



## FIȘA DISCIPLINEI

### 1.Date despre program

|                                       |                                      |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 1.1 Instituția de învățământ superior | UNIVERSITATEA VALAHIA DIN TÂRGOVIȘTE |
| 1.2 Facultatea/Departamentul          | Facultatea de Științe Economice      |
| 1.3 Departamentul                     | Management-Marketing                 |
| 1.4 Domeniul de studii                | Management                           |
| 1.5 Ciclul de studii                  | Licenta                              |
| 1.6 Programul de studii/Calificarea   | Management                           |

### 2.Date despre disciplină

|  |                          |               |    |                       |   |                         |    |
|--|--------------------------|---------------|----|-----------------------|---|-------------------------|----|
| 2.1 Denumirea disciplinei              | Managementul serviciilor |               |    |                       |   |                         |    |
| 2.2 Titularul activităților de curs    |                          |               |    |                       |   |                         |    |
| 2.3 Titularul activităților de seminar |                          |               |    |                       |   |                         |    |
| 2.4 Anul de studiu                     | III                      | 2.5 Semestrul | II | 2.6 Tipul de evaluare | E | 2.7 Regimul disciplinei | Ob |

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

|  |    |                    |    |                       |     |
|--|----|--------------------|----|-----------------------|-----|
| 3.1 Număr de ore pe săptămână  | 3  | din care: 3.2 curs | 2  | 3.3 seminar/laborator | 1   |
| 3.4 Total ore din planul de învățământ   | 30 | din care: 3.5 curs | 20 | 3.6 seminar/laborator | 10  |
| Distribuția fondului de timp   |    |                    |    |                       | ore |
| Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe                                    |    |                    |    |                       | 20  |
| Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren |    |                    |    |                       | 20  |
| Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri                          |    |                    |    |                       | 15  |
| Tutoriat   |    |                    |    |                       | 8   |
| Examinări  |    |                    |    |                       | 7   |
| Alte activități .....  |    |                    |    |                       | -   |
| 3.7 Total ore studiu individual  |    |                    |    |                       | 70  |
| 3.9 Total ore pe semestru  |    |                    |    |                       | 100 |
| 3.10 Numărul de credite  |    |                    |    |                       | 4   |

### 4.Precondiții (acolo unde este cazul)

|                   |   |
|-------------------|---|
| 4.1 de curriculum | management; microeconomie ; managementul resurselor umane; management strategic |
| 4.2 de competențe |   |

### 5.Condiții (acolo unde este cazul)

|  |   |
|--|---|
| 5.1 de desfășurare a cursului                  | Sală de curs dotată cu:<br>✓ Videoprojector<br>✓ Tablă<br>Materiale pe suport CD/DVD sau fotocopyate sau<br>On-line (Moodle a UVT <a href="https://moodle.valahia.ro/">https://moodle.valahia.ro/</a> /Teams/ ZOOM/ Cisco Webex)      |
| 5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului | Sală de seminar dotată cu:<br>✓ Videoprojector<br>✓ Tablă<br>Materiale pe suport CD/DVD sau fotocopyate sau<br>On-line (Moodle a UVT <a href="https://moodle.valahia.ro/">https://moodle.valahia.ro/</a> / Teams/ ZOOM / Cisco Webex) |

## 6.Competențe specifice acumulate

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Competențe profesionale | C1Identificarea, analiza și gestionarea elementelor care definesc mediul intern și extern al unei organizații prestatoare de servicii, prin diagnosticare și analiză SWOT;<br>C2Elaborarea și implementarea sistemului managerial și a subsistemelor sale (alocare și realocare de resurse și activități) din domeniul serviciilor;<br>C3 Identificarea, selectarea și utilizarea funcțiilor managementului (previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare) în domeniul serviciilor |
| Competențe transversale | CT1 Aplicarea principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale în cadrul propriei strategii de munca riguroasă, eficientă și responsabilă  |
|                         | CT3 Identificarea oportunităților de formare continuă și valorificarea eficienței a resurselor și tehnicilor de învățare pentru propria dezvoltare  |

