociere (<i>win-win</i> , etc) - termeni și condiții (<i>fraza condițională</i>) - exprimarea (<i>dez</i>)acordului	citire și interpretare, exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 4)
Comenzi - comenzi telefonice și online - termeni și condiții contractuale - exprimarea <i>cifrelor</i> și <i>numerelor</i>	citire și interpretare, exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 5)
Relațiile cu clienții (<i>Customer care</i>) - reclamații (telefonice sau formulare online) - răspunsuri și scuze - CASH (<i>Confirm, Ask, Serve, Help</i>)	citire și interpretare, exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 6)
TOTAL		14 ore	
Bibliografie obligatorie: 1. Gutjahr, Lothar; Mahoney, Sean – <i>English for Sales & Purchasing</i> (Oxford Express series), Oxford University Press, 2009 (+ MultiRom) (Units 1-6) 2. Vasile, Veronica – <i>English for Business & Commercial Communication</i> , editura Standardizarea, 2013 (Chap. 2 – Business Communication – <i>Socializing in Business</i>) 3. https://www.businessenglishpod.com/category/purchasing-english/ 4. https://www.businessenglishpod.com/category/supply-chain/			
8.2 Seminar / Laborator	Metode de predare / lucru	Fond de timp	Referințe bibliografice
Correspondență de afaceri (noțiuni de bază) - <i>convențiile de bază</i> privind redactarea unui mesaj scris / a unei scrisori în limba engleză (formule introductive și de încheiere, organizarea textului, etc) - diferența dintre <i>scrisoare</i> și <i>email</i> (adrese, dată, etc) - <i>tipuri de scrisori</i> (comerciale) - diferențe de <i>stil</i> (fomal / informal)	citire și interpretare, redactarea unor paragrafe	4 ore	3 (Cap. 1)
Tipuri de întâlniri / ședințe - tipuri de ședințe: formale (de consiliu, AGA, etc) și informale (de lucru, etc) - planificarea, confirmarea și re-programarea unei întâlniri / ședințe; vocabular (abrevieri și acronime); - <u>limbaj funcțional</u> : exprimarea <i>scuzelor</i> (pentru	citire și interpretare, conversație (Q&As), exerciții de vocabular (metoda inductivă)	4 ore	1 (Cap. 1); 2 (Cap. 2)

