FIŞA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituţia de învăţământ superior	**UNIVERSITATEA DIN ORADEA**
1.2 Facultatea	**FACULTATEA DE ŞTIINŢE ECONOMICE**
1.3 Departamentul	**DEPARTAMENTUL DE ECONOMIE ŞI BUSINESS**
1.4 Domeniul de studii	**ADMINISTRAREA AFACERILOR**
1.5 Ciclul de studii	**STUDII UNIVERSITARE DE LICENȚĂ (CICLUL I)**
1.6 Programul de studii/Calificarea	**ECONOMIA COMERŢULUI, TURISMULUI ŞI SERVICIILOR**

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei				**Administrarea întreprinderii de comerţ, turism şi servicii (FSTE-0555)**			
2.2 Titularul activităţilor de curs				Lect. univ.dr. Elena HERȚE			
2.3 Titularul activităţilor de seminar				Lect. univ.dr. Elena HERȚE			
2.4 Anul de studiu	III	2.5 Semestrul	V	2.6 Tipul de evaluare	Cv	2.7 Regimul disciplinei	O

(I) Impusă; (O) Opțională; (F) Facultativă

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

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care: 3.2 curs	1	3.3 seminar	2
3.4 Total ore din planul de învăţământ	42	din care: 3.5 curs	14	3.6 seminar	28
Distribuţia fondului de timp ore					58 ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie şi notiţe					28 ore
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren					14 ore
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii şi eseuri					14 ore
Tutoriat					-
Examinări					2 ore
Alte activităţi *Cercetări de teren*					-

3.7 Total ore studiu individual	**58**
3.9 Total ore pe semestru	**100**
3.10 Numărul de credite	**4**

4. Precondiţii (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	-
4.2 de competenţe	-

5. Condiţii (acolo unde este cazul)

5.1. de desfăşurare a cursului	Videoproiector, tablă de scris.
5.2. de desfăşurare a seminarului/laboratorului	Videoproiector, tablă de scris.

6.1. Competenţele specifice acumulate	
Competenţe profesionale	C1.1 Definirea adecvată a conceptelor şi principiilor specifice teoriei economice, precum şi a celor din domeniul comerţului, turismului şi serviciilor. C1.3 Rezolvarea problemelor în contexte bine definite asociate: conceperii, planificării şi executării de activităţi în cadrul firmelor de comerţ, turism şi servicii. C3.2 Explicarea şi interpretarea fenomenelor şi proceselor economice specifice comerţului, turismuluişi serviciilor pe baza conceptelor privind cererea şi oferta de servicii şi a comportamentului consumatorilor. C5.3 Aplicarea unor principii şi metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situaţii specifice asigurării calităţii în comerţ, turism şi servicii. C6.3 Rezolvarea de probleme, situații, studii de caz specifice resurselor umane: recrutare, selecție, motivare, salarizare, orarul de muncă, formare.
Competenţe transversale	CT1 Aplicarea principiilor, normelor si valorilor eticii profesionale în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă şi responsabilă. CT2 Identificarea rolurilor şi responsabilităţilor într-o echipă plurispecializată şi aplicarea de tehnici de relaţionare şi muncă eficientă în cadrul echipei.

6.2. Rezultatele aşteptate ale învățării

Cunoştinţe	Studentul/Absolventul acumulează cunoștințe solide în domeniul administrării întreprinderilor; Studentul/Absolventul acumulează cunoștințe avansate referitoare la analiza pieței, înțelegerea și gestionarea proceselor economice și de afaceri la nivel organizațional, a mecanismelor cerere/ofertă și concurență, precum și cunoștințe referitoare la analiza mediului de afaceri pentru dezvoltarea strategiilor organizaționale.
Aptitudini	Studentul/Absolventul dezvoltă aptitudini/abilități avansate de analiză critică în vederea identificării particularităților unui anumit mod de gândire economică și impactul acestuia asupra teoriilor care explică fenomenul economic; Studentul/Absolventul dezvoltă aptitudini de comunicare și relaționare cu clienții, furnizorii, atât la nivelul mediului intern cât și extern al organizației.
Responsabilitate şi autonomie	Studentul/Absolventul demonstrează capacitatea de a fundamenta, elabora și implementa strategii economice adecvate unor principii doctrinare specifice; Studentul/Absolventul demonstrează capacitatea de a realiza analize independente a situațiilor economice la nivelul companiilor.

6.3.Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

6.3.1 Obiectivul general al disciplinei	• Cunoaşterea şi înţelegerea dimensiunii, componenţei şi a particularităţilor întreprinderilor de comerţ, turism şi servicii.
6.3.2 Obiectivele specifice	• Cunoaşterea şi înţelegerea activității desfășurate de întreprinderile de comerț, turism și servicii; • Cunoaşterea şi înţelegerea modului de organizare și gestionare a activității întreprinderii.

