



FIȘA DISCIPLINEI  
MANAGEMENTUL SERVICIILOR

Anul universitar 2025 - 2026

**1. Date despre program**

1.1. Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA HYPERION BUCUREȘTI
1.2. Facultatea	ȘTIINȚE ECONOMICE
1.3. Departamentul	ȘTIINȚE ECONOMICE
1.4. Domeniul de studii	MANAGEMENT
1.5. Ciclul de studii	LICENȚĂ
1.6. Programul de studii/Calificarea	MANAGEMENT
1.7. Forma de învățământ	IF

**2. Date despre disciplină**

2.1 Denumirea disciplinei	MANAGEMENTUL SERVICIILOR	Codul disciplinei	SMAN.II.01.03				
2.2 Titularul activităților de curs	Lect. univ. dr. Cristian Crăciun						
2.3 Titularul activităților de seminar	Lect. univ. dr. Cristian Crăciun						
2.4. Anul de studiu	II	2.5. Semestrul	I	2.6. Tipul de evaluare	E	2.7. Regimul disciplinei	OBLIGATORIE DS

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

3.1. Număr de ore pe săptămână	4	din care:	2	3.3. seminar / laborator / proiect	2
3.4. Total ore din planul de învățământ	56	din care:	28	3.6. seminar / laborator	28
<b>Distribuția fondului de timp pentru studiul individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)</b>					<b>ore</b>
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe (AI)					28
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					21
Pregătire seminarii/laboratoare/proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					10
Tutoriat (consiliere profesională)					8
Examinări					2
Alte activități					-
<b>3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)</b>					<b>69</b>
<b>3.8. Total ore pe semestru</b>					<b>125</b>
<b>3.9. Numărul de credite</b>					<b>5</b>

**4. Precondiții (acolo unde este cazul)**

4.1. de curriculum	
4.2. de competențe	





### 5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none"><li>• amfiteatru cu minim 50 de locuri;</li><li>• prelegerea se desfășoară în săli cu echipament multimedia, tablă și instrumente de scris (cretă, marker).</li></ul>
5.2. de desfășurare a seminarului / laboratorului	<ul style="list-style-type: none"><li>• sală dotată cu tablă și instrumente de scris (cretă, marker).</li></ul>

### 6.1. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale esențiale	CC2 competențe în domeniul științei, tehnologiei, ingineriei și matematicii; CC3 competențe digitale; CC4 competențe personale, sociale și de a învăța să înveți; CC5 competențe antreprenoriale; CP1 Elaborează politici economice CP2 Include criteriile economice în procesul decizional CP3 Monitorizează politica companiei CP4 Asigura managementul de proiect CP5 Furnizează rapoarte de analiza cost-beneficiu
Competențe transversale	CT1 Gandește analitic CT2 Li conduce pe alții CT3 Deleagă responsabilități CT4 Demonstrează spirit antreprenorial

### 6.2. Rezultatele învățării

Cunoștințe	<p>C01 Studentul/Absolventul identifică obiectul de studiu al științei managementului, pe baza unor cunoștințe avansate legate de procesele de management, funcțiile manageriale, funcțiunile firmei precum și a instrumentarului managerial utilizat în cadrul organizațiilor, în vederea adoptării deciziilor optime la orice nivel.</p> <p>C03 Absolventul acumulează cunoștințe avansate referitoare la sistemului de management al organizației și la elementele constitutive ale acestuia (subsistemele decizional, informațional, organizatoric, metodologic și de resurse umane).</p> <p>C05 Studentul/Absolventul are cunoștințele și înțelegerea critică necesare privind formarea și dezvoltarea echipelor de proiect, precum și cele privind specificul proceselor de comunicare în cadrul proiectelor.</p> <p>C06 Studentul/Absolventul demonstrează cunoștințe antreprenoriale, pe baza identificării și aplicării principiilor de performanță în domeniul investițional, prin prisma documentațiilor specifice (studii de fezabilitate și planuri de afaceri).</p> <p>C07 Studentul/Absolventul acumulează cunoștințe necesare investigării mediului endogen și exogen organizației, în vederea fundamentării deciziei de investiție și a inițierii, implementării, supervizării și evaluării proceselor investiționale.</p> <p>C09 Studentul/Absolventul demonstrează cunoștințe de fundamentare a elementelor de cost al producției.</p> <p>C10 Studentul/Absolventul acumulează și utilizează cunoștințe referitoare la elaborarea strategiilor operaționale privind lansarea și urmărirea în fabricație, precum și analiza rezultatelor obținute în raport cu obiectivele stabilite.</p> <p>C15 Studentul/Absolventul identifică și analizează teoriile, conceptele și instrumentarul necesar proceselor manageriale în corelație cu mediul organizației.</p>
------------	--





