

FIȘA DISCIPLINEI

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	Administrarea Afacerilor/ 242102 Specialist îmbunătățire procese, 242104 Responsabil proces, 242110 Specialist în planificarea, controlul și raportarea performanței economice
1.7. Forma de învățământ	ID

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei		Economia serviciilor			Codul disciplinei	ECTS 211		
2.2. Titularul activităților de curs				Conf.univ.dr. Gavrilă-Paven Ionela				
2.3. Titularul activităților de seminar / laborator / proiect				Conf.univ.dr. Gavrilă-Paven Ionela				
2.4. Anul de studiu	II	2.5. Semestrul	I	2.6. Tipul de evaluare	E	2.7. Regimul disciplinei	Conținut	Felul disciplinei DF
							Obligativitate	Obligatorie/ opțională DO

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

3.1. Număr de ore pe săptămână – forma cu frecvență	3	din care: 3.2. curs	2	3.3. seminar/ laborator/ proiect	1
3.4. Total ore pe semestru – forma ID /	100	din care: 3.5.	86	3.6. AT + TC / AA / ST + SF / L / P	14
Distribuția fondului de timp					ore
3.5.1. Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					27
3.5.2. Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					27
3.5.3. Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					26
3.5.4. Tutoriat					2
3.5.5. Examinări					2
3.5.6. Alte activități					2
3.7. Total ore studiu individual		86			
3.8. Total ore pe semestru		100			
3.9. 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 videoproiector/tablă.
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului/ proiectului	Sală dotată cu videoproiector/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><i>C1.1. Definierea adecvată a conceptelor și principiilor specific teoriei economice, precum și a celor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor</i></p> <p><i>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</i></p> <p>C2. Utilizarea cunoștințelor de bază pentru explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte, situații, procese, proiecte etc. asociate domeniului</p> <p><i>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</i></p> <p><i>C2.2 Explicarea și interpretarea fluxurilor și a tehnicilor de comercializare diferențiat după natura produselor și serviciilor</i></p> <p><i>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 angajarea</i></p> <p>C4. 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><i>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</i></p> <p><i>C2.4 Analiza critic-constructivă a relațiilor dintre consumatorii și furnizorii specifici domeniului comerț, turism și servicii</i></p> <p><i>C3.4 Fundamentarea de studii și analize, organizatorice și de eficiență a activității firmelor în vederea acordării de consiliere și asistență</i></p> <p><i>C4.4 Fundamentarea necesarului de resurse materiale și financiare în raport cu cerințele volumului și eficienței organizațiilor de comerț, turism, servicii</i></p>
Competențe transversale	-

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

7.1. Obiectivul general al disciplinei	<p><i>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.</i></p>
7.2. Obiectivele specifice	<p><i>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.</i></p> <p><i>O1.1. Definierea adecvată a conceptelor și principiilor specific teoriei economice, precum și a celor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor</i></p> <p><i>O2. Utilizarea cunoștințelor de bază pentru explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte, situații, procese, proiecte etc. asociate sectorului serviciilor</i></p> <p><i>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</i></p> <p><i>O2.2 Explicarea și interpretarea fluxurilor și a tehnicilor de comercializare diferențiat după natura produselor și serviciilor pe piața unică</i></p> <p><i>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 angajarea generate de integrarea pe piața unică și procesul de globalizare</i></p> <p><i>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</i></p> <p><i>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</i></p> <p><i>O2.4 Analiza critic-constructivă a relațiilor dintre consumatorii și furnizorii specifici domeniului comerț, turism și servicii</i></p> <p><i>O3.4 Fundamentarea de studii și analize, organizatorice și de eficiență a activității firmelor în vederea acordării de consiliere și asistență</i></p> <p><i>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</i></p>

8. Conținuturi

8.1. SI	Metode de predare	Observații
CONȚINUTUL SERVICIILOR, EVOLUȚIA GÂNDIRII ECONOMICE DESPRE SERVICII Conceptul de servicii; Caracteristicile serviciilor.	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
LOCUL ȘI ROLUL SERVICIILOR ÎN ECONOMIE Serviciile și sectorul terțiar; Sectorul serviciilor, dimensiune și interdependențe; Rolul serviciilor în dezvoltarea economico-socială;	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
TIPOLOGIA SERVICIILOR ÎN ECONOMIE Clasificări statistice ale serviciilor; Raporturi între piața serviciilor și piața bunurilor;	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
PIAȚA SERVICIILOR Caracteristicile pieței serviciilor; Raporturi între piața serviciilor și piața bunurilor;	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
INTERVENȚIA STATULUI ȘI TENDINȚE DE LIBERALIZARE ÎN SECTORUL SERVICIILOR Intervenția statului și tendințe de liberalizare în sectorul serviciilor; Forme de intervenție; Tendințe de liberalizare;	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
OFERTA DE SERVICII Oferta de servicii; Valoarea adăugată în servicii	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
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	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
TARIFELE PENTRU SERVICII Criterii și metode de stabilire ale tarifelor pentru servicii destinate pieței; Raportul preț/calitate în domeniul serviciilor; Tarifarea serviciilor publice	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
SERVICII PENTRU ÎNȚEPRINDERI Semnificații, rol, evoluții; Externalizare-internalizare; Modalități de organizare; Argumente pentru trecerea la societatea informațională; Tipologia serviciilor pentru întreprinderi	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
SERVICII PENTRU POPULAȚIE Conținut, rol, tendințe, structură; Servicii de piață prestate populației; Servicii publice finanțate de la buget	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
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	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
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	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
RESURSELE UMANE ȘI MATERIALE ÎN SECTORUL SERVICIILOR Resursele umane; Particularități, evoluție; Resursele materiale	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI
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	Suport de curs Studii de caz Întrebări și teste de verificare	7,14%SI

