

## FIȘA DISCIPLINEI

### Managementul serviciilor, 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	Management
1.5	Ciclul de studii	Licență
1.6	Programul de studiu / calificarea	Management / Economist
1.7	Forma de învățământ	IFR

#### 2. Date despre disciplină

2.1	Denumirea disciplinei	<b>Managementul serviciilor</b>									
2.2	Titular disciplină (coordonator disciplină)	Conf. univ. dr. Grădinaru Puiu									
2.3	Titularul activităților de seminar / proiect	Conf. univ. dr. Grădinaru Puiu									
2.4	Anul de studii	III	2.5	Semestrul	1	2.6	Tipul de evaluare	E	2.7	Regimul disciplinei	O

#### 3. Timpul total estimat

3.1	Total ore din planul de învăț.	56	3.2	Din care S.I.	28	3.3	SF / ST / L / P	14 + 14
<b>Distribuția fondului de timp alocat studiului individual</b>								ore
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și notițe								56
<i>din care:</i>								
- Echivalent ore curs forma IF								28
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren								30
Pregătire seminarii/proiecte, teme, referate, portofolii, eseuri								30
Tutoriat								2
Examinări								2
Alte activități (comunicarea bidirecțională cu titularul de disciplină)								2
3.4	Total ore studiu individual							122
3.5	<b>Total ore pe semestru</b>							<b>150</b>
3.6	<b>Număr de credite</b>							<b>6</b>

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

4.1	De curriculum	Cunoașterea elementelor de management, disciplină studiată în anul I și a celor de management operațional, materie studiată în anul II.
4.2	De competențe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitatea de analiză și sinteză</li> <li>• Capacitatea de înțelegere și utilizare a limbajului economic</li> <li>• Capacitatea de a utiliza inducția și deducția</li> <li>• Capacitatea de structurare și interpretare a informației</li> <li>• Capacitatea de gândire pragmatică și aplicativă</li> </ul>

#### 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 / proiectului	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dotarea corespunzătoare a sălii de seminar</li> <li>- Susținerea testului de verificare</li> <li>- Respectarea termenelor de predare a temei de casă</li> </ul>

#### 6. Competențe specifice vizate

Competențe profesionale	<p>C.1. Identificarea, analiza și gestionarea elementelor care definesc mediul intern și extern al organizației prin diagnosticare și analiză SWOT – 1 PC</p> <p>C.2. Elaborarea și implementarea de strategii și politici ale organizației – 1 PC</p> <p>C.4. Identificarea și utilizarea modalităților de previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare – 2 PC</p> <p>C.5. Fundamentarea, adoptarea și implementarea deciziilor pentru organizații de mică complexitate (în ansamblu sau pe o componentă) – 1 PC</p>
Competențe transversale	CT1. Aplicarea principiilor și a normelor de deontologie profesională, fundamentate pe opțiuni valorice explicite, specifice specialistului în științele economice – 1 PC

## 7. Obiectivele disciplinei

7.1. Obiectivul general al disciplinei	Înșușirea de către studenți a unui ansamblu organizat și coerent de cunoștințe prin care se explică, în mod sistematic, fenomenele și procesele ce se produc în conducerea firmelor de servicii
7.2 Obiectivele specifice	<p><u>A. Obiective cognitive</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cunoașterea și înțelegerea diferitelor concepte de bază, a componentelor managementului serviciilor și a caracteristicilor fiecăreia</li> <li>2. Operarea cu algoritmi și metodele fundamentale de calcul</li> <li>3. Explicarea și interpretarea problematicii de bază a managementului serviciilor din perspectivă sistemică</li> <li>4. Definirea corectă a obiectului de studiu al managementului serviciilor și stabilirea relațiilor pe care acesta le are cu alte științe</li> </ol> <p><u>B. Obiective procedural</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Corelarea activităților specifice managementului serviciilor cu simulările și jocurile strategice</li> <li>2. Identificarea unor situații concrete de aplicare a teoriilor și principiilor manageriale</li> <li>3. Folosirea teoriilor pedagogice pentru elaborarea unui stil de învățare eficient</li> <li>4. Utilizarea unor metode de autoevaluare a propriei activități de învățare</li> </ol> <p><u>C. Obiective atitudinale</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respectarea normelor de deontologie profesională (a codului deontologic al profesorului), fundamentate pe opțiuni valorice explicite, specifice specialistului în științele economice</li> <li>2. Cooperarea în echipe de lucru pentru întocmirea temelor de casă;</li> <li>3. Utilizarea unor metode specifice de elaborare a unui plan de dezvoltare personală și profesională</li> </ol>