	<p>C16 Studentul/Absolventul operează cu constructe teoretice și recunoaște relevanța sistemului de management și a subsistemelor sale.</p> <p>C22 Studentul/Absolventul recunoaște conținutul și relevanța conceptelor de marketing și a modului de utilizare integrată a acestora, incluzând mediul de marketing, cercetarea pieței, funcțiile marketingului, strategiile de produs, de preț, de promovare și de distribuție, în context organizațional. (MARKETING)</p> <p>C23 Studentul/Absolventul recunoaște relevanța principiilor fundamentale ale microeconomiei și macroeconomiei, modele economice, noțiuni de economie aplicată.</p> <p>C30 Studentul/Absolventul identifică și recunoaște relevanța teoriilor, conceptelor și instrumentelor analitice necesare înțelegerii și explicării relațiilor economice internaționale.</p> <p>C34 Studentul/Absolventul operează cu constructe teoretice privind înțelegerea dinamicii grupurilor, relațiilor interpersonale și culturii organizaționale.</p> <p>C35 Studentul/Absolventul operează cu constructe teoretice privind înțelegerea modului în care procesele cognitive și emoționale influențează deciziile economice și manageriale.</p>
<b>Aptitudini</b>	<p>A01 Studentul/Absolventul dezvoltă aptitudini privind elaborarea și implementarea strategiilor și politicilor organizaționale, privind proiectarea, reproiectarea și perfecționarea sistemului de management al organizației și a subcomponentelor acestuia.</p> <p>A02 Studentul/Absolventul dezvoltă aptitudini pentru utilizarea corespunzătoare a conceptelor, teoriilor, metodelor și instrumentelor de natură informațională, decizională și organizatorică în cadrul organizațiilor.</p> <p>A03 Studentul/Absolventul dezvoltă aptitudini privind utilizarea sistemelor, metodelor și tehnicilor de management pentru soluționarea problemelor complexe de natură economico-managerială din cadrul organizațiilor.</p> <p>A06 Studentul/Absolventul dezvoltă abilități antreprenoriale (gândire creativă, inovare, adoptare de decizii, educație financiară, negociere) pentru derularea proceselor investiționale.</p> <p>A07 Studentul/Absolventul dezvoltă abilități de analiză și evaluare a activității organizației (în ansamblu sau pe subdiviziuni) pe baza utilizării de indicatori generali sau specifici, grafice și probleme de optimizare, în vederea derulării în condiții optime a proceselor investiționale.</p> <p>A12 Absolventul dezvoltă abilități avansate pentru proiectarea rețelelor de aprovizionare și de distribuție în cadrul unei organizații, pe baza planificării necesarului de resurse materiale și a previziunii vânzărilor.</p> <p>A15 Studentul/Absolventul analizează și interpretează fenomenele, situațiile și procesele organizaționale din perspectiva funcțiilor manageriale.</p> <p>A16 Studentul/Absolventul aplică sistemele, metodele și tehnicile de management pentru soluționarea problemelor complexe de natură economico-managerială din practica organizațiilor.</p> <p>A23 Studentul/Absolventul analizează cauzele problemelor economice și implementarea soluțiilor adecvate.</p> <p>A24 Studentul/Absolventul aplică și interpretează datele economice: utilizarea instrumentelor statistice și econometrice pentru a interpreta datele.</p> <p>A25 Studentul/Absolventul recunoaște și aplică principalele metode statistice pentru analiza fenomenelor economice și sociale, aplică metode statistice în măsurarea și analiza proceselor economico-sociale la nivel macroeconomic, analizează conceptele, modelele și metodele de previziune a fenomenelor socio-economice, recunoaște conceptele, principiile, metodele și tehnicile de organizare a unei observări statistice parțiale, indică modul de asigurare al instrumentelor necesare analizei cantitative și calitative a fenomenelor economice.</p> <p>A26 Studentul/Absolventul utilizează eficient pachetele software pentru analiza datelor prin metode statistice și econometrice, aplicând concepte, teorii, principii și instrumente de</p>





