

## FIȘA DISCIPLINEI

### 1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea Babeș-Bolyai din Cluj Napoca
1.2. Facultatea	Științe Economice și Gestiunea Afacerilor
1.3. Departamentul	Marketing
1.4. Domeniul de studii	Cibernetică, statistică și informatică economică
1.5. Ciclul de studii	Licență
1.6. Programul de studii / Calificarea	Informatică Economică (IE)
1.7. Forma de învățământ	Învățământ la distanță

### 2. Date despre disciplină

Date despre disciplina									
2.1. Denumirea disciplinei		Fundamentele serviciilor				Codul disciplinei		ELR0337	
2.2. Titularul activităților de curs – Coordonatorul de disciplină				Lect.univ.dr. Maria-Luiza Souca					
2.3. Titularul activităților de seminar / laborator / proiect – tutorele				Lect.univ.dr. Maria-Luiza Souca					
2.4. Anul de studiu	I	2.5. Semestrul	I	2.6. Tipul de evaluare	E	2.7. Regimul disciplinei	Conținut	Felul disciplinei	DD
							Obligativitate	Obligatorie/optională	DOb

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

3.1. Număr de ore pe săptămână – forma cu frecvență	2	din care: 3.2. curs	1			3.3. seminar/ laborator/ proiect	1
3.4. Total ore pe semestru – forma Învățământ la distanță	75	din care: 3.5. SI	47	AI=Nr.ore curs IF x nr. săptămâni	14	3.6. AT (4) + TC (10) + AA (0)	14
<b>Distribuția fondului de timp pentru studiul individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)</b>							<b>ore</b>
3.5.1. Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe (AI)							14
3.5.2. Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren							19
3.5.3. Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri							20
3.5.4.Tutoriat (consiliere profesională)							2
3.5.5.Examinări							2
3.5.6. Alte activități							4
<b>3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)</b>	<b>61</b>						
<b>3.8. Total ore pe semestru</b>	<b>75</b>						
<b>3.9. Numărul de credite</b>	<b>3</b>						

### 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	Platforma eLearning a UBB Studentii nu vor perturba desfășurarea cursului prin discuții inter-personale, utilizarea de telefoane mobile sau alte dispozitive electronice, decât în cazurile în care le este solicitat acest lucru ca parte din interacțiunea aferentă cursului. Pe parcursul desfășurării activităților, studenții trebuie să dea curs solicitărilor cadrului didactic de a participa la dezbateri respectiv de a răspunde la întrebări legate de materie.
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului/ proiectului	Prezența la orele de AT este obligatorie pentru toți studenții. Termenele predării proiectelor/temelor sunt stabilite de titular și afișate pe platforma eLearning. Nu se acceptă cererile de amânare decât pe motive obiectiv întemeiate. Pentru predarea cu întârziere a proiectelor/temelor, acestea vor fi penalizate cu un quantum stabilit și comunicat la prima întâlnire față în față.

	<p>Structura proiectului ce trebuie realizat în contul TC-urilor va fi expusă și explicată în cadrul primei întâlniri, iar tema aleasă va fi comunicată titularului disciplinei până la cea de-a doua întâlnire.</p> <p>Pe parcursul desfășurării activităților, studenții trebuie să dea curs solicitărilor cadrului didactic, respectiv să răspundă la întrebări legate de materie.</p>
--	---

## 6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cunoașterea terminologiei de specialitate utilizate în domeniul serviciilor.</li> <li>• Demonstrarea capacității de folosire adecvată a noțiunilor din domeniul serviciilor.</li> <li>• Însușirea abilităților de explicare și aplicare a conceptelor, metodelor, tehnicilor și instrumentelor specifice serviciilor.</li> <li>• Identificarea rolului serviciilor în structura produsului și în activitatea unei firme.</li> <li>• Identificarea tipologiei serviciilor prestate persoanelor fizice și persoanelor juridice, inclusiv cele de natură financiară.</li> <li>• Utilizarea de indicatori statistici pentru descrierea ramurilor prestatoare de servicii.</li> <li>• Imaginarea unor soluții de optimizare a ofertei de servicii într-un teritoriu dat și propunerea de soluții pentru (auto)reglementarea serviciilor și asigurarea unei dezvoltări durabile.</li> <li>• Identificarea și aplicarea teoriilor, conceptelor, metodelor și instrumentarului necesare proceselor manageriale, în corelație cu mediul de marketing al firmei prestatoare de servicii.</li> <li>• Evaluarea critic-constructivă a utilizării metodelor de monitorizare și diagnosticare a mediului intern și extern al organizațiilor din sfera serviciilor.</li> </ul>
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă pluri-specializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei.</li> <li>• Aplicarea principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă.</li> <li>• Utilizarea tehnologiei și instrumentelor moderne pentru procesarea de informații și gestionarea de baze de date specifice activităților economice și sociale.</li> <li>• Participarea la proiecte având caracter științific și să demonstreze capacitatea de a identifica oportunități pentru propria formare profesională în viitor.</li> </ul>

