

## FIȘA DISCIPLINEI

### 1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Transilvania din Brașov
1.2 Facultatea	Alimentație și turism
1.3 Departamentul	Ingineria și managementul alimentației și turismului
1.4 Domeniul de studii de licență <sup>1)</sup>	Inginerie și management
1.5 Ciclul de studii <sup>2)</sup>	Licență
1.6 Programul de studii/ Calificarea	Inginerie și management în industria turismului/Inginer

### 2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Servicii și utilități publice								
2.2 Titularul activităților de curs	Conf. dr. ing. Ioana Sonia Comănescu								
2.3 Titularul activităților de seminar/ laborator/ proiect	Conf. dr. ing. Ioana Sonia Comănescu								
2.4 Anul de studiu	III	2.5 Semestrul	VI	2.6 Tipul de evaluare	C	2.7 Regimul disciplinei	Conținut <sup>3)</sup>	DS	
							Obligativitate <sup>4)</sup>	DI	

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

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar	2
3.4 Total ore din planul de învățământ	56	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar	28
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					10
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					12
Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					18
Tutoriat					
Examinări					4
Alte activități.....					
3.7 Total ore de activitate a studentului	44				
3.8 Total ore pe semestru	100				
3.9 Numărul de credite <sup>5)</sup>	4				

### 4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cunoașterea elementelor de administrație publică</li> </ul>
4.2 de competențe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacități de analiză, sinteză</li> </ul>

### 5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sală cu număr corespunzător de locuri, tablă, videoproiector</li> </ul>
5.2 de desfășurare a seminarului/ laboratorului/ proiectului	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sală cu număr corespunzător de locuri, tablă, videoproiector</li> </ul>

## 6. Competențe specifice acumulate (conform grilei de competențe din planul de învățământ)

Competențe profesionale	<p><b>Cp.3. Capacitatea de a furniza documentație tehnică: Pregătește documentația pentru produsele sau serviciile existente și viitoare, descriind funcționalitatea și compoziția acestora astfel încât acestea să fie ușor de înțeles pentru un public larg fără pregătire tehnică și să fie conforme cu cerințele și standardele definite. Păstrează documentația la zi.</b></p> <p>R.Î.3.1. Absolventul IMIT poate înțelege și utiliza documentația tehnică în procesul tehnic general.</p> <p>R.Î.3.2. Absolventul IMIT poate descrie produse, aplicații, componente, funcții sau servicii în conformitate cu cerințele legale și cu standardele interne sau externe.</p> <p>R.Î.3.3. Absolventul IMIT poate utiliza metode și tehnici științifice pentru a îmbunătăți sau dezvolta concepte, teorii, modele, tehnici specifice domeniului său de activitate.</p> <p>R.Î.3.4. Absolventul IMIT poate analiza principiile care trebuie luate în considerare pentru proiectele tehnice, cum ar fi funcționalitatea, reproductibilitatea, costurile și alte principii.</p> <p><b>Cp.4. Capacitatea de a asigura managementul de proiect: Gestionează și planifică diversele resurse, cum ar fi resursele umane, bugetul, termenul, rezultatele și calitatea necesare pentru un anumit proiect, și monitorizează progresele înregistrate în cadrul proiectului pentru a realiza un obiectiv specific într-o anumită perioadă de timp și cu un buget prestabilit.</b></p> <p>R.Î.4.1. Absolventul IMIT poate efectua evaluarea potențialului unui proiect, unui plan, unei propuneri sau unei idei noi.</p> <p>R.Î.4.2. Absolventul IMIT poate planifica strategiile societăților și organizațiilor care vizează realizarea unor scopuri diferite, cum ar fi crearea de noi piețe, modernizarea echipamentelor și a utilajelor unei întreprinderi, punerea în aplicare a unor strategii de stabilire a prețurilor etc.</p> <p>R.Î.4.3. Absolventul IMIT poate aplica indicatori-cheie de performanță pentru a măsura performanța organizației.</p> <p><b>Cp.5. Capacitatea de a gestiona proiecte de inginerie: Gestionează resursele, bugetul, termenele și resursele umane aferente proiectelor de inginerie și planifică programe și orice activități tehnice relevante pentru proiect.</b></p> <p>R.Î.5.1. Absolventul IMIT poate programa producția pentru a menține indicatorii cheie de performanță ai societății în materie de costuri, calitate, servicii și inovare.</p> <p>R.Î.5.2. Absolventul IMIT poate identifica fluxul de lucru și cerințele în materie de resurse pentru un anumit proces.</p> <p>R.Î.5.3. Absolventul IMIT poate asigura mentenanța echipamentelor, asigurându-se că echipamentul necesar pentru operațiuni este verificat în mod regulat pentru a depista defecte, că sarcinile de întreținere de rutină sunt efectuate și că reparațiile sunt programate și efectuate în caz de deteriorare sau defecte.</p> <p>R.Î.5.4. Absolventul IMIT poate evalua conformitatea materialelor puse la dispoziție de furnizori pentru a se asigura că respectă cerințele specificate.</p> <p>R.Î.5.5. Absolventul IMIT poate monitoriza accesibilitatea infrastructurii prin consultarea de proiectanți, constructori și persoane cu handicap pentru a stabili cea mai bună modalitate de a asigura o infrastructură accesibilă.</p> <p><b>Cp.9. Capacitatea de a se adapta la situațiile în schimbare: Schimbă abordarea situațiilor în funcție de schimbările neprevăzute și subite apărute la nivelul nevoilor și dispoziției oamenilor, sau în tendințe; schimbă strategii, improvizează și se adaptează în mod natural la acele împrejurări.</b></p> <p>R.Î.9.1. Absolventul IMIT poate aplica managementul schimbării prin anticiparea schimbărilor și luarea deciziilor manageriale pentru a se asigura că membrii implicați sunt cât mai puțin afectați</p> <p>R.Î.9.2. Absolventul IMIT poate prioritiza strategii, improvizează și se adaptează în mod natural la noi tendințe în domeniu.</p> <p>R.Î.9.3. Absolventul IMIT poate identifica soluții alternative în abordarea serviciului în cazul în care circumstanțele se schimbă.</p> <p>R.Î.9.4. Absolventul IMIT poate identifica nevoile tehnologice, instrumentele digitale și posibilele soluții tehnologice pentru a le soluționa.</p>
-------------------------	--

