

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea „Dunărea de Jos” din Galați
1.2 Facultatea	Economie și Administrarea Afacerilor
1.3 Departamentul	Economie
1.4 Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5 Ciclul de studii	Licență
1.6 Programul de studii	Economia comerțului, turismului și serviciilor

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	ADMINISTRAREA ÎNTREPRINDERILOR DE SERVICII						
2.2 Titularul activităților de curs							
2.3 Titularul activităților de seminar							
2.4 Anul de studiu	III	2.5 Semestrul	II	2.6 Tipul de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei	Ob.

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților 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	48	din care: 3.5 curs	24	3.6 seminar/laborator	24
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					20
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					20
Tutoriat					10
Examinări					2
Alte activități					5
3.7 Total ore studiu individual	77				
3.8 Total ore pe semestru	125				
3.9 Numărul de credite	5				

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Economia întreprinderii, Economie în turism, Economie în servicii, Economia comercială, Marketing, Tehnici comerciale, Tehnica operațiunilor de turism, Practică
4.2 de competențe	Nu este cazul.

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	- Studentii se vor prezenta la prelegeri, seminarii cu telefoanele mobile închise. - Materiale utilizate: tabla de scris, videoproiector, materiale de prezentare.
5.2. de desfășurare a seminarului/laboratorului	- Prezența obligatorie a studenților la seminar. - Studentii se vor prezenta la seminarii cu telefoanele mobile închise. - Prezentarea obligatorie a studenților a lucrărilor stabilite la seminar. - Întocmirea obligatorie de către studenți a proiectelor practice stabilite la seminar.



6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	• Dobândirea și formarea cunoștințelor în domeniul economic și cel al afacerilor; • Formarea cunoștințelor de specialitate specifice domeniului administrarea afacerilor; • Dezvoltarea unui nivel superior al înțelegerii semanticii domeniului administrării afacerilor; • Cunoașterea aprofundată a mecanismelor, modelelor și teoriilor legate de domeniul administrării afacerilor; • Dezvoltarea gândirii creative în domeniul administrării afacerilor specifice comerțului, turismului și serviciilor; • Să utilizeze în mod adecvat conceptele, metodele și instrumentele de natură economico-financiară pentru alocarea resurselor. • Realizarea tuturor activităților specifice în comerț, turism și servicii; • Comercializarea produselor/serviciilor; • Gestionarea relațiilor cu clienții și furnizori; • Gestionarea și alocarea resurselor materiale și financiare; • Asigurarea calității prestațiilor în comerț, turism și servicii; • Asistență în managementul resurselor umane.
Competențe transversale	• Aplicarea principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă; • Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă pluridisciplinară și aplicarea de tehnici de relaționare și munca eficientă în cadrul echipei; • Identificarea oportunităților de formare continuă și valorificarea eficientă a resurselor și tehnicilor de învățare pentru propria dezvoltare.

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	• Să familiarizeze studenții cu practicile, abordările, metodele și instrumentele utilizate de întreprinderile din domeniul serviciilor;
7.2 Obiectivele specifice	• Să înțeleagă specificul întreprinderilor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor din perspectiva organizării, realizării prestațiilor și asigurării calității; • Să înțeleagă contextul desfășurării activității întreprinderilor din domeniul serviciilor, precum și a tendințelor înregistrate pe fiecare piață; • Pregătirea studenților pentru meseriile specifice domeniilor comerț, turism, servicii; • Să dezvolte abilitățile argumentative ale studenților.

