

FIȘA DISCIPLINEI
Administrarea întreprinderii de comerț, turism, servicii
2017 – 2018

1. Date despre program

1.1	Instituția de învățământ superior	Universitatea din Pitești
1.2	Facultatea	Facultatea de Științe Economice și Drept
1.3	Departamentul	Management și Administrarea Afacerilor
1.4	Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5	Ciclul de studii	licență
1.6	Programul de studiu / calificarea	Economia comerțului, turismului și serviciilor / Economist
1.7	Forma de învățământ	IFR

2. Date despre disciplină

2.1	Denumirea disciplinei	Administrarea întreprinderii de comerț, turism, servicii									
2.2	Titular disciplină (coordonator disciplină)										
2.3	Titularul activităților de seminar										
2.4	Anul de studii	II	2.5	Semestrul	2	2.6	Tipul de evaluare	E	2.7	Regimul disciplinei	O

3. Timpul total estimat

3.1	Total ore din planul de învăț.	33	3.2	Din care S.I.	22	3.3	SF / ST / L / P	11
Distribuția fondului de timp alocat studiului individual								ore
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și notițe								44
<i>din care:</i>								
- Echivalent ore curs forma IF								22
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren								24
Pregătire seminarii, teme, referate, portofolii, eseuri								15
Tutorat								2
Examinări								2
Alte activități (exemplu: comunicarea bidirecțională cu titularul de disciplină)								2
3.4	Total ore studiu individual							89
3.5	Total ore pe semestru							100
3.6	Număr de credite							4

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1	De curriculum	Elemente de management, marketing, economia serviciilor, economia turismului
4.2	De competențe	Capacitate de analiză, sinteză, gândire divergentă

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1	De desfășurare a cursului	► Materialul de studiu este realizat în tehnologie ID/IFR
5.2	De desfășurare a seminarului	- Dotarea corespunzătoare a sălii de seminar - Participarea studenților la seminarii - Respectarea termenelor de predare a temelor de casă

6. Competențe specifice vizate

Competențe profesionale	C.1. Realizarea prestațiilor în comerț, turism și servicii – 1 PC C.2. Comercializarea produselor / serviciilor – 1 PC C.3. Gestionarea relațiilor cu clienții și furnizorii – 1 PC C.4. Gestionarea și alocarea resurselor materiale și financiare – 1 PC
Competențe transversale	

7. Obiectivele disciplinei

7.1	Obiectivul general al disciplinei	Familiarizarea studenților cu mecanismele specifice administrării afacerilor din domeniul comerțului, turismului, serviciilor
7.2	Obiectivele specifice	A. Obiective cognitive - cunoașterea și înțelegerea conceptelor de bază ale administrării întreprinderii de comerț, turism și servicii în contextul societății europene contemporane - cunoașterea și înțelegerea procesului de creare și livrare a serviciului - cunoașterea și înțelegerea rolului managerului în administrarea întreprinderii de comerț, turism și servicii - cunoașterea și înțelegerea abordării strategice și operaționale a activităților în domeniul comerțului, turismului, serviciilor - cunoașterea și înțelegerea abordării activității din perspectiva managementului financiar

	<p>B. Obiective procedurale</p> <ul style="list-style-type: none"> - înțelegerea specificului administrării întreprinderii de comerț, turism, servicii în societatea cunoașterii - explicarea și interpretarea proceselor și fenomenelor la nivel micro și macro economic în sectorul serviciilor - utilizarea metodelor și tehnicilor de analiză a strategiilor și tehnicilor aplicabile în cadrul unei organizații prestatoare de servicii; - utilizarea instrumentarului de diagnosticare economico-financiară a organizației prestatoare de servicii - analiza unor situații reale din cadrul organizației prestatoare de servicii în scopul identificării de soluții de îmbunătățire a performanțelor economico-financiare - capacitatea de a culege și analiza date și informații cantitative și calitative pentru a rezolva probleme economice utilizând tehnologii informatice <p>C. Obiective atitudinale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respectarea normelor de deontologie profesională, fundamentate pe opțiuni valorice explicite, specifice specialistului în comerț, turism, servicii. - Cultivarea unor atitudini constructive în contexte organizaționale variate.
--	---

