



FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA CREȘTINĂ „DIMITRIE CANTEMIR”
Facultatea	Facultatea de Management Turistic și Comercial Timișoara
Departamentul	Comerț, Turism, Servicii
Domeniul de studii	Licență
Ciclul de studii	Licenta
Programul de studii	Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor
Forma de învățământ	Învățământ cu frecvență
Anul universitar	2014+2015

2. Date despre disciplină

Denumirea disciplinei		MANAGEMENTUL SERVICIILOR			
Titularul disciplinei		Lector univ. dr. JANETA WEISZ			
Titularul activităților de seminar/labortor/proiect		Lector univ. dr. JANETA WEISZ			
Anul de studiu	III	Semestrul	II	Tipul de evaluare	E
Regimul disciplinei	Categorica formativă a disciplinei DF - fundamentală, DD - în domeniu, DS - de specialitate, DC - complementară				DD
	Categorica de opționalitate a disciplinei: DO - obligatorie (impusă), DA - opțională (la alegere), DL - facultativă (liber aleasă)				DO

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

Număr de ore pe săptămână	4	Curs	2	Seminar	2	Laborator	-	Proiect	-
Numarul de ore din planul de învățământ	56	Studiu individual	28	Seminar	28	Laborator	-	Proiect	-

Distribuția fondului de timp	ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe- nr.ore SI	30
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren	15
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri	15
Tutoriat	6
Examinări	2
Alte activități:	3

Total ore studiu individual	69
Total ore pe semestru ¹	125
Numărul de credite	5

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

Curriculum	Nu este cazul
Competențe	Nu este cazul

5. Condiții (acolo unde este cazul)

Desfășurare curs	Sală de curs cu videoproiector	
Desfășurare aplicații	Seminar	Sală de seminar cu videoproiector
	Laborator	-
	Proiect	-



6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none">• Cunoașterea concepțiilor utilizate în managementul serviciilor• Însușirea celor mai moderne abordări ale managementului în domeniul serviciilor• Înțelegerea și deosebirea diferitelor categorii de servicii• Însușirea cerințelor pe care trebuie să le îndeplinească serviciile• Înțelegerea modului de interpretare a funcțiilor procesului managerial
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none">• capacitatea de a lucra în echipă• asumarea responsabilităților de a elabora un program personal de autoperfecționare• Promovarea muncii în echipă, în domeniul serviciilor• Formarea capacității de a adapta metodele și tehnicile manageriale în funcție de natura serviciilor. Importanța implicării managerilor în strategia de îmbunătățire a serviciilor

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

Obiectivul general al disciplinei	Disciplina oferă studenților o serie de cunoștințe teoretice privind evoluția managementului în domeniul serviciilor, precum și caracteristici, orientări și concepții generale cu care acesta operează în diferite domenii de activitate. Parcurgând această disciplină studenții își vor putea însuși o serie de noțiuni, concepte cheie specifice domeniului. Noțiunea de servicii și principalele cerințe pe care trebuie să le îndeplinească serviciu în scopul unor dezvoltări, unor idei principale privind strategia integrării României în circuitul mondial al serviciilor. De asemenea sunt abordate o serie de aspecte legate de particularitățile managementului, o serie de elemente privind serviciile în context intercultural
Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none">-Formarea capacității de a adapta metodele și tehnicile manageriale în funcție de natura serviciilor.-Importanța implicării managerilor în strategia de îmbunătățire a serviciilor.-Necesitatea cunoașterii în medii cât mai largi a celor mai recente preocupări în domeniul managementului pe plan național și mondial.- Abordarea problemelor de conducere, de dezvoltare economică, socială.-Explicarea modului de fundamentare și oportunitatea introducerii sistemului indicatorilor de performanță în sectorul serviciilor.

8. Studiu individual

Unități de studiu ²	Nr. ore	Metode de predare	Observații
1. CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND SERVICIILE	2		
2. EFICIENȚA ECONOMICĂ ȘI SOCIALĂ A SERVICIILOR	6		
3. CAPACITATEA FIRMELOR DE SERVICII	4		
4. MANAGEMENTUL SERVICIILOR DE APROVIZIONARE	2		
5. MANAGEMENTUL SERVICIILOR DE	2		

