

*Specializarea: **INFORMATICĂ ECONOMICĂ***

Titular:

Lect. univ. dr. M. Luiza SOUCA

Fundamentele serviciilor

2021-2022

NOTA FINALĂ se formează din:**7 puncte:** examen scris în sesiune

- 30 întrebări tip grilă cu o singură variantă de răspuns corectă (0,2 p/ întrebare) – 6p
- Oficiu – 1p

**3 puncte:** proiect în timpul semestrului

Punctaj detaliat proiect (3p):	Se va ține cont de:
3 puncte – proiect scris Din care: ✗ 0,8 p – Cerință 1 ✗ 1,3 p – Cerință 2 ✗ 0,5 p – Cerință 3 ✗ 0,4 p – Cerință 4	➤ corectitudinea și actualitatea datelor ➤ originalitate/ sugestii/ propuneri ➤ respectarea structurii, a regulilor de citare și tehnoredactare ➤ includerea bibliografiei după fiecare parte încărcată pe platformă

Categorii de servicii

- ✗ Servicii educaționale (învățământ preșcolar, primar și gimnazial, liceal, universitar)
- ✗ Servicii de cazare (hoteluri de 5 stele, hoteluri de 4 stele, hoteluri de 3 stele, pensiuni etc.)
- ✗ Servicii de alimentație publică (restaurante a la carte, restaurante fast-food, cafenele, cofetării, cluburi etc.)
- ✗ Servicii de transport (rutier, aerian, naval, feroviar)
- ✗ Servicii de telecomunicații (telefonie mobilă, internet, televiziune prin cablu)
- ✗ Servicii financiar-bancare (instituții bancare, companii de asigurări etc.)
- ✗ Servicii culturale (teatre, muzee, cinematografe etc.)
- ✗ Servicii sportive (săli de fitness, cluburi sportive etc.)
- ✗ Servicii medicale (stomatologie, oftalmologie, policlinici, spitale etc.)
- ✗ Servicii de înfrumusețare (cosmetică, coafor, întreținere corporală, tatuaj etc.)
- ✗ Servicii de curățenie
- ✗ Servicii de design (design interior, arhitectură, web design etc.)
- ✗ Servicii de publicitate
- ✗ Servicii de organizare evenimente
- ✗ Servicii imobiliare
- ✗ Servicii funerare
- ✗ Servicii profesionale (consultanță managerială, servicii juridice, contabile etc.)

*** Notă:** Lista prezentată mai sus este doar orientativă!

Structura proiectului:

Subcapitole	Conținut
PRIMA PAGINĂ	<p>UNIVERSITATEA „BABEȘ-BOLYAI” CLUJ-NAPOCA FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE ȘI GESTIUNEA AFACERILOR Specializarea: _____</p> <p>TITLUL PROIECTULUI</p> <p>Nume și prenume: _____ Grupa: _____</p> <p>2021</p>
CUPRINSUL PROIECTULUI	Indicarea paginilor generată în mod automat
CERINȚA 1 (1 pagină) (0,8 p)	<ul style="list-style-type: none"> • Descrierea motivației alegerii categoriei de servicii și a localității • Descrierea ofertei serviciului analizat la nivelul localității (număr de ofertanți, particularitățile ofertei)
CERINȚA 2 (3 pagini) (1,3p)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificarea și descrierea succintă a principalilor 3 ofertanți pentru serviciul ales • Indicarea unor criterii relevante (între 5-8) pentru analizarea comparativă a ofertanților identificați (elemente ce pot deveni criterii puteți găsi în suportul de curs – Secvența 1). • În procesul de selecție a criteriilor de analiză puteți folosi următorul raționament: sunteți un consumator care dorește să achiziționeze serviciul ales; în funcție de ce criterii veți analiza ofertele firmelor de pe piață astfel încât să luați cea mai bună decizie privind presatorul de servicii? • Analiza comparativă a celor 3 ofertanți pe baza criteriilor identificate (se recomandă elaborarea unui tabel de sinteză) • Descrierea asemănărilor și deosebirilor dintre firmele prestatoare de servicii analizate pe baza criteriilor menționate anterior
CERINȚA 3 (1 pagină) (0,5p)	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentarea opiniei personale cu privire la câteva direcții de dezvoltare viitoare ale categoriilor de servicii analizate (minim 3). De exemplu, vă puteți gândi la modul în care criza COVID a influențat categoria de servicii (nu doar ofertanții analizați) sau modul în care inovațiile din sfera IT influențează prestarea serviciului.
CERINȚA 4 (0,4p)	<ul style="list-style-type: none"> • Respectarea regulilor de tehnoredactare și citare sugerate • Includerea bibliografiei la finalul fiecărei părți încărcate pe platformă

Exemplu - Tabel analiză comparativă

Criterii de analiză	Ofertant 1	Ofertant 2	Ofertant 3
Criteriul 1	- analiza calitativă - se vor prezenta detalii legate de modul în care Criteriul 1 se aplică pentru Ofertantul 1		
Criteriul 2			
....			
Criteriul 8			

*textul din tabel poate fi formatat Times New Roman, mărimea 10

OBSERVAȚII !!!

