

FIȘA DISCIPLINEI/MODULULUI

MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU CLIENȚII

Responsabil de disciplină/modul: Dr. conf. univ. Ludmila Pascari

Administrarea disciplinei

Codul	Total ore	Curs	Seminare	Laborator	Lucrul individual	Credite (ECTS)	Limba de predare
S.06.A.0.48	120	25	25		70	4	Română/ rusă/engleză
S.08.A.0.48	120	16	12		92	4	Română

Rezultatele învățării: Competențe	Competențele	Finalități de studiu
	<p>C1. abilitatea de gândire critică și creativitate necesare pentru a funcționa în mod eficient în industria turismului și ospitalității</p> <p>C3. cunoașterea teoriilor și tehnicilor de bază în dezvoltarea destinațiilor de turism și comercializarea de servicii turistice și de protocol</p> <p>C7. cunoștințe avansate în domeniile de leadership, comunicare, finanțe, tehnologie, marketing și vânzări, resurse umane, cercetări primare și secundare, precum și adaptarea la schimbare în contextul industriei turismului.</p>	<p><i>de cunoaștere:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A descrie procesul de realizare, evaluare a proiectelor management al relațiilor cu clienții A cunoaște ariile de competență și aplicare a specialiștilor din domeniul profesional A caracteriza componentele proiectelor din domeniul management al relațiilor cu clienții
		<p><i>de aplicare:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A distinge categoriile de probleme sociale și etice referitoare la management al relațiilor cu clienții A elabora un plan de fidelizare a clienților în baza unor studii de piață și de fezabilitate privind proiectele de tip: hotelier, complex turistic, stațiune turistică.
		<p><i>de integrare:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A organiza activități antreprenoriale prin gestionarea eficientă a resurselor materiale, umane și financiare A evalua critic conceptele, metodele și instrumentele de natură economico-socială folosite pentru rezolvarea de probleme legate de relațiile cu clienții
Conținutul disciplinei	Managementul vânzărilor Managementul relațiilor cu clienții Organizarea activității de vânzări în agenția turistică Relații interpersonale Consolidarea relațiilor cu clienții prin comunicare Clientii adevăratul capital al organizației Servirea clienților ca proces Sisteme de administrare a relațiilor cu clienții Psihologia servirii turiștilor în oficiul agenției turistice Tratarea reclamațiilor Conflicte în relațiile cu clienții și strategii de soluționare Fidelizarea clienților. Loializarea clienților Managementul relațiilor cu clienții (CRM – Customer relationship management). Sisteme informaționale	
Evaluarea rezultatelor	<p><i>Evaluarea curentă</i> se va realiza prin: 2 testări – evaluarea curentă-probe scrise; 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. Buttle, F., Customer relationship management: concepts and tools. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann, 2004 2. Cătoi, I., Teodorescu, N. Comportamentul consumatorului, Ed. Uranus, București, 2007; 3. Datculescu, Petre, Cercetarea de marketing, Ed. Brandbuilders, București, 2007;
	suplimentară <ul style="list-style-type: none"> 1. 1. Drăghici, C., Mihai, D. (2010) – Managementul aprovizionării și vânzării – Curs destinat studenților IFR, Editura Universității din Pitești, Pitești 2. Drăghici, C., Mihai, D., Micu, C. (2010) – Curs de managementul relațiilor cu clienții – destinat studenților IFR, Editura Universității din Pitești, Pitești 3. Ghiani, G., Laporte, G., Musmano, R. (2004) – Introduction to Logistics Systems Planning and Control, John Wiley & Sons

APROBAT

la ședința departamentului EMkT

din 30.08.2018

Proces verbal nr. 1/18-19

Șef departament

Maria Hămuraru, conf. univ., dr.