7. Conţinuturi

7.1 Curs (C)	Metode de predare	Observaţii
7.1.1 Administrarea întreprinderilor-noţiuni fundamentale**.**	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple	o oră
7.1.2 Particularități ale întreprinderilor de comerț, turism și servicii	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple	o oră
7.1.3 Conținutul și obiectivele întreprinderii de comerț, turism și servicii	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple	2 ore
7.1.4 Strategia întreprinderilor de comerț, turism și servicii	prezentare, dezbatere, exemple	2 ore
7.1.5 Marketingul în întreprinderile de comerț, turism și servicii	prezentare, dezbatere, exemple	2 ore
7.1.6 Managementul resurselor umane în înteprinderile de comerț, turism și servicii	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple	2 ore

7.1.7 Administrarea procesului de prestare a serviciilor	prezentare, dezbatere, exemple	2 ore
7.1.8 Managementul financiar. Evaluarea economică a rezultatelor activităţii întreprinderii de comerț, turism și servicii	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple	2 ore

Bibliografie

1. Diaconu, M., *Administrarea întreprinderii de comerț, turism și servicii*, Editura Universității din Pitești, Pitești, 2010.
2. Ioncică, M., *Economia serviciilor-Abordări teoretice şi implicaţii practice*, Editura Uranus, Bucureşti, 2006.
3. Militaru Gh., *Managementul serviciilor*, Editura C.H.Beck, Bucureşti, 2010.
4. Herțe, E., Administrarea întreprinderii de comerț, turism și servicii – *note de curs (format electronic)*, Universitatea din Oradea, 2025.
5. Sehleanu, M., Administrarea întreprinderii de comerț, turism și servicii – *note de curs (format electronic)*, Universitatea din Oradea, 2020.
6. Ţuclea E.C., Raicu R.E., *Management strategic în turism și servicii*, Editura Uranus, București, 2007.

7.2 Seminar (S)	Metode de predare	Observații
7.2.1 Organizarea activității de seminar. Recapitulare noțiuni de bază	prezentare, dezbatere	2 ore
7.2.2 Agenți economici din domeniul comerțului, turismului și serviciilor	discuţia euristică, exemple, studiu de caz	2 ore
7.2.3 Organizarea activității în cadrul întreprinderilor de comerț, turism și servicii	discuţia euristică, exemple, studiu de caz	4 ore
7.2.4 Managementul strategic al întreprinderilor de comerț, turism și servicii – importanță și particularități	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple, studiu de caz	2 ore
7.2.5 Marketingul la nivelul firmelor de comerț, turism și servicii	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple	2 ore
7.2.6 Orientarea spre clienți. Fidelizarea clienților – metode și tehnici	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple	2 ore
7.2.7 Calitatea produselor și serviciilor. Importanța asigurării satisfacției clienților. Satisfacția clienților – bază a asigurării loialității acestora.	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple, studiu de caz	2 ore
7.2.8 Tehnici de investigare a gradului de satisfacție a clienților	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple, studiu de caz, aplicații practice	4ore
7.2.9 Managementul resurselor umane în întreprinderile de comerț, turism şi servicii. Importanța satisfacției personalului.	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple, studiu de caz	2 ore
7.2.10 Managementul financiar al întreprinderii de comerț, turism și servicii. Performanțele economico-financiare ale întreprinderilor	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple, aplicații practice	2 ore
7.2.11 Rolul managerului în administrarea întreprinderilor de comerț, turism și servicii. Managerii de elită	prezentare, dezbatere, discuţia euristică, exemple	2 ore
7.2.12 Afaceri de succes din domeniul comerțului, turismului și serviciilor	discuţia euristică, exemple, studiu de caz	2 ore

Bibliografie

1. Diaconu, M., *Administrarea întreprinderii de comerț, turism și servicii*, Editura Universității din Pitești, Pitești, 2010.
2. Herțe, E., Administrarea întreprinderii de comerț, turism și servicii – *note de curs (format electronic)*, Universitatea din Oradea, 2025.
3. Militaru Gh., *Managementul serviciilor*, Editura C.H.Beck, Bucureşti, 2010.
4. Sehleanu, M., Administrarea întreprinderii de comerț, turism și servicii – *note de curs (format electronic)*, Universitatea din Oradea, 2020.
5. Ţuclea E.C., Raicu R.E., *Management strategic în turism şi servicii*, Editura Uranus, Bucureşti, 2007.