	<p>investigare a fenomenelor și proceselor economice și sociale.</p> <p>A35 Studentul/Absolventul adoptă decizii informate și raționale, ținând cont de factorii cognitivi și emoționali; contribuie la dezvoltarea și implementarea politicilor economice și de afaceri.</p>
<b>Responsabilități și autonomie</b>	<p>RA01 Studentul/Absolventul demonstrează capacitatea de aplicare a funcțiilor managementului atât la nivelul funcțiilor organizației cât și în ansamblul acesteia și asumarea responsabilităților specifice postului de manager pe diferite niveluri ierarhice în cadrul organizațiilor, în vederea inițierii, implementării și monitorizării strategiilor și politicilor organizaționale.</p> <p>RA02 Studentul/Absolventul demonstrează capacitatea de analiză și sinteză manifestată prin interpretarea și integrarea cunoștințelor acumulate în domeniul managerial, în vederea adoptării deciziilor optime în cadrul organizației.</p> <p>RA03 Studentul/Absolventul demonstrează capacitatea de a realiza lucrări de analiză și diagnoză referitoare la funcționarea organizației în ansamblu sau pe subdiviziuni.</p> <p>RA07 Studentul/Absolventul demonstrează capacitatea de a fundamenta și planifica necesarul de resurse într-o organizație, de a previziona cererea de produse și servicii precum și de a proiecta rețelele de distribuție a produselor / serviciilor.</p> <p>RA09 Studentul/Absolventul manifestă o atitudine proactivă și responsabilă în exercitarea funcțiilor managementului și de asumare a responsabilităților specifice postului de manager pe diferite niveluri ierarhice în cadrul organizațiilor.</p> <p>RA11 Studentul/Absolventul utilizează coerent și autonom conceptele în vederea elaborării lucrărilor de analiză și diagnoză, privind funcționarea organizației.</p> <p>RA12 Studentul/Absolventul acționează coerent în ceea ce privește elaborarea studiilor/lucrărilor privind funcționarea sistemului managerial și a subsistemelor sale.</p> <p>RA18 Studentul/Absolventul acționează coerent în vederea elaborării lucrărilor de analiză economică, și a interpretărilor privind funcționarea organizației.</p> <p>RA19 Studentul/Absolventul realizează cu responsabilitate studii/lucrări privind funcționarea sistemului economic.</p> <p>RA20 Studentul/Absolventul demonstrează responsabilitate în asigurarea acurateței și integrității datelor statistice, aplicând tehnici de validare și verificare.</p> <p>RA21 Studentul/Absolventul lucrează autonom în interpretarea și analiza datelor statistice, contribuind la luarea deciziilor informate în cadrul organizației.</p> <p>RA29 Studentul/Absolventul utilizează coerent conceptele în vederea adoptării unor decizii informate și raționale pentru a asigura cele mai bune rezultate posibile în situații complexe și imprevizibile.</p> <p>RA30 Studentul/Absolventul utilizează coerent conceptele în vederea monitorizării și evaluării impactului politicilor implementate.</p>

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"><li>Înșușirea și utilizarea de către studenți a conceptelor, metodelor, tehnicilor și instrumentelor specifice Managementului serviciilor în cadrul organizațiilor. Familiarizarea studenților cu principalele curente și abordări din domeniul managementului serviciilor.</li></ul>
---------------------------------------	---





7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cunoașterea factorilor care contribuie la dezvoltarea serviciilor.</li><li>• Dezvoltarea gândirii critice prin analiza conceptelor și practicilor din domeniul managementului în servicii.</li><li>• Formarea abilităților necesare pentru coordonarea activităților în prestarea serviciilor, cu accent pe partea organizatorică;</li><li>• Fundamentarea bazei științifice a studenților pentru formarea unui raționament profesional autentic;</li><li>• Dezvoltarea capacității studentului de a înțelege specificul unităților prestatoare de servicii din perspectiva organizării, procesului decizional și evaluării acestuia;</li><li>• Să înțeleagă contextul desfășurării activității unităților prestatoare de servicii în condițiile concurențiale ale pieței.</li></ul>
---------------------------	--

## 8. Conținuturi

8.1. Curs	Metode de predare	Observații
1. Aspecte conceptuale ale managementului serviciilor.	Prelegerea/ Explicația/ Demonstrația pe baza prezentărilor video/ Dezbaterea/ Conversația/ Discuția colectivă	Recomandări pentru studenți: Studiu individual pentru aprofundare a problemelor expuse la curs.
2. Particularități, evoluția principalelor forme de servicii.		
3. Organizațiile de servicii (tipuri și structuri organizatorice, proiectarea serviciilor, procesul de servire).		
4. Managementul inovării în servicii. Dezvoltarea unui serviciu nou.		
5. Proiectarea serviciilor.		
6. Amplasarea facilităților în servicii.		
7. Managementul capacității de prestare.		
8. Managementul resurselor umane în servicii.		
9. Particularizări ale unor tehnici și metode de management în servicii.		
10. Analiza și controlul activității în managementul serviciilor, cultura organizațională și consecințe asupra managementului serviciilor.		
11. Dezvoltarea domeniului IT și impactul lui asupra Managementului serviciilor.		
12. Rolul consultanței în managementul serviciilor.		
13. Particularități ale managementului serviciilor în diferite domenii.		
14. Tendințe în evoluția managementului serviciilor.		

