

FIȘA DISCIPLINEI¹

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Agora din municipiul Oradea
1.2 Facultatea	Științe Economice
1.3 Departamentul	Științe Economice
1.4 Domeniul de studii	Management
1.5 Ciclul de studii	Ciclul I –Licență
1.6 Programul de studii/Calificarea	Management

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul serviciilor
2.2 Titularul activității de curs	
2.3 Titularul activității de seminar/laborator	
2.4 Anul de studiu	II
2.5 Semestrul	4
2.6 Tipul de evaluare	Sumativă (ES)
2.7 Regimul disciplinei	Ob (Obligatorie)

3. Timpul total estimat

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	42	din care 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	14
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, support de curs, bibliografie și notițe					26
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platforme electronice de specialitate și pe teren					18
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					26
Tutoriat					5
Examinări					4
Alte activități...					4
3.7 Total ore studiu individual					83
3.8 Total ore din planul de învățământ (3.4) + Total ore studiu individual (3.7)					42+83=125
3.9 Total ore pe semestru (28 ore/ 1 credit): 25 x 5 = 125					125
3.10 Numărul de credite					5

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	-
4.2 de competențe	-

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	Videoproiector, conexiune internet
-------------------------------	------------------------------------

¹ Cf. M.Of. al României, Partea I, Nr.800 bis/13.XII.2011, Ordinul ministrului nr. 5703 din 18 oct. 2011

5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	Videoproiector, conexiune internet, Platforma Moodle, tabla cu creta
--	--

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>Explicarea și interpretarea de date și informații din punct de vedere cantitativ și calitativ, pentru formularea de argumente și decizii concrete asociate serviciilor</p> <p>Rezolvarea problemelor în contexte bine definite asociate: concepții, planificării și executării de activități în cadrul firmelor prestatoare de servicii</p> <p>Realizarea de proiecte profesionale prin utilizarea conceptelor, principiilor și metodelor specifice domeniului, servicii</p> <p>Explicarea și interpretarea fluxurilor și a tehnicilor de prestare a serviciilor</p> <p>Aplicarea unor modele și instrumente de organizare a firmelor prestatoare de servicii</p> <p>Fundamentarea de studii și analize, organizatorice și de eficiență a activității firmelor în vederea acordării de consiliere și asistență</p> <p>Elaborarea de calcule pentru diferite situații alternative (variante decizionale) în alocarea resurselor</p> <p>Fundamentarea necesarului de resurse materiale și financiare în raport cu cerințele volumului și eficienței firmelor prestatoare de servicii</p> <p>Definirea adecvată a conceptelor și principiilor specifice managementului calității aplicat serviciilor</p> <p>Explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte, situații și procese asociate sistemelor de asigurare a calității în servicii</p> <p>Identificarea adecvată a conceptelor legate de planificarea, organizarea, coordonarea și controlul activității resurselor umane în contextul specificității pieței muncii din domeniul prestărilor de servicii</p>
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none"> • Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei, cu scopul perfecționării prestatilor de servicii • Evaluarea aplicării deciziilor specifice prestării asupra altor activități determinante în cadrul firmei. • Evaluarea aplicării deciziilor din cadrul altor departamente asupra prestării propriuzise.

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Identificarea, cunoașterea, aprofundarea și explicarea locului și al rolului disciplinei managementul serviciilor.
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> - 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 aprofundarea cunoștințelor referitoare la tipurile de servicii, piața serviciilor, cererea și oferta de servicii - Formarea abilităților necesare pentru coordonarea activităților în prestarea serviciilor, cu accent pe partea organizatorică; - Fundamentarea bazei științifice a studenților pentru formarea unui raționament profesional autentic; - Dezvoltarea capacității studentului de a înțelege organizarea și funcționarea unei firme prestatoare de servicii cu scopul unui management competitiv al firmei;

	<p>- Să înțeleagă specificul unităților prestatoare de servicii din perspectiva organizării, procesului decizional și evaluării acestuia;</p> <p>- Să înțeleagă contextul desfășurării activității unităților prestatoare de servicii în condițiile concurenționale ale pieței.</p>
--	---

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații Total ore:28
8.1.1.Economia serviciilor - curs introductiv.	<p>-Prelegeri, prezentari Power Point</p> <p>Metode de transmitere și însușire de cunoștințe:</p> <p>-de comunicare orală, expositive (prelegerea, descrierea, instructajul) și conversative (conversația euristică, Discuții,dezbateri, problematizarea);</p> <p>- de comunicare scrisă (lucrul cu manualul), lectura explicativă, lectura independentă, etc.</p> <p>Metode bazate pe acțiune:</p> <p>- metode de învățare bazate pe acțiune directă .</p>	2 ore
8.1.2.Tipologia serviciilor și a unităților prestatoare de servicii		2 ore
8.1.3.Strategii specifice serviciilor		2ore
8.1.4. Procesul de dezvoltare a noilor servicii/proceselor de prestare		2 ore
8.1.5. Tehnologia în servicii		2 ore
8.1.6. Managementul calității serviciilor- aspecte specifice		2 ore
8.1.7. Amplasarea facilităților în servicii		4 ore
8.1.8. Triada management-salariați-clienți		4 ore
8.1.9.Managementul capacității de prestare		4 ore
8.1.10.Managementul activităților auxiliare în servicii		2 ore
8.1.11.Tendințe în managementul serviciilor		2 ore

Bibliografie curs

BIBLIOGRAFIE OBLIGATORIE

1. Tarța Anișoara Eugenia - *Managementul serviciilor, Note de curs*, Universitatea Agora, Oradea, 2022.
2. Chaffey Dave, *E-Business and E-Commerce Management*, 4th edition, Prentice Hall, 2011.
<https://geomart25.files.wordpress.com/2014/05/dave-chaffey-e-business-and-e-commerce-management-strategies-4th-ed-qwerty80.pdf>