	<p><b>Cp.11. Capacitatea de a oferi consultanță cu privire la îmbunătățirile în materie de eficiență. Analizează informațiile și detaliile proceselor și produselor pentru a oferi consiliere cu privire la posibile îmbunătățiri ale eficienței care ar putea fi puse în aplicare și care ar însemna o valorificare a resurselor.</b></p> <p>R.Î.11.1. Absolventul IMIT poate elabora și pune în aplicare planuri pentru a crește eficiența și a reduce deșeurile în cadrul operațiunilor de logistică.</p> <p>R.Î.11.2. Absolventul IMIT poate identifica oportunitățile de utilizare a resurselor într-un mod mai eficient, depunând eforturi continue pentru a reduce deșeurile de utilități.</p> <p>R.Î.11.3. Absolventul IMIT poate contribui la determinarea performanței în ceea ce privește utilizarea transportului durabil, stabilește obiective pentru promovarea utilizării transportului durabil și propune alternative de transport ecologice.</p> <p>R.Î.11.4. Absolventul IMIT poate aplica politici sigure și sănătoase în materie de ambalare, maximizând utilizarea materialelor reciclate sau din surse regenerabile și implementând tehnologii de producție ecologice.</p> <p>R.Î.11.5. Absolventul IMIT poate evalua ciclul de viață al resurselor pentru a respecta politicile Comisiei Europene privind economia circulară.</p> <p>R.Î.11.6. Absolventul IMIT poate evidenția aspectele definitorii privind responsabilitatea socială a întreprinderilor pentru a gestiona procesele de afaceri în mod responsabil și etic.</p> <p>R.Î.11.7. Absolventul IMIT poate lua parte la planificarea de măsuri de protejare a patrimoniului cultural pentru a reduce impactul asupra patrimoniului cultural, cum ar fi clădirile, structurile sau peisajele.</p>
Competențe transversale	<p><b>Ct.1. Lucrează în echipe, urmărește viziunea organizației, demonstrează abilități organizatorice.</b></p> <p>R.Î.1.1. Absolventul IMIT este capabil să lucreze cu încredere în cadrul unui grup, fiecare făcându-și partea lui în serviciul întregului.</p> <p>R.Î.1.2. Absolventul IMIT este capabil să coordoneze și să îi direcționeze pe ceilalți către un scop comun, adesea într-un grup sau echipă.</p> <p>R.Î.1.3. Absolventul IMIT este capabil să organizeze informații, obiecte și resurse prin metode sistematice și în conformitate cu anumite standarde și asigură gestionarea sarcinii.</p> <p>R.Î.1.4. Absolventul IMIT este capabil să construiască o relație de încredere reciprocă, respect și cooperare între membrii aceleiași echipe.</p> <p><b>Ct.2. Gândește critic, promovează creativitatea în gândire, demonstrează gândire holistică, demonstrează spirit antreprenorial.</b></p> <p>R.Î.2.1. Absolventul IMIT este capabil să evalueze critic credibilitatea și fiabilitatea informațiilor înainte de a le utiliza sau de a le transmite altora.</p> <p>R.Î.2.2. Absolventul IMIT este capabil să identifice idei noi sau le combină pe cele existente pentru a dezvolta soluții inovatoare și noi.</p> <p><b>Ct.3. Gestionează evoluția personală, dă dovadă de dorință de învățare, își asumă responsabilitatea.</b></p> <p>R.Î.3.1. Absolventul IMIT este capabil să identifice propriile competențe pentru a avansa în viața profesională și privată.</p> <p>R.Î.3.2. Absolventul IMIT este capabil să evidențieze atitudine pozitivă față de cerințe noi și provocatoare care pot fi satisfăcute doar prin învățare pe tot parcursul vieții</p> <p>R.Î.3.3. Absolventul IMIT este capabil să identifice soluții alternative pentru a lua decizii.</p> <p>R.Î.3.4. Absolventul IMIT este capabil să accepte responsabilitatea și răspunderea pentru propriile decizii și acțiuni profesionale sau pentru cele delegate altora.</p> <p>R.Î. 3.5. Absolventul IMIT este capabil să demonstreze onestitate, integritate și credibilitate la locul de muncă.</p> <p><b>Ct.4. Asigură orientarea către client, demonstrează competență interculturală.</b></p> <p>R.Î.4.1. Absolventul IMIT este capabil să selecteze cele mai adecvate căi de comunicare când interacționează cu clienții, oferă consiliere, vinde produse sau servicii sau procesează reclamații.</p> <p>R.Î.4.2. Absolventul IMIT dă dovadă de toleranță și de apreciere față de diferitele valori și norme</p>