### Bibliografie

1. Crăciun, C. Ș., *Managementul serviciilor*, Suport de curs sintetic postat pe platforma facultății, 2024
2. Ionică, M., *Economia serviciilor. Teorie și practică*, Ediția a III-a, Editura Uranus, 2003
3. Mihai, L. S., *Managementul serviciilor*, Editura Universitaria, Craiova, 2023
4. Militaru, Gh., *Managementul serviciilor*, Editura C.H. Beck, București, 2010
5. Rusu C., *Managementul serviciilor*, Editura Risoprint, Cluj Napoca, 2013
6. Toma V., *Managementul serviciilor*, Editura Junimea, Iași, 2013





8.2. Seminar/laborator	Metode de lucru	Observații
1. Întreprinderea de servicii ca sistem. Particularizare în cazul firmelor prestatoare. – 2 ore	Dezbateri/ Studiu de caz/ Simulare/ Exercițiu/ Proiect/ Problematizare	Recomandări pentru studenți: Studiul materialelor de la curs pentru o pregătire corespunzătoare a seminarului
2. Mediul de afaceri și influența sa asupra managementului serviciilor. – 2 ore		
3. Funcția de organizare. Structuri organizatorice. Aplicație. – 2 ore		
4. Planificarea capacității în servicii. – 2 ore		
5. Factorul uman - element esențial în servicii. – 2 ore		
6. Cultura organizatorică. Studiu de caz. – 2 ore		
7. Particularizări ale unor tehnici și metode de management în servicii. – 2 ore		
8. Management relațional în servicii. – 2 ore		
9. Servicii de consultanță. – 2 ore		
10. Particularități ale managementului serviciilor în diferite domenii. Studii de caz – 10 ore		

#### Bibliografie

1. Crăciun, C. Ș., *Managementul serviciilor*, Suport de curs sintetic postat pe platforma facultății, 2024
2. Ionică, M., *Economia serviciilor. Teorie și practică*, Ediția a III-a, Editura Uranus, 2003
3. Mihai, L. S., *Managementul serviciilor*, Editura Universitaria, Craiova, 2023
4. Militaru, Gh., *Managementul serviciilor*, Editura C.H. Beck, București, 2010
5. Rusu C., *Managementul serviciilor*, Editura Risoprint, Cluj Napoca, 2013
6. Toma V., *Managementul serviciilor*, Editura Junimea, Iași, 2013

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

Conținuturile științifice ale temelor propuse în cadrul acestei discipline sunt în concordanță cu cele din alte centre universitare din țară și din străinătate, cu rezultatele recente ale cercetării științifice în domeniul teoriei managementului serviciilor și valorifică practicile recente și problematica actuală a managementului serviciilor la nivel național dar și la nivelul comunităților academice europene și internaționale.

Prin tematica propusă atât la curs cât și la și seminar se dorește a răspunde cerințelor și așteptărilor asociațiilor profesionale și angajatori din domeniul serviciilor, existând în acest sens o colaborare strânsă între mediul academic și mediul de business prin organizarea de întâlniri sau seminarii pentru studenți susținute de către specialiști recunoscuți care împărtășesc studenților din expertiza lor în managementul serviciilor. De asemenea au fost consultate publicații de specialitate relevante și au fost luate în considerare realizările practice ale unor organizații reprezentative la nivel național și internațional, în domeniul managementului serviciilor.

#### 10. Evaluare

Tip activitate	10.1. Criterii de evaluare	10.2. Metode de evaluare	10.3. Pondere din nota finală
10.4. Curs	- cunoașterea terminologiei utilizate; - capacitatea de utilizare adecvată a	lucrări pe parcurs	20%





	noțiunilor studiate; - înțelegerea importanței studiilor de caz în domeniu;		
10.5. Seminar/ laborator	- însușirea problematicii studiate; - capacitatea de a utiliza corect metodele studiate;	prezentarea portofoliului	20%
10.6. Evaluare finală		Examen scris	60%
10.7. Standard minim de performanță: Îndeplinirea a minim 50% din cerințele activității de evaluare.			

### 11. Etichete ODD (Obiective de Dezvoltare Durabilă)


Data completării

05.09.2025

.....

Semnătura titularului/titularilor  
de curs

.....

Semnătura  
de seminar

.....

titularului/titularilor

Data avizării în departament

08.09.2025

Semnătura directorului de departament

.....