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

7.1. Obiectivul general al disciplinei	Familiarizarea studenților cu terminologia, abordările conceptuale, instrumentele, metodele și politicile din domeniul serviciilor, ca fundament pentru disciplinele de specializare specifice.
7.2. Obiectivele specifice	<p>Familiarizarea studenților cu terminologia specifică serviciilor, cu principalele tipologii ale serviciilor, înțelegerea conceptelor de serviciu și proces de prestare. Dobândirea unei imagini de ansamblu asupra sectorului terțiar în economia națională și a comerțului internațional cu servicii.</p> <p>Deprinderea cunoștințelor și formarea abilităților generale necesare pentru optimizarea furnizării de servicii pentru dezvoltarea durabilă a unui teritoriu..</p>

## 8. Conținuturi

8.1. AI,SI	Metode de predare	Observații
Secvența 1 – Noțiuni fundamentale	Suportul tutorial de curs conține indicații privind parcurgerea textului, fixarea informațiilor și testarea cunoștințelor. Aceste informații se găsesc și pe platforma eLearning a UBB.	25% din timpul total aferent AI, SI
Secvența 2 – Abordarea serviciilor la nivel macroeconomic		25% din timpul total aferent AI, SI
Secvența 3 – Procesul de prestare a serviciilor		25% din timpul total aferent AI, SI
Secvența 4 – Rolul serviciilor în societate		25% din timpul total aferent AI, SI
Bibliografie:		
<div><div></div><div><div></div><div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div></div></div><div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div><div></div><div></div><div></div></div> <div>&lt;</div>		

<ol style="list-style-type: none"> <li>Hoffman, K., &amp; Bateson, J. (2011). <i>Services Marketing: Concepts, Strategies, &amp; Cases</i> (ed. 4th). Mason: South-Western Cengage Learning.</li> <li>Ionciă, M. (2000), <i>Economia serviciilor</i>. București: Uranus.</li> <li>Jivan, Al. (1998), <i>Economia sectorului terțiar</i>. Timișoara: Sedona.</li> <li>Lovelock, C. H., &amp; Wright, L. K. (1999). <i>Principles of Service Marketing and Management</i>. New Jersey: Prentice Hall; 2nd edition.</li> <li>McDonald, M., Frow, P., &amp; Payne, A. (2011). <i>Marketing plans for service businesses : a complete guide</i>. Chichester: John Wiley &amp; Sons.</li> <li>Vorzsak, A., Paina, N. D., Pop, M. D., Pop, C. M., &amp; Szego, I. (2006). <i>Marketingul serviciilor - Probleme de ansamblu ale terțiarului</i>. Cluj-Napoca: Alma Mater.</li> <li>Wirtz, J., &amp; Lovelock, C. (2016). <i>Services Marketing: People, Technology, Strategy</i>. New Jersey: World Scientific</li> </ol>		
<b>8.2. AT</b>	<b>Metode de predare-învățare</b>	<b>Observații</b>
AT nr.1 Serviciile și sectorul terțiar 1) Abordarea serviciilor la nivel macroeconomic 2) Tipologia serviciilor 3) Piața serviciilor și analiza de ansamblu a ofertanților de servicii	Brainstorming, conversație Dezbateri pe baza unor studii de caz prezentate de cadrul didactic.	Se va pune accentul pe implicarea activă a studenților în dezbateri și în rezolvarea studiilor de caz. Se vor utiliza tehnici specifice educației adulților pentru a valorifica expertiza practică a studenților în procesul educațional.
AT nr.2 Prestarea de servicii: implicații și perspective 1) Procesul de prestare 2) Rolul serviciilor în societate	Brainstorming, conversație. Dezbateri pe baza unor studii de caz prezentate de cadrul didactic. Studii de caz pregătite de echipe de studenți.	Se va pune accentul pe implicarea activă a studenților în dezbateri și în rezolvarea studiilor de caz. Se vor utiliza tehnici specifice educației adulților pentru a valorifica expertiza practică a studenților în procesul educațional.
<b>Bibliografie:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Armstrong, G., &amp; Kotler, P. (2015). <i>Introducere în marketing</i> (ed. 12e). (D. Moise, &amp; I. Plăiaș, Trad.) New Jersey: Pearson.</li> <li>Băbuț, R., Drule, A.M., Romonți-Maniu, A.I., Souca, L.M., Tomșa, M.M. (2021), <i>Fundamentele Serviciilor-Suport tutorial de curs elaborat în tehnologia ID</i>, FSEGA.</li> <li>Bruhn, M., &amp; Georgi, D. (2006). <i>Services Marketing: Managing the Service Value Chain</i>. Harlow: Prentice Hall.</li> <li>Lovelock, C. H., &amp; Wright, L. K. (1999). <i>Principles of Service Marketing and Management</i>. New Jersey: Prentice Hall; 2nd edition.</li> <li>Vorzsak, A., Paina, N. D., Pop, M. D., Pop, C. M., &amp; Szego, I. (2006). <i>Marketingul serviciilor - Probleme de ansamblu ale terțiarului</i>. Cluj-Napoca: Alma Mater.</li> <li>Wirtz, J., &amp; Lovelock, C. (2016). <i>Services Marketing: People, Technology, Strategy</i>. New Jersey: World Scientific.</li> </ol>		
<b>8.3. TC</b>	<b>Metode de transmitere a informației</b>	<b>Observații</b>
TC nr.1. <ul style="list-style-type: none"> <li>Prezentarea serviciului ales și caracterizarea pieței serviciului pentru localitatea analizată.</li> <li>Descrierea succintă a principalilor 3 ofertanți pentru serviciul ales.</li> <li>Analizarea comparativă a ofertanților identificați în funcție de o serie de criterii relevante</li> </ul>	Platforma eLearning a UBB. Forumul de discuții și alte instrumente de comunicare de pe platforma eLearning.	Tema va fi încărcată pe platforma eLearning a UBB cu specificarea termenului final de trimitere a documentului în format PDF sau WORD. Ponderea TC nr.1 în nota finală este 10%.
TC nr.2. <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizarea/reanalizarea asemănărilor și deosebirilor dintre firmele prestatoare de servicii identificate pe baza criteriilor specifice</li> <li>Prezentarea unor direcții de dezvoltare viitoare ale serviciului descris</li> </ul>	Platforma eLearning a UBB. Forumul de discuții și alte instrumente de comunicare de pe platforma eLearning.	Tema va fi încărcată pe platforma eLearning a UBB cu specificarea termenului final de trimitere a rezolvărilor în format PDF sau WORD. Ponderea TC nr.2 în nota finală este 20%.
<b>Bibliografie:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Armstrong, G., &amp; Kotler, P. (2015). <i>Introducere în marketing</i> (ed. 12e). (D. Moise, &amp; I. Plăiaș, Trad.) New Jersey: Pearson.</li> </ol>		