8. Conținuturi

8. 1 Curs	Metode de predare	Obs.
Administrarea întreprinderilor - noțiuni introductive. 1.1.Necesitatea apariției organizațiilor; 1.2. Structura puterii în întreprinderi și impactul asupra administrării acestora; 1.3. Specificul întreprinderilor de servicii.	Prelegere interactivă	
Administrarea resurselor strategice ale întreprinderii. 2.1. Prezentarea conceptului de strategie; 2.2. Factori care influențează strategia; 2.3. Avantajul concurențial – obiect al administrării resurselor strategice.		
Administrarea activității de marketing în întreprinderile de servicii; 3.1. Comportamentul consumatorilor; 3.2. Coordonate ale marketingului în întreprinderile de comerț, turism și servicii; 3.3. Gestiunea strategică a relației cu clienții.		
Administrarea resurselor umane în întreprinderile de servicii; 4.1. Gestiunea previzională a resurselor umane; 4.2. Motivarea angajaților în întreprinderile de servicii; 4.3. Gestiunea remunerației în întreprinderile de servicii.		
Administrarea resurselor tehnologice în întreprinderile de servicii; 5.1. Rolul tehnologiei în îmbunătățirea performanțelor afacerilor întreprinderilor de servicii; 5.2. Utilizarea cercetării și dezvoltării în întreprinderile de servicii; 5.3. Strategia tehnologică în întreprinderile de servicii.		



Administrarea resurselor informaționale în întreprinderile de servicii. 6.1. Rolul tehnologiei informației în cadrul întreprinderilor de servicii; 6.2. Managementul informației în întreprinderile de servicii;		
Administrarea sistemului financiar-contabil în întreprinderile de servicii. 7.1. Obiectivele sistemului financiar-contabil: planificarea și controlul; 7.2. Costurile – element fundamental al sistemului financiar-contabil în întreprinderile de servicii; 7.3. Utilizarea costurilor în procesul adoptării deciziilor.		
Administrarea resurselor materiale în întreprinderile de servicii. 8.1. Aspecte generale legate de planificarea necesarului de materiale; 8.2. Elemente componente ale sistemului de planificare a necesarului de materiale; 8.3. Planificarea necesarului de resurse materiale.		
Administrarea activității de producție în întreprinderile de servicii. 9.1. Producția – activitate importantă în întreprinderile prestatoare de servicii; 9.2. Principalele tipuri de decizii în activitatea de producție; 9.3. Activitatea de catering industrial.		
Administrarea activității de desfacere în întreprinderile de servicii; 10.1. Rolul marketingului în activitatea de desfacere; 10.2. Organizarea departamentului de vânzări; 10.3. Calitatea activităților de servire în întreprinderile de servicii.		
Analiza situațiilor de schimbare în întreprinderile de servicii; 11.1. Întreprinderea și impactul schimbărilor asupra ei; 11.2. Modele și metodologii de administrare a schimbării organizaționale; 11.3. Restructurarea–provocare continuă în administrarea întreprinderii.		
Bibliografie 1. Androniceanu, A. - <i>Managementul schimbărilor</i> , Editura All Educational, București 1998; 2. Armstrong, M. - <i>Managementul resurselor umane: manual de practică</i> , Editura CODECS, București, 2003; 3. Emilian R., Țuclea C., Vasile D., - <i>Administrarea întreprinderii de comerț, turism și servicii</i> , Editura ASE, București, 2006; 4. Emilian, R. (coordonator) - <i>Managementul resurselor umane</i> , Editura ASE, București, 2004; 5. Emilian, R. - <i>Managementul operațiunilor în întreprinderile de servicii</i> , Editura A.S.E., București, 2003; 6. Emilian, R. - <i>Inițiere în managementul serviciilor</i> , Editura Expert, București, 2001; 7. Ionciță, M. - <i>Economia serviciilor. Abordări teoretice și implicații practice</i> , Editura Uranus, București, 2006; 8. Ionciță, M. - <i>Economia serviciilor. Probleme aplicative</i> , Editura Uranus, București, 2006; 9. Ionciță, M. - <i>Economia turismului și serviciilor - un domeniu prioritar într-o nouă economie</i> , Editura Uranus, București, 2006; 10. Lupu, N. - <i>Strategia de concentrare a întreprinderilor de turism</i> , Editura Economică, București, 2003; 11. Lupu, N. - <i>Hotelul - Economie și management</i> , ediția a IV-a, adăugită și actualizată, Editura All Beck, București, 2003; 12. Lupu, N. - <i>Gestiune hotelieră și de restaurant, Sinteze, teste-grilă și cazuri practice</i> , Editura ASE, București, 2003; 13. Țuclea C. - <i>Management strategic în turism – servicii. Exerciții și studii de caz</i> , Editura Uranus, București, 2007; 14. Țuclea, C. - <i>Management strategic</i> , Editura Uranus, București, 2003; 15. Țuclea, C. - <i>Managementul întreprinderilor mici și mijlocii din turism și servicii</i> , Editura ASE, București, 2004; 16. Zăhău, L. - <i>Economia întreprinderii</i> , Editura ASE, București, 2002;		
8. 2 Seminar/laborator	Metode de predare	Obs.
Dezbateri privind conceptele utilizate în administrarea întreprinderilor.	Dezbateri privind înțelegerea conceptelor utilizate în studiul disciplinei	
Dezbateri privind prezentarea conceptului de strategie și importanța cunoașterii și utilizării avantajului concurențial – obiect al administrării resurselor strategice.	Studii de caz Simulări situaționale reale privind strategiile întreprinderilor. Prezentări de cazuri realizate de studenți.	
Dezbateri și identificarea de situații reale privind comportamentul consumatorilor în relația cu întreprinderile de comerț, turism și servicii; Prezentarea de strategii de marketing în relațiile cu clienții.	Aplicații bazate pe studii de caz Simulări situaționale reale privind strategiile de marketing ale întreprinderilor. Prezentări de	