## 8. Conținuturi

8.1. Studii individual echivalent ore curs de la forma I.F. (unități de învățare)		Nr. ore	Metode de predare	Observații Resurse folosite
U.1	<b>Considerații privind teoria și practica serviciilor</b> 1.1 Conceptualizarea serviciilor. Caracteristicile serviciilor 1.2 Tipologia serviciilor 1.3 Valoarea adăugată de servicii	2	- Utilizare facilități platformă e-learning (chat, forum) - E-mail - Consultații	Materialului didactic este divizat în unități de studiu, care facilitează învățarea graduală și structurată.
U.2	<b>Eficiența economică și socială a serviciilor</b> 2.1. Conținutul și particularitățile eficienței în sfera serviciilor 2.2. Criterii de evaluare, indicatori de exprimare și căi de creștere a eficienței 2.3. Relațiile între calitate și eficiență în activitățile de servicii	3		
U.3	<b>Capacitatea firmelor de servicii</b> 3.1 Planificarea capacității 3.2 Strategiile de stabilire a capacității 3.3 Metodologia de stabilire a capacității	3		
U.4	<b>Amplasarea geografică a firmelor de servicii</b> 4.1 Conceptul de locație. Factorii care influențează deciziile privind locația 4.2 Metode pentru evaluarea variantelor și luarea deciziilor privind locația	3		
U.5	<b>Managementul serviciilor de aprovizionare cu mărfuri, materii prime și materiale</b> 5.1. Determinarea structurii necesarului de aprovizionat 5.2. Recepția materiilor prime, materialelor și mărfurilor 5.3. Sisteme de gestiune a stocurilor	3		
U.6	<b>Managementul serviciilor de depozitare a mărfurilor, materiilor prime și materialelor</b> 6.1 Organizarea spațiilor de depozitare 6.2. Amplasarea și identificarea produselor 6.3. Pregătirea comenzilor	3		
U.7	<b>Managementul serviciilor de transporturi</b> 7.1 Particularitățile activității de transport. Calitatea prestației de transport 7.2 Considerații generale privind întreprinderile prestatoare de servicii de transport auto 7.3 Abordarea sistematică a managementului unui sistem de transport auto	3		
U.8	<b>Folosirea programării liniare în optimizarea planului de transport</b> 8.1 Modelul general al unei probleme de transport 8.2 Utilizarea metodei colului de Nord-Vest pentru	2		

