

FIȘA DISCIPLINEI

Anul universitar 2020-2021

Anul de studiu II / Semestrul I

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia
1.2. Facultatea	Facultatea de Științe Economice
1.3. Departamentul	Departamentul de Administrarea Afacerilor și Marketing
1.4. Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5. Ciclul de studii	Licență
1.6. Programul de studii/calificarea*	Economia comerțului, turismului și serviciilor/ 242102 Specialist îmbunătățire procese, 242104 Responsabil proces, 242110 Specialist în planificarea, controlul și raportarea performanței economice

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Economia serviciilor		2.2. Cod disciplină	ECTS 211			
2.3. Titularul activității de curs	Conf.univ.dr. Gavrilă-Paven Ionela						
2.4. Titularul activității de seminar / laborator	Conf.univ.dr. Gavrilă-Paven Ionela						
2.5. Anul de studiu	II	2.6. Semestrul	I	2.7. Tipul de evaluare (E/C/VP)	E	2.8. Regimul disciplinei (O – obligatorie, Op – opțională, F – facultativă)	O

3. Timpul total estimat

3.1. Numar ore pe săptămână	3	din care: 3.2. curs	2	3.3. seminar/laborator	1
3.4. Total ore din planul de învățământ	42	din care: 3.5. curs	28	3.6. seminar/laborator	14
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					15
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					15
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					28
Tutoriat					-
Examinări					4
Alte activități					-

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

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	Nu este cazul.
4.2. de competențe	Nu este cazul.

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	Sală dotată cu videoprojector/tablă.
5.2. de desfășurarea a seminarului/laboratorului	Sală dotată cu videoprojector/tablă.

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>C1. Cunoașterea, înțelegerea conceptelor, teoriilor și metodelor de bază ale domeniului și ale ariei de specializare; utilizarea lor adecvată în comunicarea profesională</p> <p>C1.1. Definierea adecvată a conceptelor și principiilor specific teoriei economice, precum și a celor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor</p> <p>C2.1 Descrierea modalităților de concepere a produsului turistic, a tehnicilor de comercializare și a comportamentului agenților economici în contextul creat de legislația și regulamentele aferente în vigoare</p> <p>C2. Utilizarea cunoștințelor de bază pentru explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte, situații, procese, proiecte etc. asociate domeniului</p> <p>C1.2 Explicarea și interpretarea de date și informații din punct de vedere cantitativ și calitativ, pentru formularea de argumente și decizii concrete asociate comerțului, turismului și serviciilor</p> <p>C2.2 Explicarea și interpretarea fluxurilor și a tehnicilor de comercializare diferențiat după natura produselor și serviciilor</p> <p>C6.2 Explicarea și interpretarea de situații/procese concrete din domeniul administrării afacerilor pentru interpretarea corectă a evoluțiilor pieței muncii și a evoluțiilor din interiorul firmelor în ceea ce privește angajații</p> <p>C4. Utilizarea adecvată de criterii și metode standard de evaluare, pentru a aprecia</p>
-------------------------	---

	<p>calitatea, meritele și limitele unor procese, programe, proiecte, concepte, metode și teorii</p> <p>C1.4 Culegerea și prelucrarea de date din surse documentare alternative și din activitatea curentă, pentru evaluarea factorilor care influențează realizarea prestațiilor în organizațiile din comerț, turism și servicii</p> <p>C2.4 Analiza critic-constructivă a relațiilor dintre consumatorii și furnizorii specifici domeniului comerț, turism și servicii</p> <p>C3.4 Fundamentarea de studii și analize, organizatorice și de eficiență a activității firmelor în vederea acordării de consiliere și asistență</p> <p>C4.4 Fundamentarea necesarului de resurse materiale și financiare în raport cu cerințele volumului și eficienței organizațiilor de comerț, turism, servicii</p>
Competențe transversale	-

