



FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea “Alexandru Ioan Cuza” din Iași
1.2 Facultatea	Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor
1.3 Departamentul	Management, Marketing și Administrarea Afacerilor
1.4 Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5 Ciclul de studii	Licență
1.6 Programul de studii / Calificarea	Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor / Economist

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul Serviciilor						
2.2 Titularul activităților de curs	Lector dr. Alina Măriuca Ionescu						
2.3 Titularul activităților de seminar	Lector dr. Alina Măriuca Ionescu						
2.4 An de studiu	2	2.5 Semestru	3	2.6 Tip de evaluare	EVP	2.7 Regimul disciplinei*	OB

* OB – Obligatoriu / OP – Opțional

3. Timpul total estimat (ore pe semestru și activități didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	2
3.4 Total ore din planul de învățământ	56	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	28
Distribuția fondului de timp					
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și altele					28
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					21
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					14
Tutoriat					0
Examinări					6
Alte activități					0
3.7 Total ore studiu individual					69
3.8 Total ore pe semestru (nr. de credite pe disciplina *25 ore pe credit)					125
3.9 Număr de credite					5

4. Precondiții (dacă este cazul)

4.1 De curriculum	Management, Economie generală
4.2 De competențe	Management

5. Condiții (dacă este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	On-site: Sala de curs dotată cu mijloace audio-video, video-proiector și computer On-line: Profesorul și studenții au nevoie de conexiune la internet și de computer care permite utilizarea platformelor de predare și evaluare ale FEAA
5.2 De desfășurare a seminarului/ laboratorului	On-site: Sala de curs dotată cu mijloace audio-video, video-proiector și computer On-line: Profesorul și studenții au nevoie de conexiune la internet



si de computer care permite utilizarea platformelor de predare și evaluare ale FEAA

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>C1. Explicarea și interpretarea de date și informații din punct de vedere cantitativ și calitativ, pentru formularea de argumente și decizii concrete asociate comerțului, turismului și serviciilor. Rezolvarea problemelor în contexte bine definite asociate concepției, planificării și executării de activități în cadrul firmelor de comerț, turism și servicii</p> <p>C2. Descrierea modalităților de concepere a produsului turistic, a tehnicilor de comercializare și a comportamentului agenților economici în contextul creat de legislația și regulamentele aferente în vigoare</p> <p>C3. Explicarea și interpretarea fenomenelor și proceselor economice specifice comerțului, turismului și serviciilor pe baza conceptelor privind cererea și oferta de servicii și a comportamentului consumatorilor</p> <p>C4. Definirea adecvată a conceptelor și principiilor specifice managementului calității aplicat serviciilor. Explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte, situații și procese asociate sistemelor de asigurare a calității în servicii</p>
Competențe transversale	<p>CT1. Îndeplinirea la termen, în mod riguros, eficient și responsabil, a sarcinilor profesionale, cu respectarea principiilor etice și a deontologiei profesionale.</p> <p>CT2. Aplicarea tehnicilor de relaționare în grup, deprinderea și exercitarea rolurilor specifice în munca de echipă, prin dezvoltarea abilităților de comunicare interpersonală.</p>

7. Obiectivele disciplinei (din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general	Cunoașterea caracteristicilor serviciilor și a modului de conducere și administrare a resurselor și activităților dintr-o firmă de servicii.
7.2 Obiectivele specifice	<p>La finalizarea cu succes a acestei discipline, studenții vor fi capabili:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Să explice ce este o organizație de servicii și ce componente manageriale îi asigură funcționarea.▪ Să descrie cum se constituie și cum se dezvoltă ca structură și ca procese organizaționale o activitate din domeniul serviciilor.▪ Să utilizeze metodele și instrumentele de management în administrarea unei firme de servicii.▪ Să analizeze modul în care funcționează în condiții optime de eficiență și eficacitate, în toate componentele sale, firma de servicii.▪ Să calculeze indicatori economici în domeniul financiar, al calității serviciilor, al managementului resurselor umane, privind evaluarea prestațiilor oferite de firmele de servicii.