2. Băbuș, R., Drule, A.M., Romoňi-Maniu, A.I., Souca, L.M., Tomșă, M.M. (2021), <i>Fundamentele Serviciilor- Suport tutorial de curs elaborat în tehnologia ID</i> , FSEGA. 3. Bruhn, M., & Georgi, D. (2006). <i>Services Marketing: Managing the Service Value Chain</i> . Harlow: Prentice Hall. 4. Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (1999). <i>Principles of Service Marketing and Management</i> . New Jersey: Prentice Hall; 2nd edition. 5. Vorzsak, A., Paina, N. D., Pop, M. D., Pop, C. M., & Szego, I. (2006). <i>Marketingul serviciilor - Probleme de ansamblu ale terțiarului</i> . Cluj-Napoca: Alma Mater. 6. Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). <i>Services Marketing: People, Technology, Strategy</i> . New Jersey: World Scientific.		
<b>8.4. AA</b>	Metode de predare-învățare	Observații
-		
Bibliografie:		

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

În vederea stabilirii setului de conținuturi și metode de predare abordate au fost derulate cercetări documentare, pe de o parte, privind conținuturile și metodele de predare adoptate pentru aceeași disciplină sau discipline similare în cadrul altor universități din țară și din străinătate, iar pe de altă parte, privind așteptările mediului de afaceri și ai angajatorilor din domeniul aferent, așa cum au fost ele reflectate în presa de profil economic sau de specialitate a domeniului.

**10. Evaluare**

Tip activitate	10.1. Criterii de evaluare	10.2. Metode de evaluare	10.3. Pondere din nota finală
<b>10.4. AI, SI</b>	Însușirea și înțelegerea problematicei tratate în cadrul suportului de curs. Cunoașterea și capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, indicatorilor și instrumentelor din domeniul serviciilor.	Examen compus din întrebări grilă, pe platforma eLearning a UBB.	70%
<b>10.5. TC / AA</b>	Însușirea și înțelegerea problematicei tratate în cadrul activităților tutoriale. Evaluarea argumentelor proprii sau susținute de alții. Originalitate și suport bibliografic adecvat.	2 teme ca părți ce compun un proiect, realizate pe parcursul semestrului, cu oferirea de feedback prin intermediul platformei eLearning a UBB.	30%
<b>10.6. Standard minim de performanță</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cunoașterea noțiunilor de bază și a elementelor fundamentale privind serviciile și prestarea acestora.</li> <li>Pentru absolvirea acestei discipline este necesară obținerea unei note finale de minim 5(cinci).</li> <li>Notele acordate sunt între 1(unu) și 10(zece).</li> <li>Pentru promovarea disciplinei studenții trebuie să dovedească cunoașterea noțiunilor de bază și a elementelor fundamentale incluse în conținutul disciplinei.</li> <li>Examen pe platforma eLearning a UBB.</li> </ul>			

Coordonator de disciplină

Tutore de disciplină/

**Lect. univ. dr. Maria-Luiza SOUCA**

**Lect. univ. dr. Maria-Luiza SOUCA**




Data

Responsabil de studii ID/IFR,

16.09.2021

**Lect. univ. dr. Maria-Luiza SOUCA**