absențe, întârzieri, etc); conversația telefonică			
Socializarea în afaceri - subiecte de conversație (personală și profesională) în context multi-cultural - deschiderea unei ședinței / întâlniri de afaceri și enunțarea obiectivelor de pe ordinea de zi (<i>agenda</i>) - <u>limbaj funcțional</u> : prezentări, conversație informală (întrebări și răspunsuri, etc)	citire / ascultare și interpretare, conversație (joc de roluri, Q&As), exerciții de vocabular (metoda inductivă)	4 ore	1 (Cap. 2); 2 (Cap. 2)
Desfășurarea unei discuții / întâlniri / ședințe - discuții și puncte de vedere - vocabular (exprimarea cauzei și a efectului) - <u>limbaj funcțional</u> : întreruperi; clarificări și reformulări	citire / ascultare și interpretare, conversație (joc de roluri, Q&As), exerciții de vocabular (metoda inductivă)	4 ore	1 (Cap. 3); 2 (Cap. 2)
Rezolvarea conflictelor și dezacordurilor - comentarii și contribuții, <i>dezacorduri</i> și critici (în context <i>multi-cultural</i>) - vocabular (limbaj diplomatic / indirect) - <u>limbaj funcțional</u> : exprimarea <i>opiniilor</i> , criticilor, acordului și <i>dezacordului</i> ; <i>sugestii</i> (pozitive)	citire / ascultare și interpretare, conversație (joc de roluri, Q&As), exerciții de vocabular (metoda inductivă)	4 ore	1 (Cap. 4); 2 (Cap. 2)
Negocierea și supunerea la vot - negocierea, procedura de votare a deciziilor - <u>limbaj funcțional</u> : <i>oferte</i> (<i>propuneri</i>) și <i>contra-oferte</i> (acceptare, refuz, solicitarea unui timp de gândire) - <u>gramatică</u> : discutarea posibilităților / alternativelor (verbe modale, modul condițional)	citire / ascultare și interpretare, conversație (joc de roluri, Q&As), exerciții de vocabular (metoda inductivă)	4 ore	1 (Cap. 5); 2 (Cap. 2)
Încheierea unei discuții / întâlniri / ședințe - încheierea discuției / ședinței, recapitularea rezultatelor și confirmarea deciziilor luate; corespondență (<i>follow-up emails</i>), etc; - procesul verbal (<i>minutes</i>)	citire / ascultare și interpretare, conversație (joc de roluri, Q&As), exerciții de vocabular (metoda inductivă)	4 ore	1 (Cap. 6)
TOTAL		28 ore	
Bibliografie obligatorie: 1. Thomson, Kenneth – <i>English for Meetings</i> (Express Series), Oxford University Press, 2007 (+ MultiRom) (Units 1-6) 2. Vasile, Veronica – <i>English for Business & Commercial Communication</i> , editura Standardizarea, 2013 (Chap. 2 – Business Communication – <i>Socializing in Business</i>) 3. Chiriacescu, A.; Barghiel, V.; Mureșan, L. ; Hollinger, Al. – <i>Correspondența de afaceri în limbile română și engleză</i> , ed. Teora, Buc., 1999 (Cap. 1 – <i>Introd. în correspondența de afaceri</i>) 4. https://www.businessenglishpod.com/category/meetings/			
Bibliografie suplimentară: 5. Brookes, Michael; Horner, David – <i>Business English (Engleza pentru afaceri)</i> , editura Teora, București, 1997 (pp. 35-56 – Business Communications) 6. Laws, Anne – <i>Meetings</i> , Summertown Publishing Ltd., 2000 7. Leigh, Judith – <i>Organizing and Participating in Meetings</i> , Oxford Univ. Press, 2002 8. MacKenzie, Ian – <i>Management and Marketing</i> (with mini-dictionary), (Section 1, pp. 14-15), Thomson & Heinle, 1997			

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 Cooperației 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	▪ Înțelegerea și interpretarea corectă a cerințelor și mesajelor / textelor (de diverse tipuri) în limba engleză; ▪ Capacitatea de înțelegere și prelucrare a informației (analiză și sinteză); ▪ Cunoașterea terminologiei de specialitate aferente tematicii studiate (în limba engleză); ▪ Aspecte atitudinale: seriozitate, interes pentru studiul individual și implicare în activitatea de cercetare științifică.	Probă de verificare scrisă (în sesiunea de examene) (test tip grilă și subiect liber)	50%
10.5 Seminar / laborator	▪ Prezența și participarea activă la seminar (discuții, activități de grup); ▪ Înțelegerea și interpretarea corectă a cerințelor și mesajelor / textelor (de diverse tipuri) în limba engleză; ▪ Exprimarea liberă (corectă și fluentă), atât oral, cât și în scris, în limba-țintă (engleză); ▪ Coerența logică în exprimare și argumentare; ▪ Capacitatea de înțelegere și prelucrare a informației (analiză și sinteză); ▪ Cunoașterea terminologiei de specialitate aferente tematicii studiate (în limba engleză).	Evaluarea <i>continuuă</i> (pe parcursul semestrului)	20 %
		Participarea <i>activă</i> la seminar și realizarea de teme scrise (exerciții / traduceri / proiecte / eseuri)	30%
10.6 Standard minim de performanță			
• obținerea notei minime 5 la <i>examenul final / proba de verificare finală</i>; • participarea la minim 1/2 din seminarii; • realizarea temelor scrise / proiectelor, în timp util (dacă este cazul); • însușirea unui <i>vocabular minimal</i> specific tematicii studiate (inclusiv <i>limbaj funcțional</i>); • exprimarea <i>inteligibilă</i> și <i>coerentă</i> în limba străină (<i>oral</i> și <i>în scris</i>).			

Data completării: 25.09.2025

Semnătura titularului de curs,

Semnătura titularului de seminar,

.....

Data avizării în departament: 30.09.2025

Semnătura directorului de departament,

.....

Data aprobării în Consiliul facultății: 30.09.2025

Semnătura Decan,

.....

.....

Avizat,

Responsabil program de studii,

.....