

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	2025 – 2026

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	MANAGEMENTUL SERVICIILOR				
2.2 Codul disciplinei	0221OS1204				
2.3 Titularul activităților de curs	Conf. univ.dr. ANDREI BUIGA				
2.4 Titularul activităților de seminar	Lector univ.dr. IONESCU ALEXANDRU COSMIN				
2.5	I	2.6	II	2.7 Tipul de evaluare	E
				2.8 Regimul disciplinei	O
				2.9	5

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			
3.8 Studiu individual, din care:					ore
Studiul după notițe de curs, suport de curs, manual, cărți, bibliografia minimală recomandată					20
Pregătire pentru seminar/proiect, teme, referate, portofolii și eseuri					10
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					10
Pregătire pentru prezentări sau verificări					10
Pregătire pentru examinarea finală					8
Examinări					5
Consultații					2
Alte activități:					4
3.7 Total ore studiu individual			69		
3.8 Total ore pe semestru (număr de credite ECTS × 25 ore)			125		

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	• Management general, 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	- 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	- coordonează alinierea eforturilor în scopul dezvoltării afacerii - analizează contextul unei organizații - gestionează cunoștințele în domeniul afacerilor - elaborează strategiile societății - identifică îmbunătățiri ale procesului
Competențe transversal	- abordează provocările în mod pozitiv - gestionează resurse financiare și materiale

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:	• Studentul/Absolventul demonstrează înțelegerea specificului serviciilor și a diferențelor față de sectorul productiv. • Studentul/Absolventul cunoaște modelele și teoriile de management aplicabile în domeniul serviciilor. • Studentul/Absolventul descrie strategiile de marketing și management al relațiilor cu clienții în servicii. • Studentul/Absolventul înțelege standardele de calitate și a rolul satisfacției clientului în succesul organizațiilor de servicii. • Studentul/Absolventul cunoaște metodele de inovare și diferențiere în servicii.
	Aptitudini:	• Studentul/Absolventul proiectează și implementează politici și strategii de management în organizațiile de servicii. • Studentul/Absolventul utilizează instrumente de evaluare a calității și performanței serviciilor. • Studentul/Absolventul analizează comportamentul consumatorilor de servicii și formulează recomandări pentru îmbunătățirea experienței clientului. • Studentul/Absolventul elaborează planuri pentru dezvoltarea și diversificarea portofoliului de servicii. • Studentul/Absolventul gestionează resursele umane și materiale în vederea furnizării eficiente a serviciilor.
	Responsabilitate și autonomie:	• Studentul/Absolventul demonstrează responsabilitate în propunerea și implementarea deciziilor care influențează calitatea serviciilor. • Studentul/Absolventul demonstrează implicare activă în proiecte aplicative și studii de caz privind organizațiile de servicii. • Studentul/Absolventul demonstrează capacitatea de a lua decizii independente privind strategiile de dezvoltare și inovare în servicii. • Studentul/Absolventul adoptă o atitudine flexibilă și orientată către client în orice context organizațional.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare / lucru	Observații	Referințe bibliografice
-----------------	----------------------------------	-------------------	--------------------------------

Tema 1 si 2 - 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
Tema 3 - 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
Tema 3 si 4 - 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
Tema 5 si 6 - 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 terțial -Serviciile de producție: cheia competitivității în economiile moderne	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	4 ore	Bibliografie 4 – cap.7
Tema 7 - Managementul sectorului terțiar	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	2 ore	Bibliografie 1 - cap.3
Tema 8 si 9 - 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	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	4 ore	Bibliografie 5 – cap.8
Tema 10 - Resursele umane și materiale în sectorul serviciilor	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	2 ore	Bibliografie 2 - cap.9
Tema 11 si 12 - 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 5 - cap.9

Tema 13 si 14 - 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. Andrei Buiga – Managementul serviciilor, PLATFORMA ARTIFEX 2025-2026 2. Dan Năstase - Managementul sectorului terțiar, Ed. Semne, București, 2014 3. Pușa Tania Tapliga– Marketingul serviciilor, Ed. Pro Universitaria, București, 2015 4. Maria Ionică – Economia serviciilor-probleme aplicative, Ed. Uranus, București, 2002, 5. 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 Ionică – 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
Tema 1 - Conținutul și sfera de cuprindere a serviciilor. Caracteristicile serviciilor Conceptul de serviciu și sectorul terțiar Caracteristicile serviciilor	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie 3 – cap.1
Tema 2 - Locul și rolul serviciilor în economia modernă. Tipologia serviciilor Locul și rolul serviciilor în economia modernă Tipologia serviciilor	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie 3 – cap.2,3
Tema 3 si 4 - 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	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie 4 – cap.5
Tema 5 si 6 - 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	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie 4 – cap.7

Tema 7 - Managementul sectorului terțiar	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie 1 - cap.3
Tema 8 si 9 - 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	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie 4 – cap.8
Tema 10 - Resursele umane și materiale în sectorul serviciilor	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	Bibliografie 3 - cap.9
Tema 11 si 12 - 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
Tema 13 si 14 - Dimensiunile serviciilor interdependente și tendințe în evoluția acestora	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	Bibliografie 4 - cap.13
TOTAL		28 ore	

Bibliografie obligatorie:

1. Andrei Buiga – Managementul serviciilor, PLATFORMA ARTIFEX 2025-2026
2. Dan Năstase - Managementul sectorului terțiar, Ed. Semne, București, 2014
3. Pușa Tania Tapliga– Marketingul serviciilor, Ed. Pro Universitaria, București, 2015
4. Maria Ioncică – Economia serviciilor, Ed. Uranus, București, 2002, <http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp?id=69&idb=>
5. 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

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 Cooperației 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	- Prezență - Evaluare finală - Participare activă la activitatea de predare	Examen scris cu subiecte teoretice și teste grila	60%
10.5 Seminar/laborator	- Prezență - Activitate la seminar - Referate - Proiect		
		Proiect Referate, studii de caz, simulări	40%

10.6 Standard minim de performanță

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

Data completării: 25.09.2025

Semnătura titularului de curs,

Conf univ. dr. Andrei Buiga

.....

Semnătura titularului de seminar,

Lector univ.dr. Ionescu Alexandru Cosmin

.....

Data avizării în departament: 30.09.2025

Avizat,

Semnătura directorului de departament,

Conf. univ. dr. Aurelian Diaconu

.....

Responsabil program de studii,

Conf. univ. dr. Sorin Gabriel Gresoi

.....

Data aprobării în Consiliul facultății: 30.09.2025

Semnătura Decan,

Conf. univ. dr. Anca-Mihaela Melinceanu

.....