	determinarea soluției de bază 8.3 Utilizarea metodei distributive pentru îmbunătățirea soluției de bază			
U.9	<b>Optimizarea deciziilor economice din sfera serviciilor prin modelarea fenomenelor de așteptare</b> 9.1 Sistem de așteptare 9.2 Ipoteze folosite în modelele firelor de așteptare 9.3 Modele de fire de așteptare	3		
U.10	<b>Elemente de organizare ergonomică a muncii în activitățile prestatoare de servicii</b> 10.1 Ergonomia și organizarea ergonomică a muncii 10.2 Organizarea locului de muncă 10.3 Factorii de ambianță fizică 10.4 Oboseala în muncă 10.5 Protecția muncii	3		
Bibliografie				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Andreica, M. ș.a. – <b>Abordări moderne ale managementului previzional al organizațiilor economice</b>, Editura ASE, București, 2016</li> <li>2. Burduș, E., Popa, I. – <b>Management. Teste. Probleme. Exerciții. Studii de caz. Grile de evaluare</b>, Editura Pro Universitaria, București, 2013</li> <li>3. Ceocea, C. – <b>Teoria și practica deciziei manageriale</b>, Editura Economică, București, 2014</li> <li>4. Cojocariu, S. – <b>Management în turism și servicii</b>, Editura Universitară, 2010</li> <li>5. Constantin, L., Budacia, G. – <b>Managementul serviciilor</b>, Editura Universitară, București, 2010</li> <li>6. Cruceru, G. – <b>Managementul serviciilor</b>, Universitatea Spiru Haret, Facultatea de Management, Brașov, 2015</li> <li>7. Ghenea, M. – <b>Antreprenariat. Drumul de la idei către oportunități și succes în afaceri</b>, SC Universul juridic SRL, 2011</li> <li>8. Grădinaru, D., Grădinaru, P. – <b>Managementul serviciilor. Manual universitar pentru IFR</b>, Editura Universității din Pitești, 2010</li> <li>9. Grădinaru, P. – <b>Managementul serviciilor, Suport de curs în format IFR</b>, 2016</li> <li>10. Ionciță, M. – <b>Economia serviciilor. Abordări teoretice și implicații practice</b>, Editura Uranus, București, 2012</li> <li>11. Ionescu, V.C. – <b>Managementul producției și serviciilor</b>, Editura Universitară, 2010</li> <li>12. Lencioni, P. – <b>Cinci tentații ale unui CEO. O poveste despre leadership</b>, Editura Litera, București, 2015</li> <li>13. Militaru, C., Drăguș, B., Zanfir, A. – <b>Management prin calitate. Ediția a II-a</b>, Editura Universitară, 2014</li> <li>14. Militaru, Gh. – <b>Managementul serviciilor</b>, Editura C.H. Beck, București, 2010</li> <li>15. Nișă, V. – <b>Managementul sistemelor de transport</b>, Editura Tehnopress, București, 2010</li> <li>16. Popescu, D. – <b>Comportament organizațional. Ediția doua, revizuită și adăugită</b>, Editura ASE, București, 2013</li> <li>17. Rusu, E. – <b>Decizii optime în management prin metode ale cercetării operaționale. Probleme și studii de caz</b>, Editura Economică, București, 2011</li> <li>18. Verboncu, I. – <b>Știm să conducem?</b>, Editura Economică, București, 2009</li> <li>19. Zamfir, A. – <b>Managementul serviciilor</b>, Editura ASE, București, 2011</li> </ol>				
<b>8.2. Aplicații:</b>		Nr. ore	Metode de predare	Observații Resurse folosite
<b>Seminar</b>				
1	Seminar organizatoric: prezentarea obiectivelor disciplinei, a competențelor vizate, distribuirea proiectelor – 1 oră	1	Problematizare Dezbateri Lucrul în grup Conversația Abordarea euristică	Studiu de caz, prezentare temă de casă, test de verificare
2	Calculul valorii adăugate de servicii	1		
3	Eficiența economică și socială a serviciilor	2		
5	Utilizarea metodologiei de stabilire a capacității și a metodelor privind determinarea locației firmelor de servicii	2		
6	Determinarea structurii necesarului de aprovizionat	2		
7	Utilizarea algoritmului ungar în amplasarea și identificarea produselor	2		
8	Optimizarea planului de transport auto	2		
9	Modele de fire de așteptare	2		
10	<b>Proiect</b> <b>Eficiențizarea firmei de servicii</b> 1. Prezentarea de ansamblu a firmei de servicii 2. Analiza aspectelor specifice managementului serviciilor 3. Analiza capacității firmei de servicii 4. Determinarea structurii necesarului de aprovizionat. 5. Organizarea spațiilor de depozitare 6. Analiza organizării ergonomice a locurilor de muncă 7. Identificarea modalităților de creștere a eficienței activității firmei 8. Concluzii și propuneri de îmbunătățire a activității firmei 9. Utilizarea modelelor de fire de așteptare în prestarea	2 1 1 1 1 2 2 2 2		

