**UNIVERSITATEA VALAHIA DIN TÂRGOVIŞTE**

**FACULTATEA DE ŞTIINŢE ECONOMICE**

**DEPARTAMENTUL MANAGEMENT-MARKETING**

FIŞA DISCIPLINEI

1.Date despre program

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1 Instituţia de învăţământ superior |  UNIVERSITATEA VALAHIA DIN TÂRGOVIŞTE  |
| 1.2 Facultatea/Departamentul |  ŞTIINŢE ECONOMICE |
| 1.3 Departamentul |  MANAGEMENT-MARKETING  |
| 1.4 Domeniul de studii |  ADMINISTRAREA AFACERILOR |
| 1.5 Ciclul de studii |  LICENTA |
| 1.6 Programul de studii/Calificarea |  ECONOMIA COMERTULUI, TURISMULUI SI SERVICIILOR |

2.Date despre disciplină

|  |  |
| --- | --- |
| 2.1 Denumirea disciplinei |  **Servicii si utilitati publice** |
| 2.2 Titularul activităţilor de curs |  |
| 2.3 Titularul activităţilor de seminar |  |
| 2.4 Anul de studiu |  III | 2.5 Semestrul |  I | 2.6 Tipul de evaluare |  Ex | 2.7 Regimul disciplinei |  Ob. |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 învăţământ |  56 | din care: 3.5 curs |  28 | 3.6 seminar/laborator |  28 |
| Distribuţia fondului de timp | ore |
| Studiul după manual, suport de curs, bibliografie şi notiţe |  20 |
| Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren |  - |
| Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii şi eseuri |  20 |
| Tutoriat |   - |
| Examinări |   4 |
| Alte activităţi .................................................. |   |
| 3.7 Total ore studiu individual |  25 |
| 3.9 Total ore pe semestru |  125 |
| 3.10 Numărul de credite |   5 |

4.Precondiţii (acolo unde este cazul)

|  |  |
| --- | --- |
| 4.1 de curriculum |   |
| 4.2 de competenţe |   |

5.Condiţii (acolo unde este cazul)

|  |  |
| --- | --- |
| 5.1 de desfăşurare a cursului |  Echipamente on-line, platforma Moodle |
| 5.2 de desfăşurare a seminarului/laboratorului |  Echipamente on-line, platforma Teams |

6.Competenţe specifice acumulate

|  |  |
| --- | --- |
| Competenţe profesionale |  C1. Cunoaşterea pertinentă şi analiza componentelor mediului organizaţiei prin diagnosticarea dimensiunilor şi complexităţii şi stabilirea avantajelor competitive respectiv a constrângerilor C2. Elaborarea politicilor de dezvoltare a organizaţiei în funcţie de evoluţia mediului ei extern şi de potenţialul intern C4. Fundamentarea, elaborarea şi implementarea deciziilor pentru organizaţii de mare complexitate C5. Crearea bazelor de date, gestionarea informaţiilor în vederea aplicării metodelor, tehnicilor şi procedurilor manageriale |
| Competenţe transversale |  CT2. Identificarea rolurilor şi responsabilităţilor într-o echipă plurispecializată şi aplicarea de tehnici de relaţionare şi muncă eficientă în cadrul echipei CT3. Identificarea oportunităţilor de formare continuă şi valorificarea eficientă a resurselor şi tehnicilor de învăţare pentru propria dezvoltare |

7.Obiectivele disciplinei (reieşind din grila competenţelor specifice acumulate)

|  |  |
| --- | --- |
| 7.1 Obiectivul general al disciplinei |  Dobândirea competenţelor de comunicare şi relaţionare în afaceri |
| 7.2 Obiectivele specifice | * Formarea abilităţilor de planificare strategică a procesului de PR în organizaţie
* Îmbunătăţirea abilităţilor şi stăpânirea principiilor relaţiilor publice şi a comportamentului în protocolul de afaceri
* Recunoaşterea stilurilor optime de comunicare şi negociere în context internaţional şi multicultural în relaţia cu diferitele categorii de stakeholders
 |

