



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	Licenta 2022- 2025
1.6 Programul de studii / Calificarea	Economia comerțului, turismului și serviciilor (Bălți - Republica Moldova)

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul serviciilor						
2.2 Titularul activităților de curs	Conf. dr. Talmaciu Mihai						
2.3 Titularul activităților de seminar	Conf. dr. Veronica Garbuz						
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					94 ore
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și altele					20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					16
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					25
Tutoriat					4
Examinări					4
Alte activități					0
3.7 Total ore studiu individual					69
3.8 Total ore pe semestru					125
3.9 Număr de credite					5

4. Precondiții (dacă este cazul)

4.1 De curriculum	Management
4.2 De competențe	

5. Condiții (dacă este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	Video-proiector și laptop în sala de clasă Conexiune sigură la internet, logare la platforma TEAMS audio și video, Studentul are obligația de a fi conectat atât vizual cât și auditiv la momentul derulării cursului
5.2 De desfășurare a seminarului/ laboratorului	100% activități cu prezența fizică



6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>D11/2/5 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: concepții, planificării și executării de activități în cadrul firmelor de comerț, turism și servicii - 1 credit</p> <p>D3/1/5 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 - 1 credit</p> <p>D1/1/5 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 - 1 credit</p> <p>D6/1/5 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 - 1 credit</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. (0.5 credite)</p> <p>CT2. Aplicarea tehnicilor de relaționare în grup, deprinderea și exercitarea rolurilor specifice în munca de echipă, prin dezvoltarea abilităților de comunicare interpersonală. (0.5 credite)</p>

7. Obiectivele disciplinei (din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general	<ol style="list-style-type: none">1. Cunoașterea caracteristicilor serviciilor și a modului de conducere a activităților dintr-o firmă de servicii2. Dezvoltarea capacității de analiză, de interpretare, de argumentare, de colaborare în vederea atingerii unui scop3. Realizarea unei diagnoze bazate pe cercetare în vederea rezolvării problemelor prin integrarea cunoștințelor noi sau interdisciplinare
7.2 Obiectivele specifice	<p>La finalizarea cu succes a acestei discipline, studenții vor fi capabili să:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Explice noțiunile de bază▪ Utilizeze terminologia specifică▪ Cunoască etapele care trebuie parcurse pentru adoptarea deciziilor privind organizarea, planificarea, analiza și controlul afacerilor în domeniul serviciilor▪ Elaboreze un plan de afaceri▪ Integreze într-un proiect diferitele aspecte ale managementului unei firme prestatoare de servicii

8. Conținut

Nr. Crt.	Curs	Metode de predare	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	Serviciile – conținut, particularități, importanță economică, sferă de cuprindere	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore: Bibliografie recomandată



2.	Schimbări de paradigmă în modul de abordare a managementului serviciilor. Service Management 3.0 – următoarea generație de servicii.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore: Bibliografie recomandată
3.	Managementul strategic în servicii. Dezvoltarea de strategii durabile	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore: Bibliografie recomandată
4.	Managementul proceselor și operațiunilor în servicii. Organizarea firmelor prestatoare de servicii.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore: Bibliografie recomandată
5.	Managementul resurselor umane în firmele prestatoare de servicii în contextul digitalizării.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore: Bibliografie recomandată
6.	Managementul marketingului în servicii.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore: BG (5), GC (6,10); VLB (5,6,8); Bibliografie recomandată
7.	Gestionarea relațiilor cu clienții în servicii. Managementul relațiilor cu clienții versus Managementul experienței clienților.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	4ore: Bibliografie recomandată
8.	Managementul calității în servicii. Elemente strategice ale calității totale în servicii.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore: Bibliografie recomandată
9.	Controlul și evaluarea performanței în firmele de servicii. Aplicarea data analytics în servicii.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore: Bibliografie recomandată
10.	Managementul inovării în contextual digitalizării. Noi modele de afaceri în servicii bazate pe tehnologii.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore: Bibliografie recomandată
11	Factori generatori de schimbare în managementul serviciilor . Dilemele managerului modern într-o lume în continuă schimbare.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2 ore: Bibliografie recomandată
12	Managementul serviciilor și globalizarea.	Curs interactiv Conversație euristică Metoda problematizării	2ore: Bibliografie recomandată
13	Evaluare finală	Test evaluare	2 ore

Bibliografie

Bryson John, Sundbo Jon, Fuglsang Lars, Daniels Peter, **Service Management. Theory and Practice**, Palgrave Macmillan, Springer Nature Switzerland AG 2020
Gemmel Paul, Van Looy Bart, Van Dierdonck Roland, **Service Management. An Integrated Approach (Third Edition)**, Pearson Education Limited, United Kingdom 2013
Grönroos Christian, **Service management and marketing : managing the service profit logic (Fourth edition)**, John Wiley & Sons Ltd, Chichester, United Kingdom 2015.
Fitzsimmons James, Fitzsimmons Mona **Service Management - Operations, Strategy, Information Technology (Seventh Edition)**, McGraw-Hill Ed., New York, USA 2011
Nankervis Alan, **Managing Services**, Cambridge University Press, New York, USA 2005

