

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA
1.2 Facultatea / Departamentul	FACULTATEA DE ECONOMIE ȘI ADMINISTRAREA AFACERILOR
1.3 Departamentul	MANAGEMENT, MARKETING ȘI ADMINISTRAREA AFACERILOR
1.4 Domeniul de studii	MANAGEMENT
1.5 Ciclul de studii	LICENȚĂ
1.6. Forma de organizare	CU FRECVENȚĂ
1.7 Programul de studii	MANAGEMENT

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	MANAGEMENTUL SERVICIILOR						
2.2 Titularul activităților de curs	Lect. Univ. Dr. Laurențiu-Stelian MIHAI						
2.3 Titularul activităților de seminar	Lect. Univ. Dr. Laurențiu-Stelian MIHAI						
2.4 Anul de studiu	III	2.5 Semestrul	I	2.6 Tip de evaluare	ES-online	2.7 Regimul disciplinei	DOB

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

3.1 Nr. de ore pe săptămână	3	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	1
3.4 Total ore din plan înv.	42	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	14
Distribuția fondului de timp - ore/sapt.					7 ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					15
Pregătire seminarii / laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					14
Tutoriat					4
Examinări					3
Alte activități					-
3.7 Total ore de studiu individual					56
3.8 Total ore pe semestru					100
3.9 Numărul de credite					4

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	Sala de curs cu dotare corespunzătoare. Echipament IT dotat cu sistem audio-video care permite videoconferință Acces la internet Platformă Moodle pentru diseminarea materialelor de curs
5.2 de desfășurare a seminarului / laborat.	Sala de curs cu dotare corespunzătoare. Echipament IT dotat cu sistem audio-video care permite videoconferință Acces la internet Platformă Moodle pentru diseminarea materialelor de curs

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	C.3. Elaborarea și implementarea sistemului managerial și a subsistemelor sale (alocare și realocare de resurse și activități) – 2 MG C.4. Identificarea, selectarea și utilizarea modalităților de previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare – 2 MG
Competențe transversale	

7. Conținuturi

7.1 CURS	Modalitatea de desfășurare	Metode de predare	Fond de timp alocat (ore)
1. Conținutul și caracteristicile serviciilor	Prelegere față în față (S1-S2)	Prelegere și prezentare ppt, dezbateri	4
2. Clasificarea serviciilor	Prelegere față în față (S3-S4)	Prelegere și prezentare ppt, dezbateri	4
3. Întreprinderea de servicii	Prelegere față în față (S5)	Prelegere și prezentare ppt, dezbateri	2
4. Managementul serviciilor. Managerul, decizia și clienții întreprinderii de servicii	Prelegere față în față (S6-S7)	Prelegere și prezentare ppt, dezbateri	4
5. Cererea și oferta de servicii	Prelegere față în față (S8-S9)	Prelegere și prezentare ppt, dezbateri	4
6. Fundamentele organizării în servicii	Prelegere față în față (S10-S11)	Prelegere și prezentare ppt, dezbateri	4
7. Resursele umane și materiale în întreprinderea de servicii	Prelegere față în față (S12)	Prelegere și prezentare ppt, dezbateri	2
8. Eficiența și calitatea în servicii	Prelegere față în față (S13-S14)	Prelegere și prezentare ppt, dezbateri	4
Bibliografie: 1. Mihai, L. <i>Managementul Serviciilor</i>, Editura Universitaria, Craiova, 2025 2. Baloi, C., <i>Economia Întreprinderii, suport de curs</i>, FEAA Craiova, 2016-2017; 3. Bondt de J. <i>Les services. Productivité et prix</i>. Ed. Economica, Paris, 1991 4. Botezat, E, <i>Strategii manageriale în turism</i>, Editura Economică, București, 2003. 5. Burduș E. Popa I., <i>Fundamentele managementului organizației</i>, Editura Pro			

Universitaria, București, 2013 6. Certo, C. <i>Managementul modern. Diversitatea, calitatea, etica și mediul global</i> 7. Cristureanu, C. <i>Tranzacțiile internaționale în economia imaterială</i>, Editura CH Beck, București, 2009 8. Criveanu, I. - <i>Managementul serviciilor</i>, Editura Universitaria, Craiova, 2004. 9. Constantinescu, D., <i>Management: Funcții. Structuri. Procese</i>, Editura Universitaria, Craiova, 2008 10. Emilian, R. - <i>Managementul serviciilor</i>, Editura Expert, București, 2000. 11. Ecolle, Fr. <i>L'économie des services</i>. Paris, 1989 12. Fayol, H – <i>Administration industrielle generale</i>, Dunod, Paris, 1970 13. Fridew, Hughes, R., Kooper, J. - <i>Business, 3rd edition Houghton</i>. Mifflin Company, Boston, 1991. 14. Iosof, S.I. <i>Economia Serviciilor</i>. Tg. Mureș. 2015 15. Kotler, Ph. <i>Managementul Marketingului</i>. Editura Teora, București, 1996 16. Lovelact, C, <i>Managing services</i>, Prentice Holl International, editions, 1992 17. Nicolescu O., Verboncu I., <i>Fundamentele managementului organizației</i>, Editura Universitară, București, 2008 18. Olteanu, V. <i>Marketingul Serviciilor. Ediția a II-a</i>. Editura Uranus, 1993 19. Popa M. și colectiv, <i>Management: concepte, tehnici, abilități</i>, Editura Risoprint, Cluj Napoca, 2015 20. Curs Managementul Serviciilor ID, FEAA Craiova			
8.2 Seminar / laborator	Modalitatea de desfășurare	Metode de predare	Fond de timp alocat (ore)
Conținutul și caracteristicile serviciilor	Prelegere față în față (S1)	prezentare ppt dezbatere, studii de caz, explicația, exercițiul, conversația euristică, analiza-model, analogia	2
Clasificarea serviciilor. Întreprinderea de servicii	Prelegere față în față (S3)	prezentare ppt dezbatere, studii de caz, explicația, exercițiul, conversația euristică, analiza-model, analogia	2
Managementul serviciilor. Managerul, decizia și clienții întreprinderii de servicii	Prelegere față în față (S5)	prezentare ppt dezbatere, studii de caz, explicația, exercițiul, conversația euristică, analiza-model, analogia	2
Cererea și oferta de servicii	Prelegere față în față (S7)	prezentare ppt dezbatere, studii de caz, explicația, exercițiul, conversația euristică, analiza-model, analogia	2
Fundamentele organizării în servicii	Prelegere față în față (S9)	prezentare ppt dezbatere, studii de caz, explicația, exercițiul, conversația euristică, analiza-	2