- ✗ Proiectele se vor realiza **individual**.
- ✗ **Nu se acceptă lucrări fără bibliografie !**
- ✗ Proiectul scris se realizează într-un document Word, după care se convertește **în format PDF** și se salvează cu denumirea:
ID IE NUME PRENUME P1
Termen limită de încărcare pe platforma Moodle: 01.11.2020, ora 24.00
- ID IE NUME PRENUME P 2**
Termen limită de încărcare pe platforma Moodle: 15.01.2021, ora 24.00
- ✗ Proiectul nu trebuie listat, ci se încarcă la secțiunea **Assignment** pentru fiecare parte, până la data limită indicată anterior.

REGULI DE TEHNOREDACTARE:

- ✗ Proiectul va fi redactat utilizând **diacritice**!
- ✗ **Font:** Times New Roman/ Calibri / Cambria, mărime (size) 12
- ✗ **Paragraf:** Aliniere (Alignment): **Justified**
Spațiere (Line Spacing): **Multiple** la **1,15** (în căsuța din dreapta!)
- ✗ **Fără alineat, cu un spațiu între paragrafe!**
- ✗ **Formatul paginii** (Page Layout): Size – A4
- ✗ **Margini:** Top: 2,54 cm, Bottom: 2,54 cm
Left: 2,54 cm, Right: 2,54 cm

REGULI DE CITARE: Toate sursele citate pe parcursul lucrării trebuie să se regăsească la final în referințele bibliografice și invers.

✗ **Pe parcursul lucrării, referințele bibliografice vor apărea sub forma:**

- dacă sursa conține: **un singur autor:** (Popescu, 2015), **doi autori:** (Popescu & Moisescu, 2015), **mai mulți autori:** (Popescu et al., 2015);
- dacă **sursa este electronică:**
 - ✓ În cazul informațiilor din presa scrisă în format electronic, se va indica numele autorului articolului respectiv urmat de an: (Reștea, 2018)
 - ✓ În cazul articolelor cu autor necunoscut, se va indica: (Fără autor, 2019)
 - ✓ În cazul informațiilor preluate de pe site-urile ofertanților analizați, se indică sursa acestora prin menționarea site-ului: (www.bancatransilvania.ro)
 - ✓ În cazul informațiilor preluate din rapoartele unor instituții sau din studiile de piață derulate de anumite firme de cercetare a pieței, care nu au autori menționați, numele autorului va fi înlocuit de numele instituției/firmei: (Consiliul Concurenței, 2009)

✗ Referințele bibliografice apar și la sfârșitul proiectului, **ordonate alfabetic după numele primului autor, spre exemplu:**

Hoffman, K. & Bateson, J. (2011). *Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases* (ed. 4th). Mason: South-Western Cengage Learning.

Wirtz, J. & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* – 8th Ed., World Scientific.

✗ În cazul **surselor electronice**, la elaborarea bibliografiei se vor respecta următoarele **reguli**.

Exemplu pentru articol din presa scrisă în format electronic

Reștea, K. (2019). Colliers: 2019, an de reechilibrare pe piața imobiliară. Care sunt estimările pentru Cluj, cea mai scumpă piață din țară?. Disponibil la adresa: <https://actualdecluj.ro/colliers-2019-an-de-reechilibrare-pe-piata-imobiliara-care-sunt-estimarile-pentru-cluj-cea-mai-scupa-piata-din-tara/> (accesat în data de 11.09.2019)

Exemplu pentru articol fără autor din presa scrisă în format electronic

Fără autor, (2019). Tranzacții imobiliare în 2019. Cluj, în scădere! <http://www.monitorulcj.ro/economie/71717-cum-merg-tranzactiile-imobiliare-in-2019-clujul-in-scadere#sthash.YiK4hl9b.dpbs> (accesat în data de 13.09.2019)

Exemplu pentru informații preluate de pe pagina web a unei companii:

- Dacă informațiile se regăsesc sub un titlu, dar fără autor și an publicare
Fără autor (necunoscut). BT Pay. Un nou loc pentru cardurile tale...business. Disponibil la adresa: <https://www.bancatransilvania.ro/blog/how-to/bt-pay-un-nou-loc-pentru-cardurile-tale-business/> (accesat în data de 05.09.2019)
- Dacă informațiile se găsesc într-o secțiune fără titlu:
<https://www.bancatransilvania.ro/credit-online/> (accesat în data de 11.09.2019)

Exemplu pentru raport publicat de o instituție

Consiliul Concurenței (2009). RAPORT de investigație pentru analizarea pieței imobiliare și a serviciilor conexe tranzacțiilor imobiliare. Disponibil la adresa: http://www.consiliulconcurenței.ro/uploads/docs/items/bucket2/id2969/raport_piata_imobiliare_si_serv_conexe.pdf (accesat în data de 9.09.2019)