² Conform manualului de studiu IFR



DEPOZITARE			
6. MANAGEMENTUL ”PRODUȚIEI” DE SERVICII	4		
7. MANAGEMENTUL SERVICIILOR DE TRANSPORTURI	4		
8. OPTIMIZAREA DECIZIILOR ECONOMICE DIN SFERA SERVICIILOR PRIN MODELAREA FENOMENELOR DE AȘTEPTARE	2		
9. ELEMENTE DE ORGANIZARE ERGONOMICĂ A MUNCII ÎN ACTIVITĂȚILE PRESTATOARE DE SERVICII	2		
Bibliografie³ <ul style="list-style-type: none">• Ionciță, M., <i>Economia serviciilor. Abordări teoretice și implicații practice</i>, Editura Uranus, București, 2006• Cosmescu, I., Ilie, L., <i>Economia serviciilor</i>, Editura Universității „Lucian Blaga”, Sibiu, 1999• Gogoneață, C., Gogoneață, A., <i>Testele succesului la economie. Admiterea în învățământul superior</i>, Societatea „Adevărul” S.A., București, 1999• Emilian, R., Țigu, G., <i>Managementul operațiunilor în întreprinderile de servicii</i>, ASE, București, 2002• Emilian, R. (coordonator), <i>Inițiere în managementul serviciilor</i>, Editura Expert, București, 2001• Emilian, R., <i>Managementul în servicii. Joc de conducere și lucrări aplicative</i>, LITO, ASE, București, 1995• Dumitrescu, L., <i>Marketingul serviciilor</i>, Editura Imago, Sibiu, 1998• Ristea, Al., Tudose, C., Ioan-Franc., V., <i>Tehnologie comercială</i>, Editura Expert, București, 1995• Criveanu, I., Crăciun, L., ș.a., <i>Tehnologie comercială</i>, Editura Universitaria, Craiova, 2002• Grigorescu, C., Mihai, Șt., <i>Dezvoltarea și specializarea serviciilor</i>, Editura Academiei Române, București, 1992• Nașcu, I., Ion, Gh., Mateescu, V., <i>Managementul serviciilor de transport</i>, ASE, Facultatea de Management, Catedra de Management, București, 1995• Georgescu, P. și colectiv., <i>Tehnologii moderne de transport</i>, Editura Tehnică, București, 1974• Rusu, E., <i>Decizii optime în management, prin metode ale cercetării operaționale. Probleme și studii de caz</i>, Editura Economică, București, 2001• Kaufmann, A., <i>Metode și modele ale cercetării operaționale</i>, vol. 1, 2, Editura Științifică, București 1968• Burloiu, P., <i>Economia și organizarea ergonomică a muncii</i>, Editura Didactică și Pedagogică, București, 1990• Burloiu, P., <i>Sisteme de normative de timp de muncă pe mișcări (Capitol ajutător la cursul „Economia și organizarea ergonomică a muncii)</i>, A.S.E., Facultatea de Management, Catedra de Management, București, 1992• Ursachi, I. (coordonator), <i>Management</i>, A.S.E., Catedra de Management, București, 1993• Rangu, Gh., Bojenescu, C., ș.a., <i>Inițiere în ergonomie</i>, Editura Tehnică, București, 1984• Vlad F., <i>Managementul serviciilor</i>, Ed. Eurostampa, Timișoara, 2008.			

Tematică seminar/laborator/proiect	Nr. ore	Metode de predare	Observații
1. Temă de dezbatere pentru seminar	2	Discuții introductive	
2. Eficiența economică	4	Aplicații	
3. Eficiența socială.	2	Dezbateri	
3. Valoarea adăugată în servicii	2	Dezbateri	
4. Test grilă	2	-	

³ Maxim 5 surse bibliografice relevante



5. Capacitatea firmelor de servicii	4	Aplicații	
6. Serviciile de depozitare	4	Aplicații	
7. Managementul serviciilor de transporturi	4	Aplicații	
7. Optimizarea deciziilor economice din sfera serviciilor prin modelarea fenomenelor de așteptare	2	Aplicații	
8. Organizarea ergonomică a muncii în activitățile prestatoare de servicii	2	Aplicații	
Bibliografie 1. S. Certo – Managementul modern, diversitatea, calitatea, etica și mediul global., Ed. Teota, 2002 2. E. Radu – Managementul serviciilor., Ed. Expert, București, 200 3. M. Ioncică, G. Stănculescu, R. Minciu – Economia serviciilor., Ed. II-a, Ed. Uranus, București, 1999 4. H. L. Popa – Manual de inginerie Economică, Management strategic., Ed. Dacia Cluj Napoca, 2002 5. Florea Vlad. Managementul serviciilor. Ed. Eurostampa ,Timisoara 2008			

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

În vederea abordării conținuturilor, alegerii metodelor de predare/învățare titularii disciplinei au organizat o întâlnire cu: angajatorii reprezentativi din domeniul serviciilor cu care facultatea are încheiate contracte de colaborare și cu reprezentanți ai autorităților locale. Întâlnirea a vizat identificarea nevoilor și așteptărilor angajatorilor din domeniu și coordonarea cu alte programe similare din cadrul altor instituții de învățământ superior.

10. Evaluare

Tip activitate	Criterii de evaluare	Metode de evaluare ⁴	Pondere din nota finală (%)
Studiu individual	Cunoașterea conceptelor predate la curs în prezentate în bibliografia de specialitate	Examen scris	70%
Seminar	Realizarea problemelor și a studiilor de caz în termenul stabilit	Evaluare pe parcurs studii de caz, grad de implicare	30%
Laborator	-		
Proiect	-		
Standard minim de performanță			

Data completării	Semnătura titular disciplină	Semnătura titular seminar
	Grad didactic, nume, prenume Lector univ. dr. Janeta Weisz	Grad didactic, nume, prenume Lector univ. dr. Janeta Weisz

Data avizării în departament	Semnătura :Director departament

⁴ Examen scris, probă de verificare, colocviu, susținere proiect scris/oral etc