



UNIVERSITATEA „VALAHIA” DIN TÂRGOVIȘTE
FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE
DEPARTAMENTUL MANAGEMENT - MARKETING

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	Conf. univ. dr. habil. Maria-Cristina ȘTEFAN						
2.3 Titularul activităților de seminar	As. univ. dr. Georgiana Tatiana Bondac						
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					20
Tutoriat					4
Examinări					6
Alte activități: studii de caz					-
3.7 Total ore studiu individual					70
3.8 Total ore pe semestru					100
3.9 Numărul de credite					4

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	management; microeconomie
4.2 de competențe	

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	Sală de curs dotată cu tablă, videoproiector/ Sisteme online bazate pe platforma de e-learning Moodle (https://moodle.valahia.ro) și platformele Microsoft Teams, Zoom, Skype etc.*
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	Sală dotată cu tablă, videoproiector/ Sisteme online bazate pe platforma de e-learning Moodle (https://moodle.valahia.ro) și platformele Microsoft Teams, Zoom, Skype etc.*

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	C5 Fundamentarea, adoptarea și implementarea deciziilor pentru organizații de mică complexitate (în ansamblu sau pe o componentă); C6 Utilizarea bazelor de date, informații și cunoștințe în aplicarea metodelor, tehnicilor și procedurilor manageriale.
Competențe transversale	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	➤ Înșușirea principalelor concepte, abordări teoretice și metodelor specifice managementului serviciilor; ➤ 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 concordanță cu cererii.
7.2 Obiectivele specifice	➤ Fundamentarea bazei științifice a studenților pentru formarea unui raționament profesional autentic; ➤ Cunoașterea și înțelegerea principiilor și caracteristicilor managementului serviciilor ; ➤ Cunoașterea, înțelegerea, utilizarea funcțiilor managementului serviciilor ; ➤ Cunoașterea, înțelegerea, utilizarea și evaluarea sistemului de management al serviciilor și al subsistemelor sale (organizatoric, informațional, decizional și metodologic); ➤ 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; ➤ Realizarea unui diagnostic sau a unei analize SWOT la nivelul întregii organizații (din domeniul serviciilor) sau a unei componente a acesteia; ➤ Dezvoltarea capacității studentului de a înțelege organizarea și funcționarea unei firme prestatoare de servicii cu scopul unui management competitiv al firmei.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
C 1. Fundamentele managementului serviciilor 1.1. Conținutul managementului serviciilor 1.2. Principiile managementului serviciilor 1.3. Funcțiile managementului serviciilor 1.4. Sistemul de management al întreprinderii prestatoare de servicii și caracteristicile acestuia	expunerea, conversația, explicația	4 ore
C 2. Tipologia serviciilor și caracteristicile acestora 2.1. Caracteristicile serviciilor 2.2. Tipologia serviciilor	expunerea, conversația, explicația	2 ore
C 3. Agenții economici prestatori de servicii din sectorul privat și public 3.1. Agenții economici-concept, tipuri 3.2. Întreprinderea prestatoare de servicii – concept, caracteristici 3.3. Funcțiunile întreprinderii prestatoare de servicii 3.4. Indicatori specifici activității întreprinderii prestatoare de servicii	expunerea, conversația, explicația, studiu de caz	2 ore
C 4. Specificitatea sistemului organizatoric al întreprinderii prestatoare de servicii 4.1. Structura organizatorică – concept, componente 4.2. Tipuri de structuri organizatorice în sectorul serviciilor 4.3. Documentele organizatorice 4.4. Principiile care trebuie respectate la proiectarea sau reproiectarea unei	expunerea, conversația, explicația, studiu de caz	4 ore