8. Conținut

8.1	Curs	Metode de predare Online/ Onsite	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	Conținutul managementului serviciilor	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată
2.	Caracteristicile managementului strategic în servicii și factorii de influență	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată



3.	Factorii care influențează procesul managerial în servicii	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată
4.	Recunoașterea nevoilor culturale ale prestării de servicii	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată
5.	Natura "produsului" organizațiilor de servicii și implicațiile asupra activităților manageriale	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată
6.	Categoriile de servicii și strategii operaționale	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată
7.	Conceperea și orientarea activităților de marketing în servicii	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată
8.	Strategii de îmbunătățire a contactelor cu clienții	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată
9.	Structura organizațiilor de servicii. Modele de structuri organizatorice.	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată
10.	Calitatea în organizațiile de servicii. Viziunea privind calitatea serviciilor Elemente strategice ale calității totale în servicii.	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată
11.	Premii pentru recunoașterea și recompensarea organizațiilor care obțin rezultate remarcabile în domeniul managementului calității totale	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată
12.	Managementul resurselor umane în organizațiile de servicii. Strategii specifice.	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată
13.	Măsurarea performanțelor organizațiilor de servicii și impactul asupra strategiilor manageriale. Sprijinul consultanților în activitățile manageriale din servicii	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată
14.	Factori de schimbare în managementul serviciilor	Prelegere, curs interactiv	2 ore Bibliografie specificată

Bibliografie

Bordoloi, S., Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons, M. J. (2018), Service Management: Operations, Strategy, Information Technology, McGraw-Hill Education

Bryson, J. R. (2020), Service Management: Theory and Practice, Palgrave MacMillan

Gronfeldt, S., Strother, J., (2006), Service Leadership, Sage Publication.

Gronroos, C., (2015), Services Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic, 4th edition, John Wiley & Sons Ltd.

Gronroos, C., (2000), Services Management and Marketing, A Customer Relationship Approach, Chichester: Wiley

Grönroos, C. (1984) 'A Service Quality Model and its Marketing Implications', European Journal of Marketing, 18(4): 36–44.

Heskett, J., Earl Sasser, W., Hart, C., W.L., (1990), Service Breakthroughs, The Free Press.

Ioncica, M. (coord.), Petrescu, E., Popescu D. (2004), Strategii de dezvoltare a sectorului terțiar, Editura Uranus, Bucuresti.

Johnston, R., Shulver, M., Slack, N, Clark, G., Lillis, R. (2020), Service Operations Management. Improving Service Delivery, 5th Edition, Pearson Education Limited

Normann, R. (2000), Service Management, 3rd ed., Wiley, Chichester

Stanciulescu G.(coord.), Bran, Fl.,Titan, E., Lilea, E., Ioan, I., Radulescu, C., (2004), Strategii și politici de regionale de dezvoltare durabila a spatiului dunarean - Editura ASE, Bucuresti.

Snow, D., Yanovitch, T., (2010), Unleashing Excellence. The complete Guide to Ultimate Customer Service, John Wiley & Sons.



Stanciulescu, G., Ababei, D., Tala, M., Talpes, A., Lungu, C. (2003), Evaluarea întreprinderii hoteliere. oferta hotelieră mondială - Editura Uranus, București.
Puiu Nistoreanu, Tudorescu N., (2002), Managementul prestatiei turistice, Editura Cargo, Turnu Severin.
Teboul James, (2006), Le management des services, Eyrolles, Editions d'Organisation,