		model, analogia	
Resursele umane și materiale în întreprinderea de servicii	Prelegere față în față (S11)	prezentare ppt dezbateri, studii de caz, explicația, exercițiul, conversația euristică, analiza-model, analogia	2
Eficiența și calitatea în servicii	Prelegere față în față (S13)	prezentare ppt dezbateri, studii de caz, explicația, exercițiul, conversația euristică, analiza-model, analogia	2
Bibliografie: 1. Mihai, L. <i>Managementul Serviciilor</i>, Editura Universitaria, Craiova, 2025 2. Baloi, C., <i>Economia Întreprinderii, suport de curs</i>, FEAA Craiova, 2016-2017; 3. Bondt de J. <i>Les services. Productivite et prix</i>. Ed. Economica, Paris, 1991 4. Botezat, E, <i>Strategii manageriale în turism</i>, Editura Economică, București, 2003. 5. Burduș E. Popa I., <i>Fundamentele managementului organizației</i>, Editura Pro Universitaria, București, 2013 6. Certo, C. <i>Managementul modern. Diversitatea, calitatea, etica și mediul global</i> 7. Cristureanu, C. <i>Tranzacțiile internaționale în economia imaterială</i>, Editura CH Beck, București, 2009 8. Criveanu, I. - <i>Managementul serviciilor</i>, Editura Universitaria, Craiova, 2004. 9. Constantinescu, D., <i>Management: Funcții. Structuri. Procese</i>, Editura Universitaria, Craiova, 2008 10. Emilian, R. - <i>Managementul serviciilor</i>, Editura Expert, București, 2000. 11. Ecolle, Fr. <i>L'economie des services</i>. Paris, 1989 12. Fayol, H – <i>Administration industrielle generale</i>, Dunod, Paris, 1970 13. Fridew, Hughes, R., Kooper, J. - <i>Business, 3rd edition Houghton</i>. Mifflin Company, Boston, 1991. 14. Iosof, S.I. <i>Economia Serviciilor</i>. Tg. Mureș. 2015 15. Kotler, Ph. <i>Managementul Marketingului</i>. Editura Teora, București, 1996 16. Lovelact, C, <i>Managing services</i>, Prentice Holl International, editions, 1992 17. Nicolescu O., Verboncu I., <i>Fundamentele managementului organizației</i>, Editura Universitară, București, 2008 18. Olteanu, V. <i>Marketingul Serviciilor. Ediția a II-a</i>. Editura Uranus, 1993 19. Popa M. și colectiv, <i>Management: concepte, tehnici, abilități</i>, Editura Risoprint, Cluj Napoca, 2015 20. Curs Managementul Serviciilor ID, FEAA Craiova			

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

Conținutul disciplinei este coroborat cu conținutul disciplinelor similare predate în alte centre universitare, cu structura și conținutul disciplinelor similare predate la universități europene și cu cerințele stabilite în urma consultării angajatorilor.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Examen scris online Subiectele pentru examen vor fi împărțite în două categorii, în funcție de gradul de dificultate al acestora: I. Subiecte cu dificultate moderată, care să reflecte nivelul minim de cunoștințe pe care trebuie să le dețină studentul pentru obținerea unei note de promovare; II. Subiecte cu dificultate ridicată. Rezolvarea integrală a subiectelor de dificultate moderată va fi notată cu 5 puncte, iar a subiectelor de dificultate ridicată cu 4 puncte. Nota de la examen se obține prin însumarea punctelor acumulate, la care se adaugă 1 punct din oficiu. Nota finală (Nf) se obține ca o medie aritmetică ponderată între nota obținută la examen (Nex) și nota de la evaluarea pe parcurs (Np): $Nf = Nex \times Pex + Np \times Pp$ Unde: Pex – reprezintă ponderea examenului în nota finală; Pp – ponderea evaluării pe parcurs în nota finală.	Examen scris online	70%
10.5 Seminar / laborator	Evaluarea pe parcurs se bazează pe următoarele componente: - 3 teme de casă; - răspunsurile date la seminarii.	Portofoliul de lucrări realizate pe parcursul semestrului; testare scrisă.	30%
10.6 Standardul minim de performanță			
Obținerea unei note de minim 5, care implică cunoașterea conținutului și caracteristicile conceptelor fundamentale ale disciplinei (tipologia serviciilor, organizarea întreprinderii de servicii, cererea și oferta de servicii, eficiența economică și a serviciilor) și să fie capabil să explice importanța serviciilor în economie.			

Data completării

25.09.2025

Titular de disciplină,

Lect.Univ.Dr. Laurențiu MIHAI

Semnătura titularului

Data avizării în departament

30.09.2025

Director de departament,

Prof. univ. dr. Claudiu George Bocean

Semnătura directorului de departament,

.....