

FIȘA DISCIPLINEI/MODULULUI**Servicii publice****Responsabil de disciplină/modul: Grumeza T., drd., lect. univ.****Administrarea disciplinei**

Codul	Total ore	Curs	Seminare	Laborator	Lucrul individual	Credite (ECTS)	Limba de predare
F.02.O.0.10	150	30	45	-	75	5	Română/ rusă/engleză
F.02.O.0.10	150	18	12	-	120	5	Română

Rezultatele învățării: Competențe	Competențele	Finalități de studiu
	<p>C1 Cunoașterea conceptelor, teoriilor, metodelor și instrumentelor de natură socio-economică în servicii publice</p> <p>C2 Conducerea activităților în domeniul serviciilor turistice, hoteliere și agrement în funcție de profilul pieței și al legislației în vigoare</p> <p>C5 Respectarea normelor etice și deontologice în activitatea de turism și servicii;</p>	<p><i>de cunoaștere:</i></p> <p>1.1 A cunoaște conceptele, teoriile, metodele și instrumentele de natură socio-economică în servicii publice</p> <p>1.2.A identifica, a defini conceptele, teoriile, metodele și instrumentele de natură economico-socială în servicii publice</p> <p>2.2. A identifica procesul de execuție a operațiunilor de promovare, stimulare a vânzărilor și formare a pachetelor turistice</p> <p>5.1.A cunoaște ariile de competență și aplicare a specialiștilor din domeniul turism și servicii</p>
		<p><i>de aplicare:</i></p> <p>1.4.A compara conceptele, teoriile, metodele și instrumentele de natură socio-economică în servicii publice pentru probleme din domeniul serviciilor publice</p> <p>2.3. A determina metodele, tehnicile și instrumentele pentru derularea operațiunilor și a tehnicilor cazare, rezervare și transport în turism</p> <p>5.3.A argumenta metodele etice privind rezolvarea problemelor sociale în turism și servicii</p>
		<p><i>de integrare:</i></p> <p>5.5. A evalua calitățile implementării deciziilor etice și deontologice în domeniul turismului și serviciilor</p> <p>5.6. A realiza un program privind dezvoltarea competențelor resurselor umane antrenate în turism și servicii</p>
Conținutul disciplinei	<p>Elementele conceptuale definitorii ale serviciilor publice</p> <p>Principii și reguli de organizare și funcționare a serviciilor publice</p> <p>Modalități de gestionare a serviciilor publice</p> <p>Agenții economici prestatori de servicii</p> <p>Servicii publice cu caracter Statal</p> <p>Servicii publice locale</p> <p>Servicii publice comerciale</p> <p>Gestiunea accesibilității serviciilor publice pentru consumatori</p>	
Evaluarea rezultatelor	<p><i>Evaluarea curentă</i> se va realiza prin:</p> <p>2 testări – evaluarea curentă-probe scrise;</p> <p>Elaborarea și susținerea produsului lucrului individual-studiu de caz, aprecierea în rezultatul participării la seminar</p> <p><i>Evaluarea finală</i>- examen scris sau asistat la calculator, în baza testului clasic care include itemi de divers nivel de complexitate: a) cunoaștere; b) aplicare; c) integrare.</p> <p><i>Nota generală</i> se va determina ca o medie ponderată în modul următor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • evaluare curentă, inclusiv produsul lucrului individual – 60%; • evaluare finală – 40% 	

Lucrul individual	Studentii vor elabora un studiu de caz cu aplicarea conceptelor, teoriilor, metodelor, instrumentelor economice de cercetare pe anumite domenii de cercetare. Cerințele și termenele de elaborare și prezentate se conțin în curriculum-ul la disciplină la capitolul VI "Lucrul individual".
Bibliografie recomandată	de bază <ul style="list-style-type: none"> 1. Legea serviciilor publice de gospodărie comunală nr. 1402-xv din 24.10.2002 monitorul oficial al R.Moldova nr.14-17/49 din 07.02.2003 2. Ailenei D. Economia sectorului public, Editura Bren, București, 2002 3. Alexandru I., Matei L., Servicii publice, Editura Economică, București, 2010
	suplimentară <ul style="list-style-type: none"> 1. Cetină Iu., Marketingul competitiv în sectorul serviciilor, București, 2001 2. Emilian R., Managementul serviciilor, Editura Expert, București, 2000 3. Gherasim T., Gherasim A. Cercetari de marketing., Bucuresti, Ed.Economica, 2003 4. Gribincea Alexandru. Marketing: material didactic. Chișinău: USM, 2007

APROBAT
la ședința departamentului EMkT
din 30.08.2018
Proces verbal nr. 1/18-19

Șef departament
Maria Hămuraru, conf. univ., dr.