	deținute de persoane și culturi diferite.
	<p><b>Ct.5. Adoptă modalități de reducere a poluării, adoptă modalități de reducere a impactului negativ al consumului, îi implică pe ceilalți în comportamente favorabile mediului</b></p> <p>R.Î.5.1. Absolventul IMIT este capabil să aplice măsuri de reducere a poluării aerului, a zgomotului, a luminii, a apei sau a mediului, de exemplu prin utilizarea transportului public, prin evitarea generării de deșeuri în mediul natural și prin reducerea emisiilor inutile de lumină și zgomot, în special în timpul nopții.</p> <p>R.Î.5.2. Absolventul IMIT este capabil să aplice practicile de lucru durabile din punct de vedere ecologic.</p> <p>R.Î.5.3. Absolventul IMIT este capabil să respecte programele de colectare pentru reciclare.</p> <p>R.Î.5.4. Absolventul IMIT este capabil să ofere informații despre și promovează comportamente ecologice în cadrul rețelelor sociale și la locul de muncă.</p>

#### 7. Obiectivele disciplinei (reieșind din competențele specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> <li>Familiarizarea studenților cu principalele curente și abordări din domeniul managementului serviciilor publice</li> </ul>
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formarea abilităților necesare pentru coordonarea activităților în prestarea serviciilor publice;</li> <li>Fundamentarea bazei științifice a studenților pentru formarea unui raționament profesional autentic;</li> <li>Dezvoltarea capacității studentului de a înțelege organizarea și funcționarea unei instituții publice cu scopul unui management competitiv al firmei;</li> </ul>

#### 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Număr de ore	Observații
Considerații generale cu privire la serviciile publice	Prelegere/dezbateri	2 ore	
Tipologia serviciilor publice	Prelegere/dezbateri	2 ore	
Reguli de organizare și funcționare a serviciilor publice	Prelegere/dezbateri	2 ore	
Conceptul de sector public și diferențe între sectorul public și sectorul privat	Prelegere/dezbateri	2 ore	
Conceptul de instituție publică și tipologia instituțiilor publice	Prelegere/dezbateri	2 ore	
Serviciile publice centrale de stat din România.	Prelegere/dezbateri	2 ore	
Serviciile publice locale din România	Prelegere/dezbateri	2 ore	
Servicii publice comunitare. Evidența populației, Evidența pașapoartelor, Servicii pentru situații de urgență. Servicii comunitare pentru cadastru și agricultură	Prelegere/dezbateri	2 ore	
Servicii comunitare de utilități publice. Definiție. Particularități. Principii și cerințe. Serviciul public de alimentare cu apă. Serviciul public de canalizare. Serviciul public de salubritate. Asigurarea cu energie electrică și termică	Prelegere/dezbateri	2 ore	
Alte servicii locale. Administrarea	Prelegere/dezbateri	2 ore	