Referințe suplimentare:

Jørgensen Sveinung, Pedersen Lars Jacob Tynes, **Restart Sustainable Business Model Innovation**, Palgrave Macmillan, Switzerland 2018.
Ioncica Maria (coord.), Petrescu, Eva, Popescu D., **Strategii de dezvoltare a sectorului terțiar**, Editura Uranus,



Bucuresti, 2004

Dumitru Porojan, Bisa Cristian, **Planul de afaceri. Concepte, metode, tehnici, proceduri**, Editura Irecson, București, 2002

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

Nr. crt.	Seminar / Laborator	Metode de predare	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	Organizarea activității de seminar –prezentarea conținutului proiectului semestrial, cerintelor și criteriilor de evaluare a activității de seminar	Conversație euristică Studii de caz	2 ore: Bibliografie recomandată
2.	"Produsul" organizațiilor de servicii - implicațiile asupra activităților manageriale	Studii de caz Conversație euristică	2 ore: Bibliografie recomandată
3.	Configurarea „produsului” unităților prestatoare de servicii și a structurii organizatorice	Conversație euristică Studii de caz	2 ore: Bibliografie recomandată
4.	Strategii de îmbunătățire a contactelor cu clienții	Conversație euristică Studii de caz	2 ore: Bibliografie recomandată
5.	Managementul resurselor umane în organizațiile de servicii	Conversație euristică Studii de caz	2 ore: Bibliografie recomandată
6.	Decizii privind planificarea, recrutarea, selecția și evaluarea resurselor umane în servicii	Conversație euristică Studii de caz	2 ore: Bibliografie recomandată
7.	Conceperea și orientarea activităților de marketing în servicii	Conversație euristică studii de caz	2 ore: Bibliografie recomandată
8.	Planificarea activității de marketing în firmele prestatoare de servicii	Conversație euristică – studii de caz și aplicații	2 ore: Bibliografie recomandată
9.	Planificarea și organizarea activităților cu caracter operațional în organizațiile de servicii	Conversație euristică studii de caz și aplicații	4 ore: Bibliografie recomandată
10.	Decizii privind planificarea și organizarea operațiunilor financiare ale firmelor prestatoare de servicii. Planul financiar	Conversație euristică - studii de caz și aplicații	4 ore: Bibliografie recomandată
11.	Evaluarea și analiza activităților firmelor prestatoare de servicii – ca suport al adoptării deciziilor	Conversație euristică Studii de caz Metoda problematizării	4 ore: Bibliografie recomandată

Bibliografie

Jørgensen Sveinung, Pedersen Lars Jacob Tynes, **Restart Sustainable Business Model Innovation**, Palgrave Macmillan, Switzerland 2018.

Gronros, C., *Services Management and Marketing*, John Wiley & Sons, either 2nd edition (2000) or 3rd edition (2007)

Ioncica Maria (coord.), Petrescu, Eva, Popescu D. - *Strategii de dezvoltare a sectorului terțiar* Editura Uranus, Bucuresti, 2004

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

Dumitru Porojan, Bisa Cristian, **Planul de afaceri. Concepte, metode, tehnici, proceduri**, Editura Irecson, București, 2002

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

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

Pe parcursul derulării disciplinei sunt invitați practicieni pentru prelegeri punctuale.
Anual, în perioada de analiză a planurilor de învățământ este consultat mediul de afaceri cu privire la oportunitatea înlocuirii unor discipline sau conținuturi în conformitate cu așteptările acestuia și cu cerințele pieței muncii.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere în nota finală (%)
10.4 Curs	Capacitatea de sinteză Modul de exprimare în scris Filiera logică a ideilor	Test EVP parțial – săptămâna 8 sau 9 - 20% Test EVP final – săptămâna 13 - 30%	50
10.5 Seminar/ Laborator	1. conținutul proiectului : <ul style="list-style-type: none">• concordanța cu cerințele• corectitudinea calculelor• acuratețea exprimării și a limbii române• respectarea termenelor de predare• originalitatea (incercările de plagiat vor fi sancționale conform regulamentelor universității) 2. Verificarea cunoștințelor – pe baza studiilor de caz și aplicațiilor practice	Prezentare proiect – 40 Participare activă , teste de verificare – 10%	50
10.6 Standard minim de performanță – Nota 5 la evaluarea de la seminar și la testele de evaluare pe parcurs din materia de la curs			
Studentul definește, recunoaște și utilizează corect conceptele de bază din cadrul disciplinei. Elaborarea unui proiect de cercetare în echipe de 2-3 persoane, rezolvarea studiilor de caz de la seminar. Prezentarea proiectelor de echipă se realizează în seminariile 12 și 13, conform programării anunțate. Participarea la testele EVP de la curs .			

Data completării
25. 09. 2023

Titular de curs
Conf. dr. Mihai TALMACIU

Titular de seminar
Conf. dr. Veronica GARBUIZ

Data avizării în departament
28. 09. 2023

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