	cazuri realizate de studenți.
Dezbateri și identificarea de situații reale privind previzionarea necesarului de resurse umane, motivarea, remunerarea angajaților în întreprinderile de comerț, turism și servicii.	Aplicații bazate pe studii de caz Simulări situaționale reale privind planificarea, motivarea, remunerarea personalului întreprinderilor. Prezentări de cazuri realizate de studenți.
Dezbateri și identificarea de situații reale privind impactul tehnologiei, utilizarea cercetării și dezvoltării în îmbunătățirea performanțelor afacerilor întreprinderilor de comerț, turism și servicii.	Aplicații bazate pe studii de caz Simulări situaționale reale privind strategii tehnologice și de cercetare-dezvoltare utilizate în cadrul întreprinderilor. Prezentări de cazuri realizate de studenți.
Dezbateri și identificarea de situații reale privind impactul utilizării informației și a tehnologiei informației în cadrul întreprinderilor de comerț, turism și servicii.	Aplicații bazate pe studii de caz Simulări situaționale reale privind aspecte legate de informații și tehnologia informațiilor utilizate în cadrul întreprinderilor. Prezentări de cazuri realizate de studenți.
Dezbateri și identificarea de situații reale privind planificarea și controlul în cadrul sistemului financiar-contabil, utilizarea costurilor în procesul adoptării deciziilor.	Aplicații bazate pe studii de caz Simulări situaționale reale privind modalități de planificare și control în cadrul sistemului financiar-contabil, stabilirea și calcularea costurilor din întreprinderi. Prezentări de cazuri realizate de studenți.
Dezbateri și identificarea de situații reale privind planificarea necesarului de resurse materiale; prezentarea elementelor componente ale sistemului de planificare a necesarului de materiale.	Aplicații bazate pe studii de caz Simulări situaționale reale privind modalități de planificare a necesarului de resurse materiale, stabilirea elementelor componente ale sistemului de planificare din întreprinderi. Prezentări de cazuri realizate de studenți.
Dezbateri și identificarea de situații reale privind producția în întreprinderile prestatoare de servicii; prezentarea principalele tipuri de decizii în activitatea de producție.	Aplicații bazate pe studii de caz Simulări situaționale reale privind luarea deciziilor în cazul producției din întreprinderile prestatoare de servicii. Prezentări de cazuri realizate de studenți.
Dezbateri și identificarea de situații reale privind activitatea de desfacere; Organizarea unui departament de vânzări; Strategii privind creșterea calității activităților de servire în întreprinderile de comerț, turism și servicii.	Aplicații bazate pe studii de caz Simulări situaționale reale privind luarea deciziilor în cazul activității de desfacere în întreprinderile prestatoare de servicii. Întocmirea unei organigrame a departamentului de vânzări dintr-o întreprindere. Prezentări de cazuri realizate de studenți.
Analiza situațiilor de schimbare întreprinderilor și impactul acestora asupra ei;	Aplicații bazate pe studii de caz.