domeniului public. Servicii publice comerciale. Organizarea și funcționarea piețelor agroalimentare. Exploatarea parcajelor publice. Licențierea transportului privat de călători. Expunerea firmelor și a reclamelor publicitare. Serviciul public de ecarisaj. Servicii publice pentru activități culturale			
Serviciile publice oferite de organizațiile neguvernamentale	Prelegere/dezbatere	2 ore	
Alte tipuri de servicii publice. Servicii de asistență medicală. Servicii de arhitectură și construcții. Servicii de reparații și întreținere (service auto, reparații încălțăminte, recondiționat mobilă etc.). Servicii de asigurări. Servicii de comunicații și mass media. Servicii de învățământ, cursuri, biblioteci	Prelegere/dezbatere	2 ore	
Principalele relații între servicii. Considerații generale. Relațiile dintre autoritatea de vârf și celelalte autorități. Relațiile dintre ministere și administrația publică. Relațiile dintre autoritățile administrației publice locale. Relațiile cu instituțiile publice care exercită puterea legislativă. Relațiile cu instituțiile publice care exercită puterea judecătorească. Relațiile cu organizațiile nonguvernamentale. Relațiile autorităților administrației publice cu cetățenii	Prelegere/dezbatere	4 ore	
<p>Bibliografie</p> <p>1. Stere Stavrositu. 2014. Managementul calitatii serviciilor si ospitalitatea in restaurante, gastronomie, hoteluri, Editura: Polirom, București.</p> <p>2. Gheorghe Militaru. 2010. Managementul serviciilor, Editura: CH Beck, București.</p> <p>3. Cernat C. și Muscalu E. 2000. Managementul serviciilor în transporturi, Editura Universității Lucian Blaga, Sibiu.</p> <p>4. Cosmescu I. și Ilie L. 2001. Economia serviciilor, Editura Alma Mater, Sibiu.</p> <p>5. Crișan S. 2001. Managementul serviciilor, Editura Alma Mater, Sibiu.</p> <p>6. Dobrin C. 2005. Calitatea în sectorul public, Editura ASE, București.</p> <p>7. Dumitrașcu D. 2003. Managementul producției și serviciilor, Editura Alma Mater, Sibiu.</p> <p>8. Plumb I., Androniceanu A. și Abăluță O. 2007. Managementul serviciilor publice, Ediția a doua, Editura ASE, București.</p> <p>9. Turtoi M. 2011. Servicii și utilități publice, Note de curs, Universitatea Alma Mater din Sibiu.</p> <p>10. Zamfir A. 2005. Managementul serviciilor. Lucrare aplicativă, Editura ASE, București.</p> <p>* * * 11. Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51 din 8 aug 2006, Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 254 din 21.03.2006.</p> <p>* * * Ordonanța de urgență pentru modificarea și completarea Legii serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006 și a Legii serviciului de alimentare cu apă și de canalizare nr. 241/2006, OUG nr. 13/2008, Monitorul Oficial al</p>			

