

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	Administrarea Afacerilor
1.4 Domeniul de studii	Management
1.5 Ciclul de studii	Licență
1.6 Programul de studii	Management

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul serviciilor						
2.2 Titularul activităților de curs							
2.3 Titularul activităților de seminar							
2.4 Anul de studiu	II	2.5 Semestrul	II	2.6 Tipul de evaluare	V	2.7 Regimul disciplinei	Ob

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	33	din care: 3.5 curs	22	3.6 seminar/laborator	11
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					10
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					13
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					10
Tutoriat					5
Examinări					4
Alte activități.....					
3.7 Total ore studiu individual	42				
3.8 Total ore pe semestru	75				
3.9 Numărul de credite	3				

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	• Management
4.2 de competențe	•

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	•
5.2. de desfășurare a seminarului/laboratorului	•

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	• Aplicarea principiilor si metodelor de baza pentru eficientizarea sistemului managerial si a subsistemelor sale • Descrierea conceptelor de baza si a metodelor specifice sistemului managerial si a subsistemelor sale • Evaluarea critic-constructiva a functionarii sistemului managerial si a subsistemelor sale • Explicarea conceptelor de baza si a metodelor sistemului managerial si a subsistemelor sale • Realizarea de studii/lucrari de previzionare, organizare, coordonare, antrenare si cintrol-evaluare in organizatii
-------------------------	---



Competențe transversale	• Aplicarea, în mod responsabil, a principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale în realizarea sarcinilor profesionale și identificarea obiectivelor de realizat, a resurselor disponibile, a etapelor de lucru, a duratelor de execuție, a termenelor de realizare și a riscurilor aferente; • Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă pluridisciplinară și aplicarea de tehnici de relaționare și munca eficiente în cadrul echipei;
--------------------------------	--

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Familiarizarea studenților cu limbajul specific managementului serviciilor și dezvoltarea abilităților studenților de a elabora un profilul pentru diverse categorii de servicii.
7.2 Obiectivele specifice	• Cunoașterea direcțiilor de dezvoltare și perfecționare a managementului serviciilor din țara noastră în contextul actual ; • Formarea unei concepții sistematice asupra managementului serviciilor ; • Dezvoltarea capacității de proiectare, realizare și evaluare a metodelor de management; • Cunoașterea unor strategii variate, moderne, de formare și dezvoltare a acțiunilor manageriale; • □Cunoașterea metodelor de cercetare managerială și aplicarea acestora în investigarea diferitelor aspecte ale activității întreprinderilor prestatoare de servicii; • Promovarea calităților atitudinale și aptitudinale specifice carierei manageriale.

8. Conținuturi

8. 1 Curs	Metode de predare	Observații
1..... Serviciile în economia modernă	Prelegere, dezbateri	
2..... Tipologii a serviciilor	Prelegere, studii de caz	
3. Piața serviciilor	Prelegere,	
4. Oferta, tarifele și cererea pentru servicii-	Prelegere, dezbateri	
5. Procesul de management	Prelegere, Joc de rol, proiect	
6. Elaborarea deciziei în întreprinderile prestatoare de servicii	Prelegere, studiu de caz, dezbateri	
8. Luarea deciziei manageriale în domeniul serviciilor	Prelegere, studiu de caz, dezbateri, brainstorming	
9. Implementarea politicilor manageriale	Prelegere, dezbateri	
10. Evaluarea politicilor manageriale	Prelegere, studii de caz	



Bibliografie

1. Adrian Micu- Managementul serviciilor publice, Editura Fundatiei Universitre, Galati 2006.
2. Marius Profituriu - Managementul strategic al colectivităților locale, Editura "Economică" – 1998
3. Armenia Androniceanu - Management public, Editura "Economică" – 1999
4. Ovidiu Nicolescu - Strategii manageriale de firmă, Editura Economică-2003
5. C. Petraru și A. G. Simionescu - Managementul public și administrație, Ed. "Independența Economică" - 2001
6. Dorian Rais; A. G. Simionescu; Tudor Pendiuc - Managementul administrației publice, Ed. "Independența Economică" - 1999

8. 2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații
Serviciile și sectorul terțiar	Dezbateri, studii de caz	
Interdependențele serviciilor cu celelalte ramuri și sectoare de activitate; Contribuția serviciilor la creșterea economică;	Dezbateri, studii de caz	
Interdependențele serviciilor cu celelalte ramuri și sectoare de activitate; Contribuția serviciilor la creșterea economică.	Expunere	
Oferta de servicii; Caracteristici ale ofertei; Tendințe în evoluția ofertei de servicii;	Joc de rol, studiu de caz, brainstorming	
Premisele managementului serviciilor;	Atelier de creație, proiect	
Tipuri de decizii; Decizia administrativă; Metode și tehnici utilizate în managementul serviciilor;	Joc de rol, studiu de caz, brainstorming	
Activități decizionale; Rationalitatea decidentului; Rationalitatea absolută; Rationalitatea limitată	Joc de rol, studiu de caz, brainstorming	
Procesul decizional; Constrângerea rolului; Tirania procedurilor; Dinamica jocurilor de putere.	Joc de rol, studiu de caz, brainstorming	

Bibliografie

1. Adrian Micu- Managementul serviciilor publice, Editura Fundatiei Universitre, Galati 2006.
2. Marius Profituriu - Managementul strategic al colectivităților locale, Editura "Economică" – 1998
3. Armenia Androniceanu - Management public, Editura "Economică" – 1999
4. C. Petraru și A. G. Simionescu - Managementul public și administrație, Ed. "Independența Economică" - 2001

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

- În elaborarea conținutului disciplinei și a metodelor de predare au fost luate în considerare concluziile unor discuții pe care titularul disciplinei le-a purtat cu reprezentanți ai firmelor prestatoare de servicii, ai mediului de afaceri precum și cu titularii unor discipline înrudite.



10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Prezența la activitatea didactică (curs) Nivelul de cunoștințe Capacitatea de analiză Argumentarea, expresivitatea Gradul de asimilare a limbajului de specialitate, capacitatea de comunicare	Observație sistemică, investigația	10%
		Evaluare scrisă	50%
10.5 Seminar/laborator	Prezența la activitatea didactică (seminar) Creativitatea Originalitatea Capacitatea de aplicare practică a cunoștințelor învățate Interesul pentru studiu individual	Observație sistemică, Proiect, Portofoliu de teme, Referate	20%
		Evaluare orală	20%
10.6 Standard minim de performanță			
Cunoașterea noțiunilor de bază cu care operează disciplina			

