**FIŞA DISCIPLINEI**[[1]](#footnote-1)

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 |  Management  |
| 1.5 Ciclul de studii |  Licență |
| 1.6 Programul de studii/Calificarea |  Management |

1. **Date despre disciplină**

|  |  |
| --- | --- |
| 2.1 Denumirea disciplinei | Managementul serviciilor M3111 |
| 2.2 Titularul activității de curs | lect. univ. dr. ing. Szabó Árpád |
| 2.3 Titularul activității de seminar | asist. univ. drd. Hámos Mária Dalma |
| 2.4 Anul de studiu | III. |
| 2.5 Semestrul | 5. |
| 2.6 Tipul de evaluare | Colocviu |
| 2.7 Regimul disciplinei | DD, opt |

1. **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… | - |
| **3.7 Total ore studiu individual** | **44** |
| **3.8 Total ore pe semestru** | **100** |
| **3.9 Numărul de credite** | **4** |

1. **Precondiții** (acolo unde este cazul)

|  |  |
| --- | --- |
| 4.1 de curriculum |  |
| 4.2 de competențe |  |

1. **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 |

**Competențe specifice acumulate**

|  |  |
| --- | --- |
| Competențeprofesionale | * C1.1 Identificarea teoriilor, conceptelor, metodelor și instrumentarului necesare proceselor manageriale, in corelație cu mediul organizației
* C1.2 Explicarea, interpretarea și corelarea factorilor care constituie mediul intern și extern al organizației in dinamica acestora
* C1.3 Aplicarea de metode, tehnici și instrumente manageriale in rezolvarea de probleme/situații bine definite în dinamica mediului intern și extern al organizației
* C1.4 Evaluarea critic-constructivă a utilizării metodelor de monitorizare și diagnosticare a mediului intern și extern al organizației
* C1.5 Realizarea de lucrări de analiză, diagnoză, audit privind funcționarea organizației
 |
| Competențetransversale | * CT2. Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă pluri-specializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă in cadrul echipei
 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 7.1 Obiectivul general al disciplinei | - Cunoașterea problemelor de bază ale sistemelor manageriale specifice activităților din domeniul serviciilor.- Evidențierea elementelor conceptual-metodologice și a modalităților de operaționalizare a acestora la nivelul firmelor din diverse sectoare de afaceri ale economiei de piață;- Însușirea metodelor moderne de management in domeniul serviciilor. |
| 7.2 Obiectivele specifice | * cunoașterea, înțelegerea și explicarea corectă a conceptelor și teoriilor ce abordează realitatea managementului serviciilor;
* formarea capacității de analiză necesare interpretării în mod științific a rolului, locului, particularităților serviciilor și managementului serviciilor;
* aprofundarea cunoștințelor referitoare la tipurile de servicii, piața serviciilor, cererea și oferta de servicii.
 |

**8. Conținuturi**

| **8.1 Curs** |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Conținuturi** | **Metode de predare** | **Nr. ore** |
| 1. Economia serviciilor, introducere in 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 |
| 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 |
|  | **Total:** | **28** |

| **8.2 Seminar** | **Metode de predare** | **Observații** |
| --- | --- | --- |
| 1. Unitatea prestatoare de servicii-studiu de caz introductiv
 | Dezbatere |  |
| 1. Caracteristicile și tipologia serviciilor
 | Dezbatere |  |
| 1. Strategia unității prestatoare de servicii
 | Dezbatere |  |
| 1. Dezvoltarea unui serviciu nou - Blueprint
 | Dezbatere |  |
| 1. Determinarea eficienței unităților prestatoare de servicii
 | Dezbatere |  |
| 1. Influența tehnologiei în servicii
 | Dezbatere |  |
| 1. Calitatea serviciilor ca avantaj competitiv
 | Dezbatere |  |
| 1. Metode de evaluare a calității serviciilor/proceselor de prestare
 | Dezbatere |  |
| 1. Suprarezervarea
 | Dezbatere |  |
| 1. Conflicte în triada serviciilor
 | Dezbatere |  |
| 1. Metode de previziune a cererii în servicii
 | Dezbatere |  |
| 1. Aplicarea algoritmului Clarke-Wright
 | Dezbatere |  |
| 1. Yield Management în servicii
 | Dezbatere |  |
| 1. Perspective ale managementului serviciilor
 | Dezbatere |  |

|  |
| --- |
| **Bibliografie**1. Vörös József: Termelés- és szolgáltatásmenedzsment, Akadémiai Kiadó, Budapest, 2010
2. Militaru, Gheorghe: Managementul serviciilor, Editura: CH Beck, Bucureşti, 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 problematicii managementului serviciilor în contextul activității economice;Dezvoltarea capacității de fundamentare 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 | Colocviu | 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 |
| …31.08.2023…… | ……………………………….  |  ……………………………… |

Data avizării în departament Semnătura directorului de departament

…15.09.2023…….. ………………………..

1. Cf.M.Of.al României, Partea I, Nr.800bis/13.XII.2011,Ordinul ministrului nr.5703 din18 oct.2011 [↑](#footnote-ref-1)