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

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 7.1 Obiectivul general al disciplinei | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inușirea principalelor concepte, abordări teoretice și metodelor specifice managementului serviciilor;</li> <li>➤ Cunoașterea proceselor și relațiilor de management din organizația prestatoare de servicii pentru perfecționarea permanentă a sistemului de management cu scopul realizării unor servicii eficiente, în concordanta cu cererii.</li> </ul>  |
| 7.2 Obiectivele specifice             | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cunoașterea și înțelegerea principiilor și caracteristicilor managementului serviciilor ;</li> <li>➤ Cunoașterea, înțelegerea, utilizarea funcțiilor managementului serviciilor ;</li> <li>➤ Cunoașterea, înțelegerea, utilizarea și evaluarea sistemului de management al serviciilor și al subsistemelor sale (organizatoric, informațional, decizional și metodologic);</li> <li>➤ Aplicarea de metode, tehnici și instrumente manageriale în rezolvarea unor probleme bine definite în dinamica mediului intern și extern al organizației care își desfășoară activitatea în domeniul serviciilor;</li> <li>➤ Realizarea unui diagnostic sau a unei analize SWOT la nivelul întregii organizații (din domeniul serviciilor) sau a unei componente a acesteia .</li> </ul> |

## 8.Conținuturi

|   |                        |            |
|---|------------------------|------------|
| 8.1 Curs  | Metode de predare      | Observații |
| <b>C 1. Fundamentele managementului serviciilor</b> | expunerea, conversația | 4 ore      |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| 1.1. Conținutul managementului serviciilor<br>1.2. Principiile managementului serviciilor<br>1.3. Funcțiile managementului serviciilor<br>1.4. Sistemul de management al întreprinderii prestatoare de servicii și caracteristicile acestuia  | , explicatia   |            |
| <b>C 2. Tipologia serviciilor și caracteristicile acestora</b><br>2.1. Caracteristicile serviciilor<br>2.2. Tipologia serviciilor   | expunerea, conversati , explicatia                   | 2 ore      |
| <b>C 3. Agenții economici prestatori de servicii din sectorul privat și public</b><br>3.1. Agenții economici-concept,tipuri<br>3.2. Întreprinderea prestatoare de servicii– concept, caracteristici<br>3.3. Funcțiunile întreprinderii prestatoare de servicii<br>3.4. Indicatori specifici activității întreprinderii prestatoare de servicii  | expunerea, , conversatia , explicatia ,studiu de caz | 2 ore      |
| <b>C 4. Specificitatea sistemului organizatoric al întreprinderii prestatoare de servicii</b><br>4.1. Structura organizatorică – concept, componente<br>4.2. Tipuri de structuri organizatorice în sectorul serviciilor<br>4.3. Documentele organizatorice<br>4.4. Principiile care trebuie respectate la proiectarea sau reproiectarea unei structuri organizatorice<br>4.5. Delegarea. Descentralizarea   | expunerea, conversatia , explicatia, studiu de caz   | 4 ore      |
| <b>C 5. Specificitatea sistemului informațional al întreprinderii prestatoare de servicii</b><br>5.1. Sistemul informațional – concept, componente<br>5.2. Funcțiile sistemului informațional<br>5.3. Deficiențele sistemului informațional<br>5.4. Principiile sistemului informațional<br>5.5. Tendințele sistemului informațional în domeniul serviciilor  | expunerea, conversatia , explicatia , studiu de caz  | 2 ore      |
| <b>C 6. Specificitatea sistemului decizional al întreprinderii prestatoare de servicii</b><br>6.1. Sistemul decizional – concept, componente<br>6.2. Decizia de management(concept, cerințe, tipuri)<br>6.3. Participanții la procesul decizional în domeniul serviciilor<br>6.4. Procesul de fundamentare și implementare a deciziilor   | expunerea, conversatia , explicatia , studiu de caz  | 2 ore      |
| <b>C 7. Specificitatea sistemului metodologic al întreprinderii prestatoare de servicii</b><br>7.1. Metode și tehnici de management utilizate în domeniul serviciilor<br>7.2. Sisteme moderne de management (din domeniul serviciilor)  | expunerea, conversatia , explicatia , studiu de caz  | 4 ore      |
| <b>Bibliografie</b>   |  |            |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Androniceanu A. - <i>Management public</i>, Ed. Economică, București, 2003</li> <li>2. Androniceanu A – <i>Noutăți în managementul public</i>, Ed. Universitară, București, 2008</li> <li>3. Budacia E.A.( coord.) – <i>Managementul serviciilor</i> ,Ed.Universitara , Bucuresti ,2010</li> <li>4. Crisan S.– <i>Managementul serviciilor</i>, Ed. Alma Matter, Sibiu, 2004</li> <li>5. Militaru Gh. – <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. C.H. Beck ,2011</li> <li>6. Parlăgi A.P.;Iftimoaie C.-<i>Serviciile publice locale</i>, Ed. Economica,Bucuresti,2001</li> <li>7. Plumb I (coordinator) – <i>Managementul serviciilor publice</i>, Ed. Economica, București, 2003</li> <li>8. Pollitt C.;Bouckaert G.—<i>Reforma managementului public , Analiza comparata</i>.Ed.Epigraf,,2004</li> <li>9. Popescu C. – <i>Managementul serviciilor publice</i> – Ed. Valahia University Press,Targoviste, 2009</li> <li>10. Radu E.- <i>Managementul serviciilor</i>, Ed. Expert, București, 1992</li> </ol> |  |            |
| 8.2 Seminar/laborator   | Metode de predare                                    | Observații |
| 1. Organizarea într-o firmă prestatoare de servicii   | Studiu de caz și dezbateri                           | 1 ore      |
| 2. Coordonarea într-o organizație din domeniul serviciilor  | Studiu de caz și dezbateri                           | 1 ore      |
| 3. Antrenarea-motivarea salariaților dintr-o firmă care își desfășoară activitatea în domeniul serviciilor  | Studiu de caz și dezbateri                           | 1 ore      |
| 4. Cum se exercită funcția de control – evaluare a managementului serviciilor într-o organizație  | Studiu de caz și dezbateri                           | 1 ore      |