8. Coroborarea conţinuturilor disciplinei cu aşteptările reprezentanţilor comunităţii epistemice, asociaţiilor profesionale şi angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

Conţinutul disciplinei este în concordanţă cu cerinţele exprimate de reprezentanţii entităţilor interesate de absolvenţii acestui domeniu. Parcurgerea disciplinei *Administrarea întreprinderii de comerţ, turism şi servicii* contribuie la înțelegerea modului de organizare și administrare a unei întreprinderi, la dezvoltarea capacității de a identifica aspectele importante legate de administrarea întreprinderii, la găsirea modalităților eficiente de administrare a resurselor strategice ale întreprinderii, dar și la dezvoltarea abilităţii de găsi indicatorii şi metodele adecvate pentru reflectarea corectă a unei activităţi din domeniul serviciilor, pentru a măsura eficiența economică a acestora.

9.Utilizarea instrumentelor bazate pe inteligența artificială generativă

În vederea realizării activităților de evaluare de la secțiunea următoare, nu este permisă utilizarea instrumentelor IAgen. Printre cele mai utilizate instrumente de acest tip se numără, fără a se limita la acestea, ChatGPT, Google Gemini, Copilot pentru redactare de text și MidJourney pentru generarea de imagini.
Fiecare student are obligația de a menționa, printr-o declarație redactată distinct pentru fiecare sarcină de lucru, conform modelului prevăzut în anexa 2 a Regulamentului privind utilizarea inteligenței artificiale generative în activitatea didactică și științifică din Facultatea de Științe Economice, Universitatea din Oradea, instrumentul utilizat, modul concret de utilizare și secțiunea în care acesta a fost folosit. Declarația va fi inserată la începutul lucrării aferente sarcinii respective.

10.Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs (C)	Cunoaşterea şi înţelegerea integrală a noţiunilor expuse la curs. Cunoaşterea şi înţelegerea modului de organizare și administrare a unei întreprinderi de comerț, turism și servicii.	Evaluare prin întrebări tip grilă.	67%
10.5 Seminar (S)	Capacitatea de a înțelege și a găsi soluții la studiile de caz prezentate, participarea la dezbateri, formularea de idei pertinente. Realizarea temelor de seminar şi a unui referat conform cerinţelor, prin consultarea bibliografiei indicate.	Prezentarea proiectului.	33% **Prezentarea proiectului este obligatorie**. Studenții care nu au prezentat proiectul, nu pot participa la examenul din sesiunea de iarnă (prima sesiune).
10.6 Laborator (L)	-	-	-
10.7 Proiect (P)	-	-	-
10.8 Lucrări practice (P)	-	-	-

10.9 Standard minim de performanţă

- Însușirea noțiunilor de bază, elementare, specifice administrării întreprinderilor de comerț, turism și servicii;
- Capacitatea de utilizare a noţiunilor în rezolvarea unei probleme specifice procesului administrării întreprinderilor de comerț, turism și servicii;
- Cunoaşterea şi înţelegerea conţinutului cursurilor la nivelul ideilor esenţiale;
- Rezolvarea a cel puţin jumătate din totalul subiectelor în cadrul examenului;
- Realizarea unui referat conform cerinţelor, prin consultarea bibliografiei indicate.

Data completării	Titular de curs:	Titular de seminar/laborator/lucrări practice etc.:
23.09.2026	**Lect.univ.dr. Elena HERȚE** *(gradul didactic, numele, prenumele şi semnătura)* Adresa de e-mail: elenaherte23@gmail.com	**Lect.univ.dr. Elena HERȚE** *(gradul didactic, numele, prenumele şi semnătura)* Adresa de e-mail: elenaherte23@gmail.com

Director de Departament,

Prof.univ.dr.habil. Dorin BÂC
(gradul didactic, numele, prenumele şi semnătura)

Data avizării în Departament:

24.09.2026

Date de contact[1]:
Universitatea din Oradea, Facultatea de Ştiinţe Economice, Departamentul de Economie și Business
Str. Universităţii, nr. 1, Clădire Corp F, sala F 206
Cod poştal 410087, Oradea, jud. Bihor, România
Tel.: 0259-408401
E-mail: steconomice@uoradea.ro
Pagina web: http://steconomiceuoradea.ro

Decan,

Prof.univ.dr.habil. Claudia - Diana SABĂU-POPA
(gradul didactic, numele, prenumele şi semnătura)

Data avizării în Consiliul Facultății de Științe Economice:

28.09.2026

Date de contact[2]:
Universitatea din Oradea, Facultatea de Ştiinţe Economice – Birou Decan
Str. Universităţii, nr. 1
Cod poştal 410087, Oradea, jud. Bihor, România
Tel.: 0259-408109, 0259-408407; Fax: 0259-408409
E-mail: steconomice@uoradea.ro
Pagina web: http://steconomiceuoradea.ro

[1] Se vor specifica datele de contact (tel., e-mail, pagina web, etc) ale entităţii academice beneficiară a *Fişei disciplinei*
[2] Se vor specifica datele de contact (tel., e-mail, pagina web, etc) ale entităţii academice beneficiare a *Fişei de Disciplină*