8.2	Seminar/ Laborator	Metode de predare Online/ Onsite	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	Explicarea și interpretarea de date și informații cu privire la servicii	Discutii, dezbateri tematice; definirea conceptelor de baza in servicii	2 ore. Bibliografie și tematică de studiu anunțată
2.	"Produsul" organizațiilor de servicii	Discutii, dezbateri tematice; definirea conceptelor de baza in servicii	2 ore. Bibliografie și tematică de studiu anunțată
3.	Implicațiile conceperii procesului de prestație asupra activităților manageriale	Prezentarea unor cazuri și exemple legate de firmele de servicii; studiu de caz	2 ore. Bibliografie și tematică de studiu anunțată
4.	Conceperea și orientarea activităților de marketing în servicii	Prezentarea unor cazuri și exemple legate de firmele de servicii; studiu de caz	2 ore. Bibliografie și tematică de studiu anunțată
5.	Strategii de îmbunătățire a contactelor cu clienții	Prezentarea unor cazuri și exemple legate de firmele de servicii; studiu de caz	2 ore. Bibliografie și tematică de studiu anunțată
6.	Calitatea în firmele de servicii	Prezentarea unor cazuri și exemple legate de firmele de servicii; studiu de caz	2 ore. Bibliografie și tematică de studiu anunțată
7.	Managementul resurselor umane în organizațiile de servicii	Prezentarea unor cazuri și exemple legate de firmele de servicii; studiu de caz	2 ore. Bibliografie și tematică de studiu anunțată
8.	Măsurarea performanțelor firmelor de servicii	Prezentarea unor cazuri și exemple legate de firmele de servicii; studiu de caz	2 ore. Bibliografie și tematică de studiu anunțată
9.	Prezentarea proiectelor de catre studenti	Expunere libera, analiza, evaluare	2 ore Tematică de discuție anunțată
10.	Prezentarea proiectelor de catre studenti	Expunere libera, analiza, evaluare	2 ore Tematică de discuție anunțată
11.	Prezentarea proiectelor de catre studenti	Expunere libera, analiza, evaluare	2 ore Tematică de discuție anunțată
12.	Prezentarea proiectelor de catre studenti	Expunere libera, analiza, evaluare	2 ore Tematică de discuție anunțată
13.	Prezentarea proiectelor de catre studenti	Expunere libera, analiza, evaluare	2 ore Tematică de discuție anunțată
14.	Prezentarea proiectelor de catre studenti Prezentarea rezultatelor finale la seminar	Expunere libera, analiza, evaluare	2 ore Tematică de discuție anunțată

**Bibliografie**

Baze de date privind firmele de servicii identificate în cadrul Bibliotecii FEAA;

Baze de date on-line privind organizațiile de servicii;

Ziarul Financiar;

Revista Fortune;

Revista Capital;

Normann, R. (2001). *Reframing business: When the map changes the landscape*. New York: Wiley.

Teboul James, (2006), *Le management des services*, Eyrolles, Editions d'Organisation.

<http://business-strategy-competition>

Site-urile ale firmelor de servicii (lanțuri hoteliere, rețele bancare, rețele comerciale cu amănuntul, etc.)

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

Tematica cursului este mereu îmbunătățită și se află în concordanță cu așteptările reprezentanților comunității, asociațiilor profesionale și a angajatorilor din domeniul administrării afacerilor (turism, comerț, servicii).

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere în nota finală (%)
10.4 Curs	Evaluare implicare curs (Lecturarea suportului de curs; Discutarea exemplilor) Participarea la curs Calitatea răspunsurilor la subiectele de evaluare	a) Un test grilă parțial cu prezență obligatorie (săptămâna a 7 a) (50 de puncte) b) Un test grilă final cu prezență obligatorie în săptămâna 13. (50 de puncte).	50%
10.5 Seminar/ Laborator	Implicare în discuții și dezbateri pe teme anunțate. Calitatea răspunsurilor la activitățile individuale Calitatea conținutului și prezentării rapoartelor de studii de caz. Calitatea conținutului și prezentării proiectului de echipă	Evaluare învățare concepte, participare activă la discuții, dezbateri (15 puncte) Evaluare lucrări scrise studii de caz (35 puncte) Evaluare conținut + prezentare proiect (50 puncte)	50%
10.6 Standard minim de performanță			
Studentul definește, recunoaște și utilizează corect conceptele de bază ale disciplinei. Formula notei finale: 50% * Evaluare seminar + 50% Evaluare curs În vederea promovării, studentul trebuie să obțină minim nota 5 la seminar și nota finală ponderată trebuie să fie minim 5.			

Data completării
28.09.2023

Titular de curs
Lector dr. Alina Măriuca Ionescu

Titular de seminar
Lector dr. Alina Măriuca Ionescu

Data avizării în departament
28.09.2023

Director de departament
Prof. univ. dr. Ștefan-Andrei Neșțian