Stabilirea și identificarea de modele și metodologii de administrare a schimbării organizaționale; Etapele unui plan de restructurare economică a întreprinderii.	Simulări situaționale reale privind apariția unor situații nefavorabile în întreprinderile prestatoare de servicii; identificarea de modalități de administrare a schimbărilor sesizate. Întocmirea unui plan de restructurare economică într-o întreprindere. Prezentări de cazuri realizate de studenți. Recapitulare finală.
Bibliografie 1. Emilian R., Țuclea C., Vasile D. - <i>Administrarea întreprinderii de comerț, turism și servicii</i> , Editura ASE, București, 2006; 2. Emilian, R. - <i>Managementul operațiunilor în întreprinderile de servicii</i> , Editura A.S.E., București, 2003; 3. Ionciță, M. - <i>Economia serviciilor. Abordări teoretice și implicații practice</i> , Editura Uranus, București, 2006; 4. Ionciță, M. - <i>Economia serviciilor. Probleme aplicative</i> , Editura Uranus, București, 2006; 5. Țuclea C. - <i>Management strategic în turism – servicii. Exerciții și studii de caz</i> , Editura Uranus, București, 2007;	

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

- Conținutul disciplinei a fost actualizat prin luarea în considerare a cerințelor agenților economici cu care titularul disciplinei (curs și seminar) a intrat în contact prin activitatea desfășurată în afara mediului academic și a experienței profesionale dobândite astfel.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Însușirea conceptelor, metodelor și instrumentelor privind administrarea întreprinderilor de comerț, turism și servicii. Capacitatea de a identifica și exemplifica toate aspectele activităților economice, management, marketing, etc., realizate în cadrul întreprinderilor de comerț, turism și servicii. Stabilirea, analizarea și interpretarea tuturor strategiilor necesare îmbunătățirii performanțelor afacerilor întreprinderilor de comerț, turism și servicii în raport cu evoluția economică.	Examinare grilă (teorie) Examinare scrisă (aplicație)	40% 30%
10.5 Seminar/laborator	Aprofundarea și contextualizarea problematicei abordate la curs și seminar. Capacitatea de a utiliza corect metodele, modelele și procesele învățate, urmare a cunoașterii și înțelegerii specificului disciplinei studiate. Utilizarea adecvată a conceptelor, strategiilor specifice disciplinei studiate.. Evaluarea corectă a argumentelor	Prezentarea la lucrarea scrisă sau susținerea unui proiect în cadrul seminariilor este o cerință de acces la examinarea. Conținutul acestuia se stabilește de către cadrul didactic care derulează activități de seminar de comun acord cu studenții. Evaluarea scrisă are ca obiectiv verificarea însușirii și utilizării	30%



	proprii și a celor susținute de alții. Capacitatea de a selecta specificul în aplicarea conceptelor și funcționării managementului întreprinderilor.	conceptelor/metodologiei necesare cunoașterii administrării întreprinderilor de comerț, turism și servicii, în scopul descoperirii și folosirii de noi posibilități de dezvoltare și perfecționare continuă a întregii activități economice a unei întreprinderi în cursul unei perioade de timp.	
10.6 Standard minim de performanță			
• Cunoașterea legăturii dintre indicatori și activitatea economico-financiară. • Înțelegerea legăturii dintre evoluția indicatorilor și diagnosticarea aspectelor economico-financiare studiate.			