Suport de curs ID: Gavrilă-Paven Ionela, Economia serviciilor – Curs ID, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2020 (Suportul de curs este disponibil pe Platforma Moodle)

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;
 Iionciacă, 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.

8.2. AT	Metode de predare-învățare	Observații
Conceptul de servicii și caracteristicile serviciilor; Serviciile și sectorul terțiar; Sectorul serviciilor, dimensiune și interdependențe; Rolul serviciilor în dezvoltarea economico-socială.	Discuții Studii de caz	1 oră
<i>Piața serviciilor: caracteristicile pieței serviciilor; Raporturi între piața serviciilor și piața bunurilor; Oferta de servicii; Valoarea adăugată în servicii</i>	Discuții Studii de caz	1 oră
<i>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</i>	Discuții Studii de caz	1 oră
Criterii și metode de stabilire ale tarifelor pentru servicii destinate pieței; Raportul preț/calitate în domeniul serviciilor; Tarifarea serviciilor publice Determinarea necesarului de investiții în domeniul serviciilor Eficiența în domeniul serviciilor	Discuții Studii de caz	1 oră

Suport de curs ID: Gavrilă-Paven Ionela, Economia serviciilor – Curs ID, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2020 (Suportul de curs este disponibil pe Platforma Moodle)

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;
 Iionciacă, 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

8.3. TC	Metode de transmitere a informației	Observații
Studii de caz, întrebări referitoare la: Conceptul de servicii și caracteristicile serviciilor; Serviciile și sectorul terțiar; Sectorul serviciilor, dimensiune și interdependențe; Rolul serviciilor în dezvoltarea economico-socială.	Platforma Moodle Suport de curs	Temele de control vor fi încărcate pe platformă 1 oră
Studii de caz, întrebări referitoare la: Piața serviciilor: caracteristicile pieței serviciilor; Raporturi între piața serviciilor și piața bunurilor; Oferta de servicii; Valoarea adăugată în servicii	Platforma Moodle Suport de curs	Temele de control vor fi încărcate pe platformă 1 oră
Studii de caz, întrebări referitoare la: 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	Platforma Moodle Suport de curs	Temele de control vor fi încărcate pe platformă 1 oră

Studii de caz, întrebări referitoare la: Criterii și metode de stabilire ale tarifelor pentru servicii destinate pieței; Raportul preț/calitate în domeniul serviciilor; Tarifarea serviciilor publice Determinarea necesarului de investiții în domeniul serviciilor Eficiența în domeniul serviciilor	Platforma Moodle Suport de curs	Temele de control vor fi încărcate pe platformă 1 oră
Bibliografie: Suport de curs ID: Gavrilă-Paven Ionela, Economia serviciilor – Curs ID, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, 2020 (Suportul de curs este disponibil pe Platforma Moodle) Bibliografie selectivă: 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, 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.		
8.4. AA / L / P [aplicațiile de tip AA și L / temele de proiect, conform calendarului disciplinei]	Metode de predare-învățare	Observații
Bibliografie: [se va trece OBLIGATORIU și cursul elaborat în tehnologie ID]		

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

<p>Conținuturile disciplinei sunt adaptate realității în domeniul serviciilor. Cursul contribuie la formarea deprinderilor viitorilor specialiști de investigare științifică a procesului de integrare economică europeană. 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/expertilor interesați de dezvoltarea conținutului planurilor de învățământ și a conținutului disciplinelor.</p>
--

10. Evaluare

Tip activitate	10.1. Criterii de evaluare	10.2. Metode de evaluare	10.3. Pondere din nota finală
10.4. SI (curs)	<i>Rezolvarea corectă și completă a cerințelor subiectelor de examen</i>	Examen	80%
10.5. TC / AA / ST / L / P	<i>Realizarea unui portofoliu personal Prezența la întâlniri</i>	Intervenții și participarea la dezbateri Expunere orală și prezentare scrisă	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. Documentarea științifică cu privire domeniul serviciilor, caracteristicile serviciilor, tipologia serviciilor.			

Coordonator de disciplină
Conf.univ.dr. Gavrilă-Paven Ionela

Tutore de disciplină
Conf.univ.dr. Gavrilă-Paven Ionela

Data
8.09.2020

Responsabil de studii ID/IFR,
.....

