

**FIȘA DISCIPLINEI**  
**Anul universitar 2023-2024**  
**Anul de studiu III/ Semestrul II**

**1. Date despre program**

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia
1.2. Facultatea	Științe Economice
1.3. Departamentul	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	Servicii internaționale		2.2. Cod disciplină	ECTS 327.1			
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	III	2.6. Semestrul	II	2.7. Tipul de evaluare (E/C/VP)	C	2.8. Regimul disciplinei (O – obligatorie, Op – opțională, F – facultativă)	Op

**3. Timpul total estimat**

3.1. Numar ore pe saptamana	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					28
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					8
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					20
Tutoriat					-
Examinări					2
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	-
4.2. de competențe	-

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

5.1. de desfășurare a cursului	Sala dotată cu videoproiector/tabla
5.2. de desfășurarea a seminarului/laboratorului	Sala dotată cu tabla

**6. Competențe specifice acumulate**

Competențe profesionale	<i>C1. Cunoașterea, înțelegerea conceptelor, teoriilor și metodelor de bază ale domeniului și ale ariei de specializare; utilizarea lor adecvată în comunicarea profesională</i> <i>C2. Utilizarea cunoștințelor de bază pentru explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte, situații, procese, proiecte etc. asociate domeniului</i>
Competențe transversale	-

## 7. Obiectivele disciplinei

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<i>Formarea și dezvoltarea capacității studenților de a utiliza metode, procedee și tehnici de gestiune financiară a capitalului din cadrul firmelor pentru fundamentarea deciziilor manageriale</i>
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoașterea conceptelor și metodologiei de gestiune a fluxurilor financiare ale întreprinderii, a rezultatelor și a riscurilor asociate</li> <li>- Însușirea tehnicilor de finanțare, plasare, investiții, analiză și controlul riscurilor</li> <li>- Identificarea fluxurilor financiare degajate de activitatea întreprinderii, a rezervelor interne și a posibilităților de antrenare a lor</li> <li>- Formarea deprinderilor practice de utilizare a instrumentelor de gestionare a resurselor firmelor</li> <li>- Formarea capacității de analiză și gestionare eficientă a resurselor</li> </ul>

## 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
1. Definierea noțiunii de servicii în context internațional	Prelegere, exemplificare	2 ore
2. Internaționalizarea serviciilor	Prelegere, exemplificare	2 ore
3. Legislația cu privire la protecția consumatorilor în context internațional	Prelegere, exemplificare	2 ore
4. Piața serviciilor în Uniunea Europeană	Prelegere, exemplificare	2 ore
5. Piața serviciilor în afara Uniunii Europene	Prelegere, exemplificare	2 ore
6. Mixul de marketing în servicii internaționale - partea I	Prelegere, exemplificare	2 ore
7. Mixul de marketing în servicii internaționale – partea II	Prelegere, exemplificare	2 ore
8. Mixul de marketing în servicii internaționale – partea II	Prelegere, exemplificare	2 ore
9. Influența internetului în serviciile internaționale	Prelegere, exemplificare	2 ore
10. Comportamentul consumatorilor de servicii internaționale	Prelegere,	2 ore
11. Strategii de atragere a clienților pe piața serviciilor	Prelegere,	2 ore
12. Tipuri de servicii internaționale	Prelegere,	2 ore
13. Riscuri ale serviciilor internaționale	Prelegere,	2 ore
14. Prezentarea proiectului de semestru	Prelegere	2 ore
<b>Bibliografie</b>		
1. Balaure, V., ș.a., Marketing, Ed. Uranus, București, 2006		
2. Cetină I., Brandabur R., Marketingul serviciilor, Editura Uranus, București, 2004		
3. Kotler Ph., Gary, A. Principiile marketingului, Ed. Teora, București, 2004		
4. Kotler, Ph., Managementul Marketingului, Ed. Teora, București, 2008		
5. Olteanu V., Marketingul serviciilor- o abordare managerială, Editura. Ecomar, București, 200		
6. Olteanu V., Marketingul serviciilor, Editura Ecomar, București, 2003		
8.2. Seminar-laborator	Metode de predare	Observații
1. Definierea noțiunii de internaționalizare și descrierea procesului de internaționalizare a serviciilor	Conversație, dezbateri	2 ore
2. Legislația cu privire la protecția consumatorilor în context internațional	Problematizare, dezbateri	2 ore
3. Piața serviciilor în UE și în afara UE	Studiu de caz, exerciții	2 ore
4. Mix-ul de marketing în servicii	Studiu de caz	2 ore
5. Comportamentul consumatorilor în servicii și strategii de atragere a lor	Studiu de caz, exerciții	2 ore

6. Tipologia serviciilor internaționale	Studiu de caz, exerciții	2 ore
7. Riscuri ale serviciilor internaționale	Studiu de caz, exerciții	2 ore

### Bibliografie

1. Balaure, V., ș.a., Marketing, Ed. Uranus, București, 2006
2. Cetină I., Brandabur R., Marketingul serviciilor, Editura Uranus, București, 2004
3. Kotler Ph., Gary, A. Principiile marketingului, Ed. Teora, București, 2004
4. Kotler, Ph., Managementul Marketingului, Ed. Teora, București, 2008
5. Olteanu V., Marketingul serviciilor- o abordare managerială, Editura. Ecomar, București, 200
6. Olteanu V., Marketingul serviciilor, Editura Ecomar, București, 2003

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

*Conținuturile disciplinei corespund cu reglementările legislative actuale și răspund nevoilor practice internaționalizare a serviciilor. Deprinderile practice dobândite prin parcursul disciplinei creează premisele utilizării adecvate a informațiilor și vor ajuta la ușurarea procesului de internaționalizare a unui serviciu ducând astfel la o creștere a eficienței și valorii economice a firmelor.*

### 10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	<i>Evaluare finala</i>	<i>Examen scris</i>	80%
10.5 Seminar/laborator	<i>Verificare pe parcurs</i>	<i>Lucrări practice</i>	20%

10.6 Standard minim de performanță: obținerea notei minime 5

Procentul minim de participare la activitățile de seminar considerat necesar pentru formarea competențelor propuse este de 80%.

Studentii care nu îndeplinesc procentul de frecvență pentru orele de seminar vor recupera orele de seminar prin elaborarea de referate/ proiecte, sau aplicații rezolvate utilizând notițele de curs, respectiv, bibliografia de curs și seminar.

Data completării

18.09.2023

Semnătura titularului de curs

Conf. univ. dr. Gavrilă-Paven Ionela

Semnătura titularului de seminar

Conf. univ. dr. Gavrilă-Paven Ionela

Data avizării în departament

20.09.2023

Semnătura directorului de departament

Conf. univ. dr. Maican Silvia Ștefania