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Prezentarea și discutarea noilor abordări și soluții teoretice și practice cu care se confruntă economia contemporană. Disciplina contribuie la pregătirea profesională a specialiștilor în producția și comercializarea produselor pe piața internă și internațională, deoarece sectorul serviciilor apare ca fiind în curs de dezvoltare nu numai în comparație cu țările dezvoltate, cu economile de piață stabile ci și față de țări vecine, impunându-se reconsiderarea. Cunoașterea rolului sectorului serviciilor în strategia dezvoltării economice.
7.2 Obiectivele specifice	<p>Aprofundarea cunoașterii actuale și perspectivele rolului sectorului serviciilor în strategia dezvoltării economice. Prezentarea și discutarea noilor abordări și soluții teoretice și practice cu care se confruntă economia contemporană. Dobândirea abilităților de identificare și analizare a fenomenelor și procesele economice la nivel național și internațional în domeniul serviciilor.</p> <p>O1.1. Definirea adecvată a conceptelor și principiilor specific teoriei economice, precum și a celor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor</p> <p>O2. Utilizarea cunoștințelor de bază pentru explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte, situații, procese, proiecte etc. asociate sectorului serviciilor</p> <p>O1.2 Explicarea și interpretarea de date și informații din punct de vedere cantitativ și calitativ, pentru formularea de argumente și decizii concrete asociate comerțului, turismului și serviciilor</p> <p>O2.2 Explicarea și interpretarea fluxurilor și a tehnicilor de comercializare diferențiat după natura produselor și serviciilor pe piața unică</p> <p>O6.2 Explicarea și interpretarea de situații/procese concrete din domeniul administrării afacerilor pentru interpretarea corectă a evoluțiilor pieței muncii și a evoluțiilor din interiorul firmelor în ceea ce privește angajații generate de integrarea pe piața unică și procesul de globalizare</p> <p>O4. Utilizarea adecvată de criterii și metode standard de evaluare, pentru a aprecia calitatea, meritele și limitele unor procese, programe, proiecte, concepte, metode și teorii</p> <p>O1.4 Culegerea și prelucrarea de date din surse documentare alternative și din activitatea curentă, pentru evaluarea factorilor care influențează realizarea prestațiilor în organizațiile din comerț, turism și servicii</p> <p>O2.4 Analiza critic-constructivă a relațiilor dintre consumatorii și furnizorii specifici domeniului comerț, turism și servicii</p> <p>O3.4 Fundamentarea de studii și analize, organizatorice și de eficiență a activității firmelor în vederea acordării de consiliere și asistență</p> <p>O4.4 Fundamentarea necesarului de resurse materiale și financiare în raport cu cerințele volumului și eficienței organizațiilor de comerț, turism, servicii orarea unui proiect de cercetare asociat administrării afacerilor, utilizând baze de date specifice</p>

8. Conținuturi*

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
<p>CONȚINUTUL SERVICIILOR, EVOLUȚIA GÂNDIRII ECONOMICE DESPRE SERVICII</p> <p>Conceptul de servicii; Caracteristicile serviciilor.</p>	<p>Prelegere Conversație Exemplificări</p>	2 ore
<p>LOCUL ȘI ROLUL SERVICIILOR ÎN ECONOMIE</p> <p>Serviciile și sectorul terțiar; Sectorul serviciilor, dimensiune și interdependențe; Rolul serviciilor în dezvoltarea economico-socială;</p>	<p>Prelegere Conversație Exemplificări</p>	2 ore
<p>TIPOLOGIA SERVICIILOR ÎN ECONOMIE</p> <p>Clasificări statistice ale serviciilor; Raporturi între piața serviciilor și piața bunurilor;</p>	<p>Prelegere Conversație Exemplificări</p>	2 ore
<p>PIAȚA SERVICIILOR</p> <p>Caracteristicile pieței serviciilor; Raporturi între piața serviciilor și piața bunurilor;</p>	<p>Prelegere Conversație Exemplificări</p>	2 ore
<p>INTERVENȚIA STATULUI ȘI TENDINȚE DE LIBERALIZARE ÎN SECTORUL SERVICIILOR</p> <p>Intervenția statului și tendințe de liberalizare în sectorul serviciilor; Forme de intervenție; Tendințe de liberalizare;</p>	<p>Prelegere Conversație Exemplificări</p>	2 ore
<p>OFERTA DE SERVICII</p> <p>Oferta de servicii; Valoarea adăugată în servicii</p>	<p>Prelegere Conversație Exemplificări</p>	2 ore

