



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE
ȘCOALA NAȚIONALĂ DE STUDII POLITICE ȘI ADMINISTRATIVE
FACULTATEA DE MANAGEMENT

Bd. Expoziției nr. 30A, Sector 1, 012104, București, România, Tel. 037 217 7141
 edu@facultateademangement.ro, www.facultateademangement.ro

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Școala Națională de Studii Politice și Administrative
1.2 Facultatea	Facultatea de Management
1.3 Departamentul	Management
1.4 Domeniul de studii	Management
1.5 Ciclul de studii	Licență, IF
1.6 Programul de studii/Calificarea	Management

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul serviciilor						
2.2 Titularul activităților de curs	Lector univ. dr. Leon Ramona - Diana						
2.3 Titularul activităților de seminar	Lector univ. dr. Leon Ramona - Diana						
2.4 Anul de studiu	III	2.5 Semestrul	II	2.6 Tipul de evaluare	EC	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	56	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	28
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					24
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					32
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					26
Tutoriat					0
Examinări					4
Alte activități.....					8
3.7 Total ore studiu individual	94				
3.9 Total ore pe semestru	150				
3.10 Numărul de credite	6				

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	<ul style="list-style-type: none"> cunoștințe din sfera managementului și a marketingului
4.2 de competențe	<ul style="list-style-type: none"> documentare analiza și sinteza înțelegerea conceptelor

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none"> prezență minimă de 70%
5.2. de desfășurare a seminarului/laboratorului	<ul style="list-style-type: none"> prezență minimă de 70%

6. Competențele specifice acumulate



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE
ȘCOALA NAȚIONALĂ DE STUDII POLITICE ȘI ADMINISTRATIVE
FACULTATEA DE MANAGEMENT

Bd. Expoziției nr. 30A, Sector 1, 012104, București, România, Tel. 037 217 7141
 edu@facultateademanagement.ro, www.facultateademanagement.ro

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"> • Stăpânirea conceptelor specifice managementului serviciilor • Înțelegerea modului de proiectare și derulare a unei afaceri în sfera serviciilor • Asimilarea practică a unor concepte specifice • Capacitatea de a înțelege și de a explica un fenomen economic • Explicarea și interpretarea fenomenelor economice specifice sferei serviciilor • Dezvoltarea capacității de analiză și sinteză • Creativitate și inovare
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none"> • Însușirea deontologiei profesionale • Interacțiune socială • Dezvoltare personală și profesională

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> • cursul urmărește ca studenții să își dezvolte cunoștințele și abilitățile necesare pentru a proiecta și derula o afacere în sfera serviciilor.
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> • consolidarea cunoștințelor privind managementul serviciilor • deprinderea unor tehnici și reguli cu privire la proiectarea și derularea unui business în sfera sfervițiilor • înțelegerea proceselor ce caracterizează sfera serviciilor

8. Conținuturi

8. 1 Curs	Metode de predare	Observații
Introducere în managementul serviciilor	Prelegeri, dezbateri	
Input-uri și output-uri în managementul serviciilor		
Rolul resursei umane în managementul serviciilor		
Clientul – pilonul de rezistență al serviciilor		
Standarde și bune practici. Managementul calității în servicii		
Managementul strategic al serviciilor		
Managementul performanțelor. Măsurarea tangibilului și a intangibilului		
Particularitățile serviciilor sanitare		
Particularitățile serviciilor financiare		
Particularitățile serviciilor de retail		
Particularitățile serviciilor hoteliere		
Particularitățile serviciilor educaționale		
Serviciile publice – alte reguli, alte obiective		
Economia curentă – o economie a serviciilor		
8. 2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații
Introducere în managementul serviciilor	Prelegeri, dezbateri, studii de caz, aplicații	
Input-uri și output-uri în managementul serviciilor		
Tipologia serviciilor și procesele aferente		
Front-office și back-office în servicii		
Profilul angajatului din front-office		
Ce serviciu vrea clientul și nu știe încă		
Standarde de calitate		



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE
ȘCOALA NAȚIONALĂ DE STUDII POLITICE ȘI ADMINISTRATIVE
FACULTATEA DE MANAGEMENT

Bd. Expoziției nr. 30A, Sector 1, 012104, București, România, Tel. 037 217 7141
 edu@facultateademangement.ro, www.facultateademangement.ro

Strategii pentru servicii eficiente și eficace		
Performanța companiei și a resurselor umane		
Situațiile de criză în contextul serviciilor		
Prezentare proiect		Predare proiect
Prezentare proiect		
Prezentare proiect		
Tendințe ale economiei contemporane		
Bibliografie		
Budacia, E.A. (2010). <i>Managementul serviciilor</i> . București: Editura universitară.		
Fitzsimmons, M. (2005). <i>Service Management</i> . Ohio: McGraw Hill Publishing.		
Militaru, Gh. (2011). <i>Managementul serviciilor</i> . București: C.H. Beck.		
Plumb, I., Zamfir, A. (2011). Noi ipoteze privind managementul serviciilor în lumea globală. <i>Economie teoretică și aplicată</i> , XVIII(1), 122-130.		

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

<ul style="list-style-type: none"> • cursul este actualizat anual în funcție de evoluțiile de pe piață • studiile de caz sunt de actualitate • invitați din mediul profesional

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Cunoștințe acumulate	Prezenta curs	5%
10.5 Seminar/laborator	Cunoștințe acumulate	Prezenta seminar	10%
		Test	50%
	Abilități dobândite	Prezentare proiect	15%
		Proiect	20%
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> • cunoștințe minime teoretice • predarea proiectelor la termenul stabilit • participarea la activități și proiecte 			

Data completării

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

.....

.....

.....

Data avizării în departament

Semnătura directorului departamentului

.....

.....