8.Conţinuturi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **8.1 Curs** | **Metode de predare** | **Observaţii** |
|  **Curs nr. 1. Serviciile publice – concept** | Suport curs pe platforma Moodle | 2 |
| **Curs nr. 2. Marketingul si optimul social in serviciile publice** | Suport curs pe platforma Moodle | 2 |
| **Curs nr. 3. Relatiile organizatiei prestatoare de servicii publice cu piata** | Suport curs pe platforma Moodle | 2 |
| **Curs nr. 4. Utilizatorul de servicii publice** | Suport curs pe platforma Moodle si dezbatere pe Teams | 2 |
| **Curs nr. 5. Etica si responsabilitate sociala in serviciile publice** | Suport curs pe platforma Moodle | 2 |
| **Curs nr. 6. Calitatea- masura a satisfacerii nevoilor consumatorului de servicii publice** | Suport curs pe platforma Moodle si dezbatere pe Teams | 2 |
| **Curs nr. 7. Calitatea serviciilor publice- partea a II-a** | Suport curs pe platforma Moodle | 2 |
| **Curs nr. 8. Elementele componente ale satisfactiei clientului** | Suport curs pe platforma Moodle | 2 |
| **Curs.nr.9. Tipurile de piete pe care sunt prezente serviciile publice** | Suport curs pe platforma Moodle si dezbatere pe Teams | 2 |
| **Curs nr.10. Piata serviciilor publice in UE** | Suport curs pe platforma Moodle si dezbatere pe Teams | 2 |
| **Curs nr.11. Romania si provocarile pietei globale de servicii** | Suport curs pe platforma Moodle si dezbatere pe Teams | 2 |
| **Curs nr.12. Sanatatea publica** | Suport curs pe platforma Moodle | 2 |
| **Curs nr.13. Serviciile de sanatate in Romania** | Suport curs pe platforma Moodle si dezbatere pe Teams | 2 |
| **Curs nr.14. Serviciile de invatamant superior** | Suport curs pe platforma Moodle si dezbatere pe Teams | 2 |
| **Bibliografie**1. Catuneanu, V. ,Dragulanescu, N., Dragulanescu , M. „ Caliatea serviciilor”, Ed. Fundatia romana pentru promovarea calitatii, Bucuresti, 2002;
2. Cristache, N., Susanu, I.O. „ Responsabilitatea sociala a corporatistilor”, Ed. University Press , Galati, 2010;
3. Ghibutiu, A. „ Serviciile si dezvoltarea. De la prejudecati la noi orizonturi”, Ed. Expert, Bucuresti, 2000;
4. Istrate, O. „ Educatia la distanta. Proiectarea materialelor”, Ed. Agata, Bucuresti, 2000;
5. Jeannot, G. „ Les usajers du service public” , Ed. Puf, Presses Universitaires de Frace, Paris, 1998;
6. Lévêque, Fr. – „Concepte economice şi concepţii juridice ale noţiunii de servicii publice”, http://www.eusmp.fr/fr/CERNA/ CERNA;
7. Nichita, Ghe. – „Experienţe europene în serviciile publice”, Revista Naţională de Administraţie Publică, nr. 8, iun-iul. 2002;
8. Tănăsescu D. – „Marketing public şi optimul social”, Ed. Asab, Bucureşti, 2008;
9. Tanasescu, D., Petrescu, M., Cucui, I „ Marketing in serviciile publice”, Ed. Bibliotheca, Targoviste, 2010;
10. Tănăsescu D. „ Marketingul serviciilor”, Ed. Mustang, Bucuresti, 2015;
11. Vladescu, C. „ Managementul serviciilor de sanatate”, Ed. Expert, Bucuresti, 2000;
12. Von Maravic, P. „ Reforma managementului public si coruptia- conceptualizarea consecintelor neintentionate” in Revista Administratie si management public nr.8/2007
 |
| **8.2 Seminar/laborator** | **Metode de predare** | **Observaţii** |
| Sem. 1. Serviciile publice: model sector privat vs. Model sector public-analiza comparativa |  ReferatPlatforma Moodle | 2 |
| Sem. 2. Serviciile publice si privatizarea.Avantaje si dezavantaje. Exemple din Romania si alte tari europene |  Studii de cazPlatforma Moodle, max.2 pag | 2 |
| Sem. 3. Cele trei ipostaze ale consumatorului in serviciile publice educationale universitare. |  Dezbatere on-line | 2 |
