

FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Tehnică din Cluj-Napoca
1.2 Facultatea	Inginerie industrială, Robotica și Managementul Producției
1.3 Departamentul	Management și Inginerie Economică
1.4 Domeniul de studii	Inginerie și Management
1.5 Ciclul de studii	Masterat
1.6 Programul de studii / Calificarea	Managementul sistemelor logistice
1.7 Forma de învățământ	IF – învățământ cu frecvență
1.8 Codul disciplinei	12.00

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Practică profesională II				
2.2 Aria de conținut					
2.3 Titularul de curs					
2.4 Titularul activităților de practică	<i>Conf.dr.ing.,ec. Adriana Sava – adriana.sava@mis.utcluj.ro</i>				
2.5 Anul de studiu	I	2.6 Semestrul	2	2.7 Tipul de evaluare	V
2.8 Regimul disciplinei	Categoría formativă				DS
	Opționalitate				DI

3. Timpul total estimat

3.1 Număr de ore pe săptămână	14	din care:	3.2 Curs	0	3.3 Seminar	0	3.3 Laborator	0	3.3 Practică	14
3.4 Număr de ore pe semestru	196	din care:	3.5 Curs	0	3.6 Seminar	0	3.6 Laborator	0	3.6 Practică	196
3.7 Distribuția fondului de timp (ore pe semestru) pentru:										
(a) Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe										18
(b) Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platforme electronice de specialitate și pe teren										20
(c) Pregătire seminarii / laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri										10
(d) Tutoriat										4
(e) Examinări										2
(f) Alte activități:										
3.8 Total ore studiu individual (suma (3.7(a))...3.7(f))					54					
3.9 Total ore pe semestru (3.4+3.8)					250					
3.10 Numărul de credite					10					

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	
4.2 de competențe	

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	
5.2. de desfășurare a practicii	Activitatea de practică trebuie să se desfășoare în conformitate cu regulamentul referitor la activitatea de practică adoptat de Facultatea de IIRMP (https://iirmp.utcluj.ro/practica.html).

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	C1 Identificarea și interpretarea evoluției factorilor critici pentru activitatea lanțurilor logistice
Competențe transversale	CT2 Organizarea resurselor umane în vederea asigurării eficienței și eficacității activităților sistemelor logistice CT3 Autoevaluarea nevoilor de formare continuă în vederea adaptării competențelor la dinamica domeniului profesional; însușirea unor metode și tehnici de învățare.

7. Rezultatele așteptate ale învățării

Cunoștințe	<p>La finalul perioadei de practică, studentul:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cunoaște structura și funcționarea sistemelor de securitate și sănătate în muncă (SSM) din cadrul organizației gazdă. • Înțelege activitățile principale, procesele și fluxurile de lucru ale organizației în care își desfășoară practica. • Cunoaște modalitățile prin care sunt gestionate relațiile cu clienții, atât la nivel operațional, cât și strategic. • Înțelege metodele de evaluare a satisfacției clienților și indicatorii specifici. • Cunoaște tipurile de produse software și aplicații utilizate în gestionarea relațiilor cu clienții (CRM, ticketing, platforme digitale). • Înțelege principiile de identificare a oportunităților de îmbunătățire a proceselor orientate către clienți. • Cunoaște structura, cerințele și modalitatea de redactare a raportului de practică.
Abilitati	<p>Studentul:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizează și descrie sistemele de SSM ale organizației folosind observații directe, discuții și documentația internă. • Identifică și documentează activitățile principale ale organizației, inclusiv fluxurile de producție, servicii sau procese administrative. • Evaluează modul de gestionare a relațiilor cu clienții și poate identifica etapele interacțiunii cu aceștia. • Aplică metode de colectare a datelor privind satisfacția clienților (interviuri, chestionare, analiza feedback-ului). • Identifică și descrie soluțiile software utilizate de organizație pentru managementul relațiilor cu clienții și modul lor de funcționare. • Analizează procesele și propune oportunități de îmbunătățire a relației cu clienții (optimizarea comunicării, digitalizare, reducerea timpilor de răspuns etc.). • Redactează în mod coerent și profesionist raportul de practică, respectând cerințele metodologice.
Responsabilitate și autonomie:	<p>Studentul:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respectă regulile de SSM, normele organizației și procedurile interne pe durata activităților de practică. • Manifestă autonomie în colectarea informațiilor privind activitățile organizației și modul în care sunt gestionate relațiile cu clienții. • Își organizează eficient timpul și activitățile în cadrul perioadei de practică. • Colaborează responsabil cu personalul organizației, solicitând sprijin atunci când este necesar și respectând limitele rolului său. • Evaluează critic procesul de gestionare a relației cu clienții și argumentează propunerile de îmbunătățire. • Își asumă responsabilitatea finalizării și predării raportului de practică, demonstrând profesionalism și integritate. • Manifestă proactivitate în identificarea unor soluții constructive pentru optimizarea interacțiunilor cu clienții și a proceselor conexe.

