FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Tehnică din Cluj-Napoca
1.2 Facultatea	de Științe
1.3 Departamentul	De Științe Economice și Fizică
1.4 Domeniul de studii	Management
1.5 Ciclul de studii	Licență
1.6 Programul de studii / Calificarea	Management
1.7 Forma de învățământ	IFR – învățământ cu frecvență redusă

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	**Managementul serviciilor**								Codul disciplinei			38.00
2.2 Titularul de curs	Lect.univ.dr. AVRAM-POP Bianca, avram.bianca@econ.utcluj.ro											
2.3 Titularul activităților de seminar / laborator / proiect / practică	Lect. univ. dr. POP Izabela Luiza, izabela.pop@cunbm.utcluj.ro											
2.4 Anul de studiu	III	2.5 Semestrul		2.00	2.6 Tipul de evaluare							E
2.7 Regimul disciplinei	Categoria formativă											DD
	Opționalitate											DO

3. Timpul total estimat

3.1 Număr de ore pe săptămână	2	din care:	3.2 Curs	-	3.3 Seminar	2	3.3 Laborator	-	3.3 Proiect	-	3.3 Practică	-
3.4 Număr de ore pe semestru	28	din care:	3.5 Curs	-	3.6 Seminar	28	3.6 Laborator	-	3.6 Proiect	-	3.3 Practică	-

3.7 Distribuția fondului de timp (ore pe semestru) pentru studiu individual și evaluare:	
(a) Evaluare	2
(b) Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe	28
(c) Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platforme electronice de specialitate și pe teren	22
(d) Pregătire seminarii / laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri	12
(e) Tutoriat	8
(f) Alte activități	0
3.8 Total ore studiu individual și evaluare (suma (3.7(a)…3.7(f))	72
3.9 Total ore pe semestru (3.4+3.8)	100
3.10 Numărul de credite	4

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Nu este cazul.
4.2 de competențe	Se utilizează calcule matematice

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	Sală de curs dotată cu tablă, cretă, calculator, videoproiector și acces la internet. Baza de date a cursurilor în Format Tehnologie IFR, disponibile pe site-ul https://edu.utcluj.ro/course/index.php?categoryid=5.

5.2. de desfășurare a seminarului / laboratorului / proiectului	Sală de seminar dotată cu tablă, cretă, videoproiector, ecran de proiecție, laptop.

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	➢ Cunoașterea conceptelor utilizate în managementul serviciilor; ➢ Însușirea celor mai moderne abordări ale managementului în domeniul serviciilor; Înțelegerea și deosebirea diferitelor categorii de servicii; ➢ Însușirea cerințelor pe care trebuie să le îndeplinească serviciile.
Competențe transversale	CT1 Aplicarea principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă. CT2 Identificarea oportunităților de formare continuă și valorificarea eficientă a resurselor și tehnicilor de învățare pentru propria dezvoltare. CT3 Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă pluridisciplinară și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei. CT4 Formarea capacității de a adapta metodele și tehnicile manageriale în funcție de natura serviciilor.

7. Rezultatele așteptate ale învățării

Cunoștințe	Studentul acumulează și utilizează cunoștințe referitoare la: - teoriile, conceptele și abordările specifice managementului serviciilor; - înțelegerea modului de funcționare și gestionarea eficientă a organizațiilor din domeniul serviciilor; - înțelegerea modului de interpretare a funcțiilor procesului managerial al serviciilor.
Abilități	Studentul dezvoltă aptitudini și abilități de: - Analiză a competitivității în domeniul serviciilor; - Proiectare a serviciilor și gestiune a cererii în domeniul serviciilor; - Evaluare a costurilor serviciilor și calcul a tarifelor practicate.
Responsabilitate și autonomie	Studentul demonstrează capacitatea de a realiza analize și evaluări a serviciilor prestate de către diverse organizații, precum și de a adopta decizii economice cu privire la gestionarea eficientă a serviciilor.

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

8.1 Obiectivul general al disciplinei	• Obiectivul general al disciplinei este reprezentat de definirea corectă a obiectului de studiu al managementului serviciilor, stabilirea relațiilor pe care managementul serviciilor le are cu alte științe, cunoașterea și înțelegerea principalelor teorii și orientări în managementul serviciilor, precum și a naturii, a funcțiilor și a formelor conceptelor din managementul serviciilor.
8.2 Obiectivele specifice	• Corelarea anumitor experiențe practice economice cu unele teorii din managementul serviciilor și identificarea unor situații concrete de aplicare a principiilor specifice managementului serviciilor. • Promovarea muncii în echipă, în domeniul serviciilor, formarea capacității de a adapta metodele și tehnicile manageriale în funcțiede natura serviciilor și creșterea importanței implicării managerilor în strategia de îmbunătățire a serviciilor.