| Sem. 4. Etica si responsabilitate sociala in serviciile publice- criterii de evaluare a aplicarilor intr-o unitate prestatoare |  Referat, postare Moodle, max.2 pag. | 2 |
| Sem. 5. Evaluare cunostinte cursurile 1-5 |  Test grila pe platforma Moodle | 2 |
| Sem. 6. Serviciile publice cu caracter necomercial. Relatia calitate- bine social | Dezbatere on-line | 2 |
| Sem. 7. Intangibilitatea serviciilor publice si modalitati de „ tangibilizare” a calitatii acestora |  Dezbatere on-line | 2 |
| Sem. 8. Criteriile de selectie a unui serviciu public. Exemplificati pentru consumatorul de servicii universitare |  Referat, postare Moodle, max.2 pag. | 2 |
| Sem.9. Caracteristicile bunurilor si utilitatilor publice. | Dezbatere on-line | 2 |
| Sem.10. Piata integrata a serviciilor publice in UE. Frontiere in calea integrarii | Referat, postare Moodle, max.3 pag. | 2 |
| Sem.11. Liberalizarea serviciilor publice in Romania | Dezbatere on-line | 2 |
| Sem.12. Sanatatea on-line. Aplicarea principiului in Romania | Referat, postare Moodle, max.2 pag. | 2 |
| Sem.13. Pachetul minimal de servicii medicale in Romania | Dezbatere on-line | 2 |
| Sem.14. Serviciile publice de invatamant- test evaluare | Platforma Moodle | 2 |
| **Bibliografie**1. Catuneanu, V. ,Dragulanescu, N., Dragulanescu , M. „ Caliatea serviciilor”, Ed. Fundatia romana pentru promovarea calitatii, Bucuresti, 2002;
2. Cristache, N., Susanu, I.O. „ Responsabilitatea sociala a corporatistilor”, Ed. University Press , Galati, 2010;
3. Ghibutiu, A. „ Serviciile si dezvoltarea. De la prejudecati la noi orizonturi”, Ed. Expert, Bucuresti, 2000;
4. Istrate, O. „ Educatia la distanta. Proiectarea materialelor”, Ed. Agata, Bucuresti, 2000;
5. Jeannot, G. „ Les usajers du service public” , Ed. Puf, Presses Universitaires de Frace, Paris, 1998;
6. Lévêque, Fr. – „Concepte economice şi concepţii juridice ale noţiunii de servicii publice”, http://www.eusmp.fr/fr/CERNA/ CERNA;
7. Nichita, Ghe. – „Experienţe europene în serviciile publice”, Revista Naţională de Administraţie Publică, nr. 8, iun-iul. 2002;
8. Tănăsescu D. – „Marketing public şi optimul social”, Ed. Asab, Bucureşti, 2008;
9. Tanasescu, D., Petrescu, M., Cucui, I „ Marketing in serviciile publice”, Ed. Bibliotheca, Targoviste, 2010;
10. Tănăsescu D. „ Marketingul serviciilor”, Ed. Mustang, Bucuresti, 2015;
11. Vladescu, C. „ Managementul serviciilor de sanatate”, Ed. Expert, Bucuresti, 2000;
12. Von Maravic, P. „ Reforma managementului public si coruptia- conceptualizarea consecintelor neintentionate” in Revista Administratie si management public nr.8/2007
 |

9.Coroborarea conţinuturilor disciplinei cu aşteptările reprezentanţilor comunităţii epistemice, asociaţiilor profesionale şi angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

|  |
| --- |
|   |

10.Evaluare

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tip activitate | 10.1 Criterii de evaluare | 10.2 Metode de evaluare | 10.3 Pondere din nota finală |
| 10.4 Curs |  Grad de interactivitate |  Dezbateri on-line |  |
|  Examen |  Test grila Moodle | 40% |
| 10.5 Seminar/laborator |  Capacitate de sinteză |  Teste, referate şi dezbateri | 25% |
|  Capacitate analitică |  Studii de caz, eseuri, dezbateri | 25% |
|  Prezenţă |   | 10% |
| 10.6 Standard minim de performanţă |
| * Cunoaşterea conceptului de servicii si utilitati publice
* Competenţele privind elaborarea lucrarilor cerute la seminar
* Îndeplinirea condiţiilor minime -nota 5 la teste
 |