



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



Universitatea
POLITEHNICA
din Bucuresti

Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Academia de Studii Economice din București

**Program Strategic pentru Promovarea Inovării în Servicii prin
Educație Deschisă, Continuă (INSEED)**
POSDRU/86/1.2./SI/57748

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul
Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013*

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Investește în
OAMENI





Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Agenda

Generalități

Scop

Obiective

Plan de învățământ

Competențe și calificări



Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Generalități

Titlul programului: Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Durata programului: 2 ani

Gradul obținut în urma absolvirii: Diplomă de master



Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Scop

Pregătirea de specialiști în proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri care să dețină abilitățile și competențele corespunzătoare conducerii organizației către obținerea succesului durabil



Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Obiective (1-2)

Dezvoltarea de competențe decizionale și de comunicare necesare administrării performante a afacerilor în sectorul serviciilor

Însușirea instrumentelor manageriale necesare proiectării și managementului serviciilor într-un mediu concurențial dinamic

Oferirea de soluții inovatoare necesare oricărei organizații din sfera serviciilor pentru a face față mediului extrem de competitiv

Dezvoltarea de parteneriate cu companii din domeniul serviciilor și cu instituții ale administrației publice, concretizate în burse și oportunități de carieră atât la nivel național, cât și internațional



Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Obiective (2-2)

Formarea de specialiști în măsură să aplice cunoștințele teoretice și practice dobândite în proiectarea și managementul serviciilor

Dezvoltarea spiritului antreprenorial și crearea de noi afaceri în sectorul serviciilor

Contribuții la inovarea în servicii

Responsabilizarea socială a masteranzilor



Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Plan de învățământ (1-4)

Anul I, Sem I - discipline obligatorii

Fundamentele managementului serviciilor

Proiectarea și managementul proceselor organizației
furnizoare de servicii

Managementul relațiilor cu clienții

TIC pentru servicii

Anul I, Sem I - Discipline opționale

Managementul organizației din sectorul public

Managementul resurselor umane în serviciile publice

Dreptul afacerilor pentru servicii



Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Plan de învățământ (2-4)

Anul I, Sem II - Discipline obligatorii

Proiectarea și dezvoltarea serviciilor
Managementul operațional al serviciilor
Marketingul serviciilor
Management financiar pentru servicii

Anul I, Sem II - Discipline opționale

Contabilitate pentru servicii publice
Elaborarea bugetului în administrația publică
Aplicații web la nivel avansat pentru serviciile publice



Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Plan de învățământ (3-4)

Anul II, Sem I - Discipline obligatorii

Modele de afaceri pentru servicii

Relații publice și comunicare

Inovarea în servicii

Evaluarea financiară a organizației furnizoare de servicii

Anul II, Sem I - Discipline opționale

Leadership în serviciile publice

Inteligența organizațională

Responsabilitate socială în serviciile publice



Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Plan de învățământ (4-4)

Anul II, Sem II - Discipline obligatorii

Disertație
Internship

Anul II, Sem II - Discipline opționale

Metode de cercetare și managementul proiectului în afaceri
Siguranță și securitate TIC
Guvernanță corporativă în administrația publică



Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Competențe și calificări

(1-3)

Înțelegerea modului de funcționare a sistemului de management în organizațiile furnizoare de servicii;

Aplicarea cunoștințelor de management operațional în sectorul serviciilor

Aplicarea cunoștințelor de managementul relațiilor cu clienții în sectorul serviciilor

Dezvoltarea de afaceri în sectorul serviciilor

Utilizarea TIC în sectorul serviciilor

Analiza competitivă a industriei serviciilor

Comunicare inter-disciplinară



Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Competențe și calificări

(2-3)

Competențe de management, proiectare și implementare în sfera serviciilor

Cunoașterea cadrului legal în care funcționează o organizație prestatoare de servicii

Înțelegerea și aplicarea TIC pentru dezvoltarea serviciilor

Aplicarea cunoștințelor de management, marketing, finanțe, contabilitate și economie în sectorul serviciilor pentru a crea și conduce o afacere centrată pe servicii

Analiza ciclului de viață al serviciilor pentru îmbunătățirea calității, respectiv inovarea serviciului

Managementul cererii și ofertei de servicii



Proiectarea și managementul serviciilor pentru afaceri

Competențe și calificări (3-3)

Utilizarea metodelor de cercetare în afaceri

Posibilitatea dezvoltării de soluții fundamentate, logice și integrate pentru rezolvarea problemelor din sectorul serviciilor, într-un mediu incert și dinamic

Colectarea, analiza și evaluarea datelor statistice relevante din sectorul serviciilor

Dezvoltarea serviciilor pe internet

Evaluarea financiară a organizației furnizoare de servicii



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



Universitatea
POLITEHNICA
din Bucuresti

Mulumesc!



**Program Strategic pentru Promovarea Inovarii în Servicii prin
Educație Deschisă, Continuă (INSEED)**

POSDRU/86/1.2./SI/57748

*Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul
Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013*

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Investește în
OAMENI