CEREREA DE SERVICII Rolul cererii în economia serviciilor; Caracteristicile ale cererii de servicii; Factori care influențează cererea de servicii; Metode de studiere a cererii de servicii	Prelegere Conversație Exemplificări	2 ore
TARIFELE PENTRU SERVICII Criterii și metode de stabilire ale tarifelor pentru servicii destinate pieței; Raportul preț/calitate în domeniul serviciilor; Tarifarea serviciilor publice	Prelegere Conversație Exemplificări	2 ore
SERVICII PENTRU ÎNTREPRINDERI Semnificații, rol, evoluții; Externalizare-internalizare; Modalități de organizare; Argumente pentru trecerea la societatea informațională; Tipologia serviciilor pentru întreprinderi	Prelegere Conversație Exemplificări	2 ore
SERVICII PENTRU POPULAȚIE Conținut, rol, tendințe, structură; Servicii de piață prestate populației; Servicii publice finanțate de la buget	Prelegere Conversație Exemplificări	2 ore
SERVICII INTERNAȚIONALE Conceptul de comerț internațional de servicii; Avantajul comparativ și comerțul internațional de servicii; Dinamica și locul comerțului cu servicii în schimburile internaționale; Perspective de liberalizare a schimburilor internaționale de servicii	Prelegere Conversație Exemplificări	2 ore
TENDINȚE ÎN SCHIMBURILE INTERNAȚIONALE DE SERVICII Turism internațional; Transferul internațional de cunoștințe științifice și tehnice, opere literare și artistice; Serviciile bancare și de asigurări internaționale; Fluxurile financiare investiționale	Prelegere Conversație Exemplificări	2 ore
RESURSELE UMANE ȘI MATERIALE ÎN SECTORUL SERVICIILOR Resursele umane; Particularități, evoluție; Resursele materiale	Prelegere Conversație Exemplificări	2 ore
EFICIENȚA ECONOMICĂ ȘI SOCIALĂ A SERVICIILOR Conținutul și particularitățile eficienței în sfera serviciilor; Criterii de evaluare, indicatori de exprimare și căi de creștere a eficienței; Relații între calitate și eficiență în activitățile de servicii	Prelegere Conversație Exemplificări	2 ore
Bibliografie Cosmescu, I., Economia serviciilor, Editura Universității "Lucian Blaga" Sibiu, 1999 Eiglier, P., Servuction. Le marketing des services, Ediscience, Internațional, 1996 Gavrilă-Paven Ionela, Economie europeană, Editura Grinta, Cluj-Napoca, 2013; Gavrilă-Paven Ionela, Investițiile în economia contemporană, Editura Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca, 2010; Gavrilă-Paven Ionela, Economia serviciilor – Note de curs, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2020; Ionică, M., Economia serviciilor, Editura Uranus, București, 2003 Jivan, A., Managementul serviciilor, Editura de Vest Timișoara, 1998 Jones, P., Management in Service Industries, Pitman Publishing, London, 1989 Grigorescu, C., Ștefan, M., Dezvoltarea și specializarea serviciilor, Editura Academiei Române, București, 1998 Kotler, Ph., Managementul Marketingului, Editura Teora, București, 2003 *** Clasificarea activităților din Economia Națională, Comisia Națională pentru statistică, R.A., „Monitorul Oficial”, București 1998		
8.2. Seminar-laborator		
Conceptul de servicii și caracteristicile serviciilor; Serviciile și sectorul terțiar; Sectorul serviciilor, dimensiune și interdependențe; Rolul serviciilor în dezvoltarea economico-socială.	Detaliere noțiuni teoretice Studii de caz/Exemplificări	2 ore
Piața serviciilor: caracteristicile pieței serviciilor; Raporturi între piața serviciilor și piața bunurilor.	Detaliere noțiuni teoretice Studii de caz/Exemplificări	2 ore
Oferta de servicii; Valoarea adăugată în servicii	Detaliere noțiuni teoretice Studii de caz/Exemplificări	2 ore
Cererea de servicii: Rolul cererii în economia serviciilor; Caracteristicile ale cererii de servicii; Factori care influențează cererea de servicii; Metode de studiere a cererii de servicii	Detaliere noțiuni teoretice Studii de caz/Exemplificări	2 ore
Criterii și metode de stabilire ale tarifelor pentru servicii destinate pieței; Raportul preț/calitate în domeniul serviciilor; Tarifarea serviciilor publice	Detaliere noțiuni teoretice Studii de caz/Exemplificări	2 ore
Determinarea necesarului de investiții în domeniul serviciilor	Detaliere noțiuni teoretice Studii de caz/Exemplificări	2 ore
Eficiența în domeniul serviciilor	Detaliere noțiuni teoretice Studii de caz/Exemplificări	2 ore
Bibliografie Cosmescu, I., Economia serviciilor, Editura Universității "Lucian Blaga" Sibiu, 1999 Eiglier, P., Servuction. Le marketing des services, Ediscience, Internațional, 1996		