|   |                            |       |
|---|----------------------------|-------|
| 5. Structura organizatorica a serviciului (prezentare, analiza critica, identificarea punctelor forte si slabe)                               | Studiu de caz si dezbateri | 1 ore |
| 6. Rolul documentelor organizatorice in îmbunătățirea viabilității economico – financiare si manageriale într-o firmă prestatoare de servicii | Studiu de caz si dezbateri | 1 ore |
| 7. Influenta circuitelor si fluxurilor informaționale asupra calității serviciilor  | Studiu de caz si dezbateri | 1 ore |
| 8. Identificarea principalelor deficiențe ale sistemului informațional al unei organizații din domeniul serviciilor                           | Studiu de caz si dezbateri | 1 ore |
| 9. Rolul deciziilor in procesul de management intr-o organizație (din domeniul serviciilor)   | Studiu de caz si dezbateri | 1 ore |
| 10. Modele matematice utilizate în luarea deciziilor în mod științific într-o firmă prestatoare de servicii                                   | Studiu de caz si dezbateri | 1 ore |

#### Bibliografie

1. Androniceanu A. - *Management public*, Ed. Economică, București, 2003
2. Androniceanu A – *Noutăți în managementul public*, Ed. Universitară, București, 2008
3. Budacia E.A.( coord.) – *Managementul serviciilor* ,Ed.Universitara , Bucuresti ,2010
4. Crisan S.– *Managementul serviciilor*, Ed. Alma Matter, Sibiu, 2004
5. Militaru Gh. – *Managementul serviciilor* , Ed. C.H. Beck ,2011
6. Plumb I (coordinator) – *Managementul serviciilor publice*, Ed. Economica, București, 2003
7. Pollitt C.;Bouckaert G.—*Reforma managementului public* , *Analiza comparata*.Ed.Epigraf,,2004
8. Popescu C. – *Managementul serviciilor publice* – Ed. Valahia University Press,Targoviste, 2009
9. Radu E.- *Managementul serviciilor*, Ed. Expert, București, 1992

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

#### 10.Evaluare

| Tip activitate         | 10.1 Criterii de evaluare   | 10.2 Metode de evaluare   |  |
|------------------------|---|---|--|
| 10.4 Curs              | Evaluarea cunoștințelor acumulate   | Răspunsurile la examen (evaluarea finală)oral/scriș, Fata in fata SAU On-line(Moodle a UVT <a href="https://moodle.valahia.ro/">https://moodle.valahia.ro/</a> /Teams/ZOOM/Cisco Webex) |  |
|                        | Prezență la curs  | Participare activă/discutii   |  |
| 10.5 Seminar/laborator | Cunostinte practice   | Verificare pe parcurs-testare periodica   |  |
|                        | Realizarea de teme / referate / eseuri /proiecte  | Studiu de caz- prezentare PP  |  |
|                        | Prezență și activitate curentă la seminar   | Participare activă la dezbateri pe tematica   |  |
|                        | 10.6 Standard minim de performanță  |   |  |
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cunoașterea noțiunilor de bază specifice disciplinei</li> <li>➤ Capacitatea de a analiza si interpreta studii de caz de dificultate medie</li> </ul> |   |  |