9. Conținuturi

9.1 Curs	Nr. ore	Metode de predare	Observații
9.1.1. **Rolul și tipologia serviciilor;** Rolurile serviciilor în economie; Factorii care favorizează perceperea serviciilor; Clasificarea serviciilor.	2	Accesul la resursele disponibile pe platforma https://edu.utcluj.ro/	Citirea, aprofundarea, însușirea suportului de curs, *Tehnologie MG IFR* de autoinstruire (AI)
9.1.2. Competitivitatea în domeniul serviciilor; Caracterizarea mediului competitiv în servicii; Identificarea surselor de avantaj competitiv; Descrierea competiției bazate pe cost; Descrierea competiției bazate pe diferențiere; Descrierea competiției bazate pe focalizarea asupra clientului	4		
9.1.3. **Managementul capacității sistemului prestator de servicii;** Definirea și delimitarea conceptului de firmă prestatoare de servicii; Dezvoltarea elementelor componente ale unui serviciu; Particularizarea abordării sistemice pentru o unitate prestatoare de servicii.	2		
9.1.4 Dezvoltarea și globalizarea serviciilor; Globalizarea serviciilor; Strategii de creștere și extindere națională a furnizării serviciilor; Francizarea serviciilor; Strategii de globalizare a serviciilor.	2		
9.1.5. Proiectarea serviciilor Analiza procesului de prestare a serviciului; Elaborarea diagramei flux a procesului de prestare a serviciului, Inovarea în servicii; Tehnologia în servicii; Alegerea și proiectarea facilităților în servicii.	6		
9.1.6. **Modele de previziune a cererii în servicii**; Modele subiective de previziune; Modele cauzale de previziune; Modele serii de timp de previziune.	2		
9.1.7. Managementul „liniilor de așteptare”; Economia așteptării Trăsăturile esențiale ale liniilor de așteptare	4		
9.1.8. **Managementul furnizării serviciilor**;	2		
9.1.9. Managementul calității în servicii; Calitatea serviciului; Îmbunătățirea continuă a calității în servicii.	2		
9.1.10. Moduri de transport- organizare, management, indicatori tehnico-economici;	2		

Bibliografie:

1. **Harrington, James**, *Management total în firma secolului 21*, Ed. Teora, București 2001;
2. **Kotler Philip,** *Marketing Management*, The millenium edition Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey, 07458, 2000;
3. **Ilieș, Liviu**, *Managementul calității totale*, Ed. Dacia, Cluj- Napoca, 2005;
4. **Gh. Ion**, *Managementul transporturilor*, Ed. Eficient, București, 2001;
5. **Iordan N.,** *Managementul serviciilor publice locale*, editura All Beck, București, 2003
6. **Ioncică, Maria**, *Economia serviciilor. Abordări teoretice și implicații practice*, Ed. Uranus, 2006;
7. **Ioncică, Maria**, *Economia serviciilor. Probleme aplicative*, Ed. Uranus, 2006;
8. **Lupu, N**., *Hotelul. Economie și management*, ediția a V-a, editura All Beck, București, 2005
9. **Matei, L**., *Management public*, editura Economică, București, 2001;
10. **Militaru, Gh**., *Managementul serviciilor*, Editura C.H.Beck, București, 2010
11. **Plumb**, **I.** (coordonator), *Managementul serviciilor publice*, București, Ed. ASE. 2003;

9.1 Curs	Nr. ore	Metode de predare	Observații

12. **Stănciulescu, G.**, *Managementul operațiunilor de turism*, ediția a II-a, editura All Beck, București, 2003;
13. **Stegerean, Roxana**, *Sisteme moderne de conducere a producției*, Ed. Dacia, Cluj- Napoca, 2002;
14. **Stegerean R.,** *Management în comerț și turism*, editura Risoprint, Cluj-Napoca, 2006
15. **Liliana Zima**, *Managementul transporturilor - note de curs*, Ed. Risoprint, Cluj-Napoca, 2006;
16. **Zima Liliana,** *Managementul serviciilor și transporturilor*, Editura Universității de Nord Baia Mare 2012;
17. **Zima Liliana,** *Managementul Serviciilor*, **https**://edu.utcluj.ro, 2021.

9.2 Seminar / laborator / proiect / practică	Nr. ore	Metode de predare	Observații
9.2.1. Discuții axate pe dezvoltarea și prezentarea conceptelor conform AI de la punctele 9.1.1. și 9.1.2., și a bibliografiei oferite studenților.	4	Participarea la activități față în față. Metodele utilizate sunt dezbaterea, exercițiu și problematizarea bazate pe aplicații practice.	
9.2.2. Indicatori din economia turismului • Indicatori ai volumului circulației turistice • Indicatori ai intensității circulației turistice • Indicatori de orientare a circulației turistice	4		
9.2.3. Indicatori utilizați în activitatea hotelieră și structura timpului liber al turistului	4		
9.2.4. Evaluarea costurilor serviciilor și calculul tarifelor practicate	4		
9.2.5. Indicatorii investițiilor în turism	4		
9.2.6. Indicatori economici utilizați în transportul rutier (auto) • Calculul necesarului de autovehicule în transportul de mărfuri • Determinarea necesarului de șoferi în transportul de mărfuri	4		
9.2.7. Dezvoltarea și prezentarea conceptelor, în urma **AI**-urilor de la punctele 9.1.3. - 9.1.10., pe baza unor referate, teme de casă, prezentări Power Point, și studiului din bibliografia oferită studenților la începutul primului seminar.	4		