8. Conținuturi

8.1. Studiu individual echivalent ore curs de la forma I.F. (unități de învățare)		Nr. ore	Metode de predare	Observații Resurse folosite
U1	Serviciile și rolul lor în cadrul economiei naționale	2	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizare facilități platformă e-learning (chat, forum) • E-mail • Consultații 	Materialului didactic este divizat în unități de studiu, care facilitează învățarea graduală și structurată
U2	Principalii agenți economici din domeniul turismului și comerțului	2		
U3	Specificul procesului de creare și livrare a serviciului	4		
U4	Coordonatele activității psihofuncționale a organizației prestatoare de servicii	2		
U5	Locul și rolul managerului în administrarea întreprinderii de comerț, turism servicii	2		
U6	Mangementul strategic al activităților de comerț, turism, servicii	2		
U7	Orientarea spre client, obiectiv prioritar al administrării întreprinderii de comerț, turism, servicii și modalități de fidelizare a clientelei	2		
U8	Calitatea în servicii – preocupare permanent a organizațiilor prestatoare de servicii	2		
U9	Aspecte esențiale ale gestionării resursei umane angrenată în activități de comerț, turism, servicii; relația satisfacția clientului-satisfacția personalului angajat	2		
U10	Performanțele economico-financiare ale activității unităților prestatoare de servicii și planificarea financiară	2		
<p>Bibliografie</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Băcanu Bogdan- <i>Management strategic în turism</i>, Editura Polirom, Iași, 2009 2. Diaconu Mihaela, Micu Cristina-<i>Administrarea întreprinderii de comerț, turism, servicii</i>, Editura Universității din Pitești, 2010, curs pentru IFR 3. Diaconu Mihaela - <i>Management, marketing în servicii</i>, Editura Independenta Economica, Pitesti, 2007 4. Drăghici Constantin, Mihai Daniela- <i>Curs de management al activității de comerț, turism și servicii turistice</i>, Editura SITECH, 2007 5. Lupu Nicolae- <i>Hotelul economie și management</i>, ed a Iva, Editura C.H.Beck, 2010 6. Militaru G- <i>Managementul serviciilor</i>, Editura C.H.Beck, 2010 7. Nedelea Alexandru, Epure Dănuț, Tiberiu- <i>Strategii de dezvoltare a firmelor din comerț, turism, servicii</i>, Editura Muntenia 2008 8. Rusu Sergiu, <i>Antreprenoriat în turism și industria ospitalității</i>, Editura C.H. Beck, București, 2014 9. Stănculescu Gabriela, Micu Cristina, <i>Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație</i>, Editura C.H. Beck, 2012 				
8.2. Aplicații: Seminar		Nr. ore	Metode de predare	Observații Resurse folosite
1	Modalități de organizare a activității în comerț, turism și servicii- studii de caz	2	<ul style="list-style-type: none"> - dialogul - dezbateri - lucru în echipa - conversația euristică 	Scurte prezentări în power-point pentru stimularea exercițiului, Studii de caz, Fascicole din lucrarea practică
2	Implicațiile caracteristicilor serviciilor asupra activității actorilor din piața serviciilor- studiu de caz	2		
3	Manageri de elită și afaceri de succes în comerț, turism , servicii- studii de caz	1		
4	Poziționarea, diferențierea, tangibilizarea serviciilor-activități fundamentale ale strategiei organizației prestatoare de servicii- studii de caz agenție de turism, unitate bancară, unitate sanitară, unitate de învățământ etc	1		

5	Tehnici de investigare a gradului de satisfacție a clienților	2		
6	Gestionarea resursei umane în organizații prestatoare de servicii; relația satisfacția clientului- satisfacția personalului angajat- studiu de caz	1		
7	Analiza gestionării resurselor financiare și a performanțelor economico-financiare în organizații din comerț, turism, servicii- studiu de caz	2		
Bibliografie <ol style="list-style-type: none"> Băcanu Bogdan- Management strategic în turism, Editura Polirom, Iași,2009 Diaconu Mihaela, Micu Cristina-Administrarea întreprinderii de comerț, turism, servicii, Editura Universității din Pitești, 2010, curs pentru IFR Diaconu Mihaela - Management, marketing în servicii, Editura Independenta Economica, Pitesti, 2007 Drăghici Constantin, Mihai Daniela- Curs de management al activității de comerț, turism și servicii turistice, Editura SITECH, 2007 Lupu Nicolae - Hotelul economie și management, ed a Iva,Editura C.H.Beck, 2010 Militaru G-Managementul serviciilor,Editura C.H.Beck, 2010 Nedelea Alexandru, Epure Dănuț, Tiberiu-Strategii de dezvoltare a firmelor din comerț, turism, servicii, Editura Muntenia 2008 Rusu Sergiu, Antreprenoriat în turism și industria ospitalității, Editura C.H. Beck, București, 2014 Stănculescu Gabriela, Micu Cristina- Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație, Editura C.H.Beck, 2012 				

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

- corectitudinea și acuratețea folosirii conceptelor și modelelor referitoare la administrarea afacerilor din domeniul comerțului, turismului, serviciilor vor satisface așteptările reprezentanților angajatorilor din domeniul economic
- competențele procedurale și atitudinale ce vor fi achiziționate la nivelul disciplinei – vor satisface așteptările reprezentanților mediului de afaceri

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Studiu individual, echivalent curs de la forma I/F.	- corectitudinea și exhaustivitatea cunoștințelor; - coerența logică; - gradul de asimilare a limbajului de specialitate	Evaluare scrisă finală	50%
10.5 Seminar	- capacitatea de a opera cu cunoștințele asimilate; - capacitatea de aplicare în practică	Lucrări scrise: teme, proiecte. Test de verificare	40% 10%
10.6 Standard minim de performanță	Cunoașterea conceptelor de bază proprii disciplinei și explicarea interdependențelor dintre ele, respectiv specificul procesului de creare și livrare a unui serviciu,specificul calității în servicii, modalități de orgaizare a activităților în cadrul organizațiilor din turism, servicii.		

Data completării
27 septembrie 2017

Titular de disciplină,

Titular de seminar,

Data aprobării în Consiliul departamentului,
03 octombrie 2017

Director de departament,
(prestator)
Conf. univ. dr. Daniela MIHAI

Director de departament,
(beneficiar),
Conf. univ. dr. Daniela MIHAI

Director Centru IFR,
Conf. univ. dr. Mădălina BRUTU