structuri organizatorice		
4.5. Delegarea. Descentralizarea		
C 5. Specificitatea sistemului informațional al întreprinderii prestatoare de servicii 5.1. Sistemul informațional – concept, componente 5.2. Funcțiile sistemului informațional 5.3. Deficiențele sistemului informațional 5.4. Principiile sistemului informațional 5.5. Tendințele sistemului informațional în domeniul serviciilor	expunerea, conversația, explicatia, studiu de caz	2 ore
C 6. Specificitatea sistemului decizional al întreprinderii prestatoare de servicii 6.1. Sistemul decizional – concept, componente 6.2. Decizia de management(concept, cerințe, tipuri) 6.3. Participanții la procesul decizional în domeniul serviciilor 6.4. Procesul de fundamentare și implementare a deciziilor	expunerea, conversația, explicatia, studiu de caz	2 ore
C 7. Specificitatea sistemului metodologic al întreprinderii prestatoare de servicii 7.1. Metode și tehnici de management utilizate în domeniul serviciilor 7.2. Sisteme moderne de management (din domeniul serviciilor)	expunerea, conversația, explicatia, studiu de caz	2 ore
C8. Globalizarea serviciilor; Tendințe și Inovații Contemporane în Managementul Serviciilor	expunerea, conversația, explicatia, studiu de caz	2 ore
Bibliografie 1. Androniceanu A., <i>Management public</i>, Ed. Economică, București, 2003 2. Androniceanu A., <i>Noutăți în managementul public</i>, Ed. Universitară, București, 2008 3. Bordoloi S., Fitzimmons, J., Fitzimmons, M., <i>Service Management. Operations, Strategy, Information Technology</i>, Ninth Edition, Irwin McGraw Hill, USA, 2019 4. Budacia E.A. (coord.), <i>Managementul serviciilor</i>, Ed. Universitară, București, 2010 5. Crisan S., <i>Managementul serviciilor</i>, Ed. Alma Matter, Sibiu, 2004 6. Dogaru M.M., Zaharia V., ȘTEFAN C., Năstase G., David E., <i>Rolul managementului în gestionarea eficientă a activității firmei</i>, Ed. Universitară, București, 2018 7. Bo Edvardsson, Bård Tronvoll Editors, <i>The Palgrave Handbook of Service Management</i>, Springer Nature Switzerland AG 2022, https://doi.org/10.1007/978-3-030-91828-6 8. Militaru Gh., <i>Managementul serviciilor</i>, Ed. C.H. Beck, 2011 9. Parlagi A.P., Iftimoaie C., <i>Serviciile publice locale</i>, Ed. Economica, București, 2001 10. Plumb I. (coord.), <i>Managementul serviciilor publice</i>, Ed. Economica, București, 2003 11. Pollitt C.; Bouckaert G., <i>Reforma managementului public, Analiza comparata</i>, Ed. Epigraf, 2004 12. Popescu C., <i>Managementul serviciilor publice</i>, Ed. Valahia University Press, Târgoviște, 2009 13. Zamfir A., <i>Managementul serviciilor</i>, Editura ASE, București, 2011		
8.2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații
1. Organizarea într-o firmă prestatoare de servicii	Studiu de caz si dezbatere	1 ore
2. Coordonarea într-o organizație din domeniul serviciilor	Studiu de caz si dezbatere	1 ore
3. Antrenarea-motivarea salariaților dintr-o firmă care își desfășoară activitatea în domeniul serviciilor	Studiu de caz si dezbatere	1 ore
4. Cum se exercita funcția de control – evaluare a managementului serviciilor într-o organizație	Studiu de caz si dezbatere	1 ore
5. Structura organizatorica a serviciului (prezentare, analiza critica, identificarea punctelor forte si slabe)	Studiu de caz si dezbatere	1 ore
6. Rolul documentelor organizatorice in îmbunătățirea viabilității economico – financiare si manageriale într-o firmă prestatoare de servicii	Studiu de caz si dezbatere	1 ore
7. Influenta circuitelor si fluxurilor informaționale asupra calității serviciilor	Studiu de caz si dezbatere	1 ore
8. Identificarea principalelor deficiențe ale sistemului informațional al unei organizații din domeniul serviciilor	Studiu de caz si dezbatere	1 ore

9. Rolul deciziilor in procesul de management intr-o organizatie (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. Bordoloi S., Fitzimmons, J., Fitzimmons, M., *Service Management. Operations, Strategy, Information Technology*, Ninth Edition, Irwin McGraw Hill, USA, 2019
4. Budacia E.A. (coord.), *Managementul serviciilor*, Ed. Universitară, București, 2010
5. Crisan S., *Managementul serviciilor*, Ed. Alma Matter, Sibiu, 2004
6. Dogaru M.M., Zaharia V., ȘTEFAN C., Năstase G., David E., *Rolul managementului în gestionarea eficientă a activității firmei*, Ed. Universitară, București, 2018
7. Bo Edvardsson, Bård Tronvoll Editors, *The Palgrave Handbook of Service Management*, Springer Nature Switzerland AG 2022, <https://doi.org/10.1007/978-3-030-91828-6>
8. Militaru Gh., *Managementul serviciilor*, Ed. C.H. Beck, 2011
9. Parlagi A.P., Iftimoaie C., *Serviciile publice locale*, Ed. Economica, București, 2001
10. Plumb I. (coord.), *Managementul serviciilor publice*, Ed. Economica, București, 2003
11. Pollitt C.; Bouckaert G., *Reforma managementului public, Analiza comparata*, Ed. Epigraf, 2004
12. Popescu C., *Managementul serviciilor publice*, Ed. Valahia University Press, Târgoviște, 2009
13. Zamfir A., *Managementul serviciilor*, Editura ASE, București, 2011

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

În vederea creionării conținutului și alegerii metodelor de predare/învățare au fost purtate discuții cu ocazia organizării conferințelor științifice naționale și internaționale, la care au participat specialiști din domeniu. De asemenea, informațiile predate sunt coroborate cu informațiile publicațiilor de specialitate în domeniu (cărți, articole) și practicile unităților prestatoare de servicii din țară și străinătate.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Evaluarea cunoștințelor acumulate	Evaluarea finală – examen oral	50 %
10.5 Seminar/laborator	Cunostinte practice	Verificare pe parcurs - testare periodică	20 %
	Realizarea de teme / referate / eseuri /proiecte	Testare continuă pe parcursul semestrului	20 %
	Implicare și activitate curentă seminar	Participare activă la dezbateri pe tematică	10 %
10.6 Standard minim de performanță			
➤ Cunoașterea noțiunilor de bază specifice disciplinei ➤ Capacitatea de a analiza și interpreta studii de caz de dificultate medie			

Data completării
29.09.2025

Titularul de curs,
Conf.univ.dr.habil. Maria-Cristina ȘTEFAN

Titularul de aplicații,
As.univ.dr. Georgiana Tatiana BONDAC

Data avizării în
departament
30.09.2025

Director de departament,
Conf.univ.dr. Violeta - Andreea ANDREIANA

Data avizării în
Consiliul Facultății
30.09.2025

Decan,
Conf.univ.dr.habil. Maria - Cristina ȘTEFAN