

# FIȘA DISCIPLINEI<sup>1</sup>

## 1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Creștină Partium
1.2 Facultatea	Facultatea de Științe Economice și Sociale
1.3 Departamentul	Departamentul de Economie
1.4 Domeniul de studii	Finanțe
1.5 Ciclul de studii	Licență
1.6 Programul de studii/Calificarea	Finanțe și Bănci

## 2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul serviciilor FB3112
2.2 Titularul activității de curs	lect. univ. dr. ing. Szabó Árpád
2.3 Titularul activității de seminar	asist. univ. dr. Kovács Tünde Zita
2.4 Anul de studiu	III.
2.5 Semestrul	1.
2.6 Tipul de evaluare	Colocviu
2.7 Regimul disciplinei	DS, opt.

## 3. Timpul total estimat

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	din care 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	2
3.4 Total ore din planul de învățământ	56	din care 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	28
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					14
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platforme electronice de specialitate și pe teren					6
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					14
Tutoriat					7
Examinări					3
Alte activități...					-
<b>3.7 Total ore studiu individual</b>					<b>44</b>
<b>3.8 Total ore pe semestru</b>					<b>100</b>
<b>3.9 Numărul de credite</b>					<b>4</b>

## 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 videoproiector, calculator, tablă
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	Sală de curs dotată cu videoproiector, calculator, tablă

<sup>1</sup> Cf.M.Of.al României, Partea I, Nr.800bis/13.XII.2011, Ordinul ministrului nr.5703 din 18 oct.2011

## 6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C2.2 Explicarea metodelor, tehnicilor și instrumentelor de culegere, analiză și interpretare a datelor referitoare la o problemă economico- financiară</li> <li>- C2.5 Efectuarea de analize economico- financiare curente pe baza datelor și informațiilor culese</li> <li>- C5.3 Aplicarea planurilor și bugetelor în cadrul entităților/ organizațiilor private și publice</li> <li>- C6.4 Evaluarea critică a modalității de aplicare a planurilor și bugetelor</li> </ul>
Competențe transversale	- CT2. Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoașterea problemelor de bază ale sistemelor manageriale specifice activităților din domeniul serviciilor.</li> <li>- Evidențierea elementelor conceptual-metodologice și a modalităților de operaționalizare a acestora la nivelul firmelor din diverse sectoare de afaceri ale economiei de piață;</li> <li>- Însușirea metodelor moderne de management în domeniul serviciilor.</li> </ul>
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cunoașterea, înțelegerea și explicarea corectă a conceptelor și teoriilor ce abordează realitatea managementului serviciilor;</li> <li>- formarea capacității de analiză necesare interpretării în mod științific a rolului, locului, particularităților serviciilor și managementului serviciilor;</li> <li>- aprofundarea cunoștințelor referitoare la tipurile de servicii, piața serviciilor, cererea și oferta de servicii.</li> </ul>

## 8. Conținuturi

8.1 Curs		
Conținuturi	Metode de predare	Nr. ore
1. Economia serviciilor, introducere în sfera activităților de servicii	Prelegere	2
2. Sectorul terțiar în economia modernă la nivel internațional	Prelegere	2
3. Management aplicat în economia serviciilor	Prelegere	2
4. Clasificarea serviciilor	Prelegere	2
5. Conceperea și orientarea activităților de marketing în servicii	Prelegere	2
6. Conceperea sistemului de măsurare a performanțelor organizațiilor de servicii și impactul asupra strategiilor manageriale	Prelegere	2
7. Calitatea în organizațiile de servicii. Elemente strategice ale calității totale în servicii	Prelegere	2
8. Managementului calității totale	Prelegere	2
9. Managementul serviciilor pentru producție și servicii comerciale prestate firmelor; Managementul serviciilor pentru populație	Prelegere	2

<b>8.1 Curs</b>		
<b>Conținuturi</b>	<b>Metode de predare</b>	<b>Nr. ore</b>
10. Strategii de îmbunătățire a contactelor cu clienții	Prelegere	2
11. Structura organizațiilor de servicii	Prelegere	2
12. Modele de structuri organizatorice	Prelegere	2
13. Managementul resurselor umane în organizațiile de servicii	Prelegere	2
14. Factori de schimbare în managementul serviciilor	Prelegere	2
	<b>Total:</b>	<b>28</b>

<b>8.2 Seminar</b>	<b>Metode de predare</b>	<b>Observații</b>
1. Unitatea prestatoare de servicii-studiu de caz introductiv	Dezbateri	
2. Caracteristicile și tipologia serviciilor	Dezbateri	
3. Strategia unității prestatoare de servicii	Dezbateri	
4. Dezvoltarea unui serviciu nou – Blueprint	Dezbateri	
5. Determinarea eficienței unităților prestatoare de servicii	Dezbateri	
6. Influența tehnologiei în servicii	Dezbateri	
7. Calitatea serviciilor ca avantaj competitiv	Dezbateri	
8. Metode de evaluare a calității serviciilor/proceselor de prestare	Dezbateri	
9. Suprarezervarea	Dezbateri	
10. Conflicte în triada serviciilor	Dezbateri	
11. Metode de previziune a cererii în servicii	Dezbateri	
12. Aplicarea algoritmului Clarke-Wright	Dezbateri	
13. Yield Management în servicii	Dezbateri	
14. Perspective ale managementului serviciilor	Dezbateri	

### Bibliografie

1. Vörös József: Termelés- és szolgáltatásmenedzsment, Akadémiai Kiadó, Budapest, 2010
2. Militaru, Gheorghe: Managementul serviciilor, Editura: CH Beck, București, 2010
3. Fitzimmons, J., Fitzimmons, M. Service Management. Operations, Strategy, Information Technology, Irwin McGraw Hill, USA, 2006
4. Haksever, C., Render, B.: Service management and operation, second edition, Prentice Hall Inc., 2000
5. Harrington J.: Management total în firma secolului 21, editura Teora, București, 2001

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

Stăpânirea cunoștințelor, din domeniul științei managementului, necesare facilitării înțelegerii problematicei managementului serviciilor în contextul activității economice;

Dezvoltarea capacității de fundamenteare științifică a aspectelor specifice managementului serviciilor;

Formarea competențelor și comportamentului profesionist și responsabil, în măsură să asigure rezolvarea performantă a solicitărilor locului de muncă.

## 10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Colocviu moodle	Colocviu moodle	51%
10.5 Seminar	Prezentarea unui eseu din bibliografie + evaluarea activității generale de la seminar (prezență; participare la discuții și dezbateri)	Prezentare eseu	49%
10.6 Standard minim de performanță: obținerea de 51% la colocviu			

Data completării

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

...31.08.2024.....

.....

.....

Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament

...15.09.2024.....

.....