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

8.1 Obiectivul general al disciplinei	Analiza modului în care agenții economici gestionează relațiile cu clienții (proces cunoscut sub numele "Customer Relationship Management" – CRM).
8.2 Obiectivele specifice	<ol style="list-style-type: none">1. Implicarea studenților în procesul CRM;2. Dezvoltarea capacității de a identifica factorii relevanți pentru asigurarea eficienței și eficacității procesului CRM;3. Dezvoltarea capacității de a alege modelele adecvate pentru gestionarea relațiilor cu clienții.

9. Conținuturi

9.1 Curs	Nr. ore	Metode de predare	Observații
Nu este cazul		Nu este cazul	
Bibliografie			
9.2 Practică	Nr. ore	Metode de predare	Observații
1. Studiul sistemelor de securitate și sănătate a muncii ale organizației în care studentul își desfășoară activitatea de practică.	30		În timpul activității de practică studenții trebuie să analizeze modul de desfășurare a procesului CRM. Activitatea de practică se va finaliza cu elaborarea unui <i>Raport de practică</i> .
2. Studiul activităților principale ale organizației.	20		
3. Studiul procesului prin care sunt gestionate relațiile cu clienții.	20		
4. Identificarea gradului de satisfacție a clienților.	50		
5. Identificarea produselor software dedicate gestionării relațiilor cu clienții.	10		
6. Identificarea oportunităților de îmbunătățire a relațiilor cu clienții.	26		
7. Intocmirea raportului de practică.	40		
Bibliografie			
<ol style="list-style-type: none">1. Buttle, F. Customer relationship management, second edition, Elsevier, 2009.2. Hougaard, S. și Bjerre, M., The relationship marketer: rethinking strategic relationship marketing, second edition, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2009.3. Kotler, P. și Keller, K.L., Marketing management, 14th ed., Pearson Prentice Hall, 2012.4. Sewell, C. și Brown, P.B., Clienți pe viață: cum să transformi cumpărătorul ocazional într-un client			

pe viață, Editura Publica, 2015.

5. Dale Carnegie, Cum să vorbim în public, Editura Curtea Veche, București, 2007.
6. Ilie Rad, Cum se scrie un text științific, Polirom, 2008.
7. Andra Serbănescu, Cum se scrie un text, Editura Polirom, Iași, 2005.
8. Lucian Vințan, „Scrierea și publicarea științifică”, https://research.utcluj.ro/tl_files/research/Presentations/Scrierea%20si%20publicarea%20stiintifica.pdf.

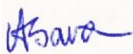
10. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului

Conținutul disciplinei a fost proiectat pe baza unităților de competențe numite „Demand, Production and Distribution Requirements Planning” și „Customer Service” (nivelul 7 de certificare) din standardul de competențe pentru domeniul supply chain și logistică al Asociației Europene de Logistică. Standardul a fost elaborat în concordanță cu cadrul european al calificărilor (European Qualification Framework).

<https://www.elalog.eu/elaqf-qualification-standards>

11. Evaluare

Tip activitate	11.1 Criterii de evaluare	11.2 Metode de evaluare	11.3 Pondere din nota finală
11.4 Curs			
11.5 Practica	Capacitatea de aplicare a cunoștințelor la rezolvarea unor probleme ale agenților economici.	Colocviu – prezentarea pe scurt a proiectului realizat.	100%
	Participarea activă la rezolvarea sarcinilor din timpul activității practice.		
11.6 Standard minim de performanță:			
<ul style="list-style-type: none">• întocmirea raportului de practică, însușirea, integrarea cunoștințelor practice de bază în proiectul realizat, precum și expunerea acestora folosind un limbaj de specialitate adecvat.			

Data completării:	Titulari	Titlu Prenume NUME	Semnătura
11.09.2025	Curs		
	Practică	Conf.dr.ing.,ec. Adriana SAVA	

Data avizării în Consiliul Departamentului Management și Inginerie Economică	Director Departament Management și Inginerie Economică
<u>17.09.2025</u>	S.l.dr.ing. Claudiu ABRUDAN
Data aprobării în Consiliul Facultății Inginerie industrială, Robotica și Managementul Productiei	Decan Prof.dr.ing. Stelian BRAD
<u>23.09.2025</u>	