Bibliografie:

1. **Fitzimmons, J. și Fitzimmons, M**. *Service Management. Operations, Strategy, Information Technology*, Irwin McGraw Hill,USA, 2006;
2. **Harrington J.,** *Management total în firma secolului 21*, editura Teora, București, 2001, pag. 308-320, 350-359;
3. **Ioncică, M.**, *Economia serviciilor. Probleme aplicative*, Ed. Uranus, 2006;
4. **Matei, L.,** *Management public*, editura Economică, București, 2001;
5. **Iordan N.,** *Managementul serviciilor publice locale*, editura All Beck, București, 2003;
6. **Militaru, Gh**., *Managementul producției și al operațiunilor*, Editura All, București, 2008;
7. **Lupu, N.,** Hotelul. *Economie și management*, ediția a V-a, editura All Beck, București, 2005;
8. **Patriche, D.,** *Bazele comerțului*, Editura Economică, București, 1999;
9. **Stănciulescu, G.,** *Managementul operațiunilor de turism*, ediția a II-a, editura All Beck, București, 2003;

10. **Stegerean R.,** *Management în comerț și turism*, editura Risoprint, Cluj-Napoca, 2006;
11. **Stegerean R.,** *Sisteme moderne de conducere a producției*, editura Dacia, Cluj-Napoca, 2002.

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

Conținutul disciplinei este în concordanță cu ceea ce se face în alte centre universitare din țară și din străinătate, cu Planul de învățământ al anului universitar, cu PI de la forma zi a specializării acreditate Management și conform cu standardele ARACIS. Tematica disciplinei, este importantă pentru dobândirea cunoștințelor necesare ocupațiilor posibile de pe piața muncii. Pentru adaptarea la cerințele pieței muncii a conținutului disciplinei au avut loc întâlniri cu reprezentați ai mediului de afaceri.

11. Evaluare

Tip activitate	**11.1 Criterii de evaluare**	**11.2 Metode de evaluare (și forma evaluare: continuă/sumativă)**	**11.3 Pondere din nota finală**
11.4 Curs	• Înțelegerea metodelor, instrumentelor și strategiilor folosite în managementul firmelor de servicii. • Capacitatea de aplicare adecvată a conceptelor, metodelor și instrumentelor specifice firmelor din domeniul serviciilor.	Examenul scris va consta dintr-un set de întrebări grilă și aplicații practice concepute astfel încât să fie testate cunoștințele dobândite de către studenți. Punctul din oficiu este inclus în evaluarea fiecărui tip de activitate. Forma de evaluare: sumativă.	60%
11.5 Seminar/ Laborator /Proiect / practică	• Rezolvarea studiilor de caz și a aplicațiilor discutate la seminarii. • Capacitatea de a explica și utiliza corect conceptele și metodele manageriale utilizate în cadrul firmelor de servicii. • Conceperea și susținerea unei prezentări cu privire la managementul serviciilor aplicat în cadrul unei organizații publice sau private.	Verificarea continuă a activității din timpul orelor de seminar: cantitatea și calitatea răspunsurilor la exerciții și la studiile de caz; participarea activă la ore. Verificarea temelor aplicative elaborate individual. Se verifică capacitatea studenților de a: • corela noțiunile teoretice cu cele practice; • de a analiza și sintetiza informații; • de a prezenta grafic studiul elaborat; • de a susține oral o prezentare. Forma de evaluare: continuă.	40%
11.6 Standard minim de performanță: Cel puțin nota 5 la evaluarea scrisă, și cel puțin nota 5 pentru media calculată. Presupune: • cunoașterea conceptelor fundamentale și limbajului specific managementului serviciilor; • cunoașterea noțiunilor fundamentale și aplicarea acestora pentru soluționarea unor situații practice; • înțelegerea modului de calcul a indicatorilor utilizați în managementul serviciilor.			

Data completării: 08.09.2025	**Titulari**	**grad didactic, titlu Prenume NUME**	**Semnătura**
	Curs	Lect. univ. dr. AVRAM-POP Bianca	
	Aplicații	Lect. univ. dr. POP Izabela Luiza	

Avizul Directorului departamentului care coordonează disciplina, doar dacă acesta diferă de departamentul organizator al programului de studii	Director Departament ȘEF Conf. univ. dr. IGHIAN Diana Sabina

Data avizării în Consiliul Departamentului ȘEF 09.09.2025	Director Departament ȘEF Conf. univ. dr. IGHIAN Diana Sabina
Data aprobării în Consiliul Facultății de Științe 19.09.2025	Decan, Conf. univ. dr. MARIAN Monica