

Programul de studii/Anul de studii: **MNG ID/Anul 2**

Disciplina: **Managementul serviciilor**

Semestrul: 1/Modulul: 2

Anexa A2-ID

CALENDARUL DISCIPLINEI

	Întâlnirea	ACTIVITĂȚI DE TUTORAT (AT)		TEME DE CONTROL (TC)		ACTIVITĂȚI ASISTATE (AA)		EVALUĂRI	
		Tematica	Nr. ore	Tematica	Termen predare/ nr. ore	Activitatea	Nr. ore	Întâlnirea	Forma (E/C/V)
Pregătire curentă	1	Consilierea, îndrumarea diferențiată și personalizată a studenților prin întâlniri directe. Tema 1 Caracteristicile serviciilor; Gradul de servizare a economiei românești; Serviciile ca sisteme deschise	4 ore						
	2			Tema 2 – timp de parcurgere 4 h Activitatea 1: Piața serviciilor românești Activitatea 2: Internaționalizarea serviciilor Activitatea 3: Raportul între piața serviciilor și piața bunurilor	4 ore				
	3			Tema 3 – timp de parcurgere 4 h Activitatea 1: Servicii personalizate/Servicii standardizate; Studiu de caz: <i>100 Yeni Sushi House</i> Activitatea 2: Selecția personalului în servicii Activitatea 3: Perfecționarea personalului de contact	4 ore			3	V

	4	Consilierea, îndrumarea diferențiată și personalizată a studenților prin întâlniri directe. Tema 4 Utilizarea chestionarului pentru evaluarea serviciilor; SERVQUAL – instrument de măsurare a calității serviciilor; Identificarea indicatorilor calității	4 ore					
	5		Tema 5– timp de parcurgere 4 h Activitatea 1: Utilizarea capacității de servire Activitatea 2: Uniformizarea cererii de servicii Activitatea 3: Avantajele și dezav. configurațiilor liniilor de așteptare	4 ore			5	V
	6		Tema 6– timp de parcurgere 4 h Activitatea 1: Influența mediului politic asupra serviciilor publice Activitatea 2: Rolul cetățeanului de acționar și beneficiar al serviciilor publice Activitatea 3: Posibilitatea măsurării performanței serviciilor publice	4 ore			6	V
	7		Tema 7 - timp de parcurgere 4 h Activitatea 1: Marketingul diferențiat în funcție de tipul serviciilor Activitatea 2: Formele de comunicare utilizate în servicii Activitatea 3: Diferențierea serviciilor în condiții de concurență	4 ore			7	V
Sesiune	1			Sesiunea 2 de examene 24.01.2022-6.02.2022				E
	2			Sesiune restante 27.06.2022-10.07.2022				E

Legendă: AT – activități în sistem de tutorat, TC – teme de control, AA – activități asistate, E – examen, C – colocviu, V – verificare pe parcurs

Coordonator disciplină,
Lector univ. dr Conțiu Lia Codrina

Tutore disciplină,
Lector univ. dr Conțiu Lia Codrina