FIŞA DISCIPLINEI

MANAGEMENTUL SERVICIILOR

1. Date despre program

1.1 Instituţia de învăţământ superior	**Universitatea „Bogdan Vodă” din Cluj-Napoca**
1.2 Facultatea	**Facultatea de Ştiinţe Economice**
1.3 Departamentul	**Management**
1.4 Domeniul de studii	**Management**
1.5 Ciclul de studii	**Licenţă**
1.6 Programul de studii / Forma de învăţământ	**Management/Învățământ cu frecvență (IF)**
1.7 An universitar	**2026-2027**

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	**Managementul serviciilor**						
Codul disciplinei	**M 3102**						
2.2 Titularul activităţilor de curs	Conf. univ. dr. Vlad Daniel-Valerius						
2.3 Titularul activităţilor de seminar	Conf. univ. dr. Vlad Daniel-Valerius						
2.4 Anul de studii	**III**	2.5 Semestrul	**V**	2.6 Tipul de evaluare	**Ex**	2.7 Regimul disciplinei	**DS/DO**

3. Timpul total estimat (ore pe semestru ale activităţilor 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 învăţământ	**42**	din care: 3.5 curs	**28**	3.6 seminar/laborator	**14**

Distribuţia fondului de timp	**ore**
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie şi notiţe	**20**
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren	**20**
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii şi eseuri	**14**
Tutoriat	**-**
Examinări	**2**
Alte activităţi.....	2

3.7 Total ore studiu individual	**58**
3.8 Total ore pe semestru	**100**
3.9 Numărul de credite	**4**

4. Precondiţii (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Nu este cazul
4.2 de competenţe	Nu este cazul

5. Condiţii (acolo unde este cazul)

5.1. de desfăşurare a cursului	• În sala de curs cadrul didactic şi studenţii vor avea în timpul cursului telefoanele mobile închise. • Se cere parcurgerea anticipată a bibliografiei indicate în vederea dialogului cu cadrul didactic. • Sala de curs dotata cu calculator si videoproiector
5.2. de desfăşurare a seminarului/laboratorului ui	• Cadrul didactic şi studenţii vor avea în timpul seminarului telefoanele mobile închise • Parcurgerea referinţelor bibliografice indicate. • Nu se acceptă întârzierea studenţilor la seminar. • Sala de seminar dotată cu calculator şi videoproiector

6. Rezultatele învățării/Competențe specifice acumulate
6.1. Rezultatele învățării

Cunoștințe	La finalizarea disciplinei, studentul va fi capabil: - Să definească și să explice conceptele, principiile și particularitățile managementului serviciilor. - Să identifice principalele categorii de servicii și caracteristicile acestora în raport cu bunurile materiale. - Să explice funcțiile managementului aplicate organizațiilor prestatoare de servicii, cu accent pe planificare, organizare, coordonare și control. - Să descrie factorii care influențează calitatea serviciilor, satisfacția clienților și competitivitatea organizațiilor prestatoare de servicii. 1.
Aptitudini	La finalizarea disciplinei, studentul va fi capabil: - Să analizeze activitatea organizațiilor prestatoare de servicii prin utilizarea conceptelor și metodelor specifice managementului. - Să aplice metode și instrumente de evaluare a calității serviciilor și a satisfacției clienților. - Să identifice problemele manageriale din organizațiile de servicii și să propună soluții pentru îmbunătățirea performanței acestora. - Să formuleze propuneri privind organizarea și îmbunătățirea proceselor de prestare a serviciilor, în vederea creșterii eficienței și competitivității.
Responsabilitate și autonomie	La finalizarea disciplinei, studentul va fi capabil: - Să își asume responsabilitatea pentru realizarea analizelor privind activitatea și performanța organizațiilor prestatoare de servicii. - Să respecte principiile eticii profesionale și cerințele privind calitatea serviciilor și protecția drepturilor clienților. - Să realizeze autonom sarcini de analiză și evaluare a proceselor de prestare a serviciilor, utilizând informații și instrumente manageriale adecvate. - Să formuleze în mod responsabil recomandări pentru îmbunătățirea calității serviciilor și a relațiilor cu clienții, ținând cont de resursele și obiectivele organizației.