Gavrilă-Paven Ionela, Economie europeană, Editura Grinta, Cluj-Napoca, 2013;
 Gavrilă-Paven Ionela, Investițiile în economia contemporană, Editura Casa Cărții de Știință, Cluj-Napoca, 2010;
 Gavrilă-Paven Ionela, Economia serviciilor – Note de curs, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2020;
 Ionicică, M., Economia serviciilor, Editura Uranus, București, 2003
 Jivan, A., Managementul serviciilor, Editura de Vest Timișoara, 1998
 Jones, P., Management in Service Industries, Pitmar Publishing, London, 1989
 Grigorescu, C., Ștefan, M., Dezvoltarea și specializarea serviciilor, Editura Academiei Române, București, 1998
 Kotler, Ph., Managementul Marketingului, Editura Teora, București, 2003
 *** Clasificarea activităților din Economia Națională, Comisia Națională pentru statistică, R.A., „Monitorul Oficial”, București 1998

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

Conținuturile disciplinei sunt adaptate realității în domeniul economiei serviciilor. Cursul contribuie la formarea deprinderilor viitorilor specialiști de investigare științifică a specificului domeniului serviciilor. Cunoștințele asimilate și abilitățile dobândite la acest curs vor oferi studenților posibilitatea de a identifica problemele economice reale, pe care să le rezolve apelând la metode și instrumente de investigare științifice. Conținutul disciplinei este actualizat și pe baza recomandărilor venite din partea reprezentanților mediului de afaceri, a partenerilor implicați în practica de specialitate a studenților, discuțiilor și analizelor realizate la nivelul departamentului, respectiv facultății, precum și alte recomandări primite din partea specialiștilor/experti interesați de dezvoltarea conținutului planurilor de învățământ și a conținutului disciplinelor.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	<i>Rezolvarea corectă și completă a cerințelor subiectelor de examen Prezența la întâlniri</i>	Examen scris Intervenții și participarea la dezbateri	70% 10%
10.5 Seminar/laborator	<i>Realizarea unui portofoliu personal</i>	Expunere orală	20%

10.6 Standard minim de performanță:
 Promovarea examenului presupune obținerea la examenul final a notei minime 5 (cinci), la care se vor adăuga punctele corespunzătoare celorlalte activități punctate anterior.
 Prezentarea la examen a studenților este condiționată de:
 1. prezența la seminar în proporție de minim 80%
 2. prezența la curs în proporție de minim 70%
 Studenții absenți la seminarii au posibilitatea recuperării seminariilor prin susținerea unui proiect (pe tematica cursului și a seminarului) înainte de examen. Tematica proiectului va fi dată de către profesor.
 Studenții absenți la cursuri vor fi penalizați cu 1 punct din nota finală dacă nu au prezențe de minim 70%.

Data completării
 8 Septembrie 2020

Semnătura titularului de curs
 Conf.univ.dr. Gavrilă-Paven Ionela

Semnătura titularului de seminar
 Lect.univ.dr. Lazea Ruxandra

Data avizării în departament
 18 Septembrie 2020

Semnătura directorului de departament
 Lect.univ.dr. Maican Silvia-Ștefania