BIBLIOGRAFIE RECOMANDATĂ

3. Budacia, E. A., *Managementul serviciilor*, Editura universitară, București, 2010.
4. Fitzsimmons, M., *Service Management*, 5th Edition, McGraw Hill Publishing, USA, 2005.
5. Fitzimmons, J., Fitzimmons, M. *Service Management. Operations, Strategy, Information Technology*, Irwin McGraw Hill, USA, 2006.
6. Harrington, J., *Management total în firma secolului 21*, editura Teora, București, 2001.
7. Ionciță Maria, Stănciulescu Gabriela, *Economia turismului și serviciilor*, Editura Uranus, București, 2006.
8. Jivan Alexandru, *Economia serviciilor de turism*, Editura Mirton, Timișoara, 2004.
9. Militaru Gh., *Managementul serviciilor*, editura C.H. Beck, 2011.
10. Stegorean Roxana, *Management în comerț și turism*, Editura Risoprint, Cluj-Napoca, 2006.
11. Militaru Gh., *Managementul serviciilor*, editura C.H. Beck, 2011.

8.2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații Total ore:14
1. Unitatea prestatoare de servicii-studiu de caz introductiv	Discuții, dezbateri	1 oră
2. Tipologia serviciilor	Discuții, dezbateri	1 oră
3. Strategia unității prestatoare de servicii	Studii de caz pregătite de studenți	1 oră
4. Dezvoltarea unui serviciu nou	Studii de caz pregătite de studenți	1 oră
5. Proiectarea procesului de prestare aferent serviciului nou	Aplicații, Brainstorming, verificarea cunoștințelor	1 oră
6. Influența tehnologiei în servicii	Studii de caz pregătite de studenți	1 oră
7. Calitatea serviciilor ca avantaj competitiv	Dezbateri bazată pe scurte eseuri repartizate spre pregătire, verificarea cunoștințelor	1 oră
8. Metode de evaluare a calității serviciilor/proceselor de prestare	Conversația euristică, Aplicații	1 oră
9. Amplasarea unităților prestatoare de servicii	Conversația euristică, Aplicații	1 oră
10. Conflicte în triada serviciilor	Copacul ideilor, verificarea cunoștințelor	1 oră
11. Previțiunea cererii în servicii	Conversația euristică, Aplicații	1 oră
12. Managementul capacității de prestare	Conversația euristică, Aplicații	1 oră
13. Yield Management în servicii	Aplicații, verificarea cunoștințelor	1 oră
14. Perspective ale managementului serviciilor	Dezbateri bazată pe scurte eseuri repartizate spre pregătire	1 oră

Bibliografie seminar

BIBLIOGRAFIE OBLIGATORIE

1. **Tarța Anișoara Eugenia**- *Managementul serviciilor - suport de curs*, Universitatea Agora, Oradea.2022
2. **Tarța Anișoara Eugenia** - *Managementul serviciilor - suport de seminar*, Universitatea Agora, Oradea.2022

BIBLIOGRAFIE RECOMANDATĂ

3. Fitzsimmons, M., *Service Management*, 5th Edition, McGraw Hill Publishing, USA, 2005.
<http://www.amazon.com/Service-Management-Operations-Information-Technology/dp/0072823739>
4. Ionciță Maria, s.a., *Economia serviciilor - probleme aplicative*, Editura Uranus, București, 2006.
5. Jivan Alexandru, *Economia serviciilor de turism*, Editura Mirton, Timișoara, 2004.
6. Militaru Gh., *Managementul serviciilor*, editura C.H. Beck, 2011.
7. Stegorean Roxana, *Management în comerț și turism*, Editura Risoprint, Cluj-Napoca, 2006.
8. Zaharia, V., *Management. Sinteze*, Editura universitară, București, 2010.
9. Chaffey Dave, *E-Business and E-Commerce Management*, 4th edition, Prentice Hall, 2011.
<https://geomart25.files.wordpress.com/2014/05/dave-chaffey-e-business-and-e-commerce-management-strategies-4th-ed-qwerty80.pdf>

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

Formarea competențelor și comportamentului profesionist și responsabil, în măsură să asigure rezolvarea performantă a solicitărilor locului de muncă. Cunoștințele acumulate privind managementul serviciilor vin ca un sprijin direct formând specialiști pe acest domeniu integrați cu ușurință pe o piață a muncii într-o continuă fluctuație.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Cunoașterea conceptelor, principiilor și metodelor manageriale utilizate în cadrul unităților prestatoare de servicii	- Examen oral	60%
	Dezvoltarea și stabilirea metodelor de implementare a unor studii privind procesul decizional în organizații din domeniul serviciilor		
	Interpretarea și argumentarea conceptelor și metodelor manageriale utilizate în procesul decizional din cadrul organizațiilor de mică complexitate din domeniul serviciilor		
	Evaluarea procesului decizional în organizații		
10.5 Seminar/laborator	Înșușirea și înțelegerea problematicii tratate la curs și seminar;	- activitatea studentului la seminar (referat)	40%
	Capacitatea de a explica și utiliza corect principiile și metodele manageriale utilizate în cadrul unităților din servicii		
	Evaluarea argumentelor proprii sau susținute de alții		
	Observarea tendințelor înregistrate în domeniul serviciilor		
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> - Nota minimă 5 (cinci) - Efectuarea referatului 			

Data completării

20.09.2022

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

Data avizării în departament

27.09.2022

Semnătura directorului de departament

Lector univ. dr. Oana Mateuț-Petrișor