6.2. Competenţele specifice acumulate

Competenţe profesionale	C1. **Cunoastere și întelegere** (cunoasterea si utilizarea adecvata a notiunilor specific disciplinei) - Intelegerea si asimilarea notiunilor importante in domeniu - Cunoasterea unor teorii relevante pentru analiza serviciilor - Capacitatea de exemplificare pentru notiunile abstracte invatate - Cunoasterea modelelor de interventie pentru perfectionarea si ameliorarea serviciilor C2. **Explicare si interpretare** (explicarea si interpretarea unor idei, proiecte, procese precum si a continuturilor teoretice si practice ale disciplinei) -Aplicarea notiunilor si clasificarilor in context organizational real; -Realizarea de corelatii intre notiuni și modele teoretice; -Compararea diferitelor puncte de vedere asupra unei probleme sau caz concret; -Formularea unor ipoteze cu privire la aspecte ale serviciilor superioare; -Capacitatea de a argumenta viziunea proprie pentru rezolvarea unei probleme de imbunatatire a serviciilor C3. **Instrumental- aplicative** (proiectarea, conducerea si evaluarea activitatilor practice specifice; utilizarea unor metode, tehnici și instrumente de investigare și de aplicare): - Identificarea caracteristicilor serviciilor superioare; -Capacitatea gestionarii unor aspecte organizaționale interne - Realizarea unor planuri de implementare a politicilor orientate pe dezoltarea unei culturi ale serviciilor superioare; - Familiarizarea cu principiile si conceptele specifice care duc la cresterea eficientei si eficacitatii serviciilor; C4. **Atitudinale** (manifestarea unei atitudini pozitive și responsabile față de domeniul științific; cultivarea unui mediu științific centrat pe valori; promovarea unui sistem de valori cultural,morale și civice; valorificarea optima și creativă a propriului potențial; participarea la propria dezvoltare profesionala): -Construirea unei perspective corecte în ceea ce privește finalitatea demersului unui specialist in managementul serviciilor. - Imbunatațirea abilităților proprii; -Respectarea principiilor : adevărul, transparența, ineresul public - Capacitatea de a sustine prezentari profesioniste in public pe orice tema; -Capacitatea de a conduce o echipă motivându-i și inspirîndu-i pe ceilalți;
Competenţe transversale	**CT1**- Aplicarea principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale în cadrul propriei strategii de muncă riguroasa, eficientă și responsabilă **CT2**- Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei

7. Obiectivele disciplinei (reieşind din grila competenţelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	– Identificarea, cunoaşterea, aprofundarea şi explicarea locului şi – rolului managementului serviciilor și a culturii serviciilor superioare
7.2 Obiectivele specifice	– Formarea capacităţii de analiză necesare interpretării in mod – ştiinţific a rolului, locului, particularităţilor serviciilor şi managementului serviciilor; – Formarea unei culturi a serviciilor orientată pe client – Formarea capacităților de leadership îm domeniul serviciilor

8. Conţinuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observaţii
2. Cap. 1 Terminologia și clasificarea serviciilor 3. 1.1. Serviciile în lume și în România 4. 1.2. Concepte și definiții 5. 1.3 Clasificarea serviciilor 6. 1.4 Particularități ale realizării serviciilor	Prelegere/exemplificare	
7. Cap.2 Cultura serviciilor superioare 8. 2.1. Conceptul de cultura a serviciilor superioare 9. 2.2. Importanța culturii serviciilor suprerioare 10. 2.3. Procesul de transformare a culturii organizaționale într-o cultură orientată pe servicii superioare	Prelegere/exemplificare	
11. Cap.3 Managementul aplicat în economia serviciilor 12. 3.1. Recrutarea și îndrumarea în servicii 13. 3.2 Comunicarea în servicii 14. 3.3. Feedback în servicii. Vocea clientului 15. 3.4 Implementarea serviciilor 16. 3.5. Măsurarea și evaluarea serviciilor 17. 3.6 Procesul de îmbunătățire a serviciilor 18. 3.7. Recunoașterea și recompensarea în servicii 19. 3.8 Leadership în servicii	Prelegere/exemplificare	
20. Cap.4 Managementul serviciilor puplice 21. 4.1. Sistemul serviciilor publice din România 22. 4.2. Agenții economici prestatori de servicii publice 23. 4.3. Sistemul de management în servicile publice	Prelegere/exemplificare	
24. Cap.5. Managementul calității serviciilor 25. 5.1. Relația client-furnizor și ipostazele calității 26. 5.2. Sistemul calității serviciilor 27. 5.3 Indicatorii calității serviciilor 28. 5.4. Controlul calității serviciilor	Prelegere/exemplificare	

29. Cap.6 Educația în domeniul serviciilor 30. 6.1 Identificarea nevoilor de instruire 31. 6.2 Elaborarea programelor de instruire 32. 6.3 Implementarea programelor de instruire	Prelegere/exemplificare	

Bibliografie:

1. Mark Dagostino , The power of wow-cum să-ți electrizezi munca și viața punând serviciile pe primul loc , Editura Publica, 2020
2. Will Guidara, Ospitalitate fără limite-cum să întreci așteptările clienților, Editura Curtea veche, 2024
3. Constantin Toma, Julien Bratu, Simona Savulescu, Cristina Andreescu, Andrei Raduțu, Maria Madalina Roșca, *Kaizen în administrația publică- o reformă necesară în România,* Editura Litera, 2024
4. Stere Stavrositu. -*Managementul calitatii serviciilor si ospitalitatea in restaurante, gastronomie, hoteluri,* Editura: Polirom, Bucureşti, 2014
5. Vlad, Cătălin-Mihai, -*Organizarea în reţea a firmelor de servicii. Noţiuni aplicative,* Editura Risoptrint,2014
6. Ciubotaru, Ghe., Udrea M. N., Muntean, S.- *Managementul serviciilor. Note de curs pentru uz intern*, Editura Alma Mater, Sibiu, 2014
7. Ron Kaufman- *Cultura serviciilor superioare,*Editura Publica, 2013
8. Vlad, Daniel., -*Management logistic,* Ed. Risoprint, 2012
9. Gheorghe Militaru. -*Managementul serviciilor*, Editura: CH Beck, Bucureşti, 2010
10. Popescu, D., - *Comportament organizaţional*, Editura ASE, Bucureşti;2010

8. 2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observaţii
Terminologia și clasificarea serviciilor	Studiu de caz	
Cultura serviciilor superioare	Studiu de caz	
Managementul aplicat în economia serviciilor	Studiu de caz	
Managementul serviciilor puplice	Studiu de caz	
Managementul calității serviciilor	Studiu de caz	
Educația în domeniul serviciilor	Studiu de caz	

Bibliografie:

1. Mark Dagostino , The power of wow-cum să-ți electrizezi munca și viața punând serviciile pe primul loc , Editura Publica, 2020
2. Will Guidara, Ospitalitate fără limite-cum să întreci așteptările clienților, Editura Curtea veche, 2024
3. Constantin Toma, Julien Bratu, Simona Savulescu, Cristina Andreescu, Andrei Raduțu, Maria Madalina Roșca, *Kaizen în administrația publică- o reformă necesară în România,* Editura Litera, 2024
4. Stere Stavrositu. -*Managementul calitatii serviciilor si ospitalitatea in restaurante, gastronomie, hoteluri,* Editura: Polirom, Bucureşti, 2014
5. Vlad, Cătălin-Mihai, -*Organizarea în reţea a firmelor de servicii. Noţiuni aplicative,* Editura Risoptrint,2014
6. Ciubotaru, Ghe., Udrea M. N., Muntean, S.- *Managementul serviciilor. Note de curs pentru uz intern*, Editura Alma Mater, Sibiu, 2014
7. Ron Kaufman- *Cultura serviciilor superioare,*Editura Publica, 2013
8. Vlad, Daniel., -*Management logistic,* Ed. Risoprint, 2012
9. Gheorghe Militaru. -*Managementul serviciilor*, Editura: CH Beck, Bucureşti, 2010
10. Popescu, D., - *Comportament organizaţional*, Editura ASE, Bucureşti;2010

9. Coroborarea/validarea conţinuturilor disciplinei cu aşteptările reprezentanţilor comunităţii epistemice, asociaţiilor profesionale şi angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

Conţinutul disciplinei este în concordanţă cu ceea ce se face în alte centre universitare din ţară şi din străinătate. Pentru o mai bună adaptare la cerinţele pieţei muncii a conţinutului disciplinei au avut loc întâlniri atât cu reprezentaţi ai mediului de afaceri cât şi cu personalităţi din domeniul economic.

10. Evaluare

<table>
<tr><td>Tip activitate</td><td>10.1 Criterii de evaluare</td><td>10.2 Metode de evaluare (online pe platforma G-suite/ face to face)</td><td>10.3 Pondere în nota finală</td></tr>
<tr><td rowspan="4">10.4 Curs</td><td>Însuşirea conţinutului teoretic conceptual al disciplinei predate</td><td rowspan="4">Evaluare sumativă:
Examen: Test grilă cu itemi diferiți (întrebări închise sau deschise) sau

Elaborarea unui referat (proiect, eseu argumentativ) cu tematică impusă</td><td rowspan="4">80%</td></tr>
<tr><td>Capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, metodelor şi procedeelor specifice impuse de disciplină.</td></tr>
<tr><td>Demonstrarea capacităţii de analiză, sinteză şi interpretare a unor situaţii specifice managementului serviciilor.</td></tr>
<tr><td>Probarea argumentaţiei logice (prin metode pro şi contra), pe baza unei strategii de evaluare conştientă a realităţii.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">10.5 Seminar /laborator</td><td>Însuşirea şi înţelegerea problematicii tratate la curs şi seminar.</td><td rowspan="4">Evaluare continuă pe parcursul semestrului (pe baza testelor grilă şi a activităţilor individuale şi de grup susţinute în cadrul seminariilor: muncă în grup, studiu de caz, comentariu pe text, referat, aplicaţii practice). Se tine cont de participarea activa la seminarii si de prezenta la minim 80% din seminarii</td><td rowspan="4">20%</td></tr>
<tr><td>Capacitatea de a utiliza corect şi de a explica noţiunile fundamentale ale managementului serviciilor.</td></tr>
<tr><td>Evaluarea unor sarcini complexe interdisciplinare (studii de caz)</td></tr>
<tr><td>Capacitatea de corelare a aspectelor teoretice cu cele practice.</td></tr>
<tr><td colspan="4">10.6 Standard minim de performanţă</td></tr>
<tr><td colspan="4">1. Cunoasterea notiunilor fundamentale și aplicarea acestora
2. Învăţarea logică și înțelegerea fenomenelor și informațiilor de specialitate
3. Înţelegerea importanţei studiilor de caz în aprofundarea disciplinei și elaborarea proiectelor/temelor pe parcurs</td></tr>
</table>

Data completării	Semnătura titularului de curs	Semnătura titularului de seminar
25.09.2026	Conf. univ. dr. Vlad Daniel-Valerius	Conf. univ. dr. Vlad Daniel-Valerius

Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament
Lect. univ. dr. Glogoveţan Oana-Eleonora