

FIȘA DISCIPLINEI
Anul universitar 2024-2025
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/calificari COR/grupă de bază ESCO* | Economia Comerțului, Turismului și Servicilor/ 242102 Specialist îmbunătățire procese, 242104 Responsabil proces, 242110 Specialist în planificarea, controlul și raportarea performanței economice/ Cod ESCO: 2421 - Management and organisation analysts |

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 | | | | | 10 |
| Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri | | | | | 20 |
| Tutoriat | | | | | - |
| Examinări | | | | | 2 |
| Alte activități | | | | | - |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| 3.7 Total ore studiu individual | 58 |
| 3.8 Total ore activități universitare | 44 |
| 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 | <i>Sala dotata cu videoproiector/tabla</i> |
| 5.2. de desfășurarea a seminarului/laboratorului | <i>Sala dotata cu tabla</i> |

6. Competențe specifice acumulate

| | |
|------------------------------------|--|
| Competențe/rezultate ale învățării | <i>C1. Cunoașterea, înțelegerea conceptelor, teoriilor și metodelor de bază ale domeniului și ale ariei de specializare; utilizarea lor adecvată în comunicarea profesională 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">- Cunoașterea conceptelor și metodologiei de gestiune a fluxurilor financiare ale întreprinderii, a rezultatelor și a riscurilor asociate- Însușirea tehnicilor de finanțare, plasare, investiții, analiză și controlul riscurilor- Identificarea fluxurilor financiare degajate de activitatea întreprinderii, a rezervelor interne și a posibilităților de antrenare a lor- Formarea deprinderilor practice de utilizare a instrumentelor de gestiune a resurselor firmelor- Formarea capacității de analiză și gestionare eficientă a resurselor |

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 |

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

8.2. Seminar-laborator

| 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

adevate 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
16.09.2024

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

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

Data avizării în departament
16.09.2024

Semnătura directorului de departament
Conf. univ. dr. Maican Silvia Ștefania