



FIȘA DISCIPLINEI

în conformitate cu planul de învățământ valabil pentru anul 2019-2020

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea Babeș-Bolyai Cluj-Napoca
1.2. Facultatea	Facultatea de Studii Europene
1.3. Departamentul	Studii Europene și Guvernanță Europeană
1.4. Domeniul de studii	Management
1.5. Ciclul de studii	Licență
1.6. Programul de studii/ Calificarea	Management / licențiat în științe economice

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Managementul Serviciilor						
2.2. Titularul activităților de curs	Lect. univ. dr. Cosmin-Dumitru Matîș						
2.3. Titularul activităților de seminar	Lect. univ. dr. Cosmin-Dumitru Matîș						
2.4. Anul de studiu	II	2.5. Semestrul	3	2.6. Tipul de evaluare ¹	E	2.7. Regimul disciplinei ²	OB

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

3.1. Nr. de ore pe săptămână	4	Din care 3.2. curs	2	Din care 3.3. seminar/ laborator	2
3.4. Total ore din planul de învățământ	56	Din care 3.5. curs	28	Din care 3.6. seminar/ laborator	28
Distribuția fondului de timp					ore convenționale 5 x 25 = 125
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					30
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					25
Pregătire seminarii/ laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					24
Tutoriat					10
Examinări					2
Alte activități:.....					
3.7. Total ore studiu individual		91			
3.8. Total ore pe semestru		125			
3.9. Numărul de credite		5			

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	• -
4.2. de competențe	• -

¹ Tipul de evaluare: E – examen, VP – verificare pe parcurs, C – colocviu.

² Regimul disciplinei: OB - obligatorie, OP - opțională, F- facultativă.

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	• Studenții nu vor folosi telefoanele mobile pe durata cursului; • Studenții vor respecta regulile de disciplină.
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	• Studenții nu vor folosi telefoanele mobile pe durata seminarului; • Studenții vor respecta regulile de disciplină.

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	• C4 Identificarea, selectarea și utilizarea modalităților de previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare; • Utilizarea adecvată a conceptului de „risc” în planificarea deciziei.
Competențe Transversale	• CT1 Aplicarea principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	➤ Să se familiarizeze cu principalele teorii și tehnici de management din domeniul serviciilor
7.2 Obiective specifice	➤ Să identifice și să urmărească implementarea unor soluții inovative și de diminuare a riscurilor în cadrul unităților prestatoare de servicii; ➤ Să cunoască caracteristicile firmelor furnizoare de servicii prin prisma funcțiilor fundamentale ale managementului.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
1. Aspecte generale - curs introductiv	Prelegere interactivă	prelegere 2h
2. Considerații Conceptuale Managementul Serviciilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
3. Caracteristicile și Importanța Serviciilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
4. Tipologia Serviciilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
5. Succesul Serviciilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
6. Piața Serviciilor vs. Piața Bunurilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
7. Eficiența Economică și Socială a Serviciilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
8. Importanța Calității în Managementul Serviciilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
9. Importanța Calității în Managementul Serviciilor – Partea a II-a	Prelegere interactivă	prelegere 2h
10. Conceptul de Servicii Publice	Prelegere interactivă	prelegere 2h

11. Principiile Organizării și Funcționării Serviciilor Publice	Prelegere interactivă	prelegere 2h
12. Tehnici de Management în cadrul Serviciilor Publice	Prelegere interactivă	prelegere 2h
13. Elaborarea Deciziei în Managementul Instituțiilor Publice	Prelegere interactivă	prelegere 2h
14. Managementul Serviciilor Bancare	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Bibliografie: 1. Alexandru, G. (2009) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Eficon Press, București 2. Criveanu, I. (2006) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Universitaria, Craiova 3. Enea, C. (2007) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Universitaria, Craiova 4. Gâf-Deac, I. (2010) <i>Managementul serviciilor publice: practici manageriale pentru personalul din firme și instituții publice</i> , Ed. Infomin, Deva 5. Gheorghiu, I. R. (2008) <i>Managementul serviciilor publice</i> , Ed. Economică, București 6. Mătiș E.A. (2010) <i>Management bancar</i> , Ed. Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca 7. Micu, A. (2006) <i>Managementul serviciilor publice</i> , Ed. Fundației Universitare "Dunărea de Jos", Galați 8. Popa, H.L. (2008) <i>Managementul competitivității serviciilor</i> , Ed. Politehnica, Timișoara 9. Posea, C. (2008) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Fundației "România de Măine", București 10. Rusu, C. (2013) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Risoprint, Cluj-Napoca 11. Vlad, C. (2005) <i>Managementul serviciilor: micro-aplicații</i> , Ed. Risoprint, Cluj-Napoca 12. Vlad, F. (2012) <i>Managementul serviciilor: manual de studiu individual</i> , Ed. Eurostampa, Timișoara 13. Zamfir, A. I. (2011) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. A.S.E., București		
8.2 Seminar/laborator TEME DE ABORDAT	Metode de predare	Observații
Considerații generale și conceptuale privind managementul serviciilor	Copacul ideilor	2 seminarii
Tipologia Serviciilor	Discuții, analiză	2 seminarii
Caracteristicile Serviciilor în comparație cu cele specifice Bunurilor	Discuții, analiză	2 seminarii
Rolul Calității în Managementul Serviciilor	Brainstorming	2 seminarii
Principiile Managementului Serviciilor	Discuții, analiză	2 seminarii
Tehnici și Metode de Management în cadrul Serviciilor	Discuții, analiză	2 seminarii
Importanța Fundamentării Deciziilor în cadrul Managementului Serviciilor	Discuții, analiză	2 seminarii
Bibliografie: 1. Alexandru, G. (2009) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Eficon Press, București 2. Criveanu, I. (2006) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Universitaria, Craiova 3. Enea, C. (2007) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Universitaria, Craiova 4. Gâf-Deac, I. (2010) <i>Managementul serviciilor publice: practici manageriale pentru personalul din firme și instituții publice</i> , Ed. Infomin, Deva 5. Gheorghiu, I. R. (2008) <i>Managementul serviciilor publice</i> , Ed. Economică, București 6. Mătiș E.A. (2010) <i>Management bancar</i> , Ed. Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca 7. Micu, A. (2006) <i>Managementul serviciilor publice</i> , Ed. Fundației Universitare "Dunărea de Jos", Galați 8. Popa, H.L. (2008) <i>Managementul competitivității serviciilor</i> , Ed. Politehnica, Timișoara 9. Posea, C. (2008) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Fundației "România de Măine", București 10. Rusu, C. (2013) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Risoprint, Cluj-Napoca 11. Vlad, C. (2005) <i>Managementul serviciilor: micro-aplicații</i> , Ed. Risoprint, Cluj-Napoca 12. Vlad, F. (2012) <i>Managementul serviciilor: manual de studiu individual</i> , Ed. Eurostampa, Timișoara 13. Zamfir, A. I. (2011) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. A.S.E., București		

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

- Informațiile prezentate studenților sunt în permanență corelate cu informațiile regăsite în publicațiile de specialitate din domeniu;
- În tematica disciplinei au loc permanent revizuri și up-datări în concordanță cu cerințele angajatorilor din acest domeniu respectiv, prestatorii de servicii.

10. Evaluare

Tip de activitate	10.1. Criterii de evaluare	10.2. Metode de evaluare	10.3. Pondere din nota finală
10.4. Curs	Cunoașterea conceptelor și principiilor manageriale aplicabile în cazul serviciilor; Capacitatea aplicării unor tehnici de management în vederea prestării unor servicii de calitate.	<i>Examen scris</i>	70%
10.5. Seminar/ laborator	Fixarea cunoștințelor prezentate la curs și seminar; Implicarea în discuții/dezbateri; Prezentarea argumentelor proprii; Abilitatea de argumentare a răspunsurilor.	<i>Evaluare individuală și în cadrul activităților interactive</i>	30%
10.6. Standard minim de performanță			
- Pentru absolvirea acestei discipline este necesară obținerea unei note finale de minim 5 (cinci); - Notele acordate sunt între 1 (unu) și 10 (zece); - Modalitate calcul notă finală: 70% examen scris în sesiunea de examene + 30% notă pentru activitatea de seminar.			

Data completării:
09.09.2019

Semnătura titularului de curs:
Lect. univ. dr. Cosmin-Dumitru Matîș



Semnătura titularului de seminar:
Lect. univ. dr. Cosmin-Dumitru Matîș



Data avizării în catedră:
21.09.2019

Semnătura Șefului de departament/ catedră:
Conf. univ. dr. Nicoleta Racolța-Paina

