

FICHE DE LA DISCIPLINE

1. Informations sur le programme

1.1 Établissements d'enseignement supérieur	Université de l'Ouest de Timișoara
1.2 Faculté / Département	Faculté d'économie et d'administration des affaires
1.3 Département	Management
1.4 Domaine de formation	Management
1.5 Parcours	Licence
1.6 Programme d'études / qualification	Management / Economiste

2. Informations sur la discipline

2.1 Dénomination de la discipline	Management des services (MF1M3107)						
2.2 Le titulaire du cours	Prof.univ.dr. Gheorghe GOJE						
2.3 Le titulaire des travaux dirigés	Prof.univ.dr. Gheorghe GOJE						
2.4 Année d'étude	III	2.5 Semestre	I	2.6 Type de l'évaluation	E	2.7 Régime de la discipline	Op

3. Durée totale estimée (heures des activités d'enseignement par semestre)

3.1 Nombre totale d'heures par semaine	2	dont : 3.2 cours	1	3.3 travaux dirigés	1
3.4 Nombre totale d'heures selon le plan d'enseignement	28	dont : 3.5 cours	14	3.6 travaux dirigés	14
Distribution du fonds de temps:					heures
Étude après manuel, support de cours, bibliographie et notes					10
Documentation supplémentaire a la bibliothèque, sur les plates-formes électroniques spécialisées					10
Devoirs, essais, portefeuilles					10
Tutorat					7
Examinactions					10
Autres.....					0
3.7 Nombre total d'heures d'étude individuel					47
3.8 Nombre total d'heures par semestre					75
3.9 Nombre de crédits					3

4. Pré-requis (le cas échéant)

4.1 de curriculum	•
4.2 de compétences	•

5. Conditions (le cas échéant)

5.1 pour le déroulement du cours	•
5.2 pour le déroulement des travaux dirigés	•

6. Compétences spécifiques acquises

Compétences professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> Développer et mettre en œuvre le système de gestion et ses sous-systèmes (affectation et réaffectation des ressources et des activités)
Compétences transversales	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les opportunités de formation et d'utilisation efficace des ressources et des techniques d'apprentissage pour le propre développement

7. Objectifs de la discipline (selon la grille des compétences spécifiques acquises)

7.1 Objectif général de la discipline	<ul style="list-style-type: none"> Familiariser les étudiants avec les concepts et les approches du management des services.
7.2 Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance des facteurs qui contribuent au développement des services. Développer la pensée critique en analysant les concepts et la pratique du management des services. Formation des compétences nécessaires pour coordonner les activités dans les services, avec un accent sur l'organisation; Développer la capacité des étudiants de comprendre les services spécifiques en termes d'organisation, de décision et de son évaluation; Comprendre le contexte des unités commerciales fournisseurs de services.

8. Contenu

8.1 Cours	Les méthodes d'enseignement	Observations
Aspects conceptuels de management des services	Conférence, débat, explication, méthode interactive, utilisation des matériaux et des exemples appropriés	1h
Evolution des principales formes de services		1h
Organismes de services		1h
Le management d'innovation dans les services		2h
La conception des services		1h
L'emplacement des installations en services		1h
La capacité de gestion de la		1h

performance		
Gestion des ressources humaines dans les services		1h
Personnalisations de techniques et de méthodes de gestion dans les services		1h
Analyse et contrôle de la gestion des services aux entreprises		1h
La culture organisationnelle et ses conséquences sur la gestion des services		1h
Tendances de l'évolution des services de gestion à travers le monde.		1h
Le développement de l'informatique et son impact sur la gestion des services		1h
Bibliographie		
<ol style="list-style-type: none"> 1. ELLIOTT J. –Tourism: politics and public sector management, London & New York, Routledge, 1997 2. Fitzsimmons, M., <i>Service Management</i>, 5th Edition, McGraw Hill Publishing, USA, 2005. 3. JOHNS N., H. INGRAM, D. LEE - ROSS– Operational Techniques for the Hospitality Industry: A. Resource, Based Aproach, London Cassell, 1994. 4. LOOY van B.- Services Management, Ed Pearson ,London ,2003. 5. MUDIE P.,COTTAM – Management,Marketing of Services, Ed.Butterworth- Heineman,1999. 6. VOGLER E- Management strategique des services- Ed Dunod, Paris,2004. 		
8.2 Travaux dirigés	Les méthodes d'enseignement	Observations
Aspects conceptuels de management des services		1h
Evolution des principales formes de services		1h
Organismes de services		1h
Le management d'innovation dans les services		2h
La conception des services		1h
L'emplacement des installations en services		1h
La capacité de gestion de la performance		1h
Gestion des ressources humaines dans les services	L'étude de cas, brainstorming, simulation de situations, jeux de rôle, les méthodes de travail de groupe et individuels	1h
Personnalisations de techniques et de méthodes de gestion dans les services		1h
Analyse et contrôle de la gestion des services aux entreprises		1h
La culture organisationnelle et ses conséquences sur la gestion des services		1h
Tendances de l'évolution des services de gestion à travers le monde.		1h
Le développement de l'informatique et son impact sur la gestion des services		1h

Bibliografie

1. ELLIOTT J. –Tourism: politics and public sector management, London & New York, Routledge, 1997
2. Fitzsimmons, M., *Service Management*, 5th Edition, McGraw Hill Publishing, USA, 2005.
3. JOHNS N., H. INGRAM, D. LEE - ROSS– Operational Techniques for the Hospitality Industry: A Resource, Based Aproach, London Cassell, 1994.
4. LOOY van B.- Services Management, Ed Pearson ,London ,2003.
5. MUDIE P.,COTTAM – Management,Marketing of Services, Ed.Butterworth- Heineman,1999.
6. VOGLER E- Management strategique des services- Ed Dunod, Paris,2004.

9. Corrélacion du contenu de la discipline avec les demandes des représentants de la communauté épistémique, des associations professionnelles et des employeurs représentatifs au domaine du programme

- Le contenu de la discipline est conçu en tenant compte des thèmes proposés par d'autres universités de Roumanie et les programmes des cours menée dans des universités des États-Unis et de l'Europe.

10. Evaluation

Type d'activité	10.1 Critères d'évaluation	10.2 Méthodes d'évaluation	10.3 Pourcentage de la note finale
10.4 Cours	évaluation sommative	Examen écrit	70%
10.5 Travaux dirigés	évaluation sommative	Test + Soutenance d'un portefeuille de travail (documents, essais, projets)	30%
10.6 Standard minimum de performance			
<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance et compréhension des concepts clés du management des services 			

Date d'achèvement

23.01.2015

Signature du titulaire du cours

Prof.univ.dr. Gheorghe GOJE

Signature du titulaire des travaux dirigés

Prof.univ.dr. Gheorghe GOJE

Date avis du département

26.01.2015

Signature du chef du Département

Prof. Univ. Dr. Nicolae Bibu