	serviciilor de către firmă			
Bibliografie				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Andreica, M., Popescu, M.E., Micu, D. – <b>Abordări modern ale managementului previzional al organizațiilor economice</b>, Editura ASE, București, 2016</li> <li>2. Băloiu, M., Frăsineanu, C., Frăsineanu, I. - <b>Management inovativ</b>, Editura ASE, București, 2008</li> <li>3. Burduș, E., Verboncu, I., Popa, I., Dobrin, C. – <b>Proiect economic. Model simplificat de elaborare a strategiei unei întreprinderi</b>, Editura Pro Universitaria, 2016</li> <li>4. Caraiani, Gh. – <b>Logistica transporturilor</b>, Editura Universitară, București, 2008</li> <li>5. Ciocîrlan, D. – <b>Management strategic</b>, Editura Universitară, București, 2010</li> <li>6. Ciocoiu, N.C. – <b>Managementul riscului. O abordare integrată</b>, Editura ASE, București, 2014</li> <li>7. Dobrin, C., Moldoveanu, G. – <b>Management operațional</b>, Editura Pro Universitaria, 2016</li> <li>8. Dumitrescu, M., Peculea, A.D. – <b>Strategii și management: dimensiuni socio-umane contemporane</b>, Editura Economică, București, 2014</li> <li>9. Istocescu, A. – <b>Civilizație, cultură, management. Condiționări, influențe, perspective. Ediția a doua, vol. 2</b>, Editura ASE, București, 2013</li> <li>10. Nistoreanu, P. – <b>Managementul în turism servicii</b>, <a href="http://www.biblioteca-digitala.ase.ro">www.biblioteca-digitala.ase.ro</a></li> <li>11. Paraschiv, V. Stegăroiu, I. – <b>Strategii manageriale</b>, Editura Pro Universitaria, 2014</li> <li>12. Plumb, I., Zamfir, A., Ionescu, M., Ionescu, S. – <b>Reingineria serviciilor</b>, <a href="http://www.biblioteca.digitala.ase.ro">www.biblioteca.digitala.ase.ro</a>.</li> <li>13. Zamfir, A. – <b>Managementul serviciilor. Lucrare aplicativă</b>, Biblioteca digitală ASE</li> </ol>				

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

- Competențele procedurale și atitudinale ce vor fi achiziționate la nivelul disciplinei – vor satisface așteptările angajatorilor ce reprezintă mediul de afaceri
- Întâlniri periodice cu angajatorii în scopul corelării conținutului disciplinei și metodelor de predare cu așteptările acestora

Notă: Universitate din Pitești evaluează periodic gradul de satisfacție al reprezentanților angajatorilor față de competențele profesionale și transversale dobândite de către absolvenți.

**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 finală.	50 %
10.5 Seminar / Proiect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activitate seminar - evaluarea răspunsurilor la întrebările formulate de către cadrul didactic și a participării active a fiecărui student la rezolvarea studiilor de caz la seminar.</li> <li>• Test de verificare - rezolvarea unor aplicații asemănătoare celor de la seminari.</li> <li>• Proiect - se vor rezolva aplicații propuse de cadrul didactic referitoare la eficientizarea firmei de servicii. Se va evalua gradul de încadrare în cerințele impuse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expunerea liberă a studentului și chestionare orală sub formă de dialog.</li> <li>• Testare</li> <li>- Prezentarea orală a proiectului</li> <li>- Chestionare orală</li> </ul>	<p>20%</p> <p>10%</p> <p>20%</p>
10.6 Standard minim de performanță	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicarea unor informații utilizând corect limbajul științific referitor la domeniul management în sectorul terțiar</li> <li>2. Cunoașterea conceptelor de bază privind eficiența economică și socială a serviciilor</li> <li>3. Capacitatea de a aplica programarea liniară în optimizarea planului de transport</li> <li>4. După parcurgerea disciplinei, studentul trebuie să: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculeze structura necesarului de aprovizionat;</li> <li>- Cunoască elemente de organizare ergonomică a muncii în activitățile prestatore de servicii;</li> <li>- Să utilizeze metodologia de stabilire a capacității firmelor de servicii.</li> </ul> </li> </ol>		

Data completării  
30 septembrie 2017

Titular de disciplină,  
Conf. univ. dr. Puiu Grădinaru

Titular de seminar / proiect,  
Conf. univ. dr. Puiu Grădinaru

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 Centrul IFR  
Conf. univ. dr. Mădălina Brutu