României, Partea I, nr. 145 din 26.02.2008 12. Legea nr. 215 din 2001 a administrației publice locale publicată în Monitorul Oficial nr. 204 din 23 aprilie 2001, modificată			
8.2 Seminar	Metode de predare-învățare	Număr de ore	Observații
Terminologie specifică serviciilor și utilităților publice. Cadrul legislativ specific. Clasificarea CAEN a serviciilor – exemple	dialog – dezbatere lucru în echipa - conversația euristică	2 ore	Studiu de caz, prezentare temă de casă
Autoritățile administrației publice locale și centrale. Organizarea și funcționarea serviciilor de utilități publice	dialog – dezbatere lucru în echipa - conversația euristică	4 ore	Studiu de caz, prezentare temă de casă
Aplicații la servicii publice comunitare	dialog – dezbatere lucru în echipa - conversația euristică	4 ore	Studiu de caz, prezentare temă de casă
Aplicații la servicii comunitare de utilități publice	dialog – dezbatere lucru în echipa - conversația euristică	4 ore	Studiu de caz, prezentare temă de casă
Organizații nonguvernamentale furnizoare de servicii	dialog – dezbatere lucru în echipa - conversația euristică	4 ore	Studiu de caz, prezentare temă de casă
Aplicații la alte tipuri de servicii publice	dialog – dezbatere lucru în echipa - conversația euristică	4 ore	Studiu de caz, prezentare temă de casă
Relațiile dintre serviciile publice	dialog – dezbatere lucru în echipa - conversația euristică	4 ore	Studiu de caz, prezentare temă de casă
Verificare cunoștințe	dialog – dezbatere lucru în echipa - conversația euristică	2 ore	Test de verificare
<p><b>Bibliografie</b></p> <p>1. Stere Stavrositu. 2014. Managementul calitatii serviciilor si ospitalitatea in restaurante, gastronomie, hoteluri, Editura: Polirom, București.</p> <p>2. Gheorghe Militaru. 2010. Managementul serviciilor, Editura: CH Beck, București.</p> <p>3. Cernat C. și Muscalu E. 2000. Managementul serviciilor în transporturi, Editura Universității Lucian Blaga, Sibiu.</p> <p>4. Cosmescu I. și Ilie L. 2001. Economia serviciilor, Editura Alma Mater, Sibiu.</p> <p>5. Crișan S. 2001. Managementul serviciilor, Editura Alma Mater, Sibiu.</p> <p>6. Dobrin C. 2005. Calitatea în sectorul public, Editura ASE, București.</p> <p>7. Dumitrașcu D. 2003. Managementul producției și serviciilor, Editura Alma Mater, Sibiu.</p> <p>8. Plumb I., Androniceanu A. și Abăluță O. 2007. Managementul serviciilor publice, Ediția a doua, Editura ASE, București.</p> <p>9. Turtoi M. 2011. Servicii și utilități publice, Note de curs, Universitatea Alma Mater din Sibiu.</p> <p>10. Zamfir A. 2005. Managementul serviciilor. Lucrare aplicativă, Editura ASE, București.</p> <p>* * * 11. Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51 din 8 aug 2006, Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 254 din 21.03.2006.</p> <p>* * * Ordonanța de urgență pentru modificarea și completarea Legii serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006 și a Legii serviciului de alimentare cu apă si de canalizare nr. 241/2006, OUG nr. 13/2008, Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 145 din 26.02.2008</p>			

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

- Competențele procedurale și atitudinale ce vor fi dobândite la nivelul disciplinei – vor satisface așteptările angajatorilor din domeniul serviciilor publice,
- Întâlniri periodice cu angajatorii în scopul corelării conținutului disciplinei și metodelor de predare cu așteptările acestora.

**10. Evaluare**

Tip de activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	corectitudinea cunoștințelor; - coerența logică; - gradul de asimilare a limbajului de specialitate.	Evaluare scrisă/orală	20 %
	Utilizarea corectă a bazelor teoretice în abordarea problemelor de specialitate	Evaluare scrisă	55%
10.5 Seminar/ laborator/ proiect	participarea activă la seminar, rezolvarea studiilor de caz; - gradul de încadrare în cerințele impuse în ceea ce privește realizarea temei de casă	Expunerea liberă a studentului; - Chestionare orală sub formă de dialog. -Prezentarea orală a temei de casă; -Chestionare orală. - Evaluare scrisă în timpul semestrului	25%
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicarea unor informații utilizând corect limbajul științific referitor la managementul public</li> <li>• Cunoașterea conceptelor de bază proprii disciplinei</li> </ul>			

Prezenta Fișă de disciplină a fost avizată în ședința de Consiliu de departament din data de 12.09.2024 și aprobată în ședința de Consiliu al facultății din data de 12.09.2024.

<b>Prof.dr.ing. Vasile PĂDUREANU</b> Decan	<b>Conf.dr.ing. Cristina-Maria CANJA</b> Director de departament
<b>Conf.dr.ing. Ioana-Sonia COMĂNESCU</b> Titular de curs	<b>Conf.dr.ing. Ioana-Sonia COMĂNESCU</b> Titular de seminar

Notă:

- <sup>1)</sup> Domeniul de studii - se alege una din variantele: Licență/ Masterat/ Doctorat (se completează conform cu Nomenclatorul domeniilor și al specializărilor/ programelor de studii universitare în vigoare);
- <sup>2)</sup> Ciclul de studii - se alege una din variantele: Licență/ Masterat/ Doctorat;
- <sup>3)</sup> Regimul disciplinei (conținut) - se alege una din variantele: **DF** (disciplină fundamentală)/ **DD** (disciplină din domeniu)/ **DS** (disciplină de specialitate)/ **DC** (disciplină complementară) - pentru nivelul de licență; **DAP** (disciplină de aprofundare)/ **DSI** (disciplină de sinteză)/ **DCA** (disciplină de cunoaștere avansată) - pentru nivelul de masterat;
- <sup>4)</sup> Regimul disciplinei (obligativitate) - se alege una din variantele: **DI** (disciplină obligatorie)/ **DO** (disciplină opțională)/ **DFac** (disciplină facultativă);
- <sup>5)</sup> Un credit este echivalent cu 25 de ore de